



**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2023
L'ESSENZIALE**



La nostra identità

“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.

Missione e valori

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

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



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

Dal 2003 ci occupiamo del **ciclo idrico integrato nei Comuni della Provincia di Monza e Brianza. Ci prendiamo cura 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 e secondo principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Investiamo in innovazione per migliorare e rendere sempre più efficiente la gestione delle reti e degli impianti perché coniugare una gestione efficiente dei servizi

e la soddisfazione delle necessità e delle aspettative di cittadini e *stakeholder* è la nostra priorità, insieme a un’attenzione verso l’innovazione tecnologica, la sostenibilità ambientale, l’efficienza energetica e utilizzo di energia da fonti rinnovabili in una logica di decarbonizzazione.

La nostra crescita

Grazie a un **ambizioso percorso di crescita, rafforzamento e consolidamento**, siamo l’azienda pubblica dell’acqua

brianzola, 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.



**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.



**Premio Bilancio
di Sostenibilità
e Sociale**

BrianzAcque è stata premiata nella seconda edizione del **“Premio Bilancio di Sostenibilità” del Corriere della Sera**, promosso con il periodico Buone Notizie in collaborazione con NeXt Nuova Economia. Il prestigioso riconoscimento, analizza e classifica il lavoro delle aziende che hanno maggiormente investito in sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Su oltre 170 candidature analizzate, sono 12 le aziende premiate. **BrianzAcque ha ottenuto il Premio nella categoria Grandi Aziende grazie a un ottimo punteggio complessivo, in particolare sulla performance ambientale.**



**Premio Aquality
Award per Sostenibilità
e Resilienza**

BrianzAcque ha vinto la **prima edizione degli Aquality Award**, importante riconoscimento assegnato in occasione della decima edizione di Aquality Forum, evento di IKN Italy che premia le scelte in tema di sostenibilità, investimenti e transizione digitali, degli operatori del sistema idrico. Particolarmente apprezzate le soluzioni virtuose in tre gli ambiti: **mitigazione ambientale e salvaguardia della risorsa idrica, sviluppo tecnologico e innovazione per l’uso efficiente delle risorse idriche e per la riduzione delle perdite, bilancio di sostenibilità e trasparenza ESG.**

