Rapporto Informativo Annuale 2017

Sommario

A. AREA TECNICO INGEGNERISTICA....3

A) SERVIZIO ACQUEDOTTO....4
B) SERVIZIO FOGNATURA....14
C) SERVIZIO DEPURAZIONE....24
D) LABORATORIO....35
E) CONTROLLO UTENZE NON DOMESTICHE....42
F) IMPATTO AMBIENTALE (CONSUMI, EMISSIONI, RIFIUTI). 45
G) IMPLEMENTAZIONE STUDI, PIANI E STRUMENTI INFORMATIVI. 46

B.RENDICONTAZIONE E ANALISI 48

INDICATORI AREA ECONOMICO-FINANZIARIA ANNO 2017....48

C. AREA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 57

H) RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI....58
I) CUSTOMER SATISFACTION....82
RECLAMI....83

D. OBIETTIVI E SCADENZE SOGGETTI A PENALI/SANZIONI DA PARTE DELL'EGA 85

TABELLA 1 86
TABELLA 2 86
TABELLA 4 89
J) ANALISI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 90
TABELLA 5 91

E. OBIETTIVI E SCADENZE NON SOGGETTI A PENALI/SANZIONI DA PARTE DELL'EGA....92

A. Area Tecnico Ingegneristica

a) Servizio Acquedotto

Perimetrazione del Servizio Idrico: ricognizione delle infrastrutture idriche

Alla data del 1° marzo 2017, a seguito dell'Accordo di scambio Gestioni fra ATO MB e ATO_MI, Brianzacque srl diventa il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato per tutto l'ambito della Provincia di Monza e Brianza, ricevendo in gestione gli ultimi 26 Comuni della Provincia mancanti, ad eccezione della gestione dell'acquedotto in Comune di Villasanta, presa in carico a partire dal 1° gennaio 2018.

I dati forniti per il Servizio Acquedotto non tengono conto dei valori di Villasanta che, ove disponibili, vengono indicati a parte.

Il Servizio Idropotabile pertanto interessa una popolazione residente di oltre 858.567[1] abitanti (esclusi i circa 14.000 di Villasanta) oltre ai 123.157 fluttuanti (calcolati utilizzando la procedura indicata dalla DGR n. X 1086 del 12 dicembre 2013 per comunicazione dati ARERA).

L'approvvigionamento idrico viene assicurato per una quota superiore al 99% da fonti idriche sotterranee.

Al 31 dicembre 2017 le colonne di Emungimento ad uso pubblico da falde sotterranee attive risultano essere pari a **424** (escluse le 12 di Villasanta) mentre circa **33** (escluse le 2 di Villasanta) hanno la sola funzione di monitoraggio delle falde (piezometri, pozzi spia) ed altre risultano essere fuori esercizio causa inquinamenti.

Volumi Sollevati Anno 2017 (Riassunto per Acquedotto Comunale)

Di seguito si elencano i volumi sollevati nell'anno 2017[2] nei 54 Comuni dell'Ambito MB gestiti, precisando che i Comuni di Besana, Renate e Veduggio (BRV) formano un unico Sistema-Acquedotto così come quelli di Lissone, Biassono e Macherio; in questi due casi la misurazione dei volumi sollevati non viene effettuata sui singoli Comuni.

Il volume sollevato di Villasanta, comunicato dal precedente Gestore, è di mc 1.864.802.

[1] * fonte dati Bilancio Sociale 2017 in elaborazione

[2] Fonte: Dati ARERA Macro-indicatore M1 - 2017

Volumi Sollevati Anno 2017 a servizio dei Pubblici Acquedotti			
Acquedotto (Comune)	**WIN2017 (mc)**	**Acquedotto (Comune)**	**WIN2017 (mc)**
AGRATE BRIANZA	2.423.008	GIUSSANO	3.260.450
AICURZIO	263.244	LAZZATE	805.854
ALBIATE	764.586	LENTATE SUL SEVESO	1.904.940
ARCORE	2.343.538	LESMO	1.155.145
BARLASSINA	1.139.115	LIMBIATE	3.825.979
BELLUSCO	811.586	LISSONE- BIASSONO -MACHERIO	6.909.180
BERNAREGGIO	1.474.457	MEDA	2.592.572
BESANA - RENATE - VEDUGGIO (BRV)	3.308.000	MEZZAGO	491.137
BOVISIO MASCIAGO	1.584.426	MISINTO	607.603
BRIOSCO	609.688	MONZA	15.706.237
BRUGHERIO	3.906.911	MUGGIÒ	2.568.660
BURAGO DI MOLGORA	776.215	NOVA MILANESE	3.008.781
BUSNAGO	925.660	ORNAGO	780.989
CAMPARADA	349.469	RONCELLO	406.521
CAPONAGO	1.096.268	RONCO BRIANTINO	545.716
CARATE BRIANZA	2.355.349	SEREGNO	5.262.773
CARNATE	940.690	SEVESO	2.175.893
CAVENAGO DI BRIANZA	652.139	SOVICO	1.123.146
CERIANO LAGHETTO	933.408	SULBIATE	468.714
CESANO MADERNO	4.031.747	TRIUGGIO	1.517.261
COGLIATE	933.108	USMATE VELATE	1.632.237
CONCOREZZO	1.718.526	VAREDO	1.151.827
CORNATE D'ADDA	1.372.355	VEDANO AL LAMBRO	907.839
CORREZZANA	336.733	VERANO BRIANZA	1.089.561
DESIO	4.600.893	VIMERCATE	3.789.547
TOTALE ATO MB		***103.339.681***	

Creazione di Collegamento fra Reti Comunali nel rispetto del Piano d'Emergenza Acquedotti - Interconnessioni Intra Ambito Territoriale Ottimale

Al fine di soddisfare le richieste delle Utenze collegate alla rete, Brianzacque srl ha realizzato diversi collegamenti di soccorso fra reti confinanti (Interconnessioni) in maniera da garantire portate idriche adeguate anche nelle aree più svantaggiate o in periodi di criticità.

Nella Tabella sotto riportata sono indicate l'elenco delle Interconnessioni attive all'interno dell'Ambito MB.

Anagrafica interconnessioni acquedotti

Acquedotti interconnessi	Indirizzo	Denominazione
Albiate – Seregno	VIA SAURO ANGOLO DIAZ	IntercSeregnoAlbiate
Albiate – Sovico	VIA CANZI	IntercAlbiateSovicoCanzi
Albiate – Sovico	VIA MONFALCONE	IntercAlbiateSovicoMonfalcone
Barlassina - Cogliate	VIA LONGONI	IntercBarlassinaCogliateLongoni
Besana - Correzzana	c/o Impianto Vasche Via Principale	IntercBesanaCorrezzana
Besana – Renate	c/o Cameretta Interrata via Toscanini	IntercBesanaRenate
Biassono - Lissone	VIA DELLA MISERICORDIA	IntercLissoneBiassonoBlasionum
Biassono - Lissone	VIA BOTTEGO	IntercLissoneBiassonoBottego
Biassono - Macherio	VIA MILANO	IntercBiassonoMacherioMilano
Bovisio Masciago - Cesano Maderno	VIA SUPERGA	IntercBovisioCesanoSuperga
Bovisio Masciago - Varedo	VIA DEI MILLE	IntercBovisioVaredoMille
Bovisio Masciago - Varedo	VIA PAGANINI	IntercBovisioVaredoPaganini
Briosco - Veduggio	c/o Impianto Piazza Annoni	IntercBrioscoVeduggio
BRV – Biassono	VIA TRENTO TRIESTE	IntercBRVBiassonoTrento
BRV – Macherio	VIA F.LLI CERVI	IntercBRVMacherioCervi
Burago - Concorezzo	c/o Impianto Cascina Magana	IntercBuragoConcorezzo
Busnago - Mezzago - Bellusco	c/o Cameretta Interrata via delle Industrie	IntercBusnagoBellusco
Busnago - Roncello	c/o Cameretta Interrata via San Rocco	IntercBusnagoRoncello
Camparada - Arcore	VIA LOMBARDIA	IntercCamparadaArcore
Carate Brianza - Verano Brianza	VIA DANTE	IntercCarateVeranoDante
Carate Brianza - Seregno	VIA PIEMONTE	IntercSeregnoCarate
Cesano Maderno - Bovisio Masciago	VIA CAMPIANE	IntercCesanoBovisioCampiane
Cogliate - Ceriano Laghetto	VIA DEL VICCIURINO / MATTEOTTI	IntercCogliateCeriano
Cogliate – Misinto	VIA MINORETTI	IntercCogliateMisintoCasulà
Correzzana - Besana	c/o Impianto Vasche Via Principale	IntercCorrezzanaBesana
Correzzana - Camparada	c/o Impianto viale Grigna	IntercCorrezzanaCamparada
Desio – Seregno	VIA DE SANCTIS	IntercSeregnoDesioDeSantis
Desio – Seregno	VIA MAZZINI	IntercSeregnoDesioMazzini
Desio – Varedo	VALERA DI VAREDO	IntercDesioVaredoValera
Giussano - Seregno	VIA MANTOVA	IntercSeregnoGiussano
Lazzate – Misinto	VIA ROMA	IntercLazzateMisintoRoma
Lentate - Barlassina	VIA ALLA ROTONDA SP 118	IntercLentateBarlassinaSP118
Lentate – Lazzate	VIA MANZONI	IntercLentateLazzateManzoni
Lesmo - Camparada	c/o Impianto viale Grigna	IntercLesmoCamparada
Lesmo - Correzzana	c/o Impianto di Via Fermi	IntercLesmoCorrezzana
Limbiate – Varedo	VIA TRIESTE	IntercLimbiateVaredoTrieste
Lissone - Macherio	VIA REGINA MARGHERITA	IntercLissoneMacherioPedresse
Lissone - Macherio	VIA RESISTENZA	IntercLissoneMacherioResistenza
Meda – Seregno	VIA CADORE	IntercSeregnoMedaCadore
Meda – Seregno	VIA WAGNER	IntercSeregnoMedaWagner

Acquedotti interconnessi	Indirizzo	Denominazione
Meda – Seveso	VIA CAVALLA	IntercMedaSevesoCavalla
Meda – Seveso	VIA VIGNAZZOLA ANGOLO VIA CAVALLA	IntercMedaSevesoVignazzola
Misinto – Cogliate	VIA MILANO	IntercMisintoCogliateMilano
Misinto – Misinto	VIA PER SARONNO ROTONDA	IntercMisintoMisintoCascinaNuova
Monza - Concorezzo	VIALE LIBERTA'	IntercMonzaConcorezzoLibertà
Monza - Villasanta	VIA GIOIA VIA LECCO	IntercMonzaVillasantaGioia
Monza - Villasanta	VIA SANTA ANASTASIA VIALE MONZA	IntercMonzaVillasantaSantaAnastasia
Ornago – Roncello	c/o Cameretta Interrata Via per Roncello	IntercOrnagoRoncello
Renate - Veduggio	c/o Impianto via Rimembranze	IntercRenateVeduggio
Ronco - Bernareggio	c/o Cameretta Interrata via Don Gnocchi	IntercRoncoBernareggio
Ronco – Carnate	c/o Impianto via Fornace	IntercRoncoCarnate
Seregno - Cesano Maderno	VIA DON TAZZOLI	IntercSeregnoCesano
Seregno – Lissone	Via Strauss - Via Gandhi	IntercSeregnoLissoneStraussGandhi
Seveso - Cesano Maderno	VIA COLOMBO	IntercSevesoCesanoColombo
Seveso - Cesano Maderno	VIA LAMARMORA	IntercSevesoCesanoLamarmora
Seveso - Cesano Maderno	VIA MEZZERA	IntercSevesoCesanoMezzera
Seveso - Cesano Maderno	VIA TEVERE	IntercSevesoCesanoTevere
Sovico – Macherio	VIA LAGHETTO	IntercSovicoMacherioLaghetto
Sulbiate - Bellusco	c/o Cameretta Interrata via per Sulbiate	IntercSulbiateBellusco
Sulbiate - Mezzago	c/o Impianto Vasche IV Novembre	IntercSulbiateMezzago
Usmate Velate - Vimercate	VIA MOTTA	IntercUsmateVimercate
Verano Brianza - Carate Brianza	VIA SAURO	IntercCarateVeranoSauro
Verano Brianza - Giussano	VIALE MONZA	IntercGiussanoVeranoMonza
Verano Brianza - Giussano	VIA PASCOLI	IntercGiussanoVeranoPascoli
Verano Brianza - Giussano	VIA POLA	IntercGiussanoVeranoPola
Vimercate - Agrate Brianza	VIA LECCO	IntercVimercateAgrate
Mariano Comense - Giussano	VIA MATELLA	IntercGiussanoMariano
Carugo - Giussano	VIA GARIBALDI	IntercGiussanoCarugo
Cabiate - Mariano Comense	VIA ALLENDE	IntercMarianoCabiateAllende
Cabiate - Mariano Comense	VIA BUOZZI	IntercMarianoCabiateBuozzi
Cabiate - Mariano Comense	VIA STOPPANI	IntercMarianoCabiateStoppani
Cabiate – Seregno	PISCINA	IntercSeregnoCabiate
Arosio – Giussano	VIA TOFANE	IntercGiussanoArosio

Alla data del 31 dicembre 2017 risultano realizzate 64 interconnessioni (mono o bi direzionali).

Forniture Acqua all'ingrosso fra Gestore Extra ATO

Brianzacque srl oltre alle fonti di alimentazione sopra citate ha stipulato contratti specifici con Gestori limitrofi per territorio al fine di ricevere forniture idriche all'ingrosso di alimentazione degli acquedotti carenti di risorse proprie 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 a partire dal confine Est con la Provincia di Milano.

Acquedotti interconnessi	Indirizzo	Denominazione
CAP Aicurzio 01	AICURZIO - c/o Vasca Hub Aicurzio	IntercCAPAicurzio01VascaHub
CAP Aicurzio 02	AICURZIO - c/o Vasca Hub Aicurzio	IntercCAPAicurzio02VascaHub
CAP Busnago Matteotti	c/o Cameretta Interrata Municipio	IntercCAPBusnagoMatteotti
CAP Busnago Piave	c/o cameretta interrata Via Piave	IntercCAPBusnagoPiave
CAP Cornate 01	c/o impianto Via De Amicis	IntercCAPCornate01DeAmicis
CAP Cornate 02	c/o impianto Via De Amicis	IntercCAPCornate02DeAmicis
CAP Cavenago 01	c/o Impianto Resini/DeCoubertin	IntercCAPCavenago01DeCoubertin
CAP Cavenago 02	c/o Impianto Resini/DeCoubertin	IntercCAPCavenago02DeCoubertin
CAP Cavenago 03	c/o Impianto DeCoubertin	IntercCAPCavenago03DeCoubertin
CAP Burago	c/o Impianto Cascina Magana	IntercCAPBurago
CAP Concorezzo	c/o Impianto Cascina Magana	IntercCAPConcorezzo
CAP Bellusco Spinte	c/o impianto spinte per Bellusco	IntercCAPBelluscoSpinte
CAP Bellusco 01Dolomiti	c/o impianto via Dolomiti	IntercCAPBellusco01Dolomiti
CAP Bellusco 02Dolomiti	c/o impianto via Dolomiti	IntercCAPBellusco02Dolomiti
CAP Bellusco 02Dolomiti	c/o impianto via Rimembranze	IntercCAPBelluscoRimembranze
Caponago Carugate	C/O IMP. C.NA VALERA	IntercCaponagoCarugate*
Carugate Brugherio	C/O Cameretta Interrata Cascina Graziosa	IntercCarugateBrugherio*
Nova Milanese Paderno Dugnano	VIA ASSUNTA	IntercNovaPadernoAssunta*
LRH Besana	VIA MONTELLO	IntercLRHBesana
LRH Briosco	VIA ROSSINI	IntercLRHBriosco
LRH Cabiate	VIA PIAVE	IntercLRHCabiate
LRH Giussano	VIA DELLE TOFANE	IntercLRHGiussano
LRH Renate	VIA GARIBALDI	IntercLRHRenate

Attività di Recupero Pozzi Dismessi

Brianzacque srl, nei nuovi Comuni la cui gestione è iniziata dal 1 Marzo 2017 ha recuperato e rimesso in esercizio n. 15 Pozzi, riuscendo a immettere nel sistema di distribuzione una portata media totale pari a circa 85,00 l/s.

Telecontrollo

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività di collegamento sulla Piattaforma Aziendale dei siti non telecontrollati, estendendola ad altri 30 Manufatti. Contestualmente sono stati rinnovati n. 12 impianti elettrici di cui n. 20 quadri avviatori di elettropompe.

Attivazione Servizio di Pronto Intervento

Brianzacque srl dispone di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 anche nelle giornate festive, composto da personale interno e da ditte esterne specializzate, attivabile mediante n° verde anche da parte dei privati cittadini.

Gli interventi su chiamata effettuati nel corso del 2017 sono risultati essere **9.229**.

Km rete idrica/tipologia materiali ove noto

La lunghezza totale della rete idrica è di 3.188 Km. Nella tabella sottostante è riportata la ripartizione per tipologia di materiale delle condotte di acquedotto, come desumibile dal SIT aziendale, gestite da Brianzacque srl alla data del 31/12/2017.

Restano esclusi tutti gli allacci e il comune di Villasanta che è stato preso in gestione il 01/01/2018.

Materiale	Valore Percentuale [%]
Acciaio	69,6 %
PE	13,2 %
Ghisa	3,0 %
Altro*	14,2 %

Altro* Sono in atto attività di rilevazione diretta che permetteranno di specificare la voce.

I dati sono stati desunti dallo stato di fatto così come trasmesso dai comuni o dalle società che hanno gestito gli acquedotti prima di Brianzacque srl.

Rilievo/modellazione per Comune

Le attività riguardano la “Ricostruzione del modello delle caratteristiche geometrico-idrauliche di ciascuna delle 55 Reti Idriche-Acquedottistiche comunali in gestione a Brianzacque srl”, propedeutico alla successiva elaborazione del Piano Idrico Integrato dell’intero complesso di acquedotti gestiti, per un bacino d’utenza di circa 870.000 abitanti.

Nel corso del 2107 sono state concluse le procedure per l’affidamento delle attività di Misurazioni di campagna, per il rilievo geometrico/topografico geo referenziato degli elementi caratteristici delle reti e per la campagna di monitoraggio pressioni - portate, incluse le relative attività di informatizzazione/restituzione dei dati rilevati e accessorie, che hanno avuto avvio a settembre, con la sottoscrizione del verbale di consegna attività.

Al 31/12/2017 è stato completato il rilievo geometrico topografico di circa 250 km di rete.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle attività da svolgere

Lunghezza reti acquedotto stimata da rilevare	km	3200
Misuratori pressione da installare	num.	380
Misuratore portata da installare	num.	95

Perdite Fisiche rilevate nell'Anno 2017

A fine 2017 l'Ente Nazionale di Controllo del Settore Servizi Idrici, ARERA, ha approvato e comunicato con Delibera 917 lo sviluppo della Regolazione della Qualità Tecnica del SII; la procedura definisce l'obbligo da parte dei Gestori di rilevare e comunicare i dati ad ATO che provvederà poi alla definitiva comunicazione ad ARERA stessa.

Fra i dati sono ricomprese le perdite nel sistema distributivo di acqua destinata al consumo umano per le quali ARERA ha definito una nuova modalità di calcolo che si basa su due distinti indicatori:

1. Perdite Idriche Lineari - rapporto tra Volume Perso, lunghezza complessiva della rete di distribuzione e durata del periodo in cui si è rilevato il dato di Volume;
2. Perdite Idriche Percentuali – rapporto tra Volume Perso e Volume Immesso nella rete di Distribuzione.

Per continuità rispetto alla Relazione dell'anno precedente si inseriscono 2 distinte tabelle: la prima, rilevata col nuovo metodo e concernente i dati dell'intera Provincia rilevati e poi trasmessi ad ARERA da parte di ATO MB, è riferita ai soli anni 2016 e 2017, come viene richiesto da ARERA. I risultati ottenuti (Classe di Appartenenza 2016) rappresentano il punto di partenza per la definizione dell'obiettivo di miglioramento/mantenimento assegnato ai sensi della delibera ARERA 917/2017 per il 2018 e successive annualità. La tabella è stata costruita mantenendo come perimetro di gestione la totalità dei Comuni, pur essendo tale valutazione un'analisi che ha comportato fino a fine febbraio 2017 un contributo distinto fra due diversi gestori presenti nella Provincia con dati rilevati e comunicati ad ATO in modo differente ed autonomo. Dal 1 marzo 2017 è subentrato il gestore BA in maniera definitiva.

La seconda Tabella invece, costruita nel classico sistema del Ria 2016, riporta ed indica il calcolo di perdita Percentuale rilevato nei Comuni gestiti ante 1 Gennaio 2016. Questa seconda Tabella verrà eliminata nel prossimo RIA anno 2018, mantenendo la Tabella calcolata da Delibera 917 ARERA.

Tabella 1 – Calcolo Perdite Idriche su Modello di Calcolo ARERA

Descrizione dato	*UdM*	*Valore Anno 2016*	*Valore Anno 2017*
Perdite idriche lineari	mc/km/gg	21,85	20,49
Perdite idriche percentuali	%	23,9%	22,7%

Tabella 2 – Calcolo Perdite Idriche Percentuali Comuni Storici BA

Tabella Riassuntiva Perdite Percentuali acquedotti comunali Anno 2017	
Acquedotto (Comune)	**Perdite %**
SEREGNO	26,11%
MUGGIÒ	20,65%
CARATE BRIANZA	29,10%
MEDA	23,85%
SOVICO	40,79%
GIUSSANO	31,86%
VERANO BRIANZA	32,71%
ALBIATE	31,11%
BARLASSINA	41,85%
COGLIATE	35,93%
LAZZATE	23,14%
LENTATE	31,68%
MISINTO	14,73%
NOVA MILANESE	31,76%
LIMBIATE	21,71%
ARCORE	21,75%
LISSONE	18,76%
MACHERIO	
BIASSONO	
DESIO	16,79%
VIMERCATE	21,32%
AGRATE BRIANZA	33,74%
CERIANO LAGHETTO	44,43%
VAREDO*	
BOVISIO MASCIAGO	23,45%
SEVESO	18,66%
CESANO MADERNO	19,34%
MONZA	12,62%
TOTALE	22,36%

*Varedo non è considerato perché il dato tra il volume immesso e il volume fatturato comparta una percentuale negativa non compatibile, per cui si presume vi sia un errore di rilevazione dei dati, come tra l'altro già comunicato nella comunicazione RQI Arera.

