Rapporto Informativo Annuale 2016

Sommario

A. AREA TECNICO INGEGNERISTICA....3

A) SERVIZIO ACQUEDOTTO....4
B) SERVIZIO FOGNATURA....10
C) SERVIZIO DEPURAZIONE....16
D) LABORATORIO....24
E) CONTROLLO UTENZE NON DOMESTICHE....29
F) IMPATTO AMBIENTALE (CONSUMI, EMISSIONI, RIFIUTI). 31
G) IMPLEMENTAZIONE STUDI, PIANI E STRUMENTI INFORMATIVI. 33

B. AREA ECONOMICO-FINANZIARIA 35

C. AREA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 44

H) RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI....45
I) CUSTOMER SATISFACTION....64

D. OBIETTIVI E SCADENZE SOGGETTI A PENALI/SANZIONI DA PARTE DELL'EGA 70

TABELLA 1 71
TABELLA 2 71
J) ANALISI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 75
TABELLA 5 76

E. OBIETTIVI E SCADENZE NON SOGGETTI A PENALI/SANZIONI DA PARTE DELL'EGA....77

A. Area Tecnico Ingegneristica

a) Servizio Acquedotto

Perimetrazione del Servizio Idrico: ricognizione delle infrastrutture idriche

Il Servizio Idropotabile fornito dal Gestore Brianzacque interessa una popolazione residente di oltre 866.000 abitanti; l'approvvigionamento idrico viene assicurato per una quota superiore al 99% da fonti idriche sotterranee. Da ricognizione effettuata al 28 Febbraio 2017 le colonne di Emungimento da falde sotterranee attive risultano essere pari a **347** mentre circa **30** hanno la sola funzione di monitoraggio delle falde (piezometri, pozzi spia), altre risultano essere fuori esercizio causa inquinamenti.

Nel biennio 2015-16 e nei primi mesi 2017 il Settore Acquedotto si è progressivamente esteso acquisendo la gestione del Comune di Monza e progressivamente le 30 gestioni residuali presenti nel territorio provinciale di Monza e Brianza (processo conclusosi a fine Febbraio 2017), ad eccezione dell'acquedotto di Villasanta, dove è tuttora vigente una gestione privata.

Volumi Sollevati Anno 2016 (Riassunto per Acquedotto Comunale)

Di seguito si elencano i volumi sollevati nell'anno 2016 nei 28 Comuni gestiti in Provincia di Monza e Brianza da Brianzacque Srl, si precisa che per i 7 Comuni di: Barlassina, Cogliate, Lazzate, Lentate sul Seveso, Limbiate, Misinto, Nova Milanese Brianzacque ha iniziato la gestione a partire dal 1 Gennaio 2016 sostituendo il Gestore uscente a seguito dell'Accordo di scambio Gestioni fra ATO MB e ATO MI.

Volumi Sollevati Anno 2016 a servizio dei Pubblici Acquedotti

BRIANZACQUE S.R.L.	COMUNE	SEREGNO	MUGGIÒ	CARATE BRIANZA	MEDA	SOVICO	VERANO BRIANZA	ALBIATE	GIUSSANO
Volume TOTALE di acqua prelevata	**m3**	**4.559.705**	**2.586.279**	**2.208.903**	**3.053.951**	**730.963**	**1.197.898**	**1.095.428**	**2.671.276**

BRIANZACQUE S.R.L.	COMUNE	BARLASSINA	COGLIATE	LAZZATE	LENTATE	MISINTO	NOVA MILANESE	LIMBIATE
Volume TOTALE di acqua prelevata	**m3**	**1.248.828**	**964.003**	**811.718**	**1.837.200**	**455.960**	**2.399.492**	**3.811.504**

BRIANZACQUE S.R.L.	COMUNE	ARCORE	LISSONE	MACHERIO	BIASSONO	DESIO	VIMERCATE	AGRATE BRIANZA
Volume TOTALE di acqua prelevata	**m3**	**2.098.590**	**4.309.397**	**548.293**	**1.508.427**	**4.526.227**	**3.600.424**	**2.044.145**

BRIANZACQUE S.R.L.	COMUNE	CERIANO LAGHETTO	VAREDO	BOVISIO MASCIAGO	SEVESO	CESANO MADERNO	MONZA	**TOTALE**
Volume TOTALE di acqua prelevata	**m3**	**828.533**	**1.076.172**	**1.220.876**	**2.310.401**	**4.032.814**	**14.794.348**	**72.531.755**