Il territorio servito

La Provincia di Monza e Brianza



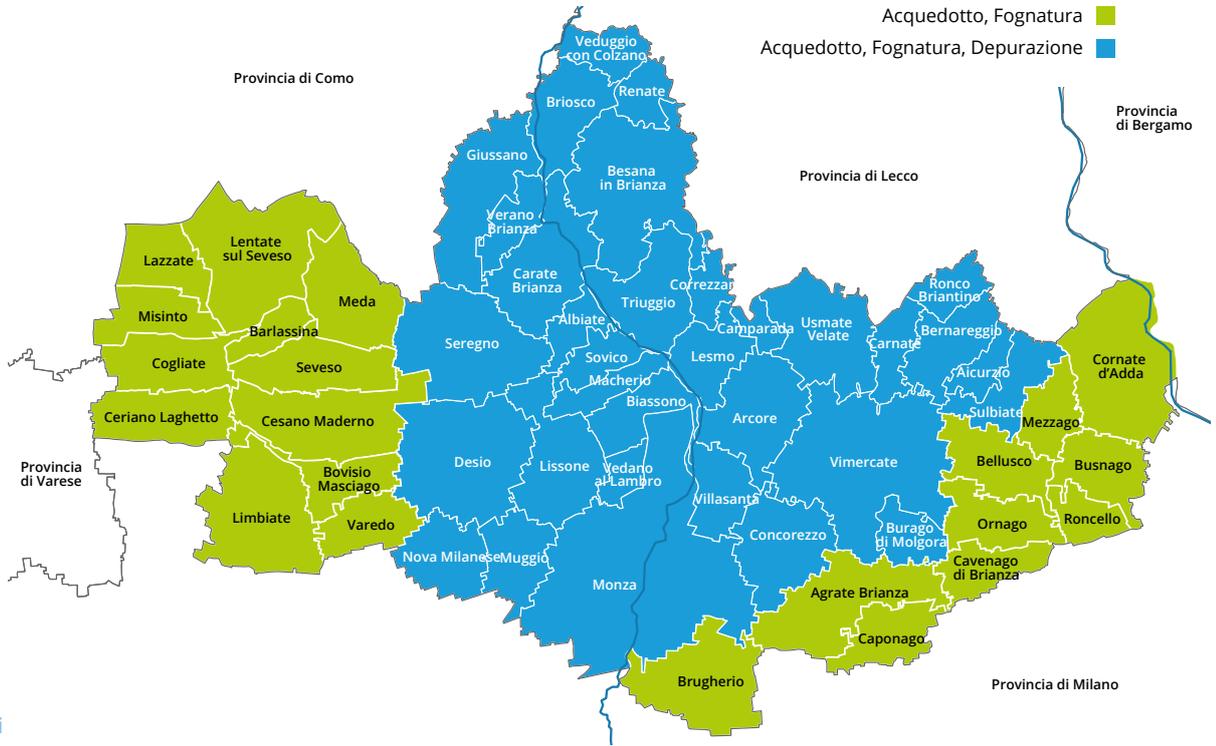
ACQUEDOTTO
55 Comuni



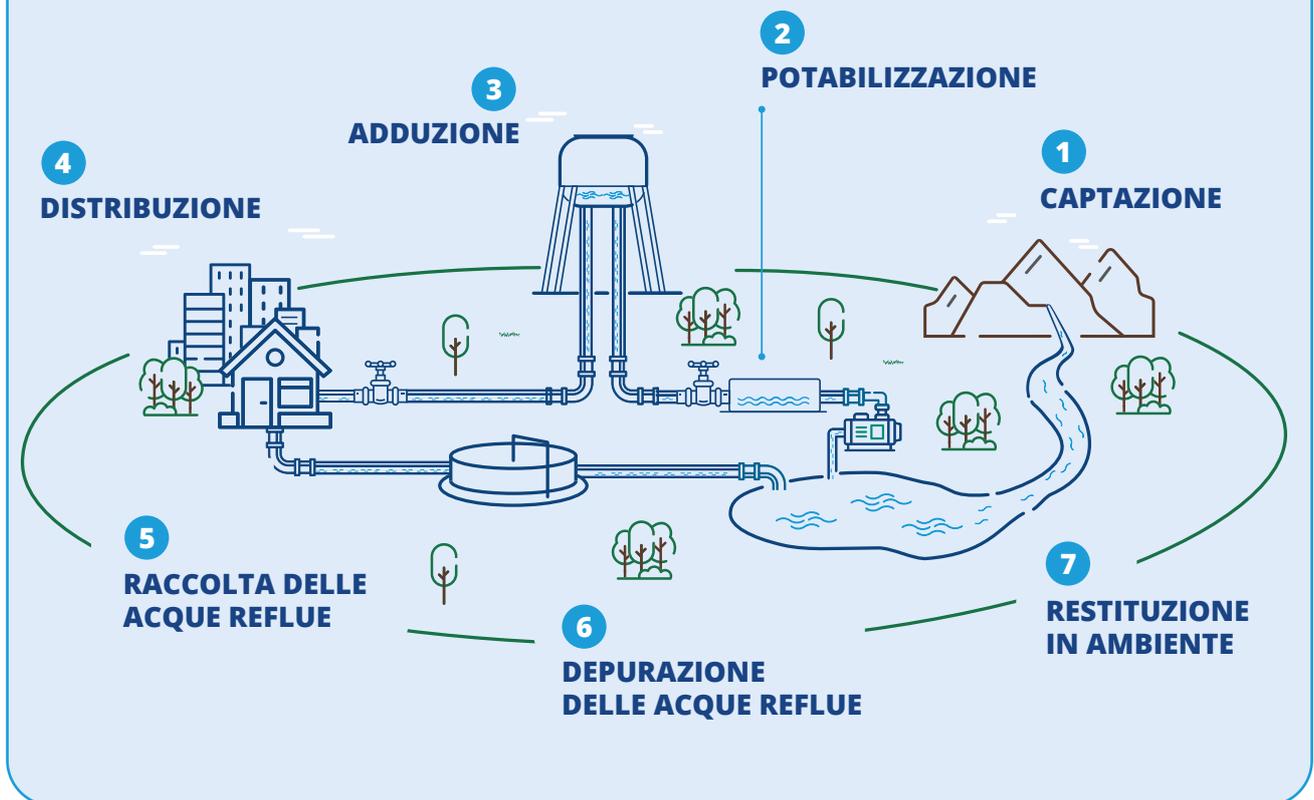
FOGNATURA
55 Comuni



DEPURAZIONE
55 Comuni di cui
33 con depuratori propri



LE FASI DEL CICLO IDRICO INTEGRATO



I numeri chiave di BrianzAcque 2023

IDENTITÀ



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

VALORE AMBIENTALE

100 %

energia elettrica acquistata prodotta da fonti rinnovabili

7.723 tCO₂e

emissioni dirette di gas serra

23.042 tCO₂e

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

VALORE SOCIALE

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

VALORE ECONOMICO

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

Il nostro impegno per la sostenibilità

Misurare e comunicare obiettivi e risultati

Il nostro **Bilancio di Sostenibilità** giunge quest'anno alla sua **settima edizione**. Questo documento restituisce a cittadini e stakeholder dei territori serviti l'impegno **a integrare pienamente la**

sostenibilità nella strategia aziendale e a comunicare risultati e impatti sulle 3 dimensioni ESG.

Inoltre, il Bilancio di Sostenibilità 2023 – già in coerenza con le richieste della

nuova normativa europea – **misura e dà conto del grado di raggiungimento degli obiettivi** strategici e dei **target** definiti nel **Piano di Sostenibilità al 2030**.

Un percorso che inizia da lontano

- 2016 ● Realizzato il nostro primo **Bilancio sociale**
- 2017 ● Con la **prima edizione del Bilancio di Sostenibilità**, inizia un percorso che coinvolge attivamente tutti i livelli di responsabilità aziendali
- 2019 ● Realizzato la **nostra prima matrice di materialità**, per identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per BrianzAcque coinvolgendo *stakeholder* interni ed esterni
- 2021 ● Definito il **primo Piano di Sostenibilità**, agganciato agli Obiettivi dell'Agenda 2030 e completo di azioni prioritarie, indicatori di misurazione e target
- 2022 ● **Coinvolti 249 stakeholder per aggiornare la matrice di materialità**
- 2023 ● Avviato l'**allineamento alle nuove normative europee**, in particolare alla **CSRD** – Corporate Sustainability Reporting Directive – e alla **Tassonomia UE**

 BrianzAcque festeggia **20 anni di attività** e ottiene 3 importanti riconoscimenti:
 il **premio Assoluto Top Utility 2023**, il "**Premio Bilancio di Sostenibilità e Sociale – categoria Grandi Aziende**" del **Corriere della Sera**, e la presentazione come "**best practice**" **Italiana** nell'ambito della **Water Conference delle Nazioni Unite 2023 a New York**
- 2024 ● Vince la prima edizione del **Premio Aquality Award 2024 per Sostenibilità e Resilienza** promosso da **IKN Italy** dedicato alla **sostenibilità degli operatori del servizio idrico**.