Il dato è calcolato rapportando i Volumi di acqua fatturata rispetto ai Volumi di Acqua immessa in rete sia da fonti di captazione che da collegamenti esterni alle reti stesse (saldo tra acqua ricevuta e ceduta) e rappresenta una media annuale ponderata.

Il valore di perdita percentuale così rappresentato non è da attribuirsi unicamente a perdite fisiche in quanto ricomprende anche le cosiddette "perdite amministrative", vale a dire volumi erogati non misurati e quindi non fatturabili.

Quest'ultima categorie di perdite comprende ad esempio:

- perdite idriche per errori di misura e/o prelievi fraudolenti);
- prelievi fraudolenti da prese abusive (occulte) o da idranti antincendio privi di misuratore; consumi autorizzati non fatturati;
- altri prelievi non misurati quali ad esempio da idranti stradali o da fontanelle pubbliche prive di misuratore.

Nel 2017 si è data continuità all'attività di controllo, ricerca e riparazione delle perdite i cui risultati sono stati:

- un programma di ricerca sistematica delle perdite con strumentazione, che nel 2017 ha interessato 135 Km di rete ; si evidenzia che nel corso del 2017 questa attività è stata limitata in quanto l'organizzazione e le risorse del settore Acquedotto sono state principalmente interessate alla presa in carico e alla contestuale gestione di 25 nuovi acquedotti e della dorsale BRV. In corso d'anno si sono completate le procedure d'appalto per la nuova ricerca perdite 2018-19 in modo da ripristinare gli standard fissati. Brianzacque intende inoltre sperimentare nuove tecnologie di ricerca perdite finalizzate ad una valutazione della loro efficacia con maggiore copertura del territorio;
- la riparazione delle perdite rilevate o, dove più opportuno, la sostituzione di tratti di rete particolarmente ammalorati, con priorità in base alla classificazione del grado di dispersione. Il numero di perdite complessivamente riparate è risultato pari a n. 1.821;
- il controllo e la manutenzione dei misuratori d'Utenza mediante la posa di nuovi contatori e la sostituzione sistematica di contatori vetusti e fermi complessivamente sono stati movimentati n.5.458 (di cui 66 installati nel Comune di Cabiate) misuratori

indipendentemente dalla tipologia e dal calibro. Si prevede di incrementare l'attività di sostituzione misuratori, individuando nuove risorse da destinare ad una specifica unità organizzativa che svolga sistematicamente questa attività coordinando adeguate risorse esterne.

Qualità dell'acqua: n. campioni, n. analisi non conformi, n. analisi totali

Vedasi punto d. sezione 1 laboratori acque potabili.

b) Servizio Fognatura

Perimetrazione del Servizio Fognatura: ricognizione delle infrastrutture fognarie

Il servizio fognatura di Brianzacque srl è esteso ai 55 comuni della provincia di Monza e Brianza e garantisce una molteplicità di servizi alla cittadinanza, tra i quali la manutenzione delle reti e delle griglie stradali di raccolta delle acque meteoriche, il rilascio di autorizzazioni all'allacciamento alla pubblica fognatura, l'espressione di pareri su piani attuativi e successivo collaudo delle opere fognarie realizzate.

Prosegue nel 2017 l'implementazione del sistema di Telecontrollo, risultano collegati n. 149 Manufatti alla data del 31 dicembre 2017.

Le reti fognarie si distinguono fra reti comunali di raccolta e collettori intercomunali di raccolta dalle reti comunali e convogliamento verso i depuratori, nel territorio di Monza Brianza lo sviluppo misurato nel 2017 per le sole reti comunali è risultato pari a **2.725** km, di cui 2.531_km di reti miste, 50_km di reti bianche e 144 km di reti nere.

Tipologia Rete	*%*
ACQUE MISTE	92,9%
ACQUE BIANCHE	1,8%
ACQUE NERE	5,3%

Il dato delle reti è una stima provvisoria in divenire, in funzione delle attività di rilievo attualmente in corso.

Materiali utilizzati nella rete fognaria:

Materiali	*%*
Calcestruzzo	79%
PVC	5%
GRES	3%
Altro*	13%

Altro* Sono in atto attività di rilevazione diretta che permetteranno di specificare la voce.

Al 31 dicembre 2017 risultano essere in esercizio n. 93.328 allacciamenti.

Per il corretto funzionamento delle reti, inoltre, sono in esercizio **138** impianti di sollevamento e **36** vasche di volanizzazione; le prime necessarie per il recapito dei reflui agli impianti di

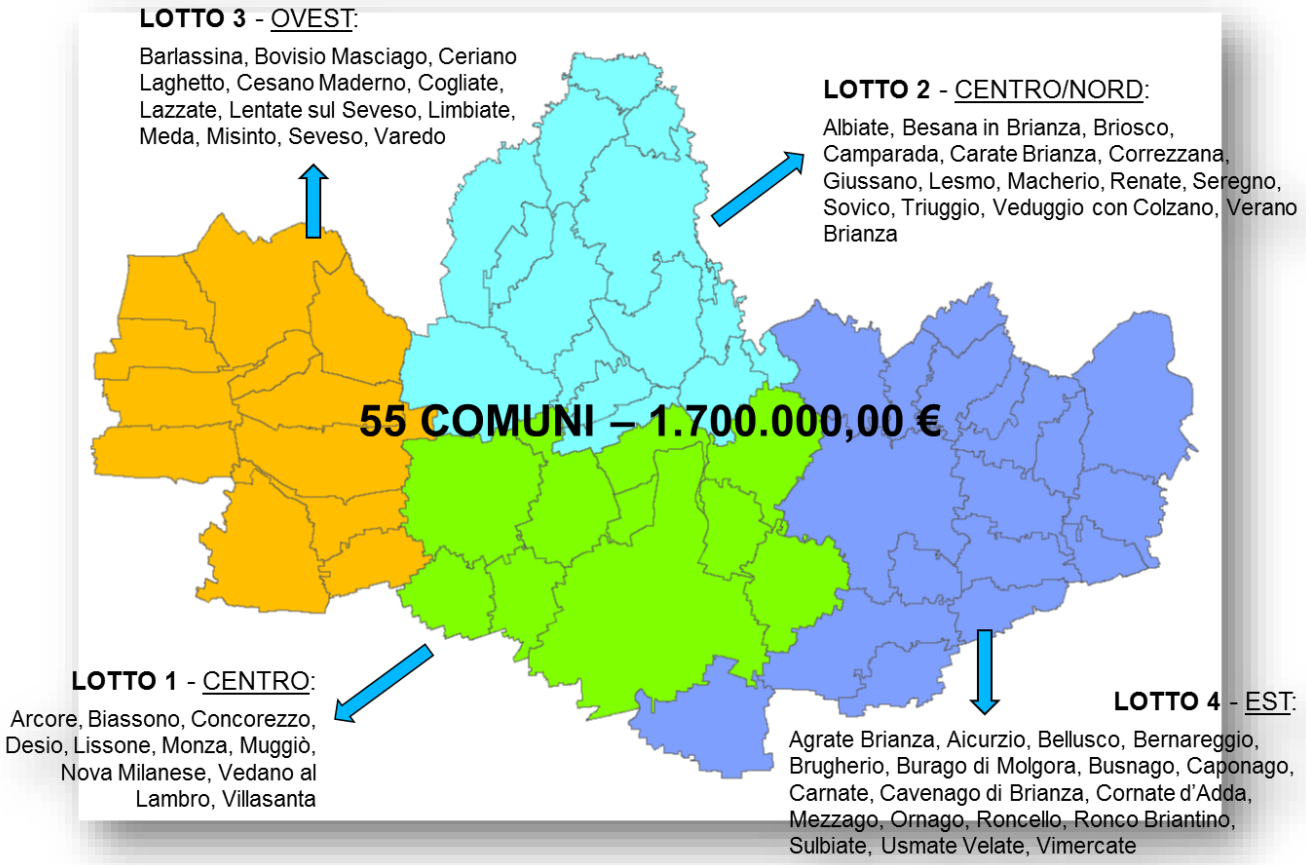
trattamento, le seconde per rendere disponibili dei volumi di accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti a precipitazioni di forte intensità.

Stato Reti ed Impianti

Si premette che Brianzacque srl ha acquisito nel corso degli anni manufatti ed infrastrutture realizzate a cura dei Comuni che avevano la gestione diretta del Servizio e in ultimo, il 1°marzo 2017, ha acquisito rete ed impianti di Brugherio

È iniziata, nel corso del 2017, la campagna di rilievo sistematico dello stato di consistenza delle reti fognarie mediante indagini televisive interne ai condotti.

Le attività esterne sono state affidate a 4 appaltatori diversi, uno per ogni lotto, così come è stato suddiviso il territorio della provincia di MB.



La prima fase dell'attività riguarda le reti di più antica realizzazione, all'interno dei Centri storici di ciascun Comune della Provincia di Monza e Brianza, per un'estensione prevista di circa 250 km. Il completamento della prima fase è previsto per la fine del 2018.

Attraverso l'impiego della norma UNI 13507-2:2001 verrà effettuata l'analisi dei rischi relativa ai requisiti di Integrità strutturale della rete e di Protezione delle acque sotterranee di cui alla norma UNI EN 752, per mezzo della quale verranno elaborate le priorità di intervento per il ripristino dei requisiti.

Classificazione e valutazione dei rischi – matrice di probabilità

Requisito 5.1.8 **Integrità strutturale della rete** (UNI EN 752)

		GRADO DI DANNO (G)		
		BASSO (1)	MEDIO (5)	ALTO (10)
SRMscore	PROBABILITA' (P)			
1	BASSA (1)	1	5	10
2	MEDIO-BASSA (2)	2	10	20
3	MEDIA (5)	5	25	50
4	MEDIO-ALTA (8)	8	40	80
5	ALTA (10)	10	50	100

MATRICE DI RISCHIO STRUTTURALE

R5: ALTO
R4: MEDIO-ALTO
R3: MEDIO
R2: MEDIO-BASSO
R1: BASSO

VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Classificazione e valutazione dei rischi – matrice di probabilità

Requisito 5.1.5 **protezione delle acque sotterranee** (UNI EN 752)

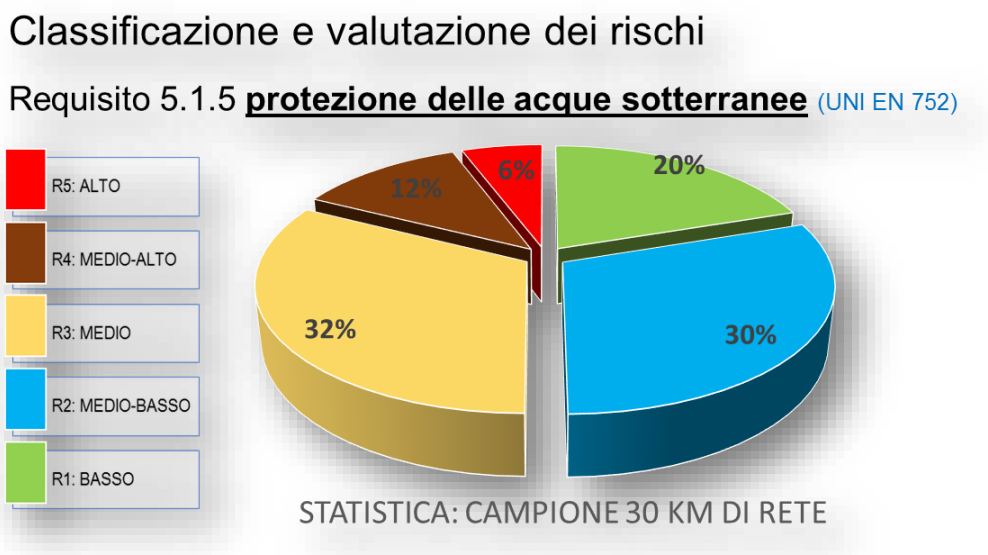
		GRADO IMPATTO (G)					
		Esterno area rispetto pozzi			Interno area rispetto pozzi		
		BASSO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)	BASSO (5)	MEDIO (8)	ALTO (10)
SRMscore	PROBABILITA'						
1	BASSA (1)	1	2	3	5	8	10
2	MEDIO-BASSA (2)	2	4	6	10	16	20
3	MEDIA (5)	5	10	15	25	40	50
4	MEDIO-ALTA (8)	8	16	24	40	64	80
5	ALTA (10)	10	20	30	50	80	100

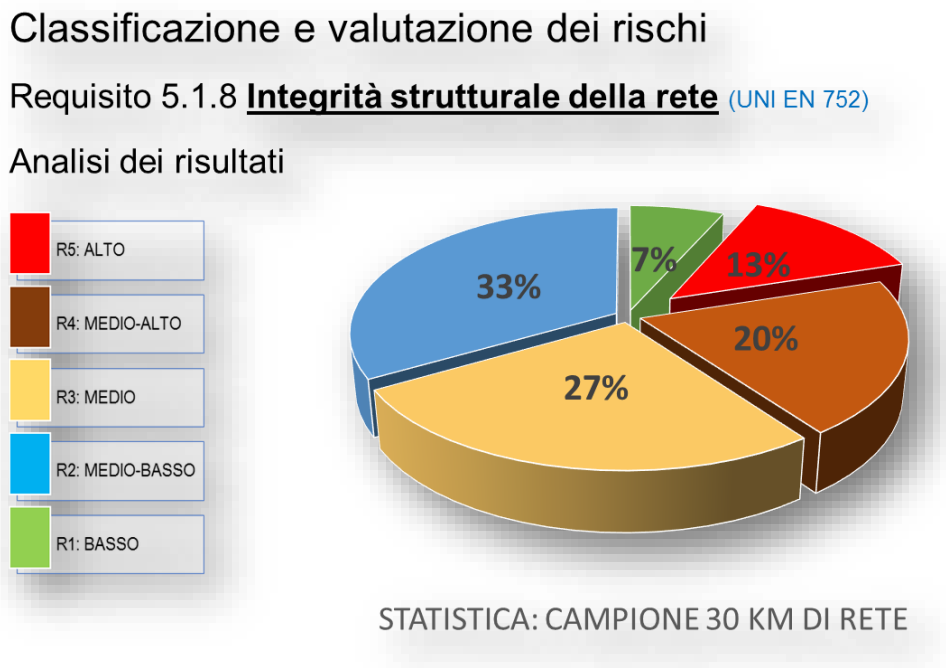
MATRICE DI RISCHIO AMBIENTALE

R5: ALTO
R4: MEDIO-ALTO
R3: MEDIO
R2: MEDIO-BASSO
R1: BASSO

VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Dall'analisi preliminare di un campione di rete della lunghezza di circa 30 km l'analisi dei rischi ha fornito i seguenti risultati, come mostrato in modo aggregato nei grafici sotto riportati:





Rilievo/modellazione/piani fognari

L'obiettivo finale delle attività è quello di:

- dotare tutti i Comuni della Provincia di Monza e Brianza gestiti da Brianzacque srl di un aggiornato e moderno Piano Fognario, mediante la ricostruzione del modello geometrico-idraulico della rete che rappresenti fedelmente le caratteristiche del reticolo fognario di ciascun Comune;

- pervenire a un unico PIANO FOGNARIO INTEGRATO dell'intero complesso di reti comunali, collettori intercomunali e interconnessioni con il reticolo idrico superficiale di tutto il comprensorio provinciale. Questo strumento sarà in grado di fornire una visione a 360° delle reali inefficienze delle reti fognarie e di consentire una seria programmazione dei necessari interventi correttivi.

  In sintesi, il PIANO FOGNARIO si attua attraverso due fasi:

  FASE 1) RICOSTRUZIONE MODELLO GEOMETRICO-IDRAULICO DELLA RETE FOGNARIA;

  FASE 2) ELABORAZIONE PIANO FOGNARIO.

  Le attività in corso, inizialmente riferite ai soli 48 Comuni in gestione a Brianzacque srl all'avvio dell'appalto, sono poi state estese a tutti i 55 comuni per un bacino d'utenza di circa 870.000 abitanti.

  Si riporta un sintetico quadro riepilogativo delle attività da svolgere:

Lunghezza reti fognarie interessate dalle attività (al netto di quelle già note pari a circa km 125)	km	2.600
Pluviometri da installare	num.	110
Misuratori Portata da installare all'interno della rete fognaria	num.	140
Sviluppo rete fognaria da videoispezionare.	km	140

  Al 31/12/2017, lo stato di avanzamento attività è il seguente:

  <u>attività di misurazione in campo:</u>

  - è stato completato il rilievo geometrico topografico di circa l' 80% di rete fognaria;
  - è stata completata la campagna di monitoraggio piogge-portate con l'installazione di:
    - Num. Pluviometri = 110
    - Num. Misuratori portata= 140
  - sono stati videoispezionati circa 90 km di condotti;

<u>attività di ricostruzione dei modelli delle reti mediante software di modellazione idraulica</u>:

- sono stati completati i modelli del sistema fognario di venticinque comuni per uno sviluppo di circa 900 km rete modellata.

Infine, per quanto riguarda la Fase 2, è stata completata l'elaborazione dei Piani Fognari di una ventina di comuni.

Tempo ritorno dimensionamento/ frequenza allagamenti

Lo sviluppo di nuovi progetti di estensione reti o adeguamento reti esistenti viene elaborato mediante modello idraulico in cui vengono impiegati ietogrammi di progetto relativi a eventi meteorici con Tempo di ritorno Tr= 10 anni.

Misure sulla rete fognaria (pluviometri, misure di portata)

Nell'ambito delle attività di misurazione in campo per la "Ricostruzione del Modello delle caratteristiche geometrico-idrauliche ielle Reti di Fognatura dei 55 Comuni di Brianzacque srl" sono state effettuate due campagne di monitoraggio di piogge e portate (2015, 2016 e 2017), finalizzate alla raccolta dei dati idrologici per la taratura dei modelli delle reti fognarie su software di modellazione idraulica.

Come già sopra riportato, complessivamente sono stati installati:

- Num. Pluviometri = 110
- Num. Misuratori portata= 140.

Nell'arco del 2018 si prevede l'installazione fissa di una serie di pluviometri e l'inizio dell'esecuzione del servizio relativo alla fornitura e all'installazione di nuovi punti di monitoraggio portata – qualità che andrà a svilupparsi su tutto il territorio in gestione.

Eventi Meteorologici nell'Anno 2017

Nell'anno 2017 si sono verificati episodi metereologici significativi da creare malfunzionamenti e rigurgiti nelle reti di Fognatura gestite da Brianzacque srl. In particolare si sono registrati 36 episodi di allagamento: 12 relativi ad un evento meteorico intenso verificatosi in data 11/05/2017 e 8 ad un evento meteorico intenso verificatosi il 26/06/2017.

Il primo evento ha colpito soprattutto i comuni di Lissone, Monza, Nova Milanese e Vimercate. La tabella seguente riporta la registrazione effettuata dal pluviometro di Lesmo in data 11/05/2017, essendo quest'ultimo l'unico con dati disponibili per tale data.

Pluviometro	Data	Ora	Altezza di pioggia [mm]
14712	11/05/2017	19:20	1
14712	11/05/2017	19:30	0.2
14712	11/05/2017	19:40	0.8
14712	11/05/2017	19:50	1.4
14712	11/05/2017	20:00	0.4
14712	11/05/2017	20:10	0.6
14712	11/05/2017	20:20	1
14712	11/05/2017	20:30	1.4
14712	11/05/2017	20:40	0.2
14712	11/05/2017	20:50	0.4
14712	11/05/2017	21:00	0.2
14712	11/05/2017	21:10	0.2
14712	11/05/2017	21:20	0.2
14712	11/05/2017	21:30	0.4
14712	11/05/2017	21:40	4.4
14712	11/05/2017	21:50	22.2
14712	11/05/2017	22:00	14.4
14712	11/05/2017	22:10	4.4
14712	11/05/2017	22:20	0.6
14712	11/05/2017	22:30	3.4
14712	11/05/2017	22:40	3.2
14712	11/05/2017	22:50	0.4
14712	11/05/2017	23:00	0
14712	11/05/2017	23:10	0.6
14712	11/05/2017	23:20	0.2

Tabella 0-1 Registrazione piogge Lesmo 11/05/2017

Dalla tabella si evince che dalle 21:30 alle 22:10 sono stati registrati 45.4 mm di pioggia in 40min; mentre dalle 21:40 alle 22:00, quindi in 20 min, 36.6mm di pioggia.

La curva di possibilità pluviometrica di Lesmo per le precipitazioni inferiori all'ora, corrispondente ad un tempo di ritorno di 10 anni, utilizzata per l'elaborazione dei piani fognari, è pari a $h = 48.1 * t^{0.43}$ con t pari al tempo di pioggia in ore. L' altezza di pioggia risulta pari a 40mm per una durata di 40min, 36mm per una durata di 30min e 30mm per una durata di 20min.

Pertanto si evince che l'evento meteorico, anche considerando diverse durate di pioggia, era caratterizzato da un tempo di ritorno superiore ai 10 anni. Considerato che tale tempo di ritorno viene utilizzato nell'elaborazione dei piani fognari come massimo valore è evidente l'eccezionalità dell'evento.

Il secondo evento ha colpito principalmente i comuni di Carnate e Giussano.

La tabella seguente riporta la registrazione effettuata dal pluviometro di Lesmo in data 26/06/2017. Dai dati riportati si evince che dalle 20:30 alle 21:10 sono stati registrati, in 40 minuti, complessivamente 48.4 mm di pioggia, dalle 20:30 alle 21:00 (30 min) 44mm e dalle 20:40 alle 21:00 (20 min) 35 mm di pioggia.

Confrontando i dati ottenuti dalla curva di possibilità pluviometrica si evince come l'evento, pur considerando tempi di pioggia con durate diverse, sia stato caratterizzato da un tempo di ritorno superiore ai 10 anni.

