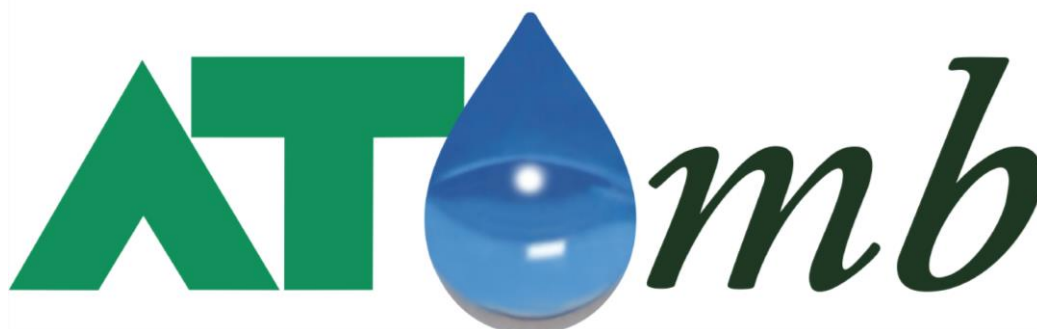


RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022



**UFFICIO D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA**

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Per quanto concerne il Servizio Idrico Integrato nel territorio della Provincia di Monza e Brianza, lo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale ha affidato, secondo il modello c.d. "in house", a Brianzacque S.r.l. con sede legale a Monza la gestione unica del servizio idrico integrato. L'affidamento, proposto dallo scrivente ATO con propria delibera n. 10 del 18.06.2013 è stato confermato dalla Conferenza dei Comuni dell'ATO MB con proprio parere vincolante n. 1 del 26.06.2013, con durata sino al 31.12.2031.

Con Deliberazione n°3 del 22.11.2018 la Conferenza dei comuni dell'ATO Monza Brianza ha approvato la proposta formulata dal gestore di estensione della durata della Convenzione di affidamento del SII a Brianzacque Srl quale gestore unico fino al 2041.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

Il servizio è organizzato all'interno di ambiti territoriali ottimali (ATO), che le Regioni devono perimetrare sulla base di regole contenute, oltre che nella disciplina generale in

materia di SPL, all'interno Codice dell'Ambiente (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, Parte III) il quale, tuttavia, non fissa limiti minimi dimensionali degli ATO, ma detta una serie di criteri per la delimitazione che fanno riferimento a:

- unità del bacino idrografico o del sub-bacino o dei bacini idrografici contigui, tenuto conto dei piani di bacino, nonché della localizzazione delle risorse e dei loro vincoli di destinazione in favore dei centri abitati interessati;
- unicità della gestione, cioè, erogazione sull'intero territorio dell'ATO di tutte le componenti del servizio idrico integrato da parte di un unico soggetto gestore;
- adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici.

Per quanto riguarda i soggetti che, in base alla normativa settoriale, sovrintendono all'organizzazione del servizio all'interno degli ATO, i riferimenti alle Autorità d'Ambito, pur presenti nel Codice dell'Ambiente, sono da intendersi riferiti agli enti ai quali le Regioni hanno trasferito le corrispondenti funzioni ai sensi della Legge 23 dicembre 2009, n. 191, (art. 2 comma 186-bis), che corrispondono, di fatto, agli enti di governo d'ambito di cui alla disciplina generale SPL.

Le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici sono attribuite all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che, oltre a svolgere un ruolo rilevante inerente al controllo e monitoraggio, definisce regole-quadro che gli enti competenti declinano in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti locali, con ricadute sull'organizzazione, la pianificazione, la tariffazione e la gestione del servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

La Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato tra ATO MB e Brianzacque s.r.l., sottoscritta in data 11.11.2016 e con ultimo aggiornamento approvato dalla Conferenza d'Ambito il 04.10.2022, è volta a regolamentare la realizzazione delle attività

necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

Per il raggiungimento di tali finalità, il Gestore individuato in Brianzacque s.r.l. si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla citata Convenzione, tra cui:

- a) garantire la gestione del servizio in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite dall'EGA in attuazione della normativa vigente;
- b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari;
- c) realizzare il Programma degli Interventi e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente Convenzione.