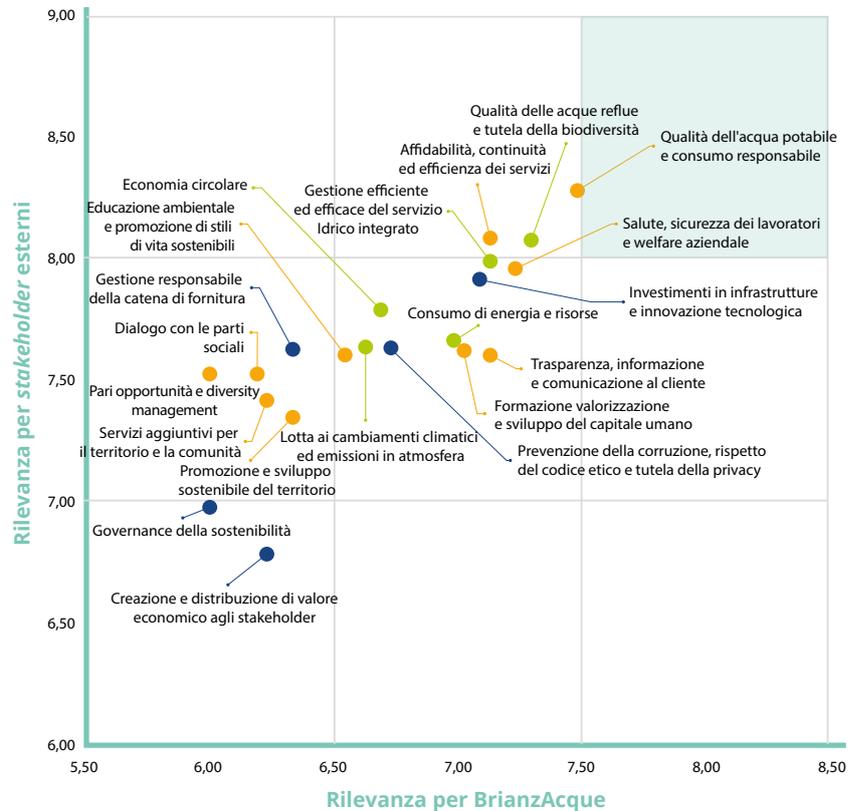


Matrice di sostenibilità

Le nostre priorità coerenti con le vostre aspettative

La matrice ha permesso di individuare i temi rilevanti per la sostenibilità di BrianzAcque, che hanno un impatto – diretto o indiretto – sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico. Costruita con un percorso condiviso e partecipato, dimostra che le **priorità dell'azienda** si avvicinano alle **esigenze individuate dagli stakeholder**.

- Dimensione Sociale
- Dimensione Ambientale
- Dimensione Economica e di Governance



Piano di sostenibilità

I nostri obiettivi al 2030

Nel 2021 BrianzAcque ha elaborato il primo Piano di Sostenibilità con l'obiettivo di esplicitare la propria visione stra-

tegica sulla sostenibilità. Il Piano viene aggiornato e rendicontato annualmente e la rendicontazione 2023 rappresen-

ta il **primo momento di effettiva verifica del raggiungimento** degli obiettivi e dei target.

Il nostro contributo agli obiettivi dell'Agenda 2030

La visione espressa dall'Agenda è **centrale per il nostro lavoro**, l'abbiamo infatti integrata nella strategia e nella rendicontazione – **Piano e Bilancio di Sostenibilità** – attraverso un **processo rigoroso, verificabile e partecipato**. Con le nostre azioni contribuiamo a 15 obiettivi dell'Agenda 2030 ONU.

lità – attraverso un **processo rigoroso, verificabile e partecipato**. Con le nostre azioni contribuiamo a 15 obiettivi dell'Agenda 2030 ONU.



PER SAPERNE DI PIÙ - Agenda 2030 ONU

È un **programma d'azione** per le persone, il pianeta e la prosperità **sottoscritto** nel settembre 2015 dai Governi dei **193 Paesi membri dell'ONU**. L'Agenda richiama l'attenzione sui **limiti** dell'attuale modello di **sviluppo umano e sociale** e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli **obiettivi a cui tutti – cittadini, imprese, istituzioni – possono e devono contribuire**.

Il valore del nostro lavoro

Contribuiamo alla crescita del nostro territorio

Vi presentiamo per ciascuna delle tre dimensioni ESG – sociale, ambientale ed economica – tematiche di interesse, obiettivi prioritari, principali risultati raggiunti e iniziative più rilevanti.

VALORE SOCIALE

Il nostro lavoro per cittadine, cittadini e imprese



ECCELLENZA DEL SERVIZIO

La qualità e la relazione prima di tutto



FORNIRE ACQUA SICURA E DI QUALITÀ



0

ordinanze di non potabilità dell'acqua

97%

tasso di soddisfazione dei Comuni sulla qualità del servizio

2,75 mln €

premialità ARERA nel 2023

ARERA PREMIA LA NOSTRA ECCELLENZA PER I BRILLANTI RISULTATI 2020 E 2021

La Delibera ARERA sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato è entrata in vigore nel 2017 per definire, 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. **BrianzAcque si è vista assegnare nel 2023 un premio di 2,75 milioni di euro per la qualità dell'acqua depurata ed erogata, per la continuità della fornitura all'utenza, e per lo smaltimento fanghi in discarica.**



PROMUOVERE IL CONSUMO RESPONSABILE E CONSAPEVOLE DELL'ACQUA PUBBLICA



180 litri

d'acqua pro capite consumati in media al giorno per uso domestico

- 10 litri

pro capite dal 2022

Un risultato è particolarmente importante perché il risparmio idrico comporta diversi benefici ambien-

tali: minore energia necessaria per l'estrazione, il trattamento e la distribuzione; minore quantità di reagenti

necessari per il trattamento e riduzione dei rifiuti prodotti per i processi di disinfezione e potabilizzazione.



OFFRIRE SERVIZI ECCELLENTI, ANCHE IN TERMINI DI CONTINUITÀ, REGOLARITÀ DELLA FORNITURA E TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO



90,5

indice di Customer Satisfaction complessivo

99,27% richieste di pronto intervento gestite **entro 3 ore**, il tempo previsto dallo standard di qualità

18,4 giorni

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



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)

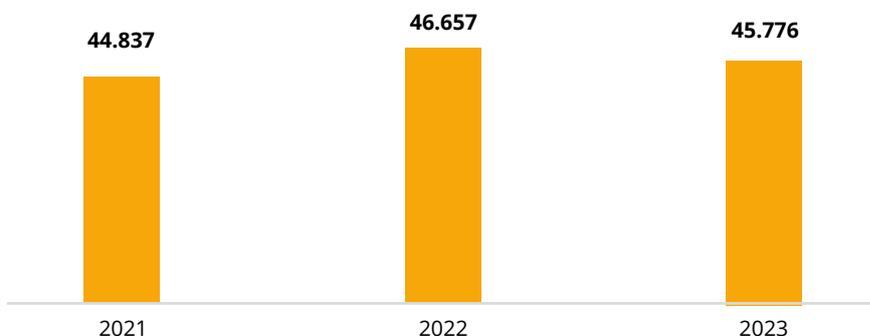
800.104.191

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.