Pluviometro	Data	Ora	Altezza di pioggia [mm]
14712	26/06/2017	20:20	0.2
14712	26/06/2017	20:30	0.8
14712	26/06/2017	20:40	9
14712	26/06/2017	20:50	15
14712	26/06/2017	21:00	20
14712	26/06/2017	21:10	4.4
14712	26/06/2017	21:20	0.6
14712	26/06/2017	21:30	0.2
14712	26/06/2017	20:20	0.2
14712	26/06/2017	20:30	0.8

Nella Delibera RQTI di ARERA viene calcolato il numero di episodi di allagamenti / sversamenti avvenuti nel perimetro della Provincia nel corso del 2017 rispetto ad una lunghezza media della rete di 100 km. Nel presente anno è risultato essere pari a 1,321 mentre per l'anno 2016 è risultato essere 1,138 collocando il gestore BA nella Classe di Qualità E. D'altra parte tale classificazione è fortemente dipendente alla intensità delle precipitazioni occorse durante l'anno e dallo stato di fato della rete.

Le squadre tecniche del servizio in tutte le occasioni sono sempre state allertate con pronti interventi tempestivi finalizzati a limitare i disagi arrecati.

Pronto Intervento

Il settore fognatura dispone di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno, composto da personale interno e da ditte esterne specializzate, attivabile mediante n° verde anche da parte dei privati cittadini.

Rilascio Autorizzazioni

Per quanto riguarda il rilascio di autorizzazioni e pareri, sia relativamente a schemi di allacciamento alle reti fognarie che relative a estensioni reti a servizio di nuove urbanizzazioni, Brianzacque srl ha costituito un gruppo di tecnici dedicato a queste attività, team che lavora in sinergia con liberi professionisti e uffici tecnici dei comuni soci, con il compito di verificare e di supportare la redazione di progetti conformi alle normative vigenti.

Frequenza pulizia caditoie e reti

Nel 2017 le attività sono risultate essere:

a) pulizia annuale delle reti per singolo comune è pari ad 1/10 della lunghezza complessiva ossia 272 km. circa;

b) pulizia annuale delle caditoie in numero di 61.635.

Brianzacque srl invia semestralmente ai Comuni Soci il programma degli interventi per la sua condivisione e/o rettifica.

Tabella Attività Settore Fognatura

Di seguito si allega Tabella con indicazione numerica delle principali attività ordinarie che sono state eseguite dal Settore Fognatura nel corso dell'anno 2017.

Attività Ordinarie Fognatura

Anno 2017		
TIPOLOGIA INTERVENTO	**Unità Misura**	**TOTALI**
	n.	**n.**
AUTORIZZAZIONI RILASCIATE PER ALLACCIAMENTO DI UETNZE RESIDENZIALI	**n.**	**378**
PARERI RILASCIATI SUI PIANI ATTUATIVI	**n.**	**31**
SCHEMI FOGNARI VERIFICATI	**n.**	**36**
PREVENTIVI INVIATI	**n.**	**208**
ALLACCIAMENTI ESEGUITI	**n.**	**192**
ORDINI SPURGO ESEGUITI	**n.**	**5.232**
ORDINI EDILI ESEGUITI	**n.**	**1.822**
VERIFICHE FORNITORI SPURGO	**n.**	**2.374**
VERIFICHE FORNITORI EDILI	**n.**	**1.822**

Utenze idriche non allacciate

Le utenze servite al 31.12.2017 sono pari a 161.388 di cui 159.720 dotate di misuratore (Vedi Allegato_1_Statistica_Utenti_Attivi_al_31122017). Le utenze servite che non risultano dotate di misuratore (pari a 1.668) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait

Le utenze a cui non è fatturata la quota di fognatura e depurazione sono 3.153 (1,95%).

Le ragioni della mancata fatturazione possono essere derivare dal non corretto censimento di alcune utenze, tra le quali quelle acquisite nel corso del 2017 dal Gruppo CAP, che potrebbero essere utenze per uso irriguo, antincendio, allevamento animali, etc, non sono state dichiarate correttamente, per le quali è previsto l'esonero dal pagamento di tali quote di tariffa. E' in fase di definizione una procedura atta a verificare se le vie, ove risultano ubicate forniture non allacciate e quindi non assoggettate al pagamento, siano effettivamente servite dalla pubblica fognatura.

Vedi Allegato_2_Elenco_Utenze_con_Fognatura_e_Depurazione_Non_Fatturata.xls

c) Servizio Depurazione

Struttura / trattamenti impianto (dati principali)

Impianto di Monza

Si tratta di impianto con potenzialità di 600.000 AE di tipo biologico a fanghi attivi, con controllo del processo ad aerazione intermittente. La filiera di trattamento della linea acque include pretrattamenti e trattamenti primario, secondario e terziario, mentre la filiera fanghi è costituita da preispessimenti, lisi termica, digestione anaerobica, disidratazione ed essiccamento.

Il punto di recapito delle acque reflue depurate è il fiume Lambro, in prossimità del ponte di S. Maurizio al Lambro. L'impianto è altresì dotato di due manufatti di sfioro per lo scarico delle extra-portate meteoriche, precisamente una soglia di sfioro generale in testa impianto, protetta da dispositivo di grigliatura dei reflui per trattenere il materiale surnatante, ed una soglia di sfioro laterale sul canale a valle della sedimentazione primaria.

Nel seguito il dettaglio delle filiere di trattamento, che comprendono anche gli impianti di trattamento dell'aria per la riduzione delle emissioni maleodoranti in atmosfera:

Linea acque

- grigliatura fine (3mm);
- dissabbiatura/disoleatura;
- sedimentazione primaria;
- biofiltro di trattamento aria (media filtrante: lapillo lavico);
- sollevamento liquami (intermedio);
- biofiltro di trattamento aria (media filtrante: letto calcareo);
- trattamento biologico ad aerazione intermittente a bolle fini (da novembre 2017);
- ricircolo fanghi biologici;
- defosfatazione chimica (Policloruro di Al);
- sedimentazione secondaria;
- filtrazione finale su letti di sabbia/antracite;
- disinfezione liquami (Acido peracetico).

Linea fanghi

- pre-ispessimento statico;
- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base;
- preispessimento dinamico;
- idrolisi termica (Biothelys);
- scrubber deodorizzatore aria multistadio acido-base + Combustore + Filtri a carbone attivi;
- digestione anaerobica mesofila;
- disidratazione meccanica con centrifughe;
- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base + Biofiltro;
- essiccamento termico (essiccatori a dischi ad olio diatermico);
- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base.

Linea biogas

- centrale termica;
- gasometri;
- torcia/combustore di emergenza.

Utilities

- pozzi acqua ad uso industriale;
- rete acqua industriale e rete antincendio;
- generatori elettrici di emergenza;
- centrale di cogenerazione (in fase di rinnovo

I principali dati di esercizio nell'anno 2017 sono così sintetizzabili:

Portata affluente	65.531.865 mc, di cui trattata 51.370.391 mc (78,4 %)
Carico affluente (come BOD_5)	567.967 A.E.
Produzione fanghi essiccati	5.464 (SS: 91,9%) equivalenti a 5.021 t_{SS}
Produzione fanghi disidratati	4.210 t (SS: 23,2%) equivalenti a 977 t_{SS}
Produzione di vaglio	870.400 kg
Produzione di sabbie	217.080 kg
Consumo defosfatante	2.058.940 kg

Consumo disinfettante 574.460 kg

Consumi di energia elettrica 13.949 MWh

Si precisa che la misura della portata in ingresso all'Impianto è rilevata sullo stramazzo di uscita del dissabbiatore circolare, quindi a valle dello sfioro generale ubicato nel manufatto di presa dell'impianto, mentre la misura della portata in uscita è calcolata tramite una differente tecnologia sulla tubazione che alimenta la vasca di disinfezione.

Pertanto la differenza tra la portata in ingresso e quella in uscita rappresenta una stima della quota di liquami sfiorati dopo il trattamento primario poiché le due misurazioni hanno accuratezze non confrontabili.

Impianto di Vimercate

Si tratta di impianto con potenzialità di progetto di 104.000 A.E. di tipo biologico a fanghi attivi con trattamento avanzato di biofiltrazione su biomassa adesa. La filiera della linea acque comprende pretrattamenti e trattamenti primario, secondario avanzato e terziario, mentre la filiera fanghi include preispessimento, digestione anaerobica e disidratazione meccanica.

Il punto di recapito delle acque reflue depurate è il Torrente Molgora. L'impianto è altresì dotato di due manufatti di sfioro per lo scarico delle extra-portate meteoriche, rispettivamente una soglia di sfioro generale sul canale (cosiddetto civile) di ingresso dei reflui ed una soglia a valle dei sedimentatori primari.

L'impianto comprende le seguenti sezioni di trattamento:

Linea acque:

- grigliatura fine (3mm);
- sollevamento liquami;
- dissabbiatura / disoleatura;
- sedimentazione primaria;
- ossidazione biologica ad alto carico;
- defosfatazione chimica (Cloruro di Al);
- sedimentazione secondaria;
- biofiltrazione con fasi nitro e denitro;
- disinfezione finale (Acido peracetico);

Linea fanghi:

- pre-ispessimento statico;
- digestione anaerobica mesofila a doppio stadio;
- accumulo fanghi digeriti;
- disidratazione meccanica con centrifughe;

- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base;

Linea biogas:

- centrale termica;
- gasometro;
- torcia/combustore di emergenza.

I principali dati di esercizio nell'anno 2017 sono così sintetizzabili:

Portata affluente sollevata	6.872.132 mc, di cui trattata 6.716.096 mc (97,7 %)
Carico affluente (come BOD_5)	79.044 A.E.
Produzione fanghi disidratati	5.037 t (SS: 23,1%) equivalenti a 1.163 t_{SS}
Produzione di vaglio	10.740 kg
Produzione di sabbie	27.140 kg
Consumo defosfatante	582.570 kg
Consumo disinfettante	32.735 kg
Consumi di energia elettrica	3.417 MWh.

Si precisa che anche per questo Impianto, come per quello di Monza, occorre tenere presente che gli strumenti di misura della portata dei quali si confrontano le misure sono derivate da strumenti ed applicazioni con differente accuratezza, quindi le differenze di misura rappresentano una stima dell'effettiva portata sfiorata a valle della sedimentazione primaria

In particolare la misura in ingresso viene derivata da strumento ad ultrasuoni su soglia di stramazzo allo scarico del dissabbiatore, mentre l'uscita viene misurata con strumento area velocity nel canale a pelo libero di uscita della vasca di disinfezione.

Per quanto riguarda il consumo di defosfatante nei due impianti di depurazione, si precisa che nell'impianto di Monza viene utilizzato Policloruro di Alluminio con titolo 17-18% e a Vimercate viene utilizzato Tricloruro di Alluminio con titolo 7-8%, pertanto, a parità di carico da abbattere, a Vimercate occorre utilizzare un quantitativo superiore di defosfatante.

Inoltre i due impianti non possono essere confrontati se non si tiene conto dei carichi affluenti e delle rese di rimozione: a Monza la resa di rimozione del fosforo è di circa dell'85% (P_{in} 3,85 mg/l – P_{out} 0,57/mg/l), mentre a Vimercate è del 93,7 % (P_{in} 6,99 mg/l – P_{out} 0,44/mg/l), quindi a Vimercate la defosfatazione ha richiesto un consumo maggiore di prodotto.

Monitoraggio degli scarichi in acque superficiali

Gli impianti di depurazione sono stati sottoposti al monitoraggio degli scarichi e delle acque reflue affluenti nel pieno rispetto delle direttive regionali in materia. Tutti gli esiti di tale monitoraggio sono stati regolarmente caricati nel Sistema Informativo Regionale (SireAcque). Nel seguito si riportano le tabelle riassuntive degli esiti dei controlli interni dello scarico effettuati da Brianzacque (n.24 campioni/anno) e delle verifiche periodiche dello scarico effettuate da ARPA (n. 6 campioni/anno), che vengono utilizzati ai fini della valutazione annuale della conformità degli scarichi alla normativa vigente.
In riferimento ai giudizi di conformità espressi da ARPA per l'anno 2017 (vedasi prot. ARPA n. mi.2018.0124140 del 6/08/2018, per Monza prot. ARPA N. MI.2018.0069243 del 03/05/2018 per Vimercate) si precisa rispettivamente quanto segue:

- per l'impianto di depurazione di Monza si è rilevata la non conformità del parametro azoto totale (13 mg/l contro un limite di 10 mg/l), in quanto erano in corso i lavori di adeguamento della sezione di trattamento biologico, che sono stati completati a fine anno (novembre 2017). Da tale data è stato avviato il processo ad aerazione intermittente su tutte le sedici vasche del comparto biologico con l'obiettivo di effettuare la regolazione fine e la messa a regime dell'intero sistema. In ogni caso il valor medio annuo di azoto totale per il 2017 è risultato sensibilmente inferiore al valor medio annuo riscontrato nel 2016 (18 mg/l), a testimonianza del progressivo miglioramento delle rese del trattamento biologico, seppur funzionante solo parzialmente per effetto dei lavori sopracitati.

- Per l'impianto di Vimercate si è rilevata la non conformità di una serie di parametri (COD, BOD_5 ed SST), in conseguenza di episodi puntuali di superamento dei limiti di accettabilità e/o di tolleranza, e della media annua di azoto totale (12 mg/l contro un limite di 10 mg/l). Tali non conformità si sono concentrate in particolare nella seconda metà dell'anno in conseguenza al verificarsi di ripetuti fenomeni di afflusso anomalo, l'origine dei quali è stato individuato nel collettore d'ingresso che recapita la zona industriale di via Marzabotto ed in particolare nello scarico di una società farmaceutica. Nel tentativo di fronteggiare gli elevati carichi di azoto affluenti, talvolta si è arrivati a sovradosare nutriente nei biofiltri denitrificanti e ciò ha determinato concentrazioni di COD e BOD5 allo scarico superiori ai limiti di accettabilità e/o tollerabilità. Le azioni di

costante vigilanza sullo scarico della ditta citata hanno portato beneficio solo nel corso dell'anno 2018, dimostrando come una volta rimossa tale criticità l'impianto è tornato a performare correttamente ed in osservanza ai limiti di legge.

Nel seguito si riportano le tabelle riassuntive degli esiti dei controlli interni e delle verifiche ARPA per l'anno 2017 di entrambi gli impianti.

2017 - Controlli interni e Verifiche ARPA del Depuratore di Monza

Data	**BOD5** [mg/L] O_2	**COD** [mg/L] O_2	**Solidi sospesi totali** [mg/L]	**Fosforo totale** [mg/L] P	**Azoto totale** [mg/L] N	**Azoto Ammoniacale** (mg/l) NH4	**Azoto Ammoniacale** (mg/l) N	**BOD5** [mg/L] O_2	**COD** [mg/L] O_2	**Solidi sospesi totali** [mg/L]	**%N ammoniacale >30%Ntot**
mer 04/01/2017	10	21	5	0,8	18,8	5,9	4,60	0	0	0	24,48
gio 12/01/2017	9	37	12	1,4	17,8	14,2	11,08	0	0	0	62,22
mer 18/01/2017	5	35	9	0,5	16,2	17,5	13,65	0	0	0	84,26
mer 01/02/2017	5	41	12	0,6	20,1	18,8	14,66	0	0	0	72,96
mer 15/02/2017	5	27	5	0,4	15,4	9,2	7,18	0	0	0	46,60
mer 01/03/2017	10	55	16	0,6	14,5	13,4	10,45	0	0	16	72,08
mer 15/03/2017	**12,6**	48	19	0,6	18,9	12,7	9,91	12,6	0	19	52,41
mar 28/03/2017	5	20	10	0,2	15,3	9,4	7,33	0	0	0	47,92
mer 05/04/2017	5	29	9	0,2	15,0	11,4	8,89	0	0	0	59,28
mer 19/04/2017	5	23	5	0,3	19,0	14,8	11,54	0	0	0	60,76
mer 10/05/2017	**11**	32	14	0,3	13,3	6,3	4,91	11	0	0	36,95
mer 24/05/2017	33	54	16	0,7	13,1	12,2	9,52	33	0	16	72,64
mer 31/05/2017	7	29	11	0,9	16,4	13,8	10,76	0	0	0	65,63
mer 07/06/2017	29	49	44	1,1	9,1	3,9	3,04	29	0	44	33,43
mer 21/06/2017	16	34	8	0,5	16,5	13,1	10,22	16	0	0	61,93
mer 05/07/2017	14	17	5	0,3	12,7	10,3	8,03	14	0	0	63,26
mer 19/07/2017	24	31	5	0,2	11,8	10,1	7,88	24	0	0	66,76
mer 26/07/2017	5	32	10	0,2	9,3	7,3	5,69	0	0	0	61,29
mer 02/08/2017	10	31	5	0,3	10,7	7,8	6,08	0	0	0	56,86
mer 23/08/2017	5	14	5	0,2	7,3	3,0	2,37	0	0	0	32,31
mer 06/09/2017	9	15	5	0,2	9,0	3,8	2,96	0	0	0	32,93
mer 20/09/2017	8	15	5	0,2	6,4	2,3	1,79	0	0	0	28,03
mer 27/09/2017	5	16	10	0,4	11,4	5,8	4,52	0	0	0	39,68
mer 04/10/2017	5	26	5	0,6	13,6	10,1	7,88	0	0	0	57,93

ven 20/10/2017	5	20	11	1,0	14,0	4,1	3,20	0	0	0	22,84
mer 08/11/2017	5	15	5	0,5	5,7	1,0	0,78	0	0	0	13,68
mer 22/11/2017	5	18	13	0,7	12,3	4,5	3,51	0	0	0	28,54
mer 29/11/2017	5	18	7	0,8	10,6	1,0	0,78	0	0	0	7,36
mer 06/12/2017	5	16	14	0,6	13,5	3,4	2,65	0	0	0	19,64
mer 20/12/2017	5	15	9	0,8	12,5	4,0	3,12	0	0	0	24,96
MEDIA				0,5	**13,3**						

2017 - Controlli interni e Verifiche ARPA del Depuratore di Vimercate

Data	**BOD5** [mg/L] O_2	**COD** [mg/L] O_2	**Solidi sospesi totali [mg/L]**	**Fosforo totale** [mg/L] P	**Azoto totale** [mg/L] N	**Azoto Ammoniacale** (mg/l) NH4	**Azoto Ammoniacale** (mg/l) N	**BOD5** [mg/L] O_2	**COD** [mg/L] O_2	**Solidi sospesi totali** [mg/L]	**%N ammoniacale >30%Ntot**
mar 03/01/2017	14*	40	5	0,2	9,2	3,3	2,57	14*	0	0	27,98
mar 17/01/2017	5	55	14	0,1	20,1	10,9	8,50	0	0	0	42,30
mar 31/01/2017	9	32	5	0,4	10,4	4,8	3,74	0	0	0	36,00
mar 07/02/2017	5	10	10	0,1	9,2	1,0	0,78	0	0	0	8,44
mar 14/02/2017	5	31	5	0,4	19,9	5,5	4,29	0	0	0	21,56
mar 28/02/2017	5	51	5	1,1	29,4	1,4	1,09	0	0	0	3,71
mar 14/03/2017	5	31	7	0,2	10,3	4,8	3,74	0	0	0	36,35
mar 28/03/2017	9	27	9	0,2	3,5	1,2	0,94	0	0	0	26,74
mar 4/04/2017	5	17	10	0,1	4,2	1,0	0,78	0	0	0	18,57
mar 11/04/2017	7	89	6	0,3	8,8	4,8	3,74	0	89	0	42,55
mar 02/05/2017	45	56	5	0,3	6,7	3,0	2,34	45	0	0	34,93
mar 16/05/2017	10	15	5	0,2	5,8	1,3	1,01	0	0	0	17,48
mar 30/05/2017	**n.d.**	15	5	0,2	6,1	1,0	0,78	n.d.	0	0	12,79
mer 07/06/2017	5	12	10	0,1	4,6	1,0	0,78	0	0	0	16,81
mar 13/06/2017	14*	29	5	0,4	7,8	2,0	1,56	14*	0	0	20,00
mar 27/06/2017	6	15	5	0,3	12,1	2,7	2,11	0	0	0	17,40
mar 11/07/2017	28	36	5	0,5	8,3	1,3	1,01	28	0	0	12,22
mar 25/07/2017	81	117	7	0,7	7,8	1,6	1,25	81	117	0	16,02
mer 02/08/2017	5	17	10	0,1	9,5	1,0	0,78	0	0	0	8,25
mar 08/08/2017	5	24	5	0,4	10,0	1,3	1,01	0	0	0	10,14
mar 29/08/2017	10	21	5	0,3	8,8	1,2	0,94	0	0	0	10,64
mar 12/09/2017	5	15	5	0,3	9,4	1,1	0,86	0	0	0	9,13
ven 6/10/2017	32	81	5	0,2	37,1	3,7	2,89	32	81	0	7,78
mar 10/10/2017	12*	36	5	0,6	13,3	1,7	1,33	12*	0	0	9,97
mer 18/10/2017	5	35	10	0,2	10,4	1,0	0,78	0	0	0	7,50
mar 24/10/2017	24	48	5	0,4	12,5	1,2	0,94	24	0	0	7,49
mar 7/11/2017	54	78	5	0,1	11,4	1,7	1,33	54	78	0	11,63
mar 21/11/2017	5	18	5	0,5	24,0	3,8	2,96	0	0	0	12,35
mar 05/12/2017	16	41	8	0,6	17,1	5,7	4,45	16	0	0	26,00
mer 13/12/2017	13*	39	24	0,8	13,2	1,0	0,78	13*	0	24	5,91
Media				0,35	**12,0**						

Monitoraggio delle emissioni in atmosfera

Depuratore di VIMERCATE

In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 662 del 03.05.16 è stata effettuata la campagna annuale di misura dei punti di emissione codificati.

I referti sono stati trasmessi ad ARPA e riferiscono del pieno rispetto dei valori limite prescritti.

Campagna di verifica emissioni di settembre 2017

Esiti analitici – vedasi allegato analisi emissioni 2017_Vimercate

Depuratore di MONZA

In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 332/2014 del 7/02/2014 ed al successivo aggiornamento n. 1551/2017 del 3/08/2017, sono state effettuate le campagne di misura semestrali di tutti i punti di emissione codificati e le analisi sul biogas da digestione anaerobica utilizzato nelle centrali termiche dell'impianto.