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 ha realizzato diversi collegamenti di soccorso fra reti confinanti (Interconnessioni) in maniera da garantire portate idriche nelle aree della rete più critiche. Nella sottoelencata Tabella si riportano le Interconnessioni attive nel Territorio della Provincia MB:

Anagrafica interconnessioni acquedotti

Indirizzo	**Tipologia (codifica Brianzacque)**	**Acquedotti interconnessi**
VIA CANZI	IntercAlbiateSovicoCanzi	Albiate - Sovico
VIA MONFALCONE	IntercAlbiateSovicoMonfalcone	Albiate - Sovico
VIA MILANO	IntercBiassonoMacherioMilano	Biassono - Macherio
VIA DEI GELSI	IntercBiassonoVedanoGelsi	Biassono - Vedano
VIA SUPERGA	IntercBovisioCesanoSuperga	Bovisio Masciago - Cesano Maderno
	IntercBovisioLimbiate*	Bovisio Masciago - Limbiate
VIA DEI MILLE	IntercBovisioVaredoMille	Bovisio Masciago - Varedo
VIA PAGANINI	IntercBovisioVaredoPaganini	Bovisio Masciago - Varedo

VIA ITALIA	IntercCAPGessate	CAP - Gessate
VIA DANTE	IntercCarateVeranoDante	Carate Brianza - Verano Brianza
VIA SAURO	IntercCarateVeranoSauro	Carate Brianza - Verano Brianza
VIA CAMPIANE	IntercCesanoBovisioCampiane	Cesano Maderno - Bovisio Masciago
VIA COLOMBO	IntercCesanoSevesoColombo	Cesano Maderno - Seveso
VIA PIAVE, LARIO HOLDING	IntercCIABCabiate	Ciab - Cabiate
VIA DELLE TOFANE	IntercCIABGiussano	Ciab - Giussano
VALERA DI VAREDO	IntercDesioVaredoValera	Desio - Varedo
	IntercGiussanoArosio	Arosio - Giussano
	IntercGiussanoCarugo	Carugo - Giussano
	IntercGiussanoMariano	Mariano Comense - Giussano
VIALE MONZA	IntercGiussanoVeranoMonza	Verano Brianza - Giussano
VIA PASCOLI	IntercGiussanoVeranoPascoli	Verano Brianza - Giussano
VIA POLA	IntercGiussanoVeranoPola	Verano Brianza - Giussano
VIA DELLA MISERICORDIA	IntercLissoneBiassonoBlasionum	Lissone - Biassono
VIA BOTTEGO	IntercLissoneBiassonoBottego	Lissone - Biassono
VIA LOCATELLI	IntercLissoneBiassonoLocatelli*	Lissone - Biassono
VIA REGINA MARGHERITA	IntercLissoneMacherioPedresse	Lissone - Macherio
VIA RESISTENZA	IntercLissoneMacherioResistenza	Lissone - Macherio
VIA ALLENDE	IntercMarianoCabiateAllende	Mariano Comense - Cabiate
VIA BUOZZI	IntercMarianoCabiateBuozzi	Mariano Comense - Cabiate
VIA STOPPANI	IntercMarianoCabiateStoppani	Mariano Comense - Cabiate
VIA CAVALLA	IntercMedaSevesoCavalla	Meda - Seveso
VIA VIGNAZZOLA ANGOLO VIA CAVALLA	IntercMedaSevesoVignazzola	Meda - Seveso
	IntercPessanoGorgonzola	Pessano con Bornago - Gorgonzola
	IntercSeregnoAlbiate	Albiate - Seregno
PISCINA	IntercSeregnoCabiate	Seregno - Cabiate
	IntercSeregnoCarate	Seregno - Carate Brianza
VIA DE SANCTIS	IntercSeregnoDesioDeSantis	Seregno - Desio
VIA MAZZINI	IntercSeregnoDesioMazzini	Seregno - Desio
	IntercSeregnoGiussano	Seregno - Giussano
Via Strauss (Seregno) - Via Gandhi (Lissone)	IntercSeregnoLissoneStraussGandhi	Seregno - Lissone
VIA CADORE	IntercSeregnoMedaCadore	Seregno - Meda
VIA WAGNER	IntercSeregnoMedaWagner	Seregno - Meda
	IntercSevesoBarlassina	Seveso - Barlassina
VIA COLOMBO	IntercSevesoCesanoColombo	Seveso- Cesano Maderno
VIA LAMARMORA	IntercSevesoCesanoLamarmora	Seveso - Cesano Maderno
VIA MEZZERA	IntercSevesoCesanoMezzera	Seveso - Cesano Maderno
VIA TEVERE	IntercSevesoCesanoTevere	Seveso - Cesano Maderno
VIA LAGHETTO	IntercSovicoMacherioLaghetto	Sovico - Macherio
	IntercVaredoLimbiate*	Varedo - Limbiate
	IntercVimercateAgrate	Vimercate - Agrate Brianza