AUTOLETTURE



45.776
autoletture ricevute

28.415
utilizzando il Numero Verde Gratuito

1.527
inviare 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**¹. 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

¹ 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

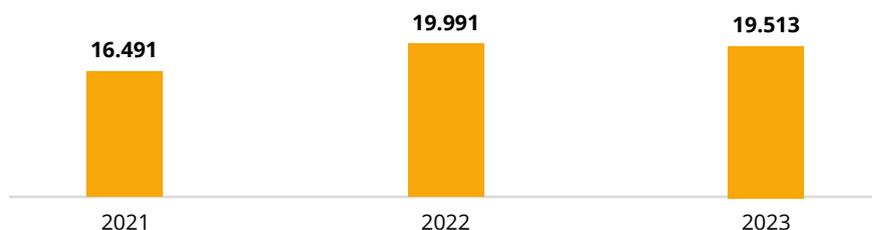
MYBRIANZACQUE

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.

19.513
utenti

registrati a
MyBrianzAcque al
31/12/2023

UTENTI REGISTRATI A MYBRIANZACQUE



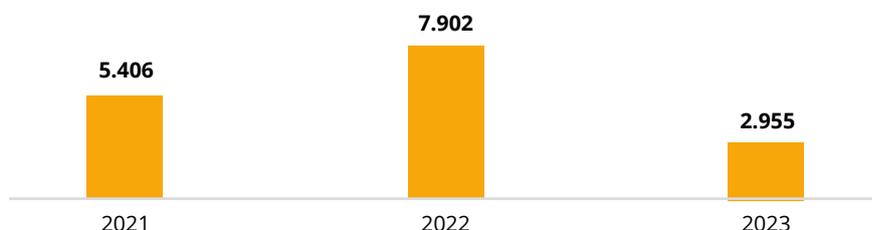
BrianzAcque@online

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 CO₂.

32.385
utenti

registrati a
BrianzAcque@online
alla fine del 2023

NUOVI UTENTI REGISTRATI A BRIANZACQUE@ONLINE



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 esaustive 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 [seguito link](https://www.youtube.com/watch?v=dKTRGrJUttc) (<https://www.youtube.com/watch?v=dKTRGrJUttc> | video disponibile anche in inglese).



TARIFFE E AGEVOLAZIONI

Trasparenza e attenzione alle esigenze dei più fragili

217 €

spesa media annua di un'utenza a uso domestico per il consumo di 150 mc d'acqua
-38 euro rispetto alla media del Nord ovest e **-128 euro** rispetto alla media italiana

1,45 €/mc

Tariffa Media Ponderata per utenze domestiche (IVA inclusa)
-85 centesimi rispetto alla media nazionale

77,26 €

investimento annuo pro capite – rispetto alla media del Nord-Ovest pari a 52 euro – **+20,46 €** dal 2021

2.625

richieste di rateizzazione ricevute e concesse nel 2023

24.672

bonus idrici erogati nel 2023

655.204 €

stanziati per il Bonus Idrico Integrativo nel 2023

PER SAPERNE DI PIÙ - COME SI COMPONE LA TARIFFA?

Quota fissa annua proporzionale al periodo fatturato indicato in bolletta e suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione.

Quota variabile che si distingue in:

- ◆ **Tariffa acquedotto** a scaglioni, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e crescente all'aumentare dei consumi
- ◆ **Tariffa fognatura e depurazione** senza scaglioni, applicata ai mc di acqua consumata.

Componenti perequative da versare ad ARERA.

PER SAPERNE DI PIÙ - BONUS SOCIALE IDRICO E BONUS IDRICO INTEGRATIVO

Il Bonus sociale è una misura 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 attiva una 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** e **BrianzAcque** prevedono un'**agevolazione locale integrativa e migliorativa** rispetto al Bonus Sociale Idrico.



COMUNICAZIONE

Informazioni chiare e facili da raggiungere

8.050

persone raggiunte sui tre canali social

19.513

utenti registrati a MyBrianzAcque

2 min 49 sec

il tempo medio di attesa agli sportelli, rispetto a 5 min 8 sec nel 2022

3.884

notizie che parlano di BrianzAcque



LAVORATRICI E LAVORATORI

La nostra squadra al centro

340

dipendenti

34,4%

donne

47,6

età media

95,9%

personale a tempo indeterminato

8,2%

personale con età tra i 20 e i 30 anni

78,5%

personale diplomato o laureato



INVESTIRE SULLO SVILUPPO CONTINUO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE E RINFORZARE IL SENSO DI APPARTENENZA



97,6%

persone formate sul totale dei dipendenti

14.128

ore di formazione complessivamente erogate

41,55

ore medie di formazione per dipendente

19

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



MIGLIORARE LE CONDIZIONI DI SALUTE E SICUREZZA, IN PARTICOLARE PER IL PERSONALE TECNICO-OPERATIVO E PROMUOVERE IL WELFARE DEI DIPENDENTI



2,06%

tasso di incidenza degli infortuni

4.243 ore

di formazione su salute e sicurezza

100%

dipendenti beneficiari di servizi di welfare (esclusi i dirigenti)

149

dipendenti hanno lavorato in smart working



FAVORIRE LE PARI OPPORTUNITÀ ALL'INTERNO DELL'AZIENDA E SVILUPPARE POLITICHE DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO



33,3%

percentuale di manager donne

36

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



ISTITUZIONI E COMUNITÀ

I nostri partner per lo sviluppo sostenibile



PROMUOVERE IL CONSUMO RESPONSABILE E CONSAPEVOLE DELL'ACQUA PUBBLICA



40

classi coinvolte nei laboratori di Spazio Invento

4.000

copie del fumetto "Il giorno in cui l'acqua scomparve"

234

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

99

cassette dell'acqua

26 mln litri

d'acqua erogati gratuitamente dalle cassette pari a 17,3 mln di bottiglie non consumate, 6,5 mln euro risparmiati dalle famiglie e 2,6 mln di kg di CO₂ di emissioni evitate

CASETTE DELL'ACQUA

Nel 2023 abbiamo inaugurato 8 nuove cassette dell'acqua (+9% dal 2022), aumentando la capillarità sul territorio e facilitando l'accesso dei cittadini. La **gratuità** del servizio, introdotta nel 2020 durante la pandemia e successivamente mantenuta nel triennio 2021-2023, è un **impegno concreto** per alleviare i disagi, compresi quelli economici, causati anche dalla crisi energetica legata alla guerra in Ucraina.