In proposito si segnala che il punto di emissione E27, da dicembre 2016, comprende anche l'emissione del nuovo modulo del biofiltro di ingresso, realizzato a servizio della sezione di sedimentazione primaria che è stata coperta ai fini del contenimento degli odori.

Tutti i referti sono stati trasmessi ad ARPA e riferiscono del pieno rispetto dei valori limite prescritti.

Campagna di verifica emissioni del giugno 2017

Relazione di accompagnamento - Vedasi allegato relazione emissioni Monza GIU Aut. Dir. nr. 332_firmata_giu 2017,
Esiti analitici – vedasi allegato referti emissioni Monza GIU aut. dir. n. 332_160808.

Campagna di verifica emissioni del dicembre 2017

Relazione di accompagnamento - Vedasi allegato relazione emissioni con analisi Monza DIC Aut. Dir. nr. 332_firmata_dic 2017.

Consumi/efficientamento energetico

Energia elettrica.

L'andamento dei consumi negli ultimi anni è stato fortemente influenzato dall'acquisizione/dismissione delle gestioni che si sono succedute. Pur in questo scenario si comincia ad intravedere una stabilizzazione del consumo che dovrebbe accentuarsi nei prossimi anni.

	2013	2014	2015	2016	2017
Totale complessivo [kWh]	**54.310.193**	**52.939.815**	**64.266.653**	**62.827.512**	**69.582.420**

Per l'anno 2017 hanno influito i passaggi di servizio con Amiacque ed in particolare la cessione dell'impianto di depurazione di Truccazzano nonché l'acquisizione del servizio acquedotto nei comuni del Provincia.

Sia il consuntivo dei costi che il conguaglio dei consumi si è rivelato problematico in ragione dei ritardi subiti dal fornitore per le volture dei contratti tra le due società.

L'andamento dei costi va di pari passo all'andamento dei consumi e quindi risulta un sostanziale aumento rispetto al 2016.

	2013	2014	2015	2016	2017
Totale Costo energie(i.e.) – consuntivo	€ 9.479.082	€ 8.718.216	€ 10.067.973	€ 9.749.674,54	€10.987.172,74

Gas naturale

L'utilizzo di gas naturale è limitato quasi esclusivamente al processo depurativo dell'impianto di Monza.

Il consumo di gas naturale registra un trend in costante aumento, sostanzialmente imputabile a nuove esigenze di processo. Tuttavia, nel 2017 con l'avvio parziale della nuova sezione di ossidazione si evince una riduzione del consumo di biogas.

Pur registrando un aumento dei consumi si verifica una diminuzione dei costi dovuta alla notevole riduzione del prezzo di fornitura di cui l'azienda ha goduto grazie alla scelta di aderire

al gruppo di acquisto della Water Alliance. Di seguito si riportano dati e andamenti di consumi e costi degli ultimi anni.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Metano [mc]	2.979.319	2.668.245	2.268.006	2.582.471	2.689.535	3.343.976	2.387.584
Metano [€]	-	1.092.143,57	845.949,46	758.596,53	830.238	788.008,56	629.109,35

Investimenti per efficientamento energetico

L'anno 2017 ha visto la nascita e lo sviluppo di alcune attività finalizzate ad ottenere una riduzione dei consumi di energia elettrica che costituisce il vettore energetico di maggior impatto in azienda.

Nello specifico l'attenzione è stata rivolta ai due impianti di depurazione (Monza e Vimercate).

Per entrambi gli impianti si è provveduto a completare un progetto per la sostituzione degli attuali corpi illuminanti al servizio delle aree esterne e di processo con lampade a led mentre per l'impianto di Monza si è provveduto a completare un progetto per l'installazione in copertura di un impianto fotovoltaico.

Diverse sono le attività finalizzate all'efficientamento impiantistico, fra tutte le più impattanti sono l'ammodernamento della sezione aria dell'ossidazione biologica presso l'impianto di Monza ed il rinnovamento della sezione aria presso l'impianto di Vimercate.

E' stato infine completato il progetto per la realizzazione di un impianto di cogenerazione presso il depuratore di Monza.

d) Laboratorio

Sezione 1 - Laboratorio Acque Potabili

Qualità dell'Acqua

Obbligo del Gestore relativamente ai controlli interni sulla qualità dell'Acqua

Il Decreto Legislativo n. 31 del 2 febbraio 2001 (attuazione della direttiva CE 98/83) ribadisce la responsabilità e l'obbligo del gestore di acquedotto di svolgere propri controlli interni sulle caratteristiche di qualità dell'acqua distribuita, ma indica come deputati a tali controlli, proprio "i laboratori acquedottistici".

Nell'indicazione del legislatore si può leggere che il dato analitico fornito da un laboratorio di questo genere, al di là del risultato numerico, può accompagnarsi a tutta l'esperienza di gestioni degli impianti (pozzi di captazioni, reti di distribuzione, serbatoi di accumulo, impianti di trattamento) che può essere molto utile nell'interpretazione del dato stesso (soprattutto a fronte di occasionali anomalie).

Attività dei Laboratori di Brianzacque

Attualmente nel settore, accreditato come Laboratorio Multisito secondo la UNI EN ISO 17025:2005, operano 14 tecnici (periti chimici e/o laureati in Chimica, Biologia, Scienze Ambientali) e due operativi di supporto.

Nel dettaglio le principali attività svolte sono così riassumibili:

- pianificazione ed organizzazione dell'attività di controllo della qualità dell'acqua, eseguendo prelievi, analisi chimiche e batteriologiche con emissione dei referti relativi;
- messa a punto delle metodiche analitiche;
- gestione del magazzino reagenti e vetreria, provvedendo all'inoltro delle richieste di acquisto e alla redazione delle specifiche tecniche;
- assicurazione del buon funzionamento delle attrezzature ed apparecchiature in dotazione al laboratorio, provvedendo direttamente alle richieste per parti di ricambio e/o per interventi specialistici di manutenzione programmata o straordinaria;
- predisposizione e aggiornamento delle pratiche per permessi e autorizzazioni all'acquisto, stoccaggio, utilizzazione di sostanze e materiali potenzialmente pericolosi;

- mantenimento ed implementazione del sistema di qualità aziendale, per quanto attiene all'attività di pertinenza;
- supporto all'utenza, su richiesta, per quanto concerne la durezza dell'acqua, parametro necessario per le condizioni di funzionamento ottimale di alcuni elettrodomestici (es: lavatrici, lavastoviglie);
- partecipazione al tavolo di lavoro dei laboratori della Water Alliance, di cui il nostro Responsabile è il coordinatore;
- partecipazione al tavolo di lavoro dei laboratori acquedottistici organizzato presso Confservizi Lombardia (che riunisce i servizi idrici di riferimento per il 90% circa della popolazione lombarda). In tale sede vengono costantemente organizzati confronti inter-laboratorio procedendo a ring-test relativi a parametri chimici–chimico fisici e microbiologici, effettuati su campioni reali o certificati.

Dal 2010 i laboratori Brianzacque srl operano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" e sono accreditati da ACCREDIA (Ente Italiano di accreditamento) con il n° 1139. I Laboratori di prova accreditati sono in grado di eseguire controlli, credibili e accettati a livello internazionale.

Attività 2017 Laboratorio Acque Potabili

Per quanto attiene ai parametri controllati, ai valori limite e alle tipologie di controllo si fa riferimento agli Allegati I e II del Decreto Legislativo 31/01 e s.m.i

Sono previsti controlli di routine (comprendente alcuni parametri utili ad una verifica rapida della stabilità dell'acquifero) abbastanza frequente e controlli di verifica (comprendente un numero di parametri più elevato per uno screening più completo dell'acqua emunta).

Nella consapevolezza che, ai fini della sorveglianza routinaria dei requisiti di qualità delle acque, un numero elevato di controlli, anche se mirato solo ad alcuni parametri, ha talora molto più significato dell'esecuzione di pochi controlli volti al rilevamento di numerosi parametri, spesso non giustificati dalla storia della fonte di approvvigionamento, si è optato per una pianificazione così concepita:

- controllo più frequente dei parametri più significativi nei punti più significativi;
- programmazione basata sull'attenta valutazione delle serie analitiche storiche;
- periodicità di campionamento costante.

Con una pianificazione così concepita è possibile vigilare con idonea accuratezza sull'andamento qualitativo dell'acquifero oggetto di indagine, in relazione ai valori di parametro previsti dalla normativa in atto, e di conseguenza intervenire tempestivamente, a seguito del riscontro di occasionali anomalie, per circoscrivere il fenomeno, isolare la fonte di approvvigionamento coinvolta e procedere alle indagini necessarie al superamento dell'emergenza.

Dati quantitativi delle attività 2017 laboratorio acque potabili (Comprese analisi effettuate sul Comune di Villasanta e di Cabiate- CO)

Prelievi: n°6.832
Parametri analizzati: n° 137.409
Parametri Non Conformi n°72 (0.06%)

NON Conformità rilevate dall'Ente di controllo

Si evidenzia che i giudizi di potabilità ed il controllo formale della qualità dell'acqua erogata sono in capo all'ATS territorialmente competente che provvede a segnalare a Brianzacque srl le NON conformità rilevate e le relative prescrizioni.

A tal proposito nella tabella sotto riportata sono elencate le segnalazioni relative all'anno 2017 e le azioni correttive effettuate da Brianzacque.

NON CONFORMITA' RILEVATE DA ATS BRIANZA SU RETI ACQUEDOTTO						
ANNO 2017						
COMUNE	**DATA PRELIEVO**	**Punto campionamento**	**Pozzo/Punto rete Cod.**	**Data nota ASL ns. prot.**	**Data risposta all'ASL**	**Gestione**
GIUSSANO	14/12/2016	RE1080249U0056	Nenni	09/01/2017 Prot. 562	13/01/207 Prot.1009	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - tricloreetiline e tetracloretilene
LISSONE	06/02/2017	RE1080289U0007	De Amicis	15/02/2017 Prot. 4141	15/02/2017 Prot. 4189	Non conformità Parametro Mebikar - Escluso pozzo dalla Rete
DESIO	22/03/2017	RE108023XU0004	Bramante	27/03/2017 Prot. 8418	06/04/2017 Prot.9570	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi- ESCLUSO POZZO DALLA RETE
CARNATE	04/04/2017	RE1080169U0043	Bazzini	05/04/2017 Prot. 9380	06/04/2017 Prot.9571	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri chimici - ed escluso il filtro posto a monte del punto rete

SEREGNO	05/04/2017	RE1080399U0028	Solferino	10/04/2017 Prot. 9798	14/04/2017 Prot. 10346	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi
NOVA MILANESE	05/04/2017	RE108035XU0003	De Gasperi angolo Caravaggio	10/04/2017 Prot. 9819	14/04/2017 Prot. 10344	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi
RONCO BRIANTINO	18/04/2017	RE1080389U0005	Via Mandelli	21/04/2017 Prot. 11019	27/04/2017 Prot.11392	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi e Conta di Escherichia
VIMERCATE	21/03/2017	PO108050NU0009	Via Pasubio	03/05/2017 Prot. 11842	10/05/2017 Prot. 12552	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri LM6, Intenzione a realizzare un impianto a trattamento a carboni attivi
BELLUSCO	02/05/2017	RE1080069U0020	Via Rimembranze	05/05/2017 Prot.12167	11/05/2017 Prot.12731	Parametro Nitrati, provveduto alla sostituzione della valvola motorizzata.
AGRATE BRIANZA	14/03/2017	RE1080019U0124	Via Centro Colleoni	10/05/2017 Prot. 12514	11/05/2017 Prot. 12734	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri LM6.
CARNATE	06/06/2017	RE1080169U0043	Via Bazzini	09/06/2017 Prot. 15524	12/06/2017 Prot. 15680	Non conformità Parametro Conta Coliformi - Escluso pozzo dalla Rete
NOVA MILANESE	14/06/2017	RE1080359U0009	Via Leonardi da Vinci	20/06/2017 Prot.16468	23/06/2017 Prot. 16903	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi -risultano conformi
CAMPARADA	13/06/2017	RE108014XU0003	Via C.na Masciocco	20/06/2017 Prot.16495	23/06/2017 Prot.16904	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi -Escherichia - Enterococchi - Pseudomonas - risultano conformi L'impianto di rilancio Masciocco il serbatoio risulta da tempo escluso dalla rete
VIMERCATE	21/03/2017	RE1080509UO0155	Via Montegrappa	22/06/2017 Prot.16737	23/06/2017 Prot. 16906	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri LM6.
GIUSSANO	19/06/2017	RE1080249U0051	Via Cascina Torre	20/06/2017 Prot. 16466	23/06/2017 Prot. 16905	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi -risultano conformi
BURAGO MOLGORA	20/06/2017	RE108013XU0023	Via G. Galilei	23/06/2017 Prot. 16913	29/06/2017 Prot. 17444	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi - Conta Escherichia risultano conformi
CONCOREZZO	20/06/2017	RE108021XU0002	Via Volta/Battisti	23/06/2017 Prot. 16914	29/06/2017 Prot. 17443	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi - Conta Escherichia risultano conformi

AGRATE BRIANZA	23/05/2017	RE1080019U0124	Centro Colleoni	10/07/2017 Prot. 18245	14/07/2017 Prot. 18929	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - LM6 a metà giugno sostituito i carboni dei due filtri
ORNAGO	25/07/2017	RE 108036XU0001 RE108036XU0003	Via Lazzaretto C.na Rossino	26/07/2017 Prot. 19970	27/07/2017 Prot. 20077 e Prot. 20550 del 01/08/2017	Controllo microbiologico dei pozzi Verri e Chiesa e al serbatoio Moro; spurgo degli idranti; installazione di impianto di colorazione presso serbatoio Moro – prot.20550 Comunicazione esito analisi risultano conformi
LAZZATE	07/11/2017	RE108025XU0001 RE108025XU0003	Via Rimembranze (armadietto) Via Rosselli (serbatoio)	09/11/2017 Prot. 28640	21/11/2017 Prot. 29594	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta coliformi - Conta Escherichia risultano conformi

Valutazione e gestione del rischio connesso alla analisi e riconoscimento dei microinquinanti emergenti

Nel restare aperta la discussione sulla sempre più evidente riduzione delle quantità di acqua disponibile, legata alle alterazioni climatiche ed alle mutate condizioni di ricarica delle falde acquifere, connessa alla cementificazione del territorio, occorre continuamente fare i conti con la qualità della risorsa che rimane disponibile.

Gli inquinanti organici persistenti ed alcuni metalli pesanti sono stati il punto focale di chi si occupava di inquinamento delle acque all'inizio degli anni 2000; oggi queste sostanze sono meno rilevanti grazie all'adozione di adeguate misure di prevenzione, come la restrizione della possibilità di utilizzo o l'eliminazione delle loro sorgenti. Ciò nonostante è emerso un nuovo problema ambientale legato al doversi confrontare con i cosiddetti contaminanti "emergenti", sostanze al momento non ancora regolamentate o in fase di integrazione legislativa.

Brianzacque srl si deve misurare con sostanze inquinanti non ancora incluse negli attuali programmi di monitoraggio a livello europeo, ma che potranno rientrare nella futura normativa in funzione della loro eco tossicità, degli effetti sulla salute umana e dei livelli riscontrati nei diversi comparti ambientali. Questo gruppo di sostanze è costituito principalmente da prodotti utilizzati in modo massivo nella vita quotidiana: farmaci ad uso umano e veterinario, distruttori endocrini, prodotti per la cura personale, detergenti e loro prodotti di degradazione, plastificanti, additivi industriali e nano-particelle.

La peculiarità di questi contaminanti deriva dalla non necessità di persistenza nell'ambiente per causare effetti negativi se consideriamo che l'elevata velocità di trasformazione/rimozione può essere vanificata dalla loro continua introduzione nell'ecosistema. Nel recente rapporto Tecnico del Joint Research Centre della Commissione Europea (EUR 28925, 2017) ne sono state annoverate oltre 2700.

Brianzacque srl negli ultimi anni ha agito su più fronti, investendo in strumentazione d'avanguardia (degli oltre 800.000 € previsti come investimento analitico nel quadriennio 2016/2019, più del 50% è relativo a strumenti per la determinazione di questi composti), completando l'organico operativo ed attuando convenzioni con Enti di Ricerca di rilevanza europea come il CNR-IRSA.

Proprio perché, a livello di indagine, le soluzioni percorribili richiedono strumentazione analitica ad elevate sensibilità, ci si è dotati di GC-MS (gascromatografia-spettrometria di massa), IC-LC-HRMS-MS (Cromatografia liquida con spettrometria di massa ad alta risoluzione); prima di procedere con la più complessa attività di analisi "untarget" l'Azienda ha svolto una indagine di screening "target", ovvero basata su ampie liste di sostanze potenzialmente presenti e che potrebbero comportare problemi dal punto di vista tossicologico.

In collaborazione con CNR-IRSA, si è partiti con l'identificare una lista di inquinanti emergenti comunemente riscontrati, in diversi paesi europei, nelle acque di falda e superficiali, per proseguire con una prima fase di priorizzazione delle sostanze da indagare, fondata su database nazionali ed internazionali, in funzione della probabilità di riscontro nelle acque sotterranee e del profilo tossicologico, ove disponibile. Abbiamo così mappato la presenza o meno delle sostanze già indicate dal Rapporto nazionale pesticidi nelle acque 2015-2016, Rapporti ISPRA 282/2018, estendendo la ricerca alle sostanze perfluoroalchiliche, ad alcuni composti farmaceutici e particolari diserbanti sistemici, come Glifosate ed Ampa, rivelatisi recentemente più diffusi nei corpi idrici di quanto potesse essere prevedibile.

Il lavoro fin qui svolto ed in fase di sviluppo costituisce una preziosa base di conoscenze per valutare la mitigazione, anche in prospettiva futura, dell'impatto di questi nuovi possibili contaminanti sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano, al fine di garantirne, se necessario, i trattamenti più opportuni per la sicurezza sanitaria, preservando le caratteristiche organolettiche e per essere in grado, con adeguati piani di salvaguardia, di prevenire il verificarsi di situazioni di non conformità.

Gli impianti che compongono l'acquedotto sono costituiti da 400 pozzi, che raggiungono la falda sotterranea ad una profondità massima di 150 metri, da stazioni di rilancio utilizzate per garantire costantemente portata e pressione, e da serbatoi pensili e interrati che consentono l'accumulo di grosse quantità d'acqua da distribuire nelle fasce orarie dove la richiesta dell'utenza è maggiore.

La rete di distribuzione dell'acqua potabile si estende sul territorio brianzolo per oltre 3.000 Km, la struttura a maglia si collega a 400 pozzi, raggiungendo oltre 160.000 utenze su 866.076 abitanti.

Nel 2017 (per il territorio di competenza di ATO MB) sono stati effettuati 6.756 campionamenti sui quali sono stati analizzati 135.984 parametri, mentre nei primi 7 mesi del 2018 sono stati effettuati 4600 campionamenti sui quali sono stati analizzati 112.506: al momento, a parità di periodo possiamo stimare un aumento di circa il 13% sul numero di campioni e del 40% circa sul numero di parametri, proprio perché è stato esteso, in particolare, il numero di parametri relativi ai microinquinanti emergenti.

Nel corso dell'anno, a rotazione, vengono effettuate campagne analitiche su tutti i punti di approvvigionamento relativi a

- Erbicidi, insetticidi, alghicidi;
- Ritardanti di fiamma, plastificanti;
- Farmaci e metaboliti pertinenti;
- Composti perfluoroalchilici;
- Diserbanti sistemici.

Fortunatamente, considerando che l'approvvigionamento idrico del territorio è esclusivamente derivante da acqua di falda (con un grado di protezione ancora non indifferente) rari sono i casi in cui sono state trovate tracce delle sostanze in analisi (sostanzialmente erbicidi e metaboliti), rarissimi i casi in cui i valori erano superiori al limite di 0,1 microgrammi/litro: qui però, erano già presenti filtri a carboni attivo, precedentemente installati per trattenere sostanze indesiderate rilevati negli anni '90 (composti organoalogenati) e che hanno azione positiva anche per questo tipo di inquinanti.

Piano dei Controlli

Il calendario analitico viene personalizzato (come anche indicato dalla circolare del 16/03/04, n.15 - Linee guida per l'applicazione del D.Lgs 2/02/01, n.31 pubblicata sul B.U.R.L. del 29/03/04) in funzione della storicità dell'acqua in esame: se si è consapevoli della particolare vulnerabilità rispetto ad un parametro specifico si manterrà una attenzione particolare al monitoraggio di tale parametro.

Sezione 2 Laboratorio Controlli Scarichi acque reflue / Industriali

Piano dei Controlli

Il piano di controllo viene concordato con le Direzioni di Area e di settore, e tiene conto delle richieste Arpa in materia di Controlli ed Autocontrolli, avendo come riferimento il D. Lgs 152/06, il Regolamento Regionale 3/06 e la DGR 28/12/2012 n IX/4621 e s.m.i.

I Dati quantitativi delle attività 2017 del laboratorio acque reflue risultano essere i seguenti:

- Controlli effettuati N. 3.311;
- N° di Parametri controllati 40.669;
- N° di Parametri controllati in uscita (allo scarico finale in corpo idrico superficiale): 8.439;
- N° di Parametri controllati in uscita NON conformi 664;
- Percentuale di Parametri controllati in uscita NC 7,77 %.

e) Controllo utenze non domestiche

I dati che seguono sintetizzano l'attività di Brianzacque srl rivolta al controllo delle imprese del territorio della Provincia di Monza e Brianza. Tale attività si espleta sia nell'emissione di pareri tecnici finalizzati al rilascio di autorizzazioni per lo scarico in pubblica fognatura, che nell'esecuzione di sopralluoghi e campionamenti di acque reflue sul territorio di propria competenza. Tutto è regolato dal Piano di controllo degli scarichi industriali, approvato annualmente con determina del Presidente del CdA di Brianzacque e pubblicato sul sito internet di Brianzacque srl.

Inoltre nel 2017 è stata attivata una convenzione per l'esecuzione dei controlli ai sensi dell'art.128 c. 2 del D. Lgs. 152/06 per conto dell'Autorità d'Ambito di Monza e Brianza.