Forniture Acqua all'ingrosso fra Gestore Extra ATO

Brianzacque oltre alle fonti di alimentazione sopra citate ha stipulato contratti specifici con Gestori Inter Ambito al fine di ricevere forniture idriche all'ingrosso di alimentazione degli acquedotti carenti di risorse proprie nel territorio di Monza e Brianza.

In particolare la zona Alta Brianza Centrale (Colli Briantei inseriti nell'intorno Parco Valle Lambro, nello specifico i Comuni di Giussano, di Besana Brianza, di Renate, di Briosco, di Veduggio con Colzano e di Cabiate nell'Ambito Territoriale Ottimale di Como) possono fruire di alimentazione derivata da Lario Reti Holding per fronteggiare le punte di consumo, principalmente nei mesi estivi.

Attività di Recupero Pozzi Dismessi

Brianzacque oltre ad attivare questi contratti di soccorso, in relazione alla necessità di consentire adeguate dotazioni idriche a servizio delle Utenze collegate persegue una politica tesa al recupero dei pozzi in disuso che ha garantito performance di Gestione significative.

Telecontrollo

Al fine di garantire elevata affidabilità ai propri acquedotti, Brianzacque si è dotata di un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione, che oltre a permettere un controllo in remoto degli impianti, assolve a numerose funzioni quali ad esempio ottimizzare il funzionamento dei pozzi in relazione al fabbisogno di acqua all'utenza, monitorare i parametri di esercizio inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento, raccogliere dati per verificare l'efficienza funzionale ed energetica degli impianti. Nel biennio 2015-16 Brianzacque ha rinnovato il sistema centrale e sottendendo progressivamente allo stesso le periferiche dei manufatti dislocati nei vari acquedotti, di particolare rilievo il rinnovo degli apparati dislocati sull'acquedotto di Monza e sulle nuove gestioni acquisite dal Gruppo CAP.

Ulteriori Adempimenti Piano Emergenza Acquedotti – Attivazione Servizio di Pronto Intervento

Brianzacque 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 2016 sono risultati essere circa 1.700.

Km rete idrica/tipologia materiali ove noto

Nella tabella riportata nel seguito è indicata la lunghezza totale e la ripartizione per tipologia di materiale delle condotte di acquedotto, come desumibile dal SIT aziendale, gestite da Brianzacque srl alla data del 31/12/2016.

Materiale	**Estensione [Km]**
Acciaio	Km 1 411,514
PE	Km 335,687
Ghisa	Km 84,458
Altro	Km 6,954
Non Conosciuto	Km 395,500
Totale	**Km 2 234,113**

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.

Nel 2017 verrà avviata una campagna di rilievo di tutti gli acquedotti gestiti a seguito della quale il dato sarà certamente più preciso e affidabile.

Rilievo/modellazione per Comune

Le attività riguardano la “Ricostruzione del modello delle caratteristiche geometrico-idrauliche di ciascuna delle 28 Reti Idriche-Acquedottistiche comunali in gestione a Brianzacque”, propedeutico alla successiva elaborazione del Piano Idrico Integrato del primo lotto di 28 acquedotti gestiti, per un bacino d’utenza di circa 650.000 abitanti.

Al 31/12/2016 è stato predisposto Il Progetto Operativo e ed è stato approvato l’avvio delle 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.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle attività da svolgere

Lunghezza reti acquedotto stimata da rilevare	km	2800
Misuratori pressione da installare	num.	280
Misuratore portata da installare	num.	70

Perdite Fisiche rilevate nell'Anno 2016

La tabella di seguito riportata evidenzia le perdite riscontrate nel 2016 confrontate con quelle del biennio complessivo:

	2014	2015	2016
Acquedotti gestiti	21	22	29
Perdite rilevate (non misurato)	19,2%	20%	19,8%

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.