PROGETTI CON LE SCUOLE

Prosegue nel 2023 il progetto "Spazio Invento - I mulini dell'energia", in collaborazione con **CREDA Onlus**, per potenziare l'offerta didattica e sviluppare tra i giovani **competenze scientifiche, ambientali e tecnologiche**.

FARE SPORT SENZA INQUINARE

Supportiamo importanti eventi sportivi locali, tra cui **Run for Life, We run for women**, la gara di ciclismo "Coppa Agostoni" e la **Reale Mutua Monza Night Trail**. In partnership con il **Consorzio Vero Volley** e la **Polisportiva Veranese** incentiviamo durante l'attività sportiva l'uso di acqua pubblica locale anziché acqua in bottiglie di plastica. Inoltre, BrianzAcque ha partecipato al **FuoriGP** con un proprio stand nelle 3 piazze principali dei Comuni di **Monza, Veduggio al Lambro e Biassono**, per distribuire gadget e materiale informativo sull'iniziativa dell'acqua pubblica di rete in **Autodromo per il Gran Premio 2023**.



PROMUOVERE LO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO BRIANZOLO, TRAMITE AZIONI E PROGETTI DI SISTEMA CON GLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO



73

iniziative *green* promosse e realizzate da BriantAcque in collaborazione con amministrazioni locali e *stakeholder*

150 mila €

versati anche nel 2023 a sostegno del Fondo Povertà creato dalla Fondazione della Comunità di Monza e Brianza Onlus

10

progetti con le comunità locali avviati e in corso negli ultimi tre anni

PROGETTI NUOVE POVERTÀ

Il **Fondo di contrasto alle nuove povertà** è stato creato per sensibilizzare i cittadini e le istituzioni sul fenomeno delle nuove povertà, per creare alleanze locali, promuovere una cultura del dono e sostenere interventi promossi dal non profit. Istituito dalla **Fondazione della Comunità di Monza e Brianza** insieme a **BriantAcque, AEB e Fondazione Cariplo**. Nel triennio 2021-2023 BriantAcque ha contribuito al Fondo con 450 mila euro.

SINERGIE

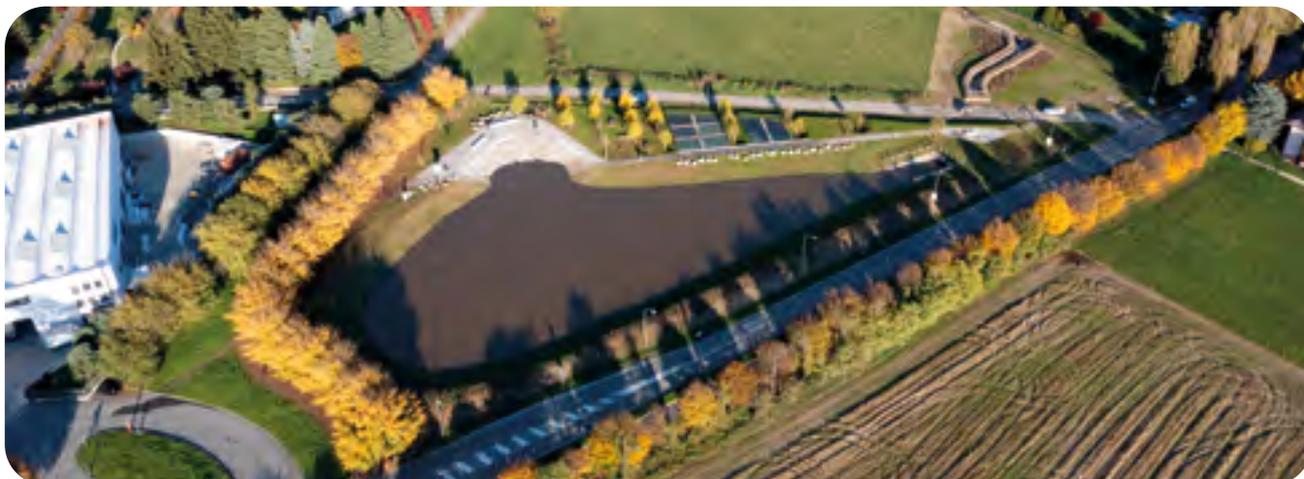
BriantAcque ha stipulato numerose convenzioni e protocolli d'intesa con enti, istituzioni locali e partner del mondo accademico e indipendente, **per promuovere progetti a vantaggio dell'ambiente, della comunità locale e dell'innovazione tecnologica.**

CON CHI?

A2A ciclo idrico | Acque Bresciane | Water Alliance e Acque di Lombardia | Autorità d'Ambito di Monza e Brianza | Gruppo BEA | Gruppo CAP | Cogeser | CEM Ambiente | ComoAcqua | Lario Reti Holding | MM | Politecnico di Milano - Dipartimento DICA | Energy & Strategy Politecnico di Milano | Regione Lombardia | Royal Haskoning DHV | Università La Sapienza di Roma | Comuni soci dell'Azienda | Autodromo Nazionale di Monza | Soprintendenza di Archeologia, Belle Arti e Paesaggio di Como, Lecco, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio e Varese | Università degli Studi Milano Bicocca

PER COSA?