Infine, grazie ad apposite convenzioni stipulate nel 2017, Brianzacque srl ha effettuato controlli e campionamenti presso le aziende del territorio lecchese per conto sia dell'ATO della Provincia di Lecco, sia di Lario Reti Holding.

Campionamenti effettuati

Nel corso del 2017 Brianzacque srl ha eseguito complessivamente 874 campionamenti di acque reflue sul territorio della Provincia di Monza e Brianza sia in aziende che su tratti di fognature pubbliche a fini tariffari e di tutela dei propri impianti di depurazione delle acque reflue.

Pareri tecnici espressi

Nel corso del 2017 sono stati emessi 80 pareri tecnici volti a valutare l'ammissibilità dei reflui provenienti da insediamenti produttivi nella rete fognaria (nel territorio della Provincia di Monza e Brianza), inerenti i procedimenti AUA, 208 e AIA.

Siti campionati per bacino- controlli sul territorio

Nel corso dell'anno 2017 nella Provincia di Monza e Brianza sono stati effettuati 874 campionamenti così distribuiti:

	prov. MB
CAMPIONI PRELEVATI	874
DI CUI SU AZIENDE	*391*
SITI CONTROLLATI (fognature e aziende)	228
DI CUI AZIENDE	*183*

Si precisa che i campionamenti sono eseguiti sia all'interno di aziende che presso reti fognarie, anche con autocampionatori, al fine di individuare eventuali scarichi anomali rilevati in ingresso ai nostri impianti di depurazione e di monitorare gli scarichi provenienti da alcune aziende o aree produttive. Limitatamente alle aziende, nel 2017 sono stati eseguiti 391 campioni per un totale di 228 aziende. I campioni su reti fognarie sono stati invece 874-391=483 eseguiti su 228-183=45 punti di fognatura.

Aziende segnalate fuori limite per bacino

Gli esiti analitici relativi a campionamenti presso le aziende talvolta hanno denotato un mancato rispetto dei limiti di emissione in pubblica fognatura previsti dalla normativa o dal provvedimento autorizzativo.

In merito ai superamenti riscontrati allo scarico in rete fognaria la normativa prevede due tipologie di sanzioni, rispettivamente amministrative (disciplinate dall'art. 133 del D. Lgs.152/06) e penali (disciplinate dall'art. 137 del D. Lgs. 152/06).
Nella tabella seguente vengono sintetizzati gli esiti dei controlli condotti nel territorio della Provincia di Monza e Brianza

non conformità	**totale non conformi**	**Segnalazioni penali**	***di cui AIA***	**Segnalazioni di carattere amministrativo**
n. aziende	66 (su 183 aziende controllate)	21	*12*	45
% aziende sul totale controllate	*36% **	*11%*	*57%*	*25%*
n. analisi	99 (su 391 campioni prelevati presso aziende)	34	*22*	65
% sul tot. campioni prelevati	*25%*	*9%*	*65%*	*17%*

**Il 36% delle aziende campionate (ovvero 66 siti su un totale di 183) ha evidenziato superamenti dei limiti tabellari, di cui l'11% di tipo penale e il restante 25% di carattere amministrativo.*
Il 57% dei superamenti di carattere penale ha interessato aziende in regime di AIA.

Numero aziende ancora in deroga su bacino di Monza

Nei comuni afferenti al bacino di depurazione delle acque reflue di Monza il precedente gestore del servizio di fognatura e depurazione Alsi spa aveva concesso delle deroghe ai limiti di emissione per le acque reflue scaricate in fognatura previsti dalla normativa nazionale genericamente valide su tutto il territorio e non concesse puntualmente a ciascuna impresa.
Dal 2012 tali deroghe sono state revocate ed è stato concesso agli utenti industriali che ne necessitavano di presentare un piano di rientro nei limiti di legge vigenti, nel quale indicare tempi e modalità per adeguare i propri scarichi alla normativa vigente. Tale piano, se necessario, era da presentare in sede di primo rinnovo dell'autorizzazione allo scarico a partire dalla data della delibera, 15 ottobre 2012.
Attualmente al Gestore del S.I.I. risultano essere 66 le aziende che godono ancora dei limiti in deroga; sono comunque in atto i procedimenti per il rientro nei limiti di 152 ai sensi della delibera di CdA ATO MB n. 1/2012.

f) Impatto ambientale (consumi, emissioni, rifiuti).

Rifiuti (smaltimento fanghi)

La principale fonte di rifiuti degli impianti è rappresentata dai fanghi di depurazione, per i quali nel 2017 si sono prodotti e smaltiti i seguenti quantitativi, espressi come quantitativo tal quale e come sostanza secca (SS):

- Monza 9.674 t (disidratati + essiccati) equivalenti a 5.998 t_{SS}
- Vimercate 5.037 t (disidratati) equivalenti a 1.163 t_{SS}

La produzione di fanghi presso il depuratore di Monza è rimasta focalizzata sui fanghi essiccati, che rappresentano una quota del 83,7 % della materia solida prodotta e sono destinati al recupero come combustibile alternativo in impianti di cementeria. Mentre la produzione di fanghi disidratati del depuratore di Monza è stata destinata, per la restante quota, al recupero indiretto in agricoltura.

Quanto al depuratore di Vimercate, si nota un incremento non trascurabile della produzione, rispetto al 2016, correlabile all'afflusso anomalo di fanghi dal collettore industriale verificatosi soprattutto nel secondo semestre dell'anno. Anche in questo caso, i fanghi prodotti sono stati destinati allo smaltimento indiretto in agricoltura

Ulteriore produzione di rifiuti è rappresentata dal vaglio e dalle sabbie che si generano nelle fasi di pretrattamento dei liquami. I loro quantitativi sono riportati al paragrafo c) precedente. Significativa risulta la produzione di vagli dell'impianto di Monza, in ragione dei volumi di acque trattate e della selettività delle apparecchiature di grigliatura fine, mentre il quantitativo di sabbie pari a 217 t si riferisce alla sola fase di dissabbiatura dei liquami e non tiene conto della produzione straordinaria di sabbie, pari a 611 t, provenienti dai lavori di pulizia delle vasche di ossidazione ai fini della posa dei nuovi sistemi di aerazione a bolle fini.

Meno significative le produzioni dei medesimi rifiuti nell'impianto di Vimercate, che serve un bacino ed una reta fognaria ancora protetti da molte fosse biologiche.

Si precisa che i rifiuti derivanti dalla fase di vagliatura (Vaglio CER 190801) sono stati conferiti in discarica ad un costo di 130,71 Euro/t, mentre i rifiuti derivanti dalla fase di dissabbiatura (Sabbie CER 190802) sono stati conferiti ad operazioni di recupero al costo di 62,34 Euro/t.

Consumi/efficientamento energetico

I maggiori vettori energetici utilizzati da Brianzacque srl sono l'energia elettrica ed il gas naturale. L'anno 2016 ha visto la nascita e lo sviluppo di alcune attività finalizzate ad ottenere

una riduzione dei consumi di energia elettrica che costituisce il vettore energetico di maggior impatto in azienda, attività che sono proseguite in tutto il 2017. Nello specifico l'attenzione è stata rivolta ai due impianti di depurazione (Monza e Vimercate): per entrambi gli impianti si è provveduto a completare un progetto per la sostituzione degli attuali corpi illuminanti al servizio delle aree esterne e di processo con lampade a led, mentre per il solo impianto di Monza si è provveduto a completare un progetto per l'installazione in copertura di un impianto fotovoltaico. Diverse sono le attività finalizzate all'efficientamento impiantistico, fra tutte le più impattanti sono l'ammodernamento della sezione aria dell'ossidazione biologica presso l'impianto di Monza ed il rinnovamento della sezione aria presso l'impianto di Vimercate.
Tranne l'intervento di ammodernamento delle sezione aria dell'ossidazione biologica presso l'impianto di Monza che si è concluso nel 2017, per gli interventi descritti nel 2017 si è sviluppata la fase di progettazione mentre la realizzazione delle opere è prevista tra il 2018 e il 2019.
I risparmi attesi, in seguito alla realizzazione degli interventi in progetto, sono riassumibili in:

- Impianto fotovoltaico: la produttività prevista in progetto, funzione della posizione ed esposizione, è pari a 95 MWh/anno;
- Sostituzione corpi illuminanti: il risparmio ottenibile è funzione sia della potenza dei corpi illuminanti, che sarà ridotta di 1/3 rispetto a quella del sistema attualmente in uso, sia dell'utilizzo del sistema di illuminazione da parte degli utenti;
- Ammodernamento e rinnovamento sezione aria impianto Vimercate: il risparmio ottenibile è stato valutato in 250 MWh/annui; questo valore potrebbe subire variazioni dovute alla variabilità del carico in ingresso al depuratore.

g) Implementazione studi, piani e strumenti informativi.

Webgis

Il sistema cartografico aziendale per la gestione e consultazione della banca dati degli assets aziendali relativi alle reti di acquedotto e fognatura è stato sviluppato utilizzando la piattaforma messa a disposizione da CAP HOLDING denominata MIBSIT.

Il sistema è utilizzato da Brianzacque srl per il continuo aggiornamento della geometria e della consistenza delle reti mediante due modalità di utilizzo: la prima di tipo desktop, in uso agli operatori dell'Ufficio Gestione del Territorio, incaricati dell'aggiornamento dei dati, la seconda

in modalità web per la consultazione e la segnalazione delle modifiche da effettuare alle reti, a disposizione di tutti gli utenti di Brianzacque srl, nonché degli utenti della Provincia e dell'ATO.

Il sistema è stato esteso all'utilizzo in modalità mobile, potendo accedere all'utilizzo del portale web anche alle periferiche di tipo tablet e smartphone.

La stessa piattaforma è stata adottata anche da UNIACQUE, Lario Reti Holding e SAL Lodi, con accesso dal nuovo portale: https://webgis.acquedilombardia.it.

Le principali funzionalità disponibili agli utenti del webGis consentono la ricerca della zona di interesse attraverso la toponomastica stradale; la consultazione di tutti i dati caratteristici mediante tabelle e mediante la generazione di monografie, profili ed analisi topologiche; la misura diretta sulla cartografia di ogni elemento rappresentato; la ricerca e la visualizzazione delle videoispezioni eseguite all'interno dei condotti; l'annotazione e la stampa di ogni elemento rappresentato nel webGis; la creazione delle annotazioni per la richiesta di aggiornamento delle reti attraverso le indicazioni contenute negli elaborati di rilievo allegati alla stessa annotazione creata dagli utenti di BA.

Il sistema è in continuo aggiornamento per adeguarsi alle nuove necessità di utilizzo e gestione dei dati.

Nel corso del 2017 è stato rilasciato un nuovo aggiornamento per consentire la gestione delle informazioni desunte dall'attività di videoispezione della rete di fognatura che fornisce indicazioni relative all'analisi del rischio di tipo strutturale, elaborato sulla scorta dei difetti censiti nelle operazioni di rilievo televisivo mediante metodica di cui alla norma UNI 13508-2:2011.

Brianzacque ha adottato per il proprio sistema aziendale una procedura interna che regola tutte le fasi del processo di aggiornamento cartografico, individuando i soggetti, le modalità operative, le tempistiche e le responsabilità di ciascuna figura aziendale coinvolta.

B.RENDICONTAZIONE E ANALISI

INDICATORI AREA ECONOMICO-FINANZIARIA ANNO 2017

art. 9 lettera B – punti da a) a d)

del Disciplinare Tecnico allegato n. 9

alla Convenzione per la gestione del SII tra ATO-MB e Brianzacque Srl

Obiettivo della presente sezione è quello di fornire una diversa e più articolata chiave di lettura del bilancio di esercizio attraverso l'analisi per indici allo scopo di rendere più significativa l'interpretazione del bilancio stesso e più immediata la conoscenza della situazione aziendale.

Tale analisi viene effettuata a partire dalla rielaborazione dei valori di bilancio 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.

E' 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.

Si segnala che, pur avendo mantenuto gli schemi di riclassificazione di Conto Economico e Stato Patrimoniale già adottati per lo scorso esercizio, il Bilancio 2017 ha operato una diversa attribuzione di alcune voci di bilancio ai risultati intermedi sia per il 2017 che per il 2016 determinando, così, una revisione degli indici calcolati per l'esercizio precedente, con un effetto più marcato sugli indici di redditività ed economicità. Per agevolare la lettura i dati ricalcolati per l'anno 2016 sono riportati in blu.

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	31/12/2017	31/12/2016
ricavi netti	90.735.761	87.416.982
costi esterni	52.791.274	43.825.630
valore aggiunto	**37.944.487**	**43.591.352**
costo del lavoro	18.416.593	17.373.996
margine operativo lordo *o Ebitda*	**19.527.894**	**26.217.356**
ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti	19.008.209	24.963.538
risultato operativo	**519.685**	**1.253.818**
proventi diversi	8.308.073	4.830.636
proventi e oneri finanziari	957.832	110.981
risultato ordinario	**9.785.590**	**6.195.435**
rivalutazioni e svalutazioni	0	0
risultato prima delle imposte	**9.785.590**	**6.195.435**
imposte sul reddito	2.425.152	4.803.328
risultato netto	**7.360.438**	**1.392.107**

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.

Di seguito si riepilogano le principali variazioni intervenute tra i 2 esercizi non imputabili al cambiamento di perimetro dei servizi gestiti dalla società:

- ammortamenti svalutazioni, accantonamenti: la differenza è riferita ai minori accantonamenti operati nel 2017 rispetto al 2016 dove aveva inciso in modo significativo l'accantonamento per cause in corso in materia di IMU a fronte di un probabile rischio di soccombenza;
- proventi diversi: i maggiori importi rilevati nel 2017 sono da imputarsi, principalmente, alle sopravvenienze attive registrate, riferite in particolare al rilascio di fondi stanziati in anni precedenti;
- proventi e oneri finanziari: il maggior risultato registrato dalla gestione finanziaria nel 2017 è riferito agli interessi attivi calcolati sull'attualizzazione dei debiti verso il Gruppo Cap per le acquisizioni rami ai sensi dell'OIC 19, in ottemperanza al criterio del costo ammortizzato;

- imposte sul reddito: la maggiore incidenza del carico fiscale sul bilancio 2016 è direttamente correlata alla presenza di poste fiscalmente non deducibili (accantonamenti) e, in quanto tali, riprese a tassazione.

Per quanto attiene, invece, allo stato Patrimoniale si è mantenuta la riclassificazione a Fonti e Impieghi, secondo, cioè, 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	31/12/2017	31/12/2016
ATTIVO		
Attività disponibili	**141.173.758,00**	**93.917.887,00**
Liquidità immediate	61.935.392,00	12.997.385,00
Liquidità differite	78.594.310,00	80.042.728,00
Rimanenze finali	644.056,00	877.774,00
Attività fisse	**229.397.410,00**	**182.692.794,00**
Immobilizzazioni immateriali	31.430.791,00	28.324.108,00
Immobilizzazioni materiali	172.047.636,00	132.326.443,00
Immobilizzazioni finanziarie	25.918.983,00	22.042.243,00
CAPITALE INVESTITO	**370.571.168,00**	**276.610.681,00**
PASSIVO		
Debiti a breve	78.263.271,00	65.850.158,00
Debiti a medio/lungo	138.334.655,00	64.147.715,00
Mezzi propri	153.973.242,00	146.612.808,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	**370.571.168,00**	**276.610.681,00**

Si riportano, altresì, i valori dei mc utilizzati per il calcolo di alcuni ratios di seguito indicati.

	2017	2016
Volume acqua sollevata (mc)	101.776.557	73.680.619
Volume acqua fatturata (mc)	80.453.632	59.386.063

I risultati intermedi così determinati e le aggregazioni di valori ottenute con tali riclassificazioni, opportunamente rapportati tra loro, consentono il calcolo di una serie di indicatori concordati con l'Autorità e predisposti ai sensi dell'art. 9 lettera B punti da a) a d) del Disciplinate Tecnico Allegato 9 alla Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato tra ATO MB e Brianzacque Srl, indicatori che andiamo di seguito a commentare.

Art. 9 lettera B punti a) e b): Indicatori di redditività ed economicità

Per quanto concerne gli indicatori in esame i valori registrati risultano i seguenti:

INDICATORI DI REDDITIVITA' ED ECONOMICITA'			
	Anno 2017	Anno 2016	Dato Blue Book anno 2015 (*)
Indice di economicità generale	1,10	1,07	
ROE	4,78	0,95	1,00
ROI	2,38	2,20	1,70
ROS	9,73	6,96	
EBIT	519.685	1.253.818	
EBITDA	19.527.894	26.217.356	
RICAVI A1/EBITDA	4,65	3,33	
RICAVI A1+A5/EBITDA	5,07	3,52	
RICAVI A1+A5/EBIT	190,58	73,57	
VALORE DELLA PRODUZIONE PER MC	1,25	1,58	
COSTI DELLA PRODUZIONE PER MC	0,90	1,19	
VP/NUMERO DIPENDENTI	311.862	311.547	
VA/NUMERO DIPENDENTI	117.475	144.822	113.000
INDICE DI COPERTURA DEL MOL	36,36	54,28	

(*) I dati riportati sono riferiti alla media nazionale delle Monoutility medio-grandi (per campione analizzato)

Si segnala che al fine di uniformarsi alle modalità di calcolo degli indicatori operate in sede di Bilancio, per il calcolo degli indici ROI e ROS si è assunta a numeratore la differenza tra Valore e Costi della Produzione in luogo del reddito operativo riportato nel Conto Economico riclassificato a Valore Aggiunto.

Complessivamente gli indici di redditività evidenziano una buona capacità dell'azienda di produrre reddito e di remunerare il capitale investito, in particolare:

l'indice di economicità generale, costantemente superiore a 1, esprime la capacità della società di mantenere l'equilibrio economico tra ricavi e costi, confermato anche dai valori decisamente positivi e in crescita del ROS che rappresenta il rendimento espresso dalle vendite, ovvero dalle prestazioni di servizi nel nostro caso.

Positivi anche gli indicatori di resa che esprimono il livello di remunerazione del capitale investito nell'impresa, tipicamente il ROI (rendimento del capitale investito) e il ROE (rendimento del capitale netto, cioè del capitale conferito a titolo di rischio).

Interessante il raffronto con i dati riportati nel Blue Book 2017, guida organica sul SII in Italia, che registra i valori di alcuni indicatori del settore con riferimento all'annualità 2015. E' immediato notare come per Brianzacque tanto il rendimento del capitale netto (ROE) che il ROI si attestano su valori superiori alla media nazionale per le Monoutility medio-grandi.

Di immediata comprensione anche il valore registrato dal VdP per mc rispetto al CdP per mc, indicatori che evidenziano quanto la società sia in grado di marginare in termini di delta tra ricavi e costi di esercizio. Nello specifico Il margine 2017, rispetto all'esercizio precedente, registra una contrazione di circa 4 centesimi a mc per le ragioni riportate a commento del successivo indice. Si precisa che per una maggiore coerenza del dato con la natura del costo o del ricavo correlato, i Costi della produzione (CdP) sono stati rapportati ai mc sollevati mentre il Valore della produzione (VdP) ai mc fatturati.

Il Valore aggiunto per dipendente (per il calcolo dello stesso si rimanda all'allegato "calcolo indicatore VA/NDIP"), che misura l'incremento di valore che si verifica nell'ambito della produzione e distribuzione di beni e servizi finali grazie all'intervento dei fattori produttivi (capitale e lavoro) a partire da beni e risorse primarie iniziali, registra un decremento rispetto all'esercizio precedente. Le ragioni sono da imputarsi a:

- un incremento dei ricavi meno che proporzionale all'aumento dei costi ad essi correlati, principalmente a causa:
    - dell'elevata incidenza dei conguagli tariffari anno 2016 rispetto al 2017 (per oltre 4 milioni di Euro);
    - dell'effetto conseguente allo scambio di gestioni con il Gruppo Cap che ha comportato +16,7 mln di mc fatturati all'utenza di competenza della società per i 26 acquedotti acquisiti e -10 mln di mc per la perdita della gestione del depuratore di Truccazzano;
- l'aumento del numero dei dipendenti in forza passato da 301 a 323 unità a seguito dell'acquisizione dei rami d'azienda dal Gruppo Cap.

Interessante notare come, nonostante il decremento registrato, Il valore 2017 continui a risultare superiore alla media nazionale del medesimo indicatore per le Monoutility medio-grandi (Dati Blue Book 2017 anno di benchmark 2015).

L'indice di copertura del MOL indica quante volte gli utili della gestione caratteristica coprono i costi finanziari legati all'indebitamento. Benché in diminuzione a causa della contrazione registrata dal Margine Operativo Lordo o Ebitda, l'indice continua a mantenere un valore decisamente elevato. L'esercizio 2017 non risente dell'impatto del finanziamento ottenuto dalla Banca Europea per gli Investimenti che esplicherà i suoi effetti a partire dal 2018.

Art. 9 lettera B punto c) : Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni

Con riferimento a tali indici sono stati calcolati i valori di seguito riportati:

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI			
	Anno 2017	Anno 2016	Dato Blue Book anno 2015 (*)
MARGINE PRIMARIO DI STRUTTURA (inclusi nel calcolo crediti per imposte anticipate oltre 12 mesi e ratei e risconti oltre 12 mesi)	- 75.424.168	- 36.079.986	
QUOZIENTE PRIMARIO DI STRUTTURA	0,67	0,80	
MARGINE SECONDARIO DI STRUTTURA (inclusi nel calcolo crediti per imposte anticipate oltre 12 mesi e ratei e risconti oltre 12 mesi)	62.910.487	28.067.729	
QUOZIENTE SECONDARIO DI STRUTTURA	1,27	1,15	1,12
PESO DELLE IMMOBILIZZAZIONI	62%	66%	
PESO DEL CAPITALE CIRCOLANTE	38%	34%	
PESO DEL CAPITALE PROPRIO	42%	53%	
PESO DEL CAPITALE DI TERZI	58%	47%	

Premesso come nella pratica sia ben difficile trovare aziende con un Margine primario di struttura positivo, il valore negativo dello stesso evidenzia come i mezzi propri non siano sufficienti a coprire il fabbisogno della società in termini di investimenti, mentre il margine secondario positivo rileva che, sommando ai mezzi propri le passività consolidate, la struttura fonti-impieghi risulta equilibrata.