Tenuto conto del Programma degli Interventi che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-Finanziario, protempore vigente, la durata della concessione coincide con quella dell'affidamento ed è fissata in anni 30 decorrenti dal 1/01/2012 e fino al 31/12/2041.

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio ed è determinata, ai sensi dell'art. 154 del D. Lgs. n. 152/2006, tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Ufficio d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga».

Lo scrivente ATO predispone la tariffa di base in applicazione della normativa vigente e la trasmette per l'approvazione all'ARERA, ai sensi dell'art. 154, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006 e nel rispetto dei criteri e delle condizioni stabilite dall'ARERA stessa.

Brianzacque s.r.l. prende atto che i ricavi tariffari costituiscono il corrispettivo totale del SII e che, dunque, nessun altro compenso potrà essere riconosciuto per il medesimo servizio, salvo quanto previsto dal vigente Metodo Tariffario e da eventuali ulteriori disposizioni ARERA.

La predisposizione tariffaria è effettuata sulla base dei dati trasmessi da Brianzacque s.r.l. nell'ambito del procedimento di raccolta dati disposto da ARERA, aggiornati all'ultimo esercizio utile o all'ultimo bilancio disponibile, opportunamente validati dallo scrivente Ente.

Per il terzo periodo tariffario c.d. MTI-3, ARERA, con proprio provvedimento n. 709/2022/R/idr del 20 dicembre 2022 ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dallo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza.

Dalla data di attivazione dell'affidamento, Brianzacque s.r.l. è responsabile del buon funzionamento del Servizio secondo le disposizioni della citata Convenzione di affidamento e la stessa è tenuta a rispettare gli obblighi contenuti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente in materia di investimenti, di manutenzione, di livello di servizio e di tariffe, nonché di raggiungimento dei livelli di qualità e degli obiettivi strutturali ivi previsti e/o in base a disposizioni dall'Autorità.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Lo scrivente Ente di Governo esercita una attività di controllo sul corretto esercizio del SII da parte di Brianzacque s.r.l. quale soggetto affidatario del SII, al fine di verificare ed assicurare:

- a. la corretta applicazione della Tariffa e delle disposizioni ARERA, aventi ad oggetto anche la pianificazione, il controllo e la gestione del SII;
- b. il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli del servizio previsti nel Piano d'ambito;
- c. l'andamento economico-finanziario della gestione affidata, nonché il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione nel suo complesso;
- d. la corretta e puntuale attuazione del Piano d'Ambito e del Piano degli Interventi;
- e. la corretta applicazione di quanto disciplinato nel Regolamento del SII/Regolamento d'Utenza e nella Carta del Servizio a tutela dell'utenza.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO SII

Soggetto affidatario del Servizio Idrico Integrato:

Brianzacque s.r.l con sede legale in Monza, Viale Enrico Fermi 105, C.F./P.IVA 03988240960 ed iscritta al Registro Imprese di Monza e Brianza n. MB1716796 e a totale partecipazione pubblica.

La compagine societaria è composta dai 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza, oltre che dalla Provincia stessa.

L'oggetto sociale è costituito dalla gestione, in via diretta e/o attraverso società totalmente controllate, del servizio idrico integrato prevalentemente a favore dei soci, nelle fasi di ricerca, captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, trattamento, fognatura e depurazione ed, in generale, dalla commercializzazione dell'acqua per usi sia civili che industriali ed agricoli e per altri tipi di utilizzazioni. In particolare, svolge prevalentemente a favore dei soci, l'attività di costruzione, manutenzione e gestione della rete, degli impianti e delle dotazioni strumentali all'erogazione del servizio idrico integrato, avvalendosi di mezzi propri, di contribuzioni di enti soci e di pagamenti di enti pubblici e di soggetti privati.