Brianzacque persegue una politica di riduzione delle perdite complessive (fisiche più amministrative) mediante un programma di ricerca sistematica sulle reti, con controllo annuale medio di almeno 1/3 delle lunghezza totale della rete esistente e mediante individuazione di Utenze non misurate con posa di nuovi contatori.

Le perdite individuate nell'ambito del programma di ricerca e quelle direttamente rilevate, vengono riparate con priorità in base alla classificazione del grado di dispersione.

Si evidenzia che il livello di perdite riscontrato è influenzato negativamente dalla crescente vetustà media elevata delle reti in servizio, per tale ragione si ritiene che significativi miglioramenti del tasso di perdita potranno essere conseguiti mediante un costante programma di rinnovo delle reti stesse associato ad adeguati investimenti, atteso che negli anni recenti le priorità d'intervento sono state riservate ai settori Depurazione e Fognature.

Per quanto riguarda l'andamento delle perdite idriche nel periodo 2014-2016 si rimanda all'allegato: *Tabella perdite idriche 2014-2016.*

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 è esteso ai 55 comuni della provincia di Monza e della 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.

La rete fognaria si estende per circa 2500 km di condotte e comprende oltre 120 impianti di sollevamento e 31 vasche di prima pioggia e 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.

Il settore fognature nel biennio 2015-16 ha avviato l'implementazione di un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione, che oltre a permettere

un controllo in remoto degli impianti, assolve a numerose funzioni quali ad esempio ottimizzare il funzionamento delle stazioni di sollevamento in termini di portate e soprattutto di ottimizzazione energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento.

L'organizzazione del servizio fognatura è costantemente impegnata nelle attività di manutenzione edile e di spurgo dei manufatti costituenti il sistema, in parte pianificate ma spesso eseguite in emergenza, per evitare problemi di sicurezza e igienico sanitari. Brianzacque ha progressivamente migliorato l'efficienza della propria struttura organizzativa, al fine di rendere più rapidi ed incrementare la quantità dei propri interventi a servizio dell'utenza e delle amministrazioni locali.

Km rete fognaria/tipologia materiali ove noto, condotte acque bianche e condotte acque miste

Nelle tabelle riportate nel seguito sono indicate, per tipologia di refluo veicolato, la lunghezza totale nonché la ripartizione per tipologia di materiale delle condotte fognarie come desumibile dal SIT aziendale, gestite da Brianzacque srl alla data del 31/12/2016.

Fognature bianche

Materiale	Estensione [Km]
CLS	73,455
PVC	35,310
GRES	0,844
GHISA	0,570
PE	1,125
ALTRO	0,153
Non Conosciuto	8,739
Totale	**120,193**

Fognature miste

Materiale	Estensione [Km]
CLS	Km 1 972,298
PVC	Km 102,500
GRES	Km 74,185
GHISA	Km 1,064
PE	Km 14,277
ALTRO	Km 22,459
Non Conosciuto	Km 314,106
Totale	2500,89

I dati sono stati desunti in parte dallo stato di fatto così come trasmesso dai comuni o dalle società che hanno gestito le fognature prima di Brianzacque srl ed in parte da quanto riscontrato nella campagna di rilievo iniziata nel 2015. A conclusione di quest'ultima il dato sarà certamente più preciso e affidabile.

Stato Reti ed Impianti

Si premette che Brianzacque ha acquisito nel corso degli anni e sta tuttora acquisendo (Rete ed Impianti di Brugherio dal 1 Marzo 2017) Manufatti ed infrastrutture realizzate a cura dei Comuni che avevano la gestione diretta del Servizio, per i quali Brianzacque ha attivato un programma di rilevazione delle reti e degli allacciamenti al fine di analizzare lo stato effettivo, fino al completamento del programma la conoscenza deriva dalle verifiche in campo e dalle video ispezioni eseguite n. 216 nel solo 2016. Le video effettuate hanno evidenziato una situazione di accettabile conservazione, pur evidenziando punti di criticità su cui Brianzacque si sta adoperando per risolvere le situazioni più evidenti.