Nel valore positivo del margine secondario pesa, indubbiamente, la quota a lungo dei risconti passivi, pari a 38,9 milioni di Euro nel 2017 e a 32 milioni di Euro nel 2016. Al netto di tale quota il 2016 evidenzia, infatti, una necessità di copertura del fabbisogno in termini di investimenti mediante il ricorso all'indebitamento. Tale necessità non è più ravvisata nel 2017 in quanto l'aumento delle passività consolidate conseguenti all'assunzione del mutuo da 50 milioni di Euro ottenuto dalla Banca Europea per gli Investimenti, ha consentito il raggiungimento di un margine secondario di struttura più che positivo, anche al netto dei risconti passivi di cui sopra.

Il quoziente secondario di struttura, infine, in entrambe le annualità ma con maggiore enfasi nel 2017, risulta superiore alla media nazionale di settore.

Nel 2017 la ripartizione dell'attivo patrimoniale, continua a rimanere fortemente incentrata sull'attivo immobilizzato (circa il 62% del totale Attivo) ma il ricorso all'indebitamento ha riequilibrato la struttura delle fonti, ovvero del passivo, aumentando il peso complessivo del capitale di terzi (58%) rispetto al capitale proprio (42%). Il risultato è una maggiore omogeneizzazione fonti/impeghi in quanto a fronte di un attivo immobilizzato pari al 62% dell'attivo totale ora il 58% delle fonti è dato da capitale di terzi, del quale circa i 2/3 sono a medio lungo/termine.

Art. 9 lettera B punto d): Indicatori di struttura dei finanziamenti

Le risultanze dei valori registrati da questa classe di indicatori sono le seguenti:

INDICATORI DELLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI			
	Anno 2017	Anno 2016	Dato Blue Book anno 2015 (*)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.845.374	5.894.468	
DEBT (PFN)/EQUITY	- 0,04	- 0,04	
PFN/EBITDA	- 0,30	- 0,22	
DEBITI FINANZIARI/EQUITY	0,37	0,05	0,50
DEBITI FINANZIARI/EBITDA	2,88	0,28	2,80
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	62.910.487	28.067.729	
LIQUIDITA' PRIMARIA	1,80	1,41	
MARGINE DI TESORERIA	62.266.431	27.189.955	
LIQUIDITA' SECONDARIA	1,80	1,43	0,79
INCIDENZA CAPITALE CIRCOLANTE NETTO SU CAPITALE INVESTITO	0,42	0,20	

I principali indicatori di natura finanziaria continuano a registrare una situazione di buon livello con una posizione finanziaria netta positiva, come dimostrato dal valore negativo del D/E al cui numeratore viene posta la PFN presa col segno negativo (ovvero debiti finanziari – disponibilità liquide e attività finanziarie). Questa Ratio, unitamente al rapporto tra debiti finanziari netti ed Ebitda, indicano il livello di sostenibilità del debito finanziario e il livello di indebitamento della società. Generalmente un valore del D/E < 3 indica una situazione di equilibrio.

Al fine di operare un raffronto con i dati forniti dal Blue Book è stato, altresì, calcolato il rapporto tra debiti finanziari e Patrimonio Netto e tra Debiti finanziari ed Ebitda, una formulazione dell'indice più usata nei Paesi anglosassoni ed extracomunitari. La media di settore per le Monoutility medio-grandi riportata dal Blue Book evidenzia come i debiti finanziari rappresentano circa la metà del capitale di rischio dei Gestori del SII e quasi il triplo dell'Ebitda. A seguito del finanziamento ottenuto dalla Banca Europea per gli Investimenti, la situazione di Brianzacque risulta assolutamente in linea con la media nazionale per quanto riguarda il valore del debito finanziario rapportato all'Ebitda mentre si colloca in una posizione leggermente favorevole se rapportato al Patrimonio netto (0,37 rispetto allo 0,50 della media nazionale).

Da un lato, pertanto, la società:

- ha, attualmente, disponibilità liquide e attività finanziarie superiori al debito finanziario benchè tale situazione sia destinata a modificarsi nel medio periodo in relazione all'utilizzo dei finanziamenti ottenuti per far fronte agli investimenti via via realizzati;
- ha un Capitale Circolante Netto positivo che, se da un lato conferisce un giudizio positivo sulla struttura finanziaria dell'azienda in quanto le attività correnti coprono le passività correnti, dall'altro rappresenta una fonte interna di finanziamento che si aggiunge al capitale di credito ottenuto per far fronte all'attuale fabbisogno di investimenti societari;
- ha una struttura patrimoniale e finanziaria equilibrata.

punto e): Utenze bollettazione e tariffa

Le utenze attive servite al 31.12.2017 risultano essere 161.388 così suddivise per categoria d'uso:

- *109.615* *Uso Domestico*
- *19.914* *Uso Domestico Condominiale*
- *21.823* *Altri Usi*
- *6.437* *Uso Antincendio (Misurato e Forfait)*
- *3.127* *Enti Pubblici*
- *472* *Scarichi Produttivi*

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2017 sono stati pari a 80.453.632 Mc.

Nell'Allegato_3_Ricavi_SII_2017(Fatturato2017 al 31.12.2017+Rateo).xls troviamo il dettaglio dei volumi differenziati per comune.

C. Area Soddisfazione dell'utenza

h) Rispetto della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è aggiornata ai contenuti richiesti dalla Delibera Arera 655/2015 a giugno 2016 ed è in vigore dal 1 luglio 2016.

In data Aprile 2018 la Carta dei Servizi è stata oggetto di revisione a' sensi di quanto disposto dalla deliberazione Arera 917/2017 "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)", con introduzione di 3 nuovi standard specifici di continuità del servizio di acquedotto.

Gli "standard Generali" previsti dalla Carta dei Servizi sono riferiti al complesso delle prestazioni offerte dal Gestore.

Il loro mancato rispetto comporta l'applicazione di penali.

Gli "Standard specifici" sono riferiti al singolo rapporto contrattuale con l'utente.

Il loro mancato rispetto comporta l'applicazione di indennizzi automatici a favore dell'utente.

Rispetto degli STANDARD GENERALI

Accessibilità al servizio:

Brianzacque srl offre diverse modalità agli utenti per accedere ai propri servizi al fine di garantire una risposta certa e professionale alle problematiche tecniche, contrattuali e di fatturazione attraverso i seguenti strumenti:

- numero Verde dedicato per il Servizio Clienti;
- numero Verde dedicato per il Pronto Intervento;
- numero Verde dedicato per Autolettura;
- ProntoWeb lo sportello on line virtuale;
- servizio sportello a domicilio;
- servizio sportello per non udenti;
- sportelli aperti al pubblico per i cittadini;
- evasione pratiche richieste via mail;
- evasioni pratiche richieste via fax.

Il numero verde del Servizio Clienti 800.005.191 è completamente gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, e fornisce agli utenti supporto costante per:

- gestire le pratiche contrattuali;
- ottenere la rettifica di fatture inesatte;
- effettuare richieste di cambio contatore;
- richiedere una verifica della lettura;
- richiedere una verifica dell'impianto;
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici;
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua;
- verificare i pagamenti delle fatture in estratto conto;
- richiedere la rateizzazione delle fatture e "piani di rientro personalizzati";
- richiedere i duplicati delle fatture;
- comunicare le autoletture.

Attraverso il supporto del numero verde viene assicurato all'utente richiedente anche il servizio di gestione stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

Il numero verde del Pronto Intervento 800.104.191 è completamente gratuito, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, e fornisce agli utenti supporto costante per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.

Il numero verde dell'Autolettura 800.661.330 è completamente gratuito, attivo dalle 6.00 alle 24.00 tutti i giorni dell'anno, e fornisce agli utenti la possibilità di comunicare la lettura del proprio contatore.

ProntoWeb è la soluzione che permette agli utenti di interagire con Brianzacque attraverso Internet. Collegandosi con il proprio computer ogni utente ha la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni tipiche di uno sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto 24 ore su 24.

Il servizio di sportello a domicilio è il servizio nato per offrire alle fasce più deboli un innovativo servizio gratuito dedicato alle fasce più deboli:

- persone anziane non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale;
- persone con disabilità;
- persone 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 riguardanti la fornitura di acqua potabile:

- nuovi allacci;
- sopralluoghi tecnici;
- subentri;
- disdette;
- delucidazioni relative alla propria bolletta;
- supporto nella compilazione della modulistica di Brianzacque.

Il servizio sportello per non udenti è un servizio di interpretariato che traduce un linguaggio visuale, la LIS – Lingua Italiana dei Segni – in una lingua parlata, in questo caso l'italiano, per permettere alle persone non udenti di comunicare in tempo reale anche in assenza di accompagnatori che svolgano per loro la funzione di interprete. E' un servizio di videocomunicazione destinato alle persone non udenti, che permette di collegare qualsiasi ufficio di sportello al cittadino con un Video Center dove operano gli interpreti LIS – Lingua Italiana dei Segni. Il compito dell'interprete è rendere più facile la comunicazione tra il non udente e l'operatore di sportello, traducendo le istanze del non udente dalla Lingua dei Segni in linguaggio verbale e, viceversa, traducendo in LIS le indicazioni dell'operatore. L'interprete opera anche un servizio di assistenza non limitandosi a tradurre, ma sfruttando la conoscenza dei due "mondi" per metterle al servizio del non udente. La videochiamata realizza la conversione funzionale tra vista e udito: l'interprete comunica con un linguaggio visuale, la LIS, con il non udente e con un linguaggio verbale, con l'operatore di sportello.

Sportelli al pubblico servizio acquedotto

Brianzacque srl fornisce un servizio di assistenza sul territorio distribuito su 25 sportelli, di cui quello provinciale con orario continuativo e gli altri a rotazione ubicati in modo diffuso nei territori serviti. Tali sportelli sono dedicati al trattamento di tutte le pratiche utente e per la gestione delle verifiche tecniche ritenute necessarie dal gestore o richieste dall'utente stesso.

L'utente può recarsi nello sportello di riferimento del proprio Comune di residenza o a quello territorialmente più confacente alle proprie esigenze per formulare nuove istanze di fornitura, disdetta etc., per fissare appuntamenti con tecnici di Brianzacque srl, per trattare problematiche legate alle fatture o più semplicemente per avere informazioni in merito all'utenza.

L'elenco degli sportelli e i relativi orari si trovano nell' **Allegato_5_Brianzacque_Informa_Elenco_Sportelli.pdf**

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale:

- tempo medio di attesa agli sportelli;
- tempo massimo di attesa agli sportelli.

Nel corso dell'Anno 2017 il tempo medio di attesa agli sportelli rilevato è stato pari a 14,42 minuti.

Il tempo medio rilevato di attesa agli sportelli <= ai 20 minuti è stato pari all'77,69% dei casi mentre > 20 minuti è stato pari al 22,31%.

Il tempo massimo di attesa agli sportelli rilevato è stato pari al 96,85% entro lo standard mentre è stato pari al 3,15% fuori standard.

Si rimanda alla tabella 3.

Rispetto per gli appuntamenti concordati

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale.

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite pari a 1.561, svolte con un tempo medio effettivo di 2,82 giorni, il 100% ha rispettato lo standard richiesto (7 giorni lavorativi).

I dati sono rilevabili nella tabella 3.

Assicurazione contro le perdite occulte

La polizza sulle perdite idriche occulte nella rete interna di proprietà dell'Utente è una copertura assicurativa in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente che si verifichi nell'impianto post contatore. Il contraente della polizza è Brianzacque S.r.l. e gli Utenti, cha hanno un contratto di fornitura del servizio idrico con l'azienda, possono aderire sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.

Maggiori dettagli sono rilevabili nell' **Allegato_6_Informativa_Polizza_Perdite_Idriche.pdf**

Fatturazione e tariffe

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2017 sono stati pari a 80.453.632 Mc.

Nell'**Allegato_3_Ricavi_SII_2017(Fatturato2017 al 31.12.2017+Rateo).xls** troviamo il dettaglio dei volumi differenziati per Comune.

Il totale dei volumi suddivisi per tipologia d'uso è il seguente:

- 59.628.900 Mc Uso Domestico Servizio Acquedotto;
- 20.824.732 Mc Altri Usi Servizio Acquedotto;

- 72.864.730 Mc Servizio Fognatura civili;
- 9.199.134 Mc Servizio Fognatura Scarichi Produttivi;

- 72.838.002 Mc Servizio Depurazione civili;
- 11.690.470 Mc Servizio Depurazione Scarichi Produttivi.

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato applicate nell'Anno 2017 sono elencate e dettagliate per Comune nell'**Allegato_4_Tariffe_Brianzacque_Anno_2017_Senza_Quota_UI1.xls**

Rispetto alle tariffe dell'Anno 2015 è stato applicato il moltiplicatore tariffario pari a 1,000 approvato con Delibera AEEGSI 523/2016/R/Idr del 22 settembre 2016.

Nello specifico la tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato.

Il metodo di calcolo, inizialmente predisposto sulla base del DM 1.8.96 (Metodo normalizzato per il calcolo della Tariffa Reale Media del Servizio Idrico Integrato), è attualmente sancito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI).

L'AEEGSI con Delibera n. 585/2012/R/IDR ha adottato il Metodo Tariffario Transitorio (MTT) per gli anni 2012 e 2013 e con Delibera n. 643/2013/R/IDR ha adottato il Metodo Tariffario Idrico (MTI) per gli anni 2014 e 2015 basato su schemi regolatori.

Successivamente ha emanato la Deliberazione n. 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015 di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) da applicare per la determinazione delle tariffe per gli anni 2016-2019.

Il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), prevede che il valore delle tariffe 2016, 2017, 2018 e 2019 si ottenga moltiplicando il valore delle tariffe dell'anno 2015 per i coefficienti moltiplicativi "teta2016", "teta2017", "teta2018"e "teta2019" risultanti dalle elaborazioni dei dati effettuate applicando il metodo predisposto dall'Arera.

Che cosa copre

Essendo a tutti gli effetti la fonte dei proventi, la tariffa deve coprire tutti i costi:

- di investimento;

- di esercizio e manutenzione di reti ed impianti;
- operativi del Gestore;
- operativi dell'Autorità d'Ambito ed in parte dell'Arera.

Questo significa che il sistema tariffario deve essere pensato in modo tale che da una parte garantisca l'equilibrio finanziario della gestione del Servizio Idrico Integrato e d'altra sia "sostenibile" dalla popolazione, anche dalle fasce meno abbienti.

Inoltre la tariffa deve essere tale da spingere il gestore a ridurre i costi operativi a vantaggio dello sviluppo e della conservazione del patrimonio impiantistico.

Come si applica

La tariffa di riferimento è costituita ad oggi sulla base di quanto predisposto dall'Arera.

Nella bolletta per il servizio idrico integrato vengono indicati i corrispettivi per i diversi servizi che lo compongono e di cui l'utente fruisce, oltre all'IVA:

- acquedotto;
- fognatura;
- depurazione;
- quota fissa;
- IVA.

La struttura dell'articolazione dei corrispettivi all'utenza viene definita dall'Ente di governo dell'ambito, ed è solitamente composta da:

- quota fissa, indipendente dal consumo di acqua, espressa in Euro/anno;
- quota variabile, in relazione al consumo di acqua, espressa in Euro/mc.

I prezzi unitari del servizio di acquedotto variano in base a scaglioni (o fasce) di consumo.

Con la bolletta vengono inoltre fatturate le componenti UI-1 e UI-2 che sono due componenti tariffarie perequative definite dall'Autorità che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1 (già quantificata e applicata in bolletta) alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2 (istituita, ma non ancora quantificata) per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Rateizzazione dei pagamenti

La rateizzazione dei pagamenti viene concessa come stabilito dall'Art. 42 della Del. 655/2015: l'utente ha la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Nel caso di richiesta di dilazione di pagamento, l'utente deve presentare richiesta allo sportello, via fax o via mail e in seguito riceverà un modulo precompilato con modalità di pagamento e scadenze. Questo modulo dovrà essere firmato per accettazione e restituito allo sportello, via fax o via mail.

Non c'è un importo minimo per poter rateizzare le fatture. Gli interessi di dilazione sono calcolati con riferimento al tasso BCE per le utenze domestiche. Per le altre utenze è applicato il tasso convenzionale del 6%.

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta ad una richiesta di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e l'invio della risposta scritta motivata.

Nel corso dell'Anno 2017 sono pervenute n. 36 richieste di rettifica fatturazione di cui 28 sono state gestite entro lo standard previsto di giorni 30 e 8 fuori standard. Il tempo medio è pari a 27,89 giorni.

Continuità del servizio/pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Nel corso dell'anno 2017 a fronte di 2.619 prestazioni eseguite (dove non necessariamente erano tutte legate a situazioni di pericolo ma anche a richieste di pronto intervento generico) il tempo medio rilevato è stato pari a 53 minuti.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (3 ore) è stato pari al 98,97%.

I dati sono rilevabili nella tabella 3.

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Nel corso dell'anno 2017 a fronte di 570 prestazioni eseguite il tempo medio rilevato è stato pari a 19,24 giorni.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 30 giorni) è stato pari al 88,42%.

I dati sono rilevabili nella tabella 3.

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Nel corso dell'Anno 2017 a fronte di 174 prestazioni eseguite il tempo medio rilevato è stato pari a 15,00 giorni.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 30 giorni) è stato pari al 98,85%.

I dati sono rilevabili nella tabella 3.

Qualita' dei servizi telefonici

Dal 1 gennaio 2017 gli standard legati al servizio telefonico sono i seguenti:

A. Indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS): maggiore o uguale al 90%;
B. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): inferiore o uguale a 240 secondi (4 minuti);
C. Livello del servizio telefonico (LS): maggiore o uguale all'80%;
D. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) inferiore o uguale a 120 secondi.

A. Accessibilità al servizio telefonico (AS)

E' il rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100; deve essere maggiore o uguale al 90%.

Nel 2017 AS è stato pari al 100%.

B. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

E' il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; deve essere inferiore o uguale a 240 secondi.

Nel 2017 TMA è stato di 117,86 secondi.

C. Livello del servizio telefonico (LS):

E' il Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100. Deve essere maggiore o uguale all'80%.

Nel 2017 LS è stato pari a 92,17%.

D. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)

E' il Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Deve essere inferiore o uguale a 120 secondi almeno nel 90% delle prestazioni

Nel 2017 CPI è stato pari a 96 secondi e i 120 secondi sono stati rispettati nel 90,17 % dei casi

I dati sono rilevabili nella tabella 3

Altri Standard generali

Si segnala che nel 2017 non sono pervenute segnalazioni in merito alle seguenti prestazioni:

- tempo esecuzione di lavori complessi;
- preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- tempo per la comunicazione della avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura.

Gestione delle morosità.

Brianzacque comunica su ciascuna fattura emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle fatture precedenti.

In caso di ritardato pagamento oltre termine indicato in fattura, il Gestore applica gli interessi di mora nella misura prevista dalla normativa vigente, addebitati sulla prima fattura utile.

In caso di rilevato mancato pagamento entro ulteriori 10 giorni dalla data di scadenza riportata in fattura, il Gestore invia all'Utente tramite R.R. un sollecito/diffida pagamento e contestuale messa in mora ex art. 1219 c.c., contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati, il preavviso di riduzione/sospensione dell'erogazione della fornitura in caso di persistenza dello stato di morosità e l'eventuale avvio delle azioni di recupero forzoso del credito.

L'ulteriore inosservanza da parte dell'Utente del sollecito di cui al precedente comma determinerà l'emissione di un ultimo avviso, con contestuale comunicazione, nel caso di perdurare dello stato di morosità, di riduzione/sospensione dell'erogazione della fornitura.

In caso di riduzione/sospensione dell'erogazione della fornitura per morosità, il Gestore si impegna al ripristino del servizio entro due giorni feriali dal ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'Utente.

In caso di contestazione relativa al pagamento di fatture dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la riduzione/sospensione dell'erogazione della fornitura del servizio.

E' opportuno precisare che il Gestore adotta una procedura di recupero del credito caratterizzata da diverse azioni di sollecito prima di giungere all'azione di riduzione/sospensione del flusso idrico.

Lo scopo è quello di assicurarsi che l'utente abbia piena consapevolezza del proprio debito e delle azioni di recupero che possono essere intentate in seguito al reiterato mancato pagamento, così da tutelare tutti coloro che potrebbero aver semplicemente dimenticato di pagare.