Rimuovere gli inquinanti nelle acque reflue | Ridurre l'impatto dei disinfettanti nelle acque reflue | Ridurre i consumi e il rischio idrico | Tutelare l'acqua di falda | Controllare gli scarichi aziendali | Migliorare la manutenzione delle fontane pubbliche | Trasformare i fanghi in energia | Incentivare l'economia circolare | Manuteneere le fontane ornamentali pubbliche | Preservare i beni archeologici | Valutare l'antibiotico resistenza in caso di sfioro per eccessiva pioggia



VALORE AMBIENTALE

Tuteliamo le risorse naturali per le future generazioni

La nostra politica ambientale

L'impegno per la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto della normativa e il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche, il contrasto al cambiamento climatico e il potenziamento della resilienza climatica sono temi fondanti della nostra missione e delle nostre azioni.

Lavoriamo tutti i giorni per:

- ◆ Gestire adeguatamente la risorsa acqua in tutte le fasi del ciclo idrico integrato
- ◆ Sensibilizzare sul corretto utilizzo dell'acqua potabile
- ◆ Sostituire le fonti fossili con fonti rinnovabili
- ◆ Migliorare l'efficienza dei processi per ridurre l'impatto delle nostre attività.



ACQUA Il nostro bene più prezioso



RIDURRE LE PERDITE IDRICHE E PRESERVARE LA RISORSA ACQUA PER LE FUTURE GENERAZIONI



24,27%

perdite idriche, **-17,53** punti percentuali rispetto alla media italiana (41,8%)

12,24%

perdite idriche nel Comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia

101,6
mln di mc

i prelievi idrici complessivi, **-8,2%** dal 2021

100,7
mln di mc

l'acqua distribuita, pari al **99%** del totale

TELECONTROLLO IMPIANTI

Il nostro sistema di telecontrollo e supervisione di ultima generazione, permettere un **controllo in remoto** degli impianti:

- ◆ per ottimizzare i prelievi idrici in relazione al fabbisogno di acqua dell'utenza
- ◆ per monitorare i parametri di esercizio, inviando tempestivamente alert
- ◆ per verificare l'efficienza funzionale ed energetica degli impianti.

390

impianti telecontrollati nel 2023

390

impianti dotati di monitoraggio in continuo dei consumi energetici

74%

delle letture da remoto nel 2023 con l'obiettivo del 100% nel 2024

DIGITALIZZAZIONE RETI E RIDUZIONE PERDITE IDRICHE: IL PROGETTO PNRR

Nel 2022 a completamento della campagna "Conta su di noi", abbiamo avviato la pianificazione di un progetto finanziato dal PNRR, finalizzato alla **riduzione delle perdite idriche e alla digitalizzazione della rete di distribuzione**. Il progetto prevede la posa di **72.000 contatori** con tecnologia a ultrasuoni, in grado di garantire una precisione elevata e l'acquisizione da remoto della lettura. Nel 2023 con il Progetto PNRR sono stati sostituiti 18.293 contatori, mentre altri 33.500 sono previsti nel 2024. Finanziamento PNRR di 50 milioni di euro su un investimento di oltre 59 milioni per il rifacimento e l'efficientamento dell'acquedotto di 21 Comuni della Provincia di Monza e Brianza.



SALVAGUARDARE QUALITÀ E BIODIVERSITÀ DEI CORSI D'ACQUA E DEL SOTTOSUOLO, ANCHE MIGLIORANDO LA CAPACITÀ DI COLLETTAMENTO E LA QUALITÀ DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE



62,2 mln di mc

le acque reflue depurate, il 100% della portata totale sollevata

97,2%

la percentuale di abbattimento del BOD negli impianti

90,7%

la percentuale di abbattimento del COD negli impianti

LA DEPURAZIONE DEI REFLUI: L'ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI

Sui prodotti dell'attività di depurazione delle acque vengono realizzati opportuni controlli per il monitoraggio del **BOD** (Richiesta 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%)**.

GREEN AND BLUE INFRASTRUCTURE

Una delle priorità di chi oggi gestisce il ciclo idrico è la **difesa idraulica del territorio**. Per questa ragione, **nel 2021, abbiamo avviato la progettazione di Sistemi di Drenaggio Sostenibili (SuDS), con l'obiettivo di ridurre il flusso di acque meteoriche nella rete fognaria, accompagnando l'intervento con significative scelte di rigenerazione urbana e sociale**.

Nel 2023 abbiamo inaugurato il primo SuDS a Bovisio Masciago e altri progetti sono oggi avviati nei Comuni di Cesano Maderno, Brugherio, Meda e Agrate. Il nostro obiettivo è trasformare il problema dell'eccesso di acque meteoriche in un'opportunità, grazie a scelte che coniugano raccolta delle acque con fruizione dell'infrastruttura da parte della collettività, integrandosi con il contesto naturale e paesaggistico.

UN MODELLO DI SUCCESSO: DA BRIANZASTREAM A LAMBROSTREAM

BrianzaStream, metodo sperimentato dal 2019, permette di **monitorare gli scarichi di acque reflue nei corsi d'acqua con l'impiego di droni per le ispezioni**, evitando di esporre gli operatori a rischi per la loro sicurezza e consentendo l'accesso ad alvei inaccessibili. Il nostro metodo innovativo è oggi esportato. Regione Lombardia ha finanziato il progetto "LambroStream" permettendo 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.



RIFIUTI Da scarto a risorsa



DIMINUIRE LA PRODUZIONE DI FANGHI DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI DEPURAZIONE E FAVORIRNE IL RECUPERO



100%

fanghi di depurazione destinati a recupero

0%

fanghi in discarica

99,5%

rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi

I FANGHI DI DEPURAZIONE OPPORTUNITÀ DI ECONOMIA CIRCOLARE

I fanghi recuperati vengono inviati al riutilizzo in agricoltura oppure in cementeria, come combustibile solido secondario, in sostituzione dei combustibili convenzionali, oppure in agricoltura. La restante parte, dal 2022, viene destinata alla valorizzazione energetica. 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**.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

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%).