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 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 sono riferite ai 48 Comuni, in gestione a Brianzacque all'avvio dell'appalto, per un bacino d'utenza di circa 768.000 abitanti.

Si riporta un sintetico quadro riepilogativo delle attività da svolgere:

Lunghezza reti fognarie interessate dalle attività	km	2.400
Pluviometri da installare	num.	90
Misuratori Portata da installare all'interno della rete fognaria	num.	110
Sviluppo rete fognaria da videoispezionare.	km	140

Al 31/12/2016, lo stato di avanzamento attività è il seguente:

- attività di misurazione in campo;
- è stato completato il rilievo geometrico topografico di circa il 65% di rete fognaria;
- è stata completata la campagna di monitoraggio piogge-portate con l'installazione di:
    - Num. Pluviometri = 90
    - Num. Misuratori portata= 110
- sono stati videoispezionati circa 52 km di condotti;
- attività di ricostruzione dei modelli delle reti mediante software di modellazione idraulica. Sono in corso i modelli di una decina di comuni per uno sviluppo di circa 400 km rete modellata. Infine, per quanto riguarda la predisposizione dei Piani Fognari, è stato sviluppato circa il 5% delle attività previste per l'elaborazione dei Piani Fognari dei 48 comuni previsti.

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 48 Comuni di Brianzacque" sono state effettuate due campagne di monitoraggio di piogge e portate (2015 e 2016), 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 = 90
- Num. Misuratori portata= 110.

Nel corso dell'anno sono stati poi realizzati 20 punti per il monitoraggio della qualità dei reflui attraverso strumenti campionatori. Per quanto riguarda la strumentazione sono stati acquistati 10 nuovi campionatori e 10 nuovi pluviometri che si aggiungono a quelli già in dotazione a Brianzacque srl. Nell'arco del 2017 si prevede l'installazione fissa dei 10 pluviometri e l'elaborazione di una gara per la fornitura e l'installazione di nuovi punti di monitoraggio portata – qualità.

Eventi Meteorologici nell'Anno 2016.

Nell'anno 2016 non si sono verificati episodi metereologici significativi da creare malfunzionamenti e rigurgiti nelle reti di Fognatura gestite da Brianzacque e che hanno provocato episodi di allagamenti localizzati in alcuni Comuni della Provincia, tra i quali: Aicurzio, Bernareggio, Besana in Brianza, Carate Brianza, Concorezzo, Desio, Lesmo, Monza, Seregno e Sulbiate. 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 anche nelle giornate festive, 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 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

Negli anni recenti Brianzacque ha progressivamente incrementato gli standard del servizio erogato.

Attualmente le frequenze d'intervento sono le seguenti. La pulizia annuale delle reti per singolo comune è pari ad 1/10 della lunghezza complessiva; la pulizia annuale delle caditoie è invece pari ad 1/3 del numero totale di caditoie. Brianzacque 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 2016.

Attività Ordinarie Fognatura

Anno 2016		
TIPOLOGIA INTERVENTO	**Unità Misura**	**TOTALI**
	n.	**n.**
AUTORIZZAZIONI RILASCIATE PER ALLACCIAMENTO DI UETNZE RESIDENZIALI	**n.**	**382**
PARERI RILASCIATI SUI PIANI ATTUATIVI	**n.**	**29**
SCHEMI FOGNARI VERIFICATI	**n.**	**36**
PREVENTIVI INVIATI	**n.**	**189**
ALLACCIAMENTI ESEGUITI	**n.**	**166**
ORDINI SPURGO ESEGUITI	**n.**	**5.147**
ORDINI EDILI ESEGUITI	**n.**	**1.213**
VERIFICHE FORNITORI SPURGO	**n.**	**2.127**
VERIFICHE FORNITORI EDILI	**n.**	**1.212**

Utenze idriche non allacciate

Le utenze servite al 31.12.2016 sono pari a 120.084 di cui 119.212 dotate di misuratore (vedi AllegatoStatistica_Utenti_Attivi_al_31122016). Le utenze servite che non risultano dotate di misuratore (pari a 872) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait.