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea, costituita dai 55 Sindaci dei Comuni del territorio servito oltre che dal Presidente della Provincia;
- b) il Consiglio di Amministrazione composto da 3 componenti nominati dall'Assemblea, tra cui il Presidente/Amministratore Delegato;
- c) gli Organi di controllo: il Collegio Sindacale composto da N. 3 Sindaci e il Comitato di Controllo Analogico.

Il Collegio Sindacale ha le funzioni previste dall'articolo 2403 del Codice Civile ed i suoi poteri sono disciplinati dagli articoli da 2403-bis a 2406 del Codice Civile.

Per quanto riguarda il Comitato di Controllo Analogico, i Soci della Società esercitano sulle attività della stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, attraverso le determinazioni assembleari sugli indirizzi strategici e su quelli generali della gestione delle attività.

Il controllo è effettuato in forma di indirizzo (controllo preventivo) – monitoraggio (controllo contestuale) – verifica (controllo finale) sia attraverso l'Assemblea ordinaria sia attraverso un "Comitato tecnico di

Controllo”, composto fino a sette membri nominati dall'Assemblea dei Soci.

Brianzacque s.r.l. è il gestore unico affidatario del servizio idrico integrato, attività che rientra tra i servizi di interesse generale di cui all'art. 4 comma 2 lettera a) del D. Lgs. 175/2016 per i quali le Amministrazioni pubbliche possono mantenere partecipazioni in società all'uopo costituite, purché in forma di società per azioni o a responsabilità limitata quale è la suddetta società. Tale attività, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 non può, peraltro, essere svolta direttamente dall'Ente Locale (Comune).

COMPAGINE SOCIALE E RIPARTIZIONE QUOTE

N.	Soci	Quota (%)	Valore Quote (Euro)
1	PROVINCIA MONZA E BRIANZA	13,7594%	17.458.410,43
2	Comune di AGRATE BRIANZA	0,3844%	487.793,78
3	Comune di AICURZIO	0,2980%	378.065,47
4	Comune di ALBIATE	0,8133%	1.031.971,18
5	Comune di ARCORE	2,8466%	3.611.899,15
6	Comune di BARLASSINA	0,0008%	1.000,00
7	Comune di BELLUSCO	0,2076%	263.379,02
8	Comune di BERNAREGGIO	0,7310%	927.459,70
9	Comune di BESANA BRIANZA	1,8810%	2.386.626,00
10	Comune di BIASSONO	1,6528%	2.097.111,06
11	Comune di BOVISIO MASCIOGO	0,1901%	241.268,22
12	Comune di BRIOSCO	0,8133%	1.031.971,18
13	Comune di BRUGHERIO	0,0008%	1.000,00
14	Comune di BURAGO MOLGORA	0,3952%	501.422,18
15	Comune di BUSNAGO	0,1445%	183.373,69
16	Comune di CAMPARADA	0,4067%	515.985,59
17	Comune di CAPONAGO	0,1041%	132.130,80
18	Comune di CARATE BRIANZA	2,4411%	3.097.341,79
19	Comune di CARNATE	0,6328%	802.960,80
20	Comune di CAVENAGO	0,1637%	207.749,09
21	Comune di CERIANO LAGHETTO	0,0632%	80.188,09
22	Comune di CESANO MADERNO	1,4285%	1.812.536,85
23	Comune di COGLIATE	0,0008%	1.000,00
24	Comune di CONCOREZZO	2,0333%	2.579.927,97
25	Comune di CORREZZANA	0,4067%	515.985,59
26	Comune di CORNATE D'ADDA	0,3210%	407.243,27