9.659 t rifiuti prodotti di cui **99,5%** non pericolosi



ENERGIA

Contribuiamo alla transizione energetica



EFFICIENTARE I CONSUMI ENERGETICI E CONSOLIDARE L'UTILIZZO DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI



Dal 2011, monitoriamo e gestiamo l'efficienza energetica attraverso il **sistema certificato ISO 50001**, con monitoraggio costante dei consumi dei principali vettori energetici: elettricità, gas naturale, biogas e carburanti per il trasporto.

100%

dell'energia elettrica acquistata è energia rinnovabile

72%

energia consumata proveniente da fonti rinnovabili

98,6%

consumi energetici riferiti all'erogazione dei servizi

-32,5%

consumi di carburanti ad alte emissioni (diesel) di CO₂ nella depurazione dal 2021

-10%

consumi energetici complessivi dal 2021 (331.646 GJ)

EFFICIENTAMENTO DEGLI IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO DELL'ACQUA POTABILE

BrianzAcque gestisce **302 gruppi di sollevamento per il prelievo dell'acqua** (pozzi) che costituiscono la principale fonte di consumo energetico dell'azienda. **Ogni anno, sostituiamo i gruppi di sollevamento, composti da pompe e inverter, per renderli sempre più efficienti.** Nel 2023, sono state sostituite 25 pompe, corrispondenti all'8% del totale, permettendo un risparmio energetico di 410 MWh. **Questo intervento ha giocato un ruolo chiave nel mitigare l'abbassamento delle falde causato dalla prolungata siccità del 2022.**

IL PIANO DI RINNOVO DEL PARCO AUTO

BrianzAcque si è dotata di un **Piano di rinnovo del parco auto**, con l'obiettivo di aumentare l'uso di veicoli elettrici e ibridi per ridurre i consumi e le emissioni in atmosfera. Al 2023 l'azienda dispone di **31 auto elettriche, 13 auto a trazione ibrida e 1 auto plug-in**. Complessivamente, considerando anche le **18 auto a metano**, il parco auto aziendale conta 102 veicoli, di cui **63 a basso impatto ambientale**. 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**. Nel 2024 è previsto l'arrivo di ulteriori 6 veicoli a basso impatto ambientale (4 elettrici e 2 *plug-in*).

PIANO DEGLI SPOSTAMENTI CASA-LAVORO

Il Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) ha l'obiettivo di incentivare forme di mobilità alternative all'uso individuale dell'auto privata e può diventare uno strumento utile a **connettere le esigenze della collettività legate alla tutela del clima a quelle legate al benessere dei lavoratori**.

Il Piano intende favorire la **micro-mobilità** (biciclette, monopattini), sia con mezzi privati che in modalità di sharing, il **car-sharing**, il **car-pooling** e il **bike sharing**. Il PSCL intende inoltre favorire 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 BrianzAcque garantisce **iniziative di informazione, comunicazione e sensibilizzazione** dei dipendenti sulla mobilità sostenibile. Nel 2023 sono stati realizzati **due parcheggi dedicati al car pooling** e 100 dipendenti hanno potuto svolgere un corso di **"Guida sicura, difensiva e sostenibile"** per raggiungere elevati standard di sicurezza alla guida e un risparmio certificato in termini di manutenzione del veicolo e consumo di carburante.



ARIA Verso net zero



RIDURRE LE EMISSIONI IN ATMOSFERA E FAVORIRE L'ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI



-18%

tCO₂e emissioni dirette di GHG dal 2021 (Scopo 1)

23 mila

tCO₂e emissioni indirette di gas serra evitate grazie all'acquisto di energia elettrica *green* (Scopo 2)

-15,5%

emissioni di Ossidi di azoto - NO_x dal 2021

-16,6%

emissioni di Monossido di carbonio - CO dal 2021

PER SAPERNE DI PIÙ - Emissioni

Per rendicontare le emissioni di gas serra, BrianzAcque fa riferimento al **GHG protocol** (*Greenhouse Gas protocol*). **Nel 2023, l'azienda ha ridotto significativamente le emissioni dirette e indirette di gas serra, queste ultime anche grazie all'acquisto di energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili.**

BrianzAcque monitora puntualmente, le emissioni di inquinanti in atmosfera collegate in particolare agli impianti di depurazione. Tutti i monitoraggi rilevano il pieno rispetto dei valori limite prescritti.

VALORE ECONOMICO

Generiamo prosperità per le comunità servite

122 mln €

valore economico prodotto

73,3%

valore economico distribuito agli *stakeholder*, tra cui fornitori, dipendenti, pubblica amministrazione, finanziatori e collettività



INVESTIMENTI

Un'azienda che costruisce il futuro

65,3 mln €

investimenti complessivi, + 33% dal 2021

77,26 €

investiti per abitante, +20,46 € rispetto al 2021



OBIETTIVI DEL PIANO INVESTIMENTI 2020-2023

ACQUEDOTTO

- ◆ Tutela della risorsa idropotabile con interventi di manutenzione straordinaria, rinnovamento delle condotte e realizzazione di nuovi pozzi di captazione
- ◆ Riutilizzo e risparmio di acqua
- ◆ Riduzione delle perdite nella rete di distribuzione

FOGNATURA

- ◆ Completamento della rete di pubblica fognatura nelle aree isolate sprovviste e marginali
- ◆ Normalizzazione degli scarichi di pubblica fognatura che scaricano le acque reflue urbane direttamente in ambiente
- ◆ Piena funzionalità delle reti fognarie esistenti, anche con manutenzione ordinaria e straordinaria
- ◆ Riduzione dell'impatto dell'acqua meteorica sulla fognatura, durante eventi piovosi intensi grazie a bacini di contenimento, reti di raccolta separate per depurare le sole acque che lo necessitano, Parchi dell'Acqua, *Nature Based Solution* (NBS) e Sistemi di Drenaggio Urbano Sostenibile (SuDS)

DEPURAZIONE

- ◆ Miglioramento dell'efficienza del processo depurativo per garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento
- ◆ Corretta gestione degli impianti garantendone il funzionamento ottimale