Le utenze invece che risultano ancora non allacciate alla pubblica fognatura (4.039) sono riconducibili a utenze isolate per le quali non sussiste l'obbligo di allaccio, utenze non ancora allacciate a seguito di interventi estensione reti di recente costruzione e utenze inadempienti.

c) Servizio Depurazione

Struttura / trattamenti impianto (dati principali)

Impianto di Monza

Si tratta di impianto avente una potenzialità depurativa pari a 650.000 AE di tipo biologico a fanghi attivi. Il punto di recapito per le acque reflue depurate è il fiume Lambro.

Le sezioni di trattamento sono elencate di seguito:

Linea acque:

- grigliatura fine e dissabbiatura / disoleatura;
- biofiltro di trattamento aria;
- sedimentazione primaria;
- biofiltro di trattamento aria;
- sollevamento liquami intermedio;
- ossidazione biologica a bolle medie (in fase di adeguamento a bolle fini);
- ricircolo fanghi biologici;
- defosfatazione chimica (Policloruro di Al);
- sedimentazione secondaria;
- filtrazione finale a sabbia/antracite;
- disinfezione liquami (Acido peracetico);
- deodorizzatori aria a biofiltri;

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;
- 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;

- generatori elettrici di emergenza.

Impianto di Vimercate

Si tratta di impianto con potenzialità di 104.000 AE del tipo biologico a fanghi attivi. Il punto di recapito per le acque reflue depurate è il Torrente Molgora.

L'impianto comprende le seguenti sezioni di trattamento:

Linea acque:

- grigliatura fine;
- 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;
- digestione anaerobica 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;

Impianto di Truccazzano (gestito fino al 28 Febbraio 2017)

Si tratta di un impianto con potenzialità di 194.000 AE di tipo biologico a fanghi attivi con recapito finale delle acque reflue depurate in Torrente Molgora, completo delle seguenti fasi di trattamento.

Linea Acque:

- sollevamento liquami;
- grigliatura fine;

- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base;
- dissabbiatura / disoleatura;
- vasca di equalizzazione;
- sedimentazione primaria;
- predenitrificazione e nitrificazione biologica;
- defosfatazione chimica (Cloruro di Al);
- sedimentazione secondaria;
- filtrazione finale su tela;
- disinfezione finale (acido peracetico);

Linea Fanghi:

- pre-ispessimento;
- digestione anaerobica;
- post-ispessimento;
- disidratazione meccanica con centrifuga;
- scrubber deodorizzatore aria a doppio stadio acido-base;

Linea biogas:

- centrale termica;
- gasometro;
- torcia di emergenza;
- generatori elettrici d'emergenza.

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 una 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 ottobre 2016

Esiti analitici – vedasi allegato analisi emissioni 2016_Vimercate

Depuratore di MONZA

In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 332_del 17.01.16 sono state effettuate campagne di misura semestrali di tutti i punti di emissione codificati ed analisi sul biogas da digestione anaerobica utilizzato nelle centrali termiche dell'impianto.

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

Nel dicembre 2016 è stato avviato il nuovo modulo del biofiltro di ingresso (emissione E27) realizzato a servizio della sezione di sedimentazione primaria in fase di copertura ai fini del contenimento degli odori.

Campagna di verifica emissioni del giugno 2016

Relazione di accompagnamento - Vedasi allegato relazione emissioni Monza GIU Aut. Dir. nr. 332_firmata_160808,
Esiti analitici – vedasi allegato referti emissioni Monza GIU aut. dir. n. 332_160808.

Campagna di verifica emissioni del novembre 2016

Relazione di accompagnamento - Vedasi allegato relazione emissioni Monza NOV Aut. Dir. nr. 332_firmata_170116.
Esiti analitici – vedasi allegato referti emissioni Monza NOV aut. dir. n. 332_170116.

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 del monitoraggio sono stati regolarmente caricati nel Sistema Informativo Regionale (SireAcque). Nel seguito si riportano le tabelle riassuntive dei controlli effettuati da Brianzacque e delle verifiche effettuate da ARPA ai fini della valutazione della conformità degli scarichi alla normativa vigente.
Si precisa che per l'Impianto di Depurazione di Monza è stata rilevata la non conformità dei parametri azoto ammoniacale ed azoto totale conseguenti alle ben note carenze strutturali

dell'impianto, per colmare le quali sono attualmente in corso i lavori di adeguamento della Linea Acque che saranno terminati entro l'anno 2017.