27	Comune di DESIO	6,3282%	8.029.418,00
28	Comune di GIUSSANO	3,3633%	4.267.441,21
29	Comune di LAZZATE	0,0008%	1.000,00
30	Comune di LENTATE SUL SEVESO	0,0008%	1.000,00
31	Comune di LESMO	1,2200%	1.547.956,78
32	Comune di LIMBIATE	0,1816%	230.360,58
33	Comune di LISSONE	7,1959%	9.130.451,74
34	Comune di MACHERIO	1,2329%	1.564.382,02
35	Comune di MEDA	0,1001%	126.960,67
36	Comune di MEZZAGO	0,0929%	117.905,31
37	Comune di MISINTO	0,0008%	1.000,00
38	Comune di MONZA	18,0905%	22.953.879,07
39	Comune di MUGGIO'	3,3175%	4.209.357,13
40	Comune di NOVA MILANESE	3,2920%	4.176.966,09
41	Comune di ORNAGO	0,0951%	120.708,88
42	Comune di RENATE	0,8133%	1.031.971,18
43	Comune di RONCELLO	0,0732%	92.829,06
44	Comune di RONCO BRIANTINO	0,2075%	263.275,20
45	Comune di SEREGNO	8,9060%	11.300.293,32
46	Comune di SEVESO	0,5515%	699.718,09
47	Comune di SOVICO	1,2900%	1.636.735,05
48	Comune di SULBIATE	0,4884%	619.639,03
49	Comune di TRIUGGIO	1,2200%	1.547.956,78
50	Comune di USMATE VELATE	1,1617%	1.473.999,39
51	Comune di VAREDO	0,2221%	281.804,16
52	Comune di VEDANO AL LAMBRO	1,2200%	1.547.956,78
53	Comune di VEDUGGIO CON COLZANO	0,8133%	1.031.971,18
54	Comune di VERANO BRIANZA	1,6280%	2.065.715,00
55	Comune di VILLASANTA	2,0333%	2.579.927,97
56	Comune di VIMERCATE	2,7388%	3.475.118,41

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'analisi di bilancio di Brianzacque s.r.l. viene effettuata a partire dalla rielaborazione dei valori di bilancio e attraverso una riclassificazione degli stessi al duplice scopo di:

- superare la rigidità della sua forma espositiva;
- mettere in evidenza significativi margini parziali e raggruppamenti di valori.

È a partire da tali valori che vengono costruiti quozienti o rapporti tra grandezze diverse dello Stato patrimoniale e del Conto economico utilizzati per la valutazione dello stato di salute dell'azienda.

Per quanto attiene al Conto Economico si riporta, pertanto, la riclassificazione a Valore Aggiunto che consiste nella scomposizione del reddito globale in risultati parziali riferiti alle diverse aree gestionali, riclassificazione che consente di individuare e misurare in termini economici il contributo positivo o negativo di ciascuna area al risultato globale.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI	31/12/2022	31/12/2021
Ricavi netti	109.811.454	95.990.127
altri ricavi (esclusi rilasci fondo)	13.281.856	7.338.127
Costi esterni	76.601.344	55.296.377
Valore aggiunto	46.491.966	48.031.877
Costo del lavoro	19.706.320	19.780.712
Margine operativo lordo o Ebitda	26.785.646	28.251.165
ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti e rilasci fondo	23.927.976	17.460.107
Risultato operativo	2.857.670	10.791.058
Proventi e oneri finanziari	46.521	424.097
Risultato ordinario	2.904.191	11.215.155
rivalutazioni e svalutazioni		
Risultato prima delle imposte	2.904.191	11.215.155
Imposte sul reddito	730.130	1.133.957
Risultato netto	2.174.061	10.081.198

Il passaggio rilevante è rappresentato, oltre che dalla determinazione del Valore aggiunto, dall'individuazione del risultato operativo e più in generale di quei componenti di reddito legati all'attività caratteristica dell'impresa, al fine di evidenziare la capacità reddituale vera e propria della gestione.

Si ricorda che per entrambe le annualità le voci "Altri ricavi" e "Ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti" risultano modificate rispetto allo schema di Bilancio CEE per la diversa esposizione del

valore riferito a “rilascio Fondi” spostato dagli Altri ricavi e portato a diretta riduzione degli accantonamenti.

Per quanto attiene, invece, allo stato Patrimoniale, Brianzacque s.r.l. ha mantenuto la riclassificazione a Fonti e Impieghi, secondo il cosiddetto criterio finanziario in base al quale le attività (impieghi) sono classificate e raggruppate secondo il loro grado di liquidabilità, ovvero in funzione della loro capacità di trasformarsi in liquidità in tempi più o meno rapidi, mentre le passività (fonti) in base alla loro durata temporale, ovvero in base alla loro velocità di estinzione.