RILIEVO E INFORMATIZZAZIONE RETI

- ◆ Sistematizzazione della conoscenza della rete – stato di conservazione e funzionamento – sia acquedottistica che fognaria, tramite campagne mirate di rilievo e informatizzazione
- ◆ Predisposizione di un Piano Fognario e di un Piano Idrico delle reti fognarie e acquedottistiche
- ◆ Ottimizzazione delle scelte tecniche per la manutenzione e l'esecuzione di nuove infrastrutture

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

- ◆ Upgrade del sistema di fatturazione da NET@H20 a NET@2A
- ◆ Implementazione del CRM Salesforce
- ◆ Adeguamento *Geocall* per la gestione degli ordini di lavoro provenienti dal CRM

I principali progetti:



ACQUEDOTTO



FOGNATURA



DEPURAZIONE

PROGETTO	TERRITORI	SERVIZI COINVOLTI
PROGETTO PNRR RIDUZIONE PERDITE, DIGITALIZZAZIONE E MONITORAGGIO RETI	Albate, 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	
INTERVENTI DI RIFACIMENTO E ADEGUAMENTO DELLE CONDOTTE IDRICHE	Cogliate, Triuggio e Varedo	
RIPARAZIONE PERDITE ED EFFICIENTAMENTO RETI	361 interventi in 55 Comuni	
PROGETTO CO.CI.TO (codifica condotti interni e trattamenti delle osservazioni): VIDEOISPEZIONI RETI FOGNARIE e INTERVENTI DI RISANAMENTO	55 Comuni	
INTERVENTI DI ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO RETI FOGNARIE	Bellusco, Cornate d'Adda, Desio e Monza	
SISTEMAZIONE IDRAULICA DI VIA CARDUCCI E VIA ROSSINI - VASCA VOLANO VIA CARDUCCI (LOTTO 1) NEL COMUNE DI BUSNAGO	Busnago	
LAMINAZIONE IN LINEA CON RIFACIMENTO DEL CONDOTTO DI VIA CESARE BATTISTI E OTTIMIZZAZIONE FUNZIONALE DELLO SFIORATORE NEL COMUNE DI COGLIATE	Cogliate	
POTENZIAMENTO RETE FOGNARIA E REALIZZAZIONE VASCA VOLANO	Triuggio	
INTERVENTO DI REALIZZAZIONE NUOVI IMPIANTI DI TRATTAMENTO	Arcore, Barlassiana, Lazzate, Monza, Seveso e Triuggio	
REALIZZAZIONE NUOVO DIGESTORE IMPIANTO DI VIMERCATE	Vimercate	
ADEGUAMENTO DEL COLLETTORE INTERCOMUNALE E DELLA VASCA VOLANO NEI COMUNI DI AICURZIO E SULBIATE	Aicurzio e Sulbiate	
RISANAMENTO STRUTTURALE E RIPRISTINO DELLA TENUTA IDRAULICA DEL COLLETTORE PRINCIPALE EST - COMUNI DI MONZA, VEDANO AL LAMBRO, BIASSONO, MACHERIO E SOVICO	Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio e Sovico	
SEZIONE DI BIO ESSICAMENTO IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI VIMERCATE	Vimercate	
RIPRISTINI STRADALI DEFINITIVI A COMPLETAMENTO DELLE OPERE ESEGUITE NEL 2022	Comuni vari	



CATENA DELLE FORNITURE

Fornitori sempre più vicini, etici e sostenibili



IMPLEMENTARE UNA CATENA DELLE FORNITURE SEMPRE PIÙ IMPRONTATA AI VALORI DI ETICA, RESPONSABILITÀ E SOSTENIBILITÀ



132 mln €

valore complessivo di lavori, servizi e forniture affidate, **+66% dal 2021**

81%

percentuale affidamenti fornitori lombardi

90 mln €

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

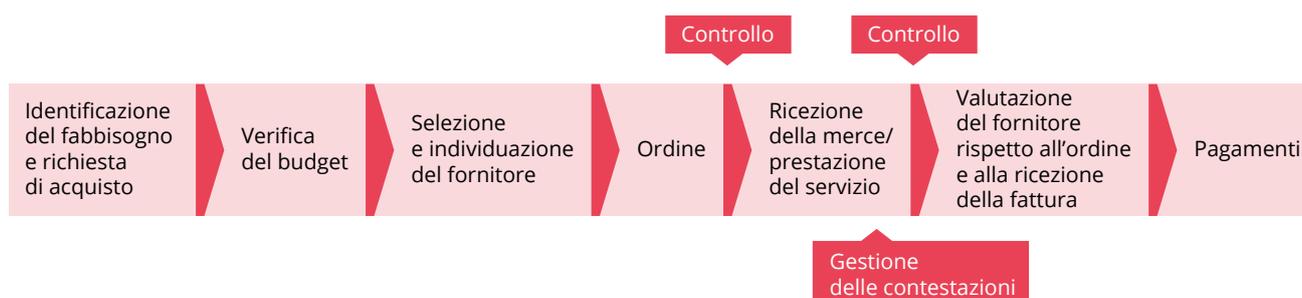
173

fornitori valutati tramite questionario ESG

I NOSTRI FORNITORI: UNA GARANZIA

Standard elevati di qualità aziendali dipendono anche dal livello dei nostri fornitori. Per selezionarli, seguiamo rigorose procedure basate sulla normativa degli appalti, il nostro Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Dal 2014, utilizziamo il sistema di qualificazione di CAP Holding S.p.A. per le procedure negoziate, garantendo affidabilità e trasparenza. Un Albo suddiviso per categorie merceologiche, dedicato agli acquisti inferiori a 150.000 euro permette ai fornitori di registrarsi in modo semplice e veloce. **Nel 2023, abbiamo accreditato 342 fornitori certificati ISO 14001 e abbiamo introdotto il questionario Synesgy per valutare la sostenibilità dei nostri fornitori, creando una filiera virtuosa. A fine 2023, sono stati valutati e classificati 173 fornitori, pari a circa il 20% dei fornitori che hanno ricevuto il questionario.**

La catena di fornitura di BrianzAcque





Consulenza di progetto



Progetto grafico e impaginazione



Per informazioni sulla sostenibilità di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione Finanza e Controllo
sostenibilita@brianzacque.it

Foto di copertina:
© depositphotos.com/nejron