Per l'Impianto di Depurazione di Vimercate è stata rilevata la non conformità per il parametro azoto totale ed in alcune occasioni per il parametro azoto ammoniacale. Tali non conformità si sono concentrate in particolare nei primi mesi dell'anno in conseguenza al verificarsi di ripetuti fenomeni di afflusso anomalo. Per la risoluzione di tale criticità sono in corso Tavoli Tecnici con Regione Lombardia e con gli Enti di Controllo per individuare idonee strategie d'intervento sugli scarichi produttivi che si ritengono responsabili della situazione in atto.

Infine per l'impianto di Truccazzano sono stati rilevati puntuali non conformità dei parametri solidi sospesi e BOD5, conseguenti ad episodi di sovraccarico idraulico dell'impianto per la presenza di elevate quantità di acque parassite nelle reti fognarie di collettamento del bacino di competenza.

Si allega inoltre il giudizio di conformità degli impianti per l'anno 2016 pubblicato sul sito di Sire Acque (v allegato: *CONTROLLI-VERIFICHE 2016 Depuratori Brianzacque)*

Controlli – Verifiche Depuratore di Monza

								superamento limiti legge						limiti di legge			superamento limiti di tolleranza			limiti di tolleranza		
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) NH_4	Azoto Ammoniacale (mg/l) N	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	%N ammoniacale >30%Ntot			BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]
mer 13.01.16	22	92	7	1,5	30,0	22	17,16	0	0	0	57,20	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 26.01.16	11	40	17	0,9	29,1	28,7	22,39	0	0	0	76,93	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 27.01.16	10	55	14	1,3	32,0	27	21,06	0	0	0	65,81	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 10.02.16	5	19	7	0,2	17,0	8	6,24	0	0	0	36,71	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 24.02.16	16	43	7	0,7	29,2	33,1	25,82	0	0	0	88,42	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 9.03.16	6	24	7	0,2	16,9	17,5	13,65	0	0	0	80,77	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 23.03.16	18	42	7	0,4	24,0	32	24,96	0	0	0	104,00	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 30.03.16	11	45	17	0,6	27,7	31,1	24,26	0	0	0	87,57	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 6.04.16	24	54	17	0,8	34,8	40,6	31,67	0	0	0	91,00	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 20.04.16	21	62	15	1,1	28,2	34,1	26,60	0	0	0	94,32	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 4.05.16	25	50	12	0,6	21,1	27,3	21,29	0	0	0	100,92	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 18.05.16	12	22	7	0,1	20,4	21,9	17,08	0	0	0	83,74	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 25.05.16	6	40	12	0,5	22,2	15,9	12,40	0	0	0	55,86	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 8.06.16	7	16	7	0,1	15,8	15,0	11,70	0	0	0	74,05	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 22.06.16	11	25	7	0,2	8,8	4,2	3,31	0	0	0	37,58	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 6.07.16	14	34	7	0,2	12,2	10,1	7,88	0	0	0	64,57	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 12.07.16	5	32	10	0,3	12,9	9,9	7,72	0	0	0	59,86	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 20.07.16	11	25	7	0,2	13,0	10,8	8,42	0	0	0	64,80	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 3.08.16	11	21	10	0,4	8,3	2,6	2,00	0	0	0	24,09	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 17.08.16	7	15	5	0,1	8,3	4,1	3,20	0	0	0	38,53	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 31.08.16	31	169	130	2,8	17,1	3,7	2,89	31	169	130	16,88	3	1	25	125	35			130	50	250	87,5
mer 14.09.16	17	21	5	0,2	11,4	6,2	4,84	0	0	0	42,42	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 21.09.16	5	17	10	0,24	12,1	5,7	4,45	0	0	0	36,74	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 28.09.16	14	29	5	0,3	13,7	6,1	4,76	0	0	0	34,73	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 12.10.16	5	17	18	0,3	10,3	1,3	1,01	0	0	0	9,84	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 26.10.16	5	15	5	0,1	11,7	1,0	0,78	0	0	0	6,67	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 16.11.16	5	24	5	0,6	15,4	7,9	6,16	0	0	0	40,01	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 22.11.16	5	18	10	0,18	7,94	1,0	0,78	0	0	0	9,82	0	0	25	125	35						
mer 30.11.16	5	16	5	0,1	12,5	1,0	0,78	0	0	0	6,24	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 21.12.16	5	25	5	0,8	18,9	10,9	8,50	0	0	0	44,98	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
													1									
media annua				0,5	18																	
conformità tab. 1 e 2 Dlgs 152			Tab 2	C	NC		Tab 1	C														
Controllo interno																						
Verifica ARPA																						