Di seguito lo Stato Patrimoniale riclassificato a Fonti e Impieghi.

PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI	31/12/2022	31/12/2021
ATTIVO		
Attività disponibili	84.975.075,00	61.040.913,00
Liquidità immediate	13.547.818,00	1.014.263,00
Liquidità differite	68.671.476,00	58.325.302,00
Rimanenze finali	2.755.781,00	1.701.348,00
Attività fisse	357.662.106,00	323.526.453,00
Immobilizzazioni immateriali	24.678.755,00	28.352.252,00
Immobilizzazioni materiali	306.789.912,00	279.833.890,00
Immobilizzazioni finanziarie	26.193.439,00	15.340.311,00
CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00
PASSIVO		
Debiti a breve	86.750.167,00	76.916.367,00
Debiti a medio/lungo	150.761.903,00	104.699.946,00
Mezzi propri	205.125.111,00	202.951.053,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00

Le utenze attive nella provincia MB servite al 31.12.2022 risultano essere 163.510 così suddivise per categoria d'uso:

- 132.617 Uso Civile Domestico
- 30.893 Uso Civile non Domestico

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2022 sono stati pari a 80.280.953.

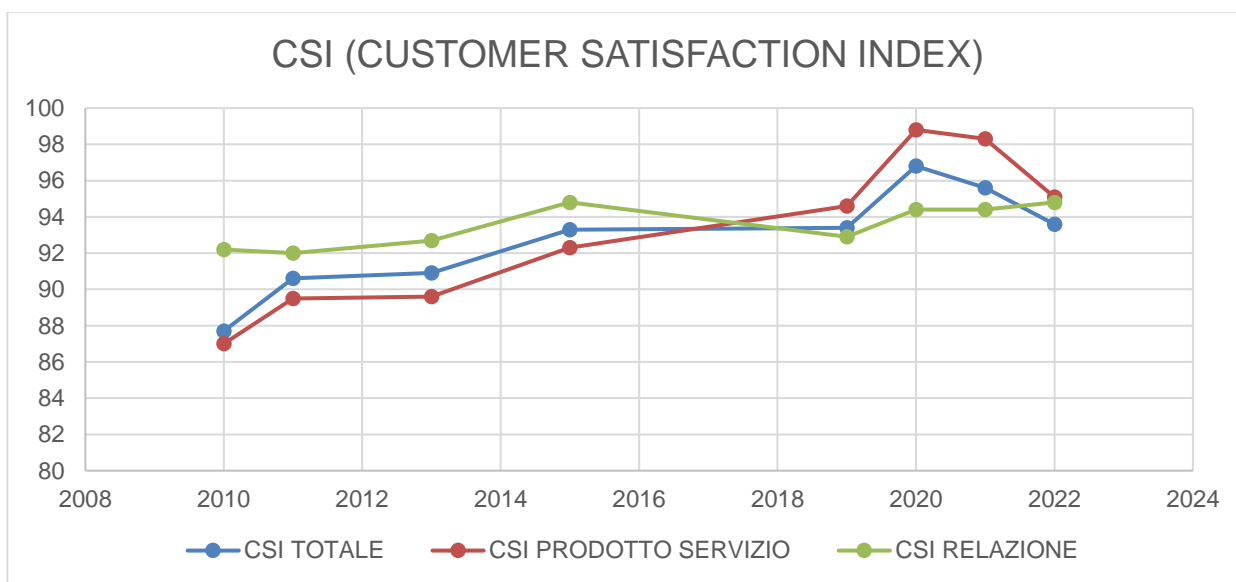
4. CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di CS rivolte ad utenti e comuni soci sono state effettuate da Brianzacque s.r.l. nel mese di maggio 2022.

Per quanto riguarda l'indagine relativa agli utenti, la rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel periodo aprile-maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 1.505 utilizzatori del SII prestato da BrianzAcque.

L'indice sintetico di soddisfazione rappresenta la percentuale di risposte che hanno espresso una soddisfazione globale dal 6 al 10.