L’indice della morosità nell’Anno 2017 riferito a tutto l’emesso al 31.12.2016 per l’attività di Recupero Crediti si è attestato al **1,61%**

Attività svolte e risultati conseguiti – Anno 2017

SITUAZIONE AL 31.12.2017

1.a) Morosità% 2014-2017

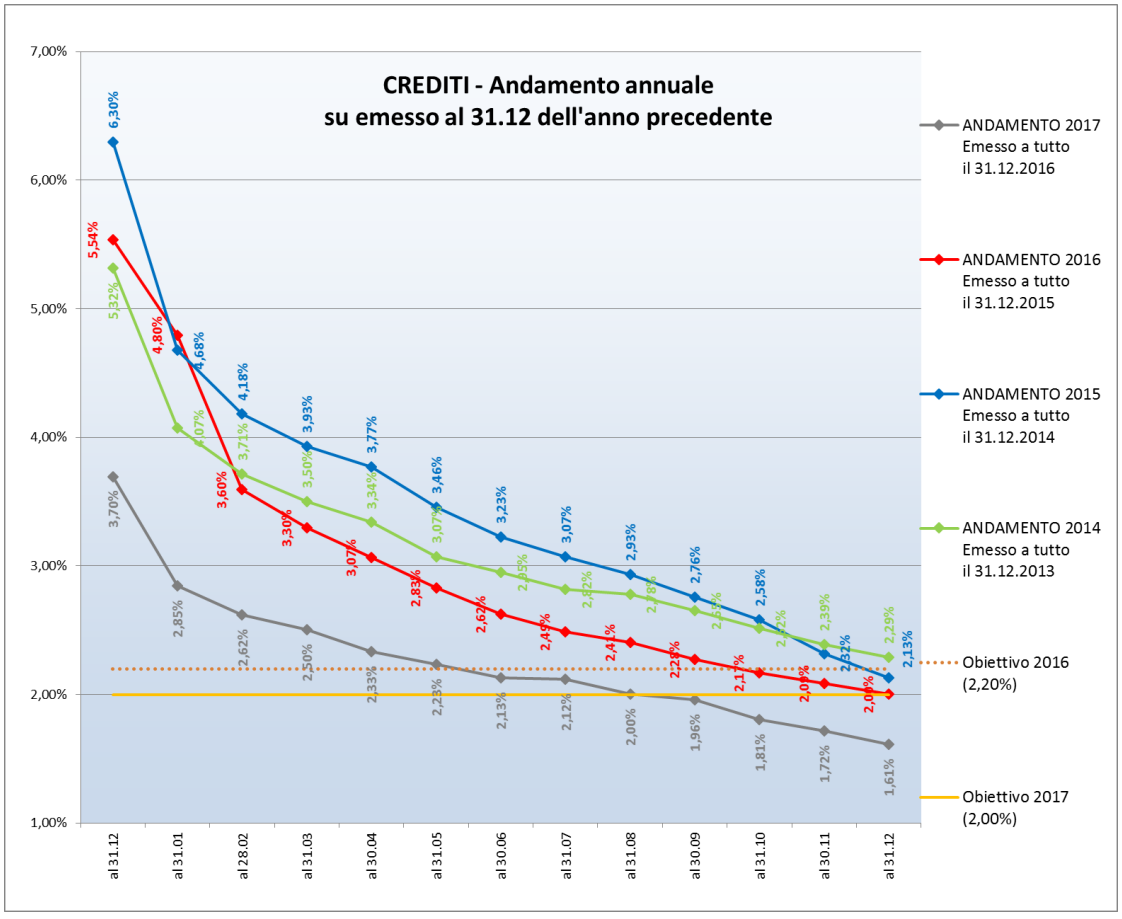
Nel grafico che segue viene messo in evidenza l’andamento mensile della percentuale dei crediti aperti sui crediti complessivamente emessi fino al 31.12 dell’anno precedente.

Il grafico illustra, pertanto, i risultati mese per mese dell’attività di Recupero Crediti sulle bollette non di recente emissione.

Gli anni presi in esame sono relativi al quadriennio 2014-2017.

Al 31.12.2017 la percentuale di crediti aperti (con riferimento all’emesso a tutto il 31.12 dell’anno precedente) è pari al 1,61%.

Questo risultato è in miglioramento rispetto a quelli analoghi per gli anni 2014 (2,29%), 2015 (2,13%) e 2016 (2,00%).



1.b) Morosità% Anno -2

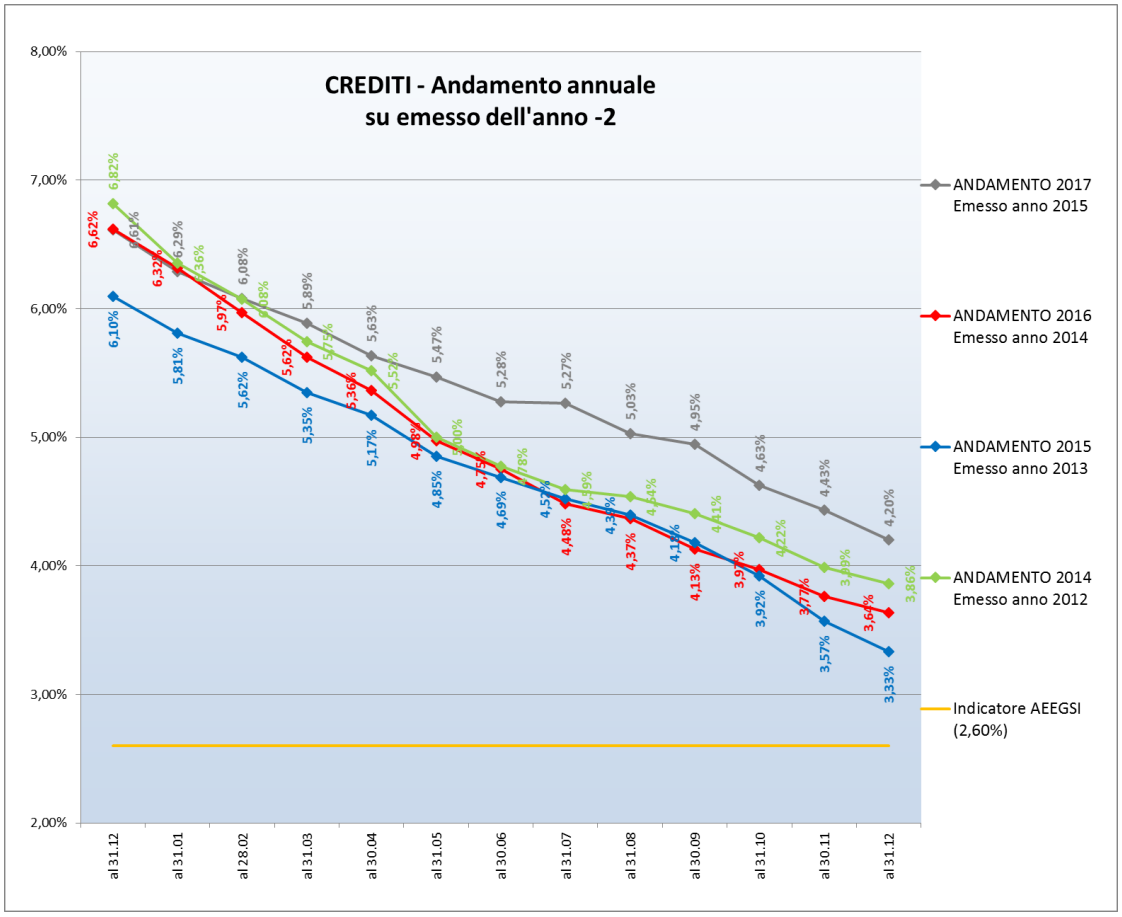
Come per il precedente grafico, viene di seguito messo in evidenza, con riferimento al solo anno -2, l'andamento mese per mese della percentuale dei crediti aperti sui crediti complessivamente emessi.

Si confrontano pertanto:

- l'Andamento 2017 sull'emesso del solo anno 2015;
- l'Andamento 2016 sull'emesso del solo anno 2014;
- l'Andamento 2015 sull'emesso del solo anno 2013;
- l'Andamento 2014 sull'emesso del solo anno 2012."

Al 31.12.2017 la percentuale di crediti aperti (con riferimento all'emissione dell'anno -2) è pari al 4,20%.

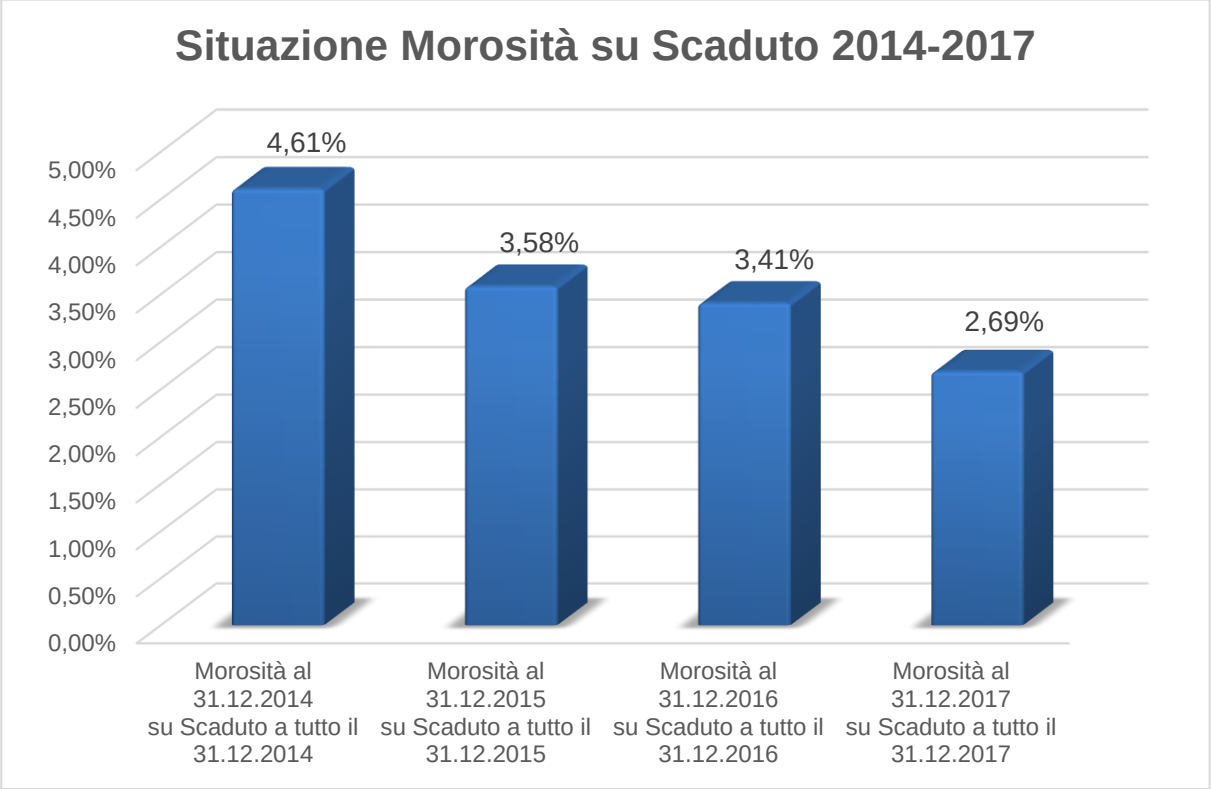
Questo risultato è superiore a quelli analoghi per gli anni 2014 (3,86%) e 2015 (3,33%) e 2016 (3,64%): l'attività di recupero non è focalizzata prevalentemente sui crediti 2015.



1.c) Morosità%: Crediti scaduti a tutto il 31.12

Di seguito vengono riepilogati gli indici di morosità relativi ai Crediti scaduti al 31.12 di ogni anno dal 2014 al 2017.

L'attività di Recupero Crediti ha evidenziato una graduale e costante tendenza al miglioramento, da un iniziale dato del 4,61% al 31.12.2014, fino al 2,69% al 31.12.2017.



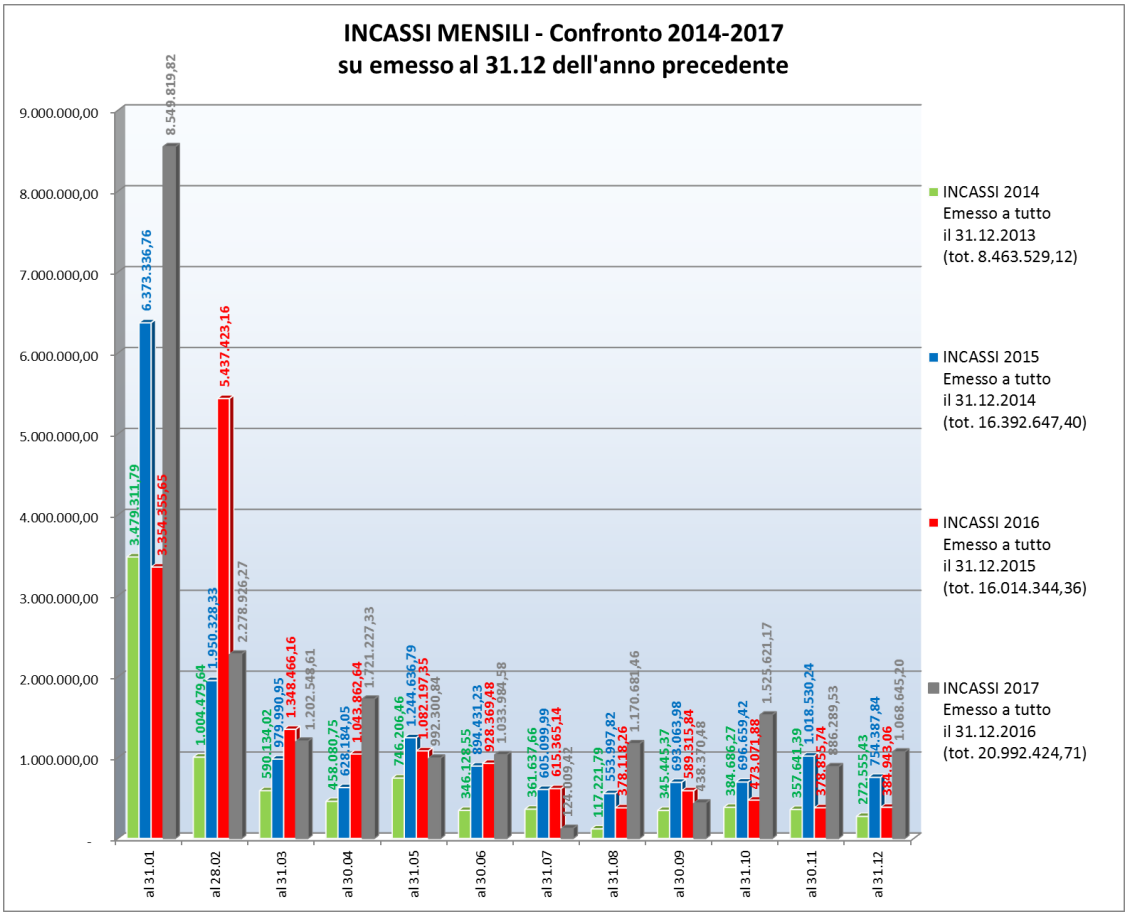
3. Trasmissione Solleciti

Al 31.12.2017 sono stati trasmessi complessivamente n. 10.228 solleciti, di cui n. 8.617 primi solleciti e n. 1.611 ultimi avvisi interruzione fornitura.

L'obiettivo 2017 di n. 10.120 solleciti è stato pertanto raggiunto.

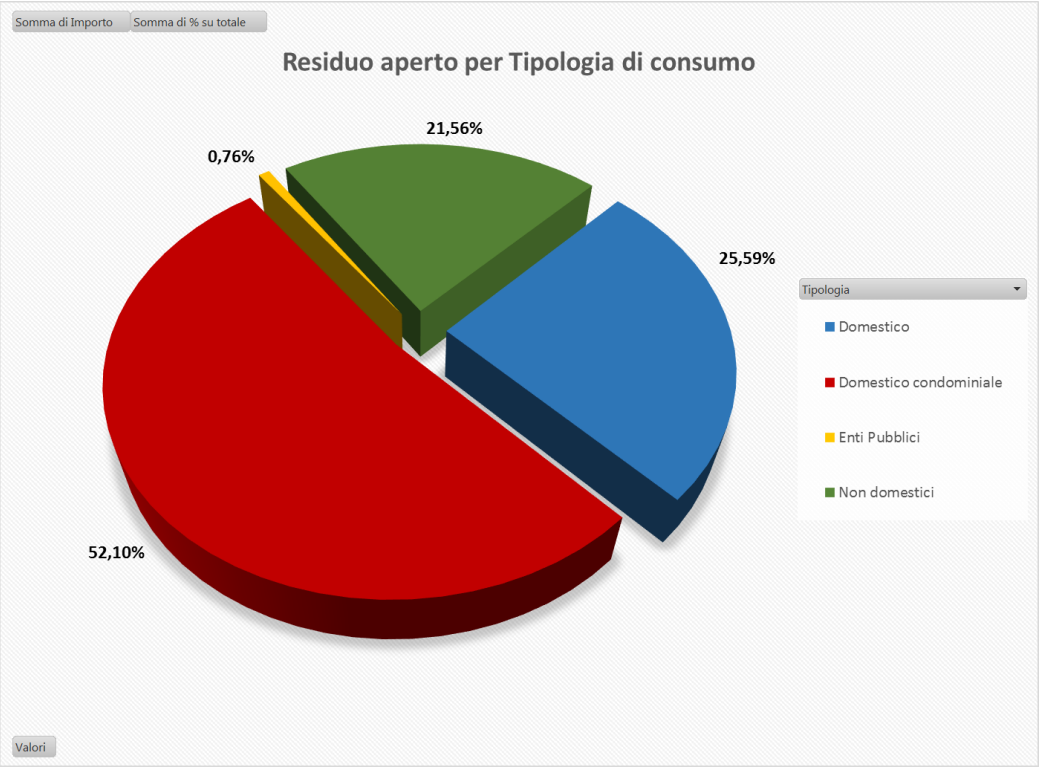
4. Incassi mensili: Confronto 2014/2017

In valori assoluti l'ammontare degli incassi rilevati sul fatturato a tutto l'anno precedente è pari ad €. 20.992.424,71 a fronte di incassi 2014 per €. 8.463.529,12 (*+148,03%*), 2015 per €. 16.392.647,40 (*+28,06%*), 2016 per €. 16.014.344,36 (*+31,09%*).



5. Residuo aperto per Tipologia di consumo e composizione Portafogli (fatturato al 31.12.2016)

Viene di seguito evidenziata la composizione dei crediti aperti al 31.12.2017 sul fatturato a tutto il 31.12.2016 per tipologia di consumo e la composizione dei Portafogli gestione clienti:



(non sono inclusi i dati dei Comuni CAP/Amiacque 2° step, acquisiti nel corso dell'anno 2017)

Rispetto degli STANDARD SPECIFICI

Fascia di puntualità per gli appuntamenti.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Nel corso dell'anno 2017 a fronte di 1.602 prestazioni eseguite, di cui 1.544 eseguite entro lo standard e le restanti 58 fuori standard, con un tempo medio effettivo pari a 13,37 ore.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 3 ore) è stato pari al 96,38%.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Periodicità fatturazione

L'Art. 38 della Del. 655/2015 AEGGSI cita testualmente che il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Brianzacque srl ha optato per una fatturazione con periodicità trimestrale dove vengono rilevate 2 letture annue. Per clienti con consumi superiori a 3.000 metri cubi la fatturazione è bimestrale. La fatturazione Trimestrale può essere mista o di acconto. Mista significa che nel Trimestre di riferimento sono calcolati sia consumi reali, fino alla data di lettura del contatore, e sia consumi stimati dalla data di lettura del contatore fino alla data del periodo di fatturazione. La fatturazione di acconto è calcolata solo sulla base di consumi stimati.

Il cliente può effettuare l'autolettura del contatore. In prima pagina della bolletta viene sempre evidenziato il periodo per la comunicazione della suddetta lettura.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 151.269 e i casi che hanno rispettato lo standard sono stati 151.043 pari al 99,85%.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 226 pari al 0,15%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore e viene stabilito in 45 giorni solari.

L’indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Nel corso dell’anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 605.432 e i casi che hanno rispettato lo standard (45 giorni lavorativi) sono stati 604.760 pari al 99,89% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 1,23 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 672 pari al 0,11%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Termine per il pagamento della fattura per il servizio erogato acquedotto/fognatura/depurazione

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l’utente finale dai propri obblighi.

Brianzacque srl ha fissato il tempo per il pagamento della fattura in 30 giorni solari (valore minimo) con decorrenza dalla data di emissione della fattura.

Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall’utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Nel corso dell'Anno 2017 sono state emesse 605.432 fatture per le quali si sono registrati 36 casi di richiesta rettifica fatturazione per fatture già pagate con riaccredito della somma non dovuta e i casi che hanno rispettato lo standard (60 giorni lavorativi) sono stati 36 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 25,19 giorni.

Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tutti i preventivi eseguiti da Brianzacque srl vengono effettuati con sopralluogo.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 982 e i casi che hanno rispettato lo standard (20 giorni lavorativi) sono stati 911 pari al 92,77% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 14,41 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 71 pari al 7,23%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempo di preventivazione per allacciamento alla fognatura

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tutti i preventivi eseguiti da Brianzacque srl vengono effettuati con sopralluogo.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 204 e i casi che hanno rispettato lo standard (20 giorni lavorativi) sono stati 201 pari al 98,50% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 5 giorni e i casi che non hanno rispettato lo standard sono stati 3 pari al 1,5%.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo

Il tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 197 e i casi che hanno rispettato lo standard (20 giorni lavorativi) sono stati 174 pari al 88,32% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 13,38 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 23 pari al 11,68%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico semplice

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite per l'esecuzione di lavori semplici sono state pari a 47 e i casi che hanno rispettato lo standard (15 giorni lavorativi) sono stati 40 pari al 85,11% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 14,68 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 7 pari al 14,89%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al Servizio Clienti, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di Brianzacque srl o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 970 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni lavorativi) sono stati 919 pari al 94,74% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 2,99 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 51 pari al 5,26%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al Servizio Clienti, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di Brianzacque srl o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 903 e i casi che hanno rispettato lo standard (7 giorni lavorativi) sono stati 893 pari al 98,89% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 3,25 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 10 pari al 1,11%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempi e modalità di riattivazione della fornitura del servizio a seguito di limitazione per morosità.

Fermo restando quanto indicato nel precedente paragrafo sulla Gestione delle morosità, il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio, disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, entro 2 giorni feriali.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con

contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 31 e i casi che hanno rispettato lo standard (2 giorni) sono stati 31 pari al 100,00%

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Modalità e tempo di voltura del contatore

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 4.785 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni lavorativi) sono stati 4.767 pari al 99,62%.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 18 pari al 0,38%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

La richiesta di riattivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al Servizio Clienti, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di Brianzacque srl o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite per riattivazione della fornitura senza modifica della portata sono state pari a 530 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni

lavorativi) sono stati 524 pari al 98,87% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 2,61 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 6 pari al 1,13%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite per riattivazione della fornitura con modifica della portata sono state pari a 6 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 6 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 4 giorni.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Chiusura del rapporto contrattuale/restituzione del deposito cauzionale

In caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di voltura, con esclusione della voltura a titolo gratuito, o disattivazione/subentro, il Gestore è tenuto ad emettere la fattura di chiusura entro 45 giorni dalla richiesta (Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore).

Con la fattura di chiusura, in assenza di situazioni debitorie, il Gestore provvede a conguagliare i consumi e a rimborsare all'Utente il deposito cauzionale versato dall'Utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito (agli utenti con domiciliazione bancaria/postale attiva il deposito cauzionale viene restituito all'atto di sottoscrizione della domiciliazione stessa).

Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione/subentro, ovvero di voltura, della fornitura.