Si riporta nel seguente grafico l'andamento del CSI totale e suddiviso per aree "prodotto e servizio" e "relazione" negli anni.



Da un'analisi complessiva degli esiti dell'indagine si può desumere che il servizio idrico integrato in generale:

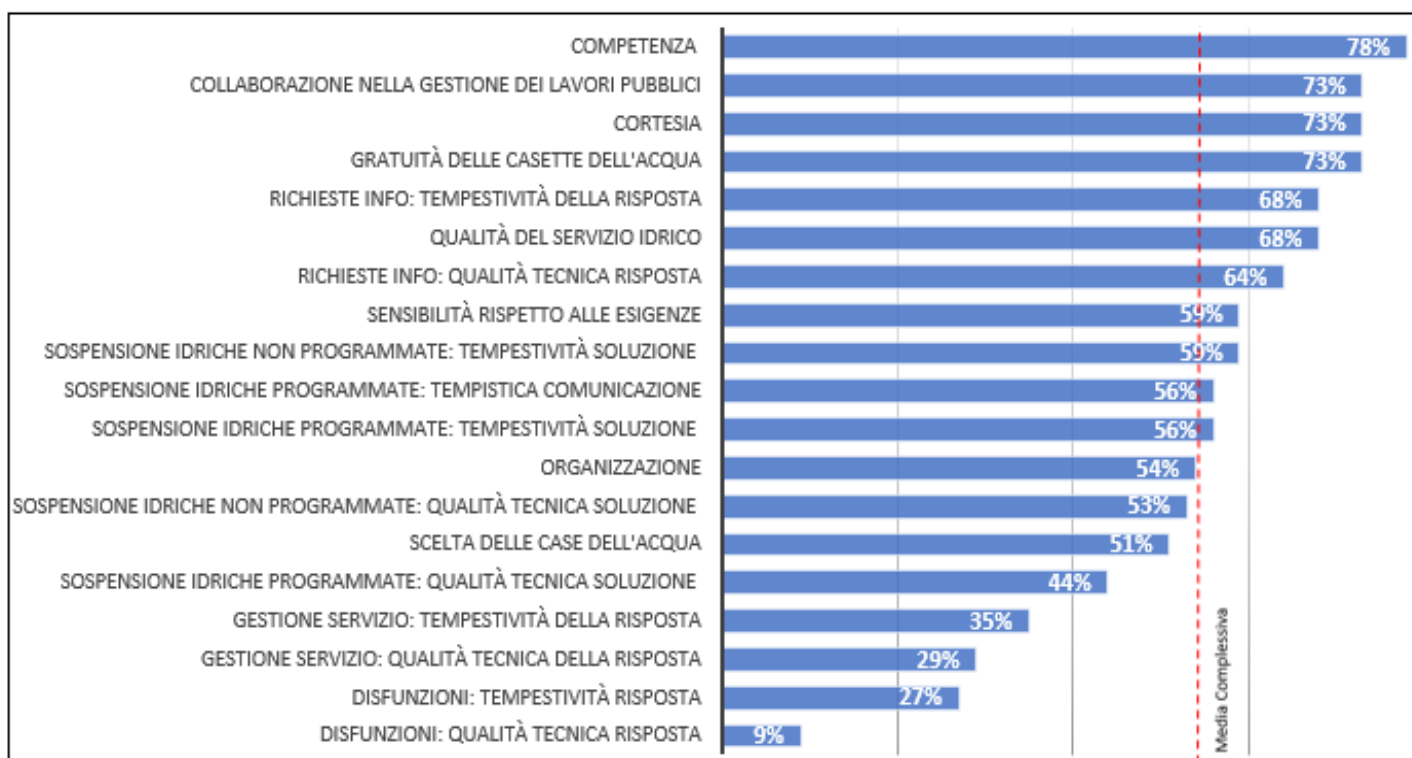
- è valutato come molto soddisfacente dall'80% dell'utenza;
- un giudizio medio molto buono (8,4), in continuo miglioramento dal 2020;

- in particolare, la quota di soddisfatti è leggermente maggiore fra l'utenza business (utenze commerciali con scarico assimilato al domestico).

Customer Satisfaction su Comuni Soci

L'obiettivo principale della indagine effettuata presso i Comuni Soci è stato quello di misurare la Customer Satisfaction complessiva dei responsabili dei Comuni del bacino di utenza che si relazionano con BrianzAcque. La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) compiute nel mese di Maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 37 responsabili comunali che si relazionano con BrianzAcque.

Quadro di sintesi sulla soddisfazione:



4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e s.m.i. l'Autorità ha definito gli obblighi di qualità nei rapporti di fornitura tra i Gestori e gli Utenti, introducendo degli indicatori per tipologia di prestazione volti a misurare la qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Di seguito si riportano i risultati raggiunti da Brianzacque s.r.l. nell'anno 2022 in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARERA.

Livelli Specifici di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	967	921	46	95,24%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	218	216	2	99,08%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	0	0	0	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.190	1.157	33	97,23%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	535	532	3	99,44%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	19	19	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	994	990	4	99,60%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.740	5.733	7	99,88%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	237	224	13	94,51%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	3	1	2	33,33%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	3.884	3.837	47	98,78%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	47	45	2	95,74%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	22	22	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	20	18	2	90,00%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	670.804	670.786	18	100,00%

Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi fino a 100 mc • 3/anno se consumi tra 100-1000 mc • 4/anno se consumi tra 1000-3000 mc • 6/anno se consumi oltre 3000 mc 	156.176	156.156	20	99,99%
Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	247	247	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	28	28	0	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	20	20	0	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA

Livelli Generali di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	663	622	41	93,82%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	192	192	0	100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	161	158	3	98,14%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3.486	3.238	248	92,89%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	2	2	0	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.274	3.184	90	97,25%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	20	20	0	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	5.196	5.191	5	99,90%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	5.196	5.129	67	98,72%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	78.371	0	100,00%

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	75.395	2.976	96,20%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	76.150	2.221	97,17%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	11.607	11.252	355	96,94%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA

Al fine di rafforzare il rispetto degli standard di qualità contrattuale, ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali basati su due macro-indicatori, MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale e MC2 – gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

Risultati ottenuti da Brianzacque s.r.l. per i macro-indicatori MC1 e MC2 – qualità contrattuale del servizio:

MC 1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC1 = 98,407% <u>Classe: A</u>	MC1 = 98,590% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC2 = 97,839% <u>Classe: A</u>	MC2 = 97,033% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto

4.2 Obiettivi Qualità Tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, 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.

Di seguito i valori raggiunti da Brianzacque s.r.l. per i sei macro-indicatori di qualità tecnica nell'ultima raccolta dati relativa alle annualità 2020 e 2021:

Indicatore	Obiettivo annuale	Dato 2020	Dato 2021	Obiettivo
M1 – Perdite idriche – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 6.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M1a = 20,12* M1b = 25,1%	M1a = 20,15* M1b = 25,4% * nella lunghezza della rete sono compresi gli allacci d'utente	Non raggiunto
M2 – Interruzioni di Servizio – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 9.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M2 = 0,15	M2 = 0,13	Raggiunto
M3 – Qualità dell'acqua erogata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 10.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M3a = 0,0% M3b = 1,07% M3c = 0,05%	M3a = 0,0% M3b = 0,45% M3c = 0,02%	Raggiunto
M4 - Adeguatezza del sistema fognario – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 14.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M4a = 0,18 M4b = 9,6% M4c = 0,0%	M4a = 0,0 M4b = 00% M4c = 0,0%	Raggiunto
M5 – Smaltimento fanghi in discarica – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 18.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M5 = 0,0%	M5 = 0,0%	Raggiunto
M6 – Qualità dell'acqua depurata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 19.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M6 = 22,81%	M6 = 15,00%	Raggiunto

5 CONSIDERAZIONI FINALI

In relazione alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio idrico integrato da parte di Brianzacque s.r.l. si può desumere come lo stesso venga erogato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità finalizzato a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria ARERA.

Monza, 20/11/2023