Per quanto concerne le prestazioni complessive eseguite a seguito richiesta cessazione del servizio si rimanda a quanto esposto nei precedenti punti "modalità e tempo di disattivazione della fornitura" e "modalità e tempo di voltura del contatore".

Guasti, malfunzionamenti e verifiche

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore in laboratorio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 69 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 68 pari al 98,55% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 4,59 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 1 pari al 1,45%, per il quale è stato corrisposto il dovuto indennizzo.

Il tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Brianzacque srl ogni qualvolta viene richiesta una verifica del misuratore da effettuarsi in laboratorio procede con la sostituzione contemporanea del contatore.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state 5 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 5 pari al 100,00% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 0 giorni.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state 22 e i casi che hanno rispettato lo standard (30 giorni lavorativi) sono stati 12 pari al 54,55% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 29,91 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 10 pari al 45,45%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore in loco è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 1 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 1 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 0 giorni.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state 1 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 1 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 0 giorni.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state pari a 14 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 14 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 2,64 giorni.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito.

Nel corso dell'anno 2017 le prestazioni eseguite sono state 11 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati 11 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 1,36 giorni.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Tempo per la risposta ai reclami

Il tempo per la risposta ai reclami è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.

Si precisa che, ai sensi della delibera 655 si intende per reclamo scritto ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio e dalla presente Carta dei Servizi, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Nel corso del 2017 sono pervenuti e gestiti 187 reclami sottoposti a regolazione 655; i casi che hanno rispettato lo standard (30 giorni lavorativi) sono stati 187 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 18,6 giorni.

I dati sono rilevabili nella tabella 6

Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni

Il tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni è il Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta

Si precisa che, ai sensi della delibera 655 si intende per richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

Nel corso del 2017 sono pervenuti e gestiti 160 richieste scritte di informazioni sottoposte a a regolazione 655; i casi che hanno rispettato lo standard (30 giorni lavorativi) sono stati 144 pari al 90,00% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 27,1 giorni.

I dati sono rilevabili nella tabella 6

Altri Standard specifici

Si segnala che nel 2017 non sono pervenute segnalazioni in merito alle seguenti prestazioni:

- tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo
- tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo;
- tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

i) Customer Satisfaction

In merito ai dati di Customer Satisfaction si rimanda a quanto già relazionato nel RIA 2016.

Si sta provvedendo ad avviare una nuova indagine, comprensiva dei Comuni acquisiti nel corso dell'anno 2017 a seguito dell'operazione societaria con Cap Holding e del Comune di Villasanta il cui servizio di acquedotto è stato acquisito con decorrenza 1 gennaio 2018.

Reclami

Durante il 2017 Brianzacque srl ha ricevuto 187 dei quali 69 non giustificati.

Nella seguente tabella è riassunto (a partire dall'anno 2015 in quanto i dati relativi agli anni precedenti risultano poco significativi a causa di una carenza nell'intercettazione dei reclami e della loro gestione) l'andamento dei principali dati relativi alla gestione dei reclami.

Si precisa che il presente paragrafo fa riferimento alla totalità dei reclami ricevuti e gestiti da Brianzacque srl, che comprendono sia i reclami sottoposti a regolazione ex Delibera 655/2015 ARERA che altre tipologie di reclami.

Per quanto riguarda i soli reclami sottoposti a regolazione ARERA si rimanda alla descrizione presente nel relativo paragrafo degli standard specifici.

Anno	**Numero reclami**	**Numero reclami giustificati**	**% reclami giustificati**	**Tempo medio di risposta ai reclami (giorni lavorativi)**
2015	34	24	70,6	14,74
2016	84	40	47,6	10,9
2017	187	118	63,1	18,6

E' possibile evidenziare come il numero assoluto di reclami registrati sia sensibilmente aumentato dal 2015 al 2017.

L'incremento assoluto di numero di reclami è giustificato in parte dall'ingresso (a marzo 2017) di 26 comuni di acquedotto e della gestione della fognatura del Comune di Brugherio.

Inoltre sono da segnalare in particolare due situazioni critiche inerenti una rottura con conseguente impatto sulla qualità dell'acqua fornita agli utenti a fine marzo 2017 e un disservizio al numero verde del call center avvenuto tra luglio e agosto 2017

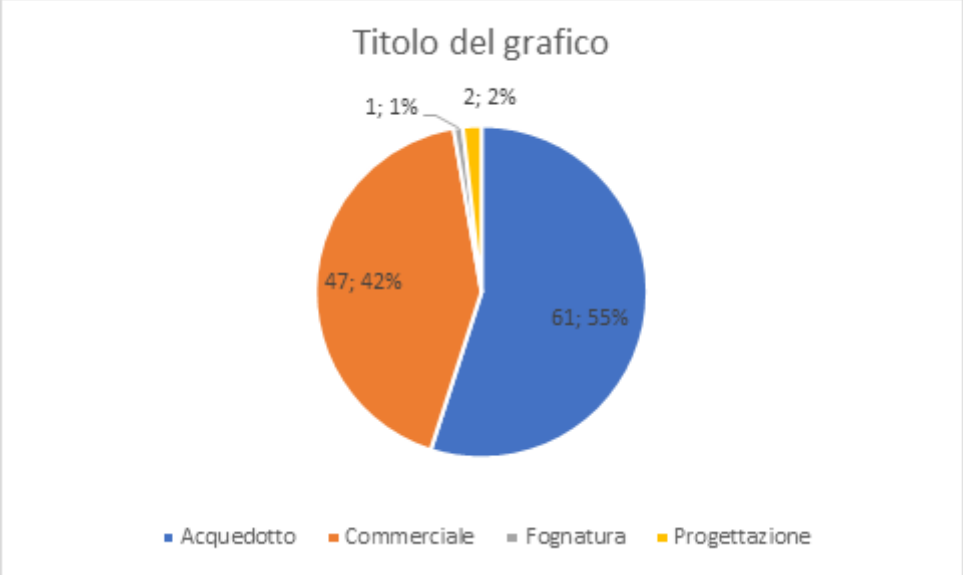
Il tempo di risposta medio ai reclami è stato pari a 18,6 giorni (standard previsto 30 giorni) e tutti i reclami registrati sono stati gestiti.

Per i reclami le classi di problematiche riscontrate (solo reclami giustificati) sono le seguenti:

Tipologia reclamo	Reclami 2011	Reclami 2012	Reclami 2013	Reclami 2014	Reclami 2015	Reclami 2016	Reclami 2017
contestazioni economiche/amministrative	22.2%	20.7%	50%	16 %	12,5 %	27,5%	27,9%
contestazioni tecniche/operative	72.2%	72.4%	50%	80 %	83,4 %	60 %	54,3 %
difficoltà comunicazione con call center / comportamenti del personale (letturisti- n° verde)	5,6%	6.9%	/	4%	4,1%	12,5 %	17,8%

Analizzando i dati raccolti a partire dal 2015, per quanto la base statistica sia esigua per potere trarre conclusioni accurate, escludendo il biennio 2013 – 2014 che ha patito della non corretta gestione dei reclami, è possibile evidenziare come siano aumentati i reclami legati a contestazioni economiche/amministrative (dato costante negli ultimi due anni) e a difficoltà a mettersi in comunicazione con il call center di Brianzacque srl e, in quantità irrisoria per comportamenti dei letturisti/call center, ma che sono diminuiti (in percentuale) i reclami giustificati legati a contestazioni tecnico/operative.

Per quanto riguarda la distribuzione dei reclami giustificati nei settori aziendali la situazione del 2017 è la seguente:



d. Obiettivi e scadenze soggetti a penali/sanzioni da parte dell'EGA

TABELLA 1.		
OBIETTIVO **(art.2 del disciplinare)**	**SCADENZA**	PERCENTUALE RAGGIUNTA OBIETTIVO RAGGIUNTO (SI/NO)
Rilevazione delle reti acquedottistiche esistenti e loro georeferenziazione sul SIT aziendale	Entro il quarto anno dalla sottoscrizione della Convenzione	al 31/12/17 sono state affidate le attività di rilevamento e ricostruzione modelli reti idriche 28 Comuni. Per i restanti comuni sono state affidate le attività indicate nel corso del 2018..

TABELLA 2.		
OBIETTIVO **(art. 24 del disciplinare)**	**SCADENZA**	**PERCENTUALE RAGGIUNTA OBIETTIVO RAGGIUNTO (SI/NO)**
Raggiungimento/mantenimento dei livelli minimi di servizio nonché degli standard generali definiti nella Carta dei Servizi	Entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi	vedasi dettaglio punto c

STANDARD GENERALI

TABELLA 3. Dati riferiti all'Anno 2017

Tipo Prestazione	*Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non*	*Percentuale Minima*	*Numero Totale Prestazioni Eseguite*	*Prestazioni Eseguite Entro Standard*	*Prestazioni Eseguite Fuori Standard*	*Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite*	*Tempo Medio Rilevato 2017*
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	570	504	66	88,42%	19,24
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	174	172	2	98,85%	15
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1.561	1.561	0	100,00%	2,82

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	2.619	2.592	27	98,97%	53 minuti
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	36	28	8	77,78%	27,89
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	17.232	16.690	542	96,85%	NA
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	17.232	13.387	3.845	77,69%	14,42
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	100,00%	NA
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	74.747	72.384	2.363	96,84%	117,86
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	74.747	68.594	6.153	92,17%	117,86
Tempo di risposta alla chiamata di <pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	12.080	10.893	1.187	90,17%	96 secondi
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA

Si precisa che il mancato raggiungimento del livello generale per alcuni standard generali sono state messe in atto le seguenti azioni correttive:

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso: definizione di obiettivo di miglioramento specifico per settori aziendali e prescrizioni più restrittive per appalti esterni;

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione: predisposizione di schede ad hoc - per ogni singola richiesta - dove vengono monitorati tutti i tempi e i passaggi necessari alla definizione della pratica entro i tempi previsti dalla Del. 655/2015 dell'ARERA;

Tempo medio di attesa agli sportelli: i tempi medi sono stati rispettati, comunque si stanno verificando possibili soluzioni atte a migliorare e ridurre i possibili fuori standard.

Note introduttive alla tabella 4.

Premesse all'Analisi degli Obiettivi Piano degli Investimenti Anno 2017

Brianzacque srl ha trasmesso ad ATO MB i dati ufficiali al 31 Dicembre 2017 con lettera del 23 Gennaio 2018 prot. 1860, fatte salve eventuali rettifiche e aggiornamenti da apportare alla chiusura di Bilancio 2017. Di seguito saranno riportati i valori delle singole attività oggetto di verifica come meglio rappresentato nella Tabella 4 indicata nell'Art. 24 del Disciplinare Tecnico allegato all'Atto di Convenzione sottoscritto fra ATO MB e Brianzacque Srl in qualità di Gestore Unico del S.I.I.

Si precisa che alcune voci indicate nella Tabella (ad esempio Manutenzione straordinaria) sono calcolabili come somma di singole attività inserite nel Piano degli Investimenti (PdI) ed associabili alla voce in esame. Per una più agevole verifica sono stati indicati i Codici ATO 2016 pertinenti alla voce in esame.

Al fine dell'analisi del raggiungimento degli obiettivi si è predisposta la tabella seguente in cui gli importi sono stati riportati in diverse colonne e desunti dagli stessi importi indicati nel file di avanzamento del PdI 2016 -2019, relativamente al solo Anno 2017, evidenziando i dati indicati nelle Colonne U (Euro netto 2016 Intervento Concluso) e Colonne W (Euro realizzato netto Agg. Mese) che sono identici nei casi di Interventi conclusi e per il cui significato si rimanda alle indicazioni condivise con ATO per la compilazione. Per ciascuna voce sono stati riportati i TOTALI CONSUNTIVATI forniti ad ARERA per l'approvazione tariffaria, nel mese di luglio 2018. I totali sopra precisati costituiscono pertanto i termini di riferimento da confrontare con i dati di colonna "S", come rivisti in corso d'anno ai fini della valutazione del raggiungimento degli obiettivi, i cui target minimi, applicando le percentuali fissate, sono riportati nella colonna evidenziata in giallo.

Nello specifico si precisa quanto segue:

1. Rinnovamento/sostituzione a rottura elettropompe (Sostituzione del 100% delle elettropompe non più funzionanti).

   Nel PdI è indicato un importo budgettario non associato ad una specifica quantità, trattandosi di interventi manutentivi a rottura non predeterminabili. Per tale Tipologia sono stati considerati gli Interventi con Cod. ATO 2016 48 e 51.

2. Telecontrollo (Installazione almeno del 90% degli impianti previsti all'anno)

   Anche per questo Obiettivo valgono le premesse precedenti; per tale Tipologia sono stati considerati gli Interventi con Cod. ATO 2016 54 e 53.

3. Case dell'acqua (Installazione del 100% delle case dell'acqua previste all'anno)
   Per questa Tipologia è stato considerato il solo Cod. ATO 2016 55.

4. Sostituzione contatori utenza (Sostituzione almeno del 90% dei contatori previsti all'anno)
   Per tale Tipologia è stato considerato il Cod. ATO 2016 56.

5. Manutenzione straordinaria (Esecuzione almeno del 95% delle manutenzioni straordinarie programmate nell'anno)

   Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione straordinaria si sono raggruppati diversi Interventi come da sintetico elenco: Cod ATO 2016: 2, 16, 23, 25, 26, 27, 35, 36, 49, 52, 60, 61, 62, 62, 64, 65, 69, 71, 72, 110, 129, 142, 143, 144, 204, 207, 233, 236, 237, 240, 243, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 259, 256, 266, 267, 269, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 306, 308, 310, 317, 323.

6. Esecuzione Interventi da Programma degli Interventi (Realizzazione dell'80% degli interventi previsti nell'anno (importi lordi).
   Per questo Obiettivo sono stati considerati i TOTALI sempre relativamente alle 4 Colonne di TUTTI gli Interventi riportati nella Tabella trasmessa ad ATO MB a Gennaio 2018 come avanzamento delle commesse, e paragonata al consuntivo trasmesso ad Arera nel mese di luglio 2018.

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva con i dati come descritto per i singoli Interventi.

TABELLA 4

OBIETTIVO (INDICATORE) (art. 24 del disciplinare)	PROPOSTA 2017 (indicato Nella Colonna "R" nel file di avanzamento per ATO)	MINIMO LIVELLO OBIETTIVO calcolato su PROPOSTA 2017	EUROPREVISIONE 2017 (indicato Nella Colonna "S" nel file di avanzamento per ATO)	MINIMO LIVELLO OBIETTIVO calcolato su EUROPREVISIONE 2017	TOTALE ANNO 2017 – Valore Investimento annuo a consuntivo (riportato nella tabella Arera)
Rinnovamento/sostituzione a rottura elettropompe (Sostituzione del 100% delle elettropompe non più funzionanti)	€ 210.000,00	€ 210.000,00	**€ 310.000,00**	€ 310.000,00	€ 336.938,30

Telecontrollo (Installazione almeno del 90% degli impianti previsti all'anno)	€ 330.000,00	€ 297.000,00	**€ 575.000,00**	€ 517.500,00	€ 627.355,54
Case dell'acqua (Installazione del 100% delle case dell'acqua previste all'anno)	€ 40.000,00	€ 40.000,00	**€ 160.000,00**	€ 160.000,00	€ 209.668,39
Sostituzione contatori utenza (Sostituzione almeno del 90% dei contatori previsti all'anno)	€ 450.000,00	€ 405.000,00	**€ 330.000,00**	€ 297.000,00	€ 422.010,91
Manutenzione straordinaria (Esecuzione almeno del 95% delle manutenzioni straordinarie programmate nell'anno)	€ 10.044.034,78	€ 9.541.833,04	**€ 15.542.545,70**	€ 14.765.418,41	€ 16.478.363,04
Esecuzione Interventi da Programma degli Interventi (Realizzazione dell'80% degli interventi previsti nell'anno (importi lordi)	€ 30.084.419,90	€ 24.067.535,92	**€ 29.436.043,79**	€ 23.548.835,03	€ 27.207.014,76

j) ANALISI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

1) L'importo degli interventi sostituzione pompe a consuntivo è prossimo all'importo preventivato. Tutte le pompe che si sono guastate nel corso dell'esercizio sono state sostituite;

2) Gli interventi complessivamente realizzati per il rinnovo/ampliamento telecontrollo acquedotto e fognatura hanno superato l'importo preventivato;

3) L'importo speso per la realizzazione di nuove casette dell'acqua ha ampiamente superato il target, con soddisfazione di tutte le richieste ricevute;

4) Gli interventi per sostituzione contatori 2017 hanno superato l'importo preventivato. L'importo inserito è riferito alla sostituzione dei contatori, voce di costo che è stata interamente spesata nell'esercizio, a cui si aggiungono 123.044,13 € relativi alla posa di nuovi gruppi di misura d'utenza, a cui non è assegnato uno specifico codice ATO;

5) L’importo complessivo speso in lavori di manutenzione straordinaria per i servizi gestiti ha superato il target di riferimento;

6) Il totale complessivo investimenti anno 2017 ha superato la soglia minima fissata.

TABELLA 5		
OBIETTIVO **(art. 24 del disciplinare)**	**SCADENZA**	**PERCENTUALE RAGGIUNTA OBIETTIVO RAGGIUNTO (SI/NO)**
Impegni assunti con l’adozione dei Piani e documenti previsti nella convenzione agli artt. 12 (inventario beni proprietà e in concessione), 31 (rif. Standard generali della Carta dei Servizi) e 33 (rif. obiettivi sezione c)	Entro il 31 dicembre	art 12: – L’attività è gestita in Working Progress l’identificazione dei siti e dei Manufatti risiede nel database Datagest, la documentazione in formato digitale è presente sia in Intranet che in Transito nella Sezione Documenti Qualità Archivi. L’attività viene gestita e continuamente aggiornata. art 31 rif standard della carta dei servizi: La Carta dei Servizi è aggiornata ai contenuti richiesti dalla Delibera Arera 655/2015 a giugno 2016 ed è in vigore dal 1 luglio 2016. In data Aprile 2018 la Carta dei Servizi è stata oggetto di revisione a’ sensi di quanto disposto dalla deliberazione Arera 917/2017 “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”, con introduzione di 3 nuovi standard specifici di continuità del servizio di acquedotto La gestione degli indennizzi automatici è effettuata nel rispetto di quanto previsto nella deliberazione AEEGSI 655/2015. Il listino prezzi è stato definitivamente approvato il 22 giugno 2017 e non è stato modificato e al momento non si prevedono modifiche. art 33 livelli di servizio: l'attività di verifica del rispetto degli standard della carta dei servizi (vigente dal 1 luglio 2016) è in corso da parte di AEEGSI a seguito dell'inserimento dei dati relativi alla qualità del servizio nel portale dell’Autorità , cui si rimanda per i dati in esso contenuti.
Analisi acque destinate al consumo umano: Rispetto del Piano di Programmazione annuale, condiviso con la Direzione Tecnica e contenente un numero di controlli non inferiore a quanto calcolabile con la Tabella B1 dell'allegato II del D.lgs 31/01, attuazione della Direttiva CE 98/83. Analisi acque Reflue: rispetto del piano di Programmazione annuale, condiviso con la Direzione Tecnica e contenente, tra gli altri controlli, quanto previsto dalla normativa vigente in materia di controlli e autocontrolli. Scarichi industriali: rispetto della disponibilità analitica per l'esecuzione di un numero di campioni non inferiore ad 800 (subordinata alla effettiva disponibilità di consegna dei campioni da parte del settore GUI).	Entro il 31 dicembre	Prelievi Totali: n 6.832 Prelievi da Programma Annuale 6.524 (n.308 Prelievi extra Programma)

e. Obiettivi e scadenze NON soggetti a penali/sanzioni da parte dell'EGA

STANDARD SPECIFICI SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO

TABELLA 6 DATI RIFERITI ALL'ANNO 2017						
Tipo Prestazione	***Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)***	***Numero Totale Prestazioni Eseguite***	***Prestazioni Eseguite Entro Standard***	***Prestazioni Eseguite Fuori Standard***	***Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017***	***Tempo Medio Rilevato 2017***
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	982	911	71	92,77 %	14,41
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	204	201	3	98,50%	5
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	47	40	7	85,11%	14,68
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA	NA

Tipo Prestazione	*Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)*	*Numero Totale Prestazioni Eseguite*	*Prestazioni Eseguite Entro Standard*	*Prestazioni Eseguite Fuori Standard*	*Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017*	*Tempo Medio Rilevato 2017*
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	970	919	51	94,74%	2,99
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	530	524	6	98,87%	2,61
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	6	6	0	100,00 %	4
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	31	31	0	100,00 %	0,26
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	903	893	10	98,89%	3,25
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.785	4.767	18	99,62%	0,04
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	197	174	23	88,32%	13,38
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1.602	1.544	58	96,38%	13,37
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	69	68	1	98,55%	4,59
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	1	1	0	100,00 %	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	22	12	10	54,55%	29,91
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	5	5	0	100,00 %	0

Tipo Prestazione	*Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente*	*Numero Totale Prestazioni Eseguite*	*Prestazioni Eseguite Entro Standard*	*Prestazioni Eseguite Fuori Standard*	*Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017*	*Tempo Medio Rilevato 2017*
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	14	14	0	100,00%	2,64
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	11	11	0	100,00%	1,36
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	605.432	604.760	672	99,89%	1,23
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1.000mc 4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000mc 6/anno se consumi > 3.000 mc	151.269	151.043	226	99,85%	NA
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	187	187	0	100,00%	18,6
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	160	144	16	90,00%	27,1
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	36	36	0	100,00%	25,19
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	ND	ND	ND	ND	ND
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	ND	ND	ND	ND	ND

Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% del grado di rispetto di alcuni standard specifici è ascrivibile a picchi di richieste ricevute tali da non giustificare il potenziamento della struttura aziendale stante, altresì, che i tempi medi sono ampiamente rispettati.

Si ritiene opportuno precisare che per lo standard:" *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio*" l'Azienda ha previsto quale azione di rimedio l'inserimento nel prossimo contratto di manutenzione del vincolo al rispetto della tempistica prevista dei 30 giorni, anche per l'invio alla verifica di un solo contatore.

Infine per quanto riguarda lo standard "*Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni*", è in corso una modifica al software di gestione delle richieste di informazioni che permetterà un maggiore presidio del rispetto della tempistica di risposta.