Controlli – Verifiche Depuratore di Vimercate

								superamento limiti legge						limiti di legge			superamento limiti di tolleranza			limiti di tolleranza		
	BODs [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 Ammoni acale (mg/l) NH4	Azoto Ammonia cale (mg/l) N	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	%N ammonia cale >30%Ntot			BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]
mar 12.01.2016	5	24	7	0,3	8,0	2.0	1,56	0	0	0	19,50	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 19.01.2016	5	33	10	0,7	32,3	26,2	20,44	0	0	0	63,27	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 26.01.2016	7	50	7	0,3	28,0	26,0	20,28	0	0	0	72,43	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 9.02.2016	5	24	7	0,3	16,0	4,0	3,12	0	0	0	19,50	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 23.02.2016	5	31	7	0,4	35,1	35,8	27,92	0	0	0	79,56	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 08.03.2016	5	17	7	0,3	22,0	14,0	10,92	0	0	0	49,64	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mer 16.03.2016	6	31	10	0,2	13,7	9,4	7,33	0	0	0	53,52	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 22.03.2016	5	31	7	0,3	24,5	15,7	12,25	0	0	0	49,98	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 12.04.2016	25	67	7	0,5	24,0	11,6	9,05	0	0	0	37,70	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 03.05.2016	14	29	7	0,2	9,7	1,4	1,12	0	0	0	11,50	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 10.05.2016	7	17	10	0,2	7,0	1,0	0,78	0	0	0	11,16	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 17.05.2016	30	109	7	0,2	5,3	1,8	1,41	30	0	0	26,64	1	1	25	125	35		0	0	50	250	87,5
mar 31.05.2016	15	38	7	0,3	4,1	1,0	0,78	0	0	0	19,07	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 14.6.2016	5	15	7	0,2	8,4	1,0	0,78	0	0	0	9,31	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 28.6.2016	6	29	7	0,2	5,4	1,3	0,99	0	0	0	18,28	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 12.7.2016	11	32	7	0,6	5,5	1,3	1,03	0	0	0	18,69	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 19.7.2016	9	29	10	0,4	7,0	1,0	0,78	0	0	0	11,10	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 26.7.2016	14	31	5	0,5	5,3	1,52	1,19	0	0	0	22,41	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 9.8.2016	5	15	5	0,1	4,2	1,0	0,78	0	0	0	18,57	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 30.8.2016	25	66	5	0,4	6,8	1,1	0,86	0	0	0	12,62	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 13.9.2016	12	38	5	0,5	7,8	1,6	1,25	0	0	0	16,00	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
gio 15.09.2016	5	15	10	0,35	7,2	1,0	0,78	0	0	0	10,82	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 27.9.2016	12	36	5	0,2	7,6	1,3	1,01	0	0	0	13,34	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 11.10.2016	9	29	10	0,4	6,4	1,0	0,78	0	0	0	12,19	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 25.10.2016	6	40	5	0,3	7,7	1,6	1,25	0	0	0	16,21	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 8.11.2016	31	59	10	0,43	6,8	1,0	0,78	31	0	0	11,56	1	1	25	125	35		0	0	50	250	87,5
mar 15.11.2016	14	41	9	0,5	31,2	20,9	16,30	0	0	0	52,25	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 29.11.2016	23	67	5	0,2	6,8	1,1	0,86	0	0	0	12,62	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 13.12.2016	19	51	5	0,2	7,8	2,2	1,72	0	0	0	22,00	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
mar 27.12.2016	14	51	5	0,2	11,8	1,5	1,17	0	0	0	9,92	0	0	25	125	35	0	0	0	50	250	87,5
media annua				0,33	12,45								2									
conformità tab. 1 e 2 Digs 152			Tab 2	C	NC		Tab 1	C														
Controllo interno																						
Verifica ARPA																						

Controlli – Verifiche Depuratore di Truccazzano

								superamento limiti legge						limiti di legge			superamento limiti di tolleranza			limiti di tolleranza		
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			BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]	BOD5 [mg/L] O_2	COD [mg/L] O_2	Solidi sospesi totali [mg/L]
gio 14,01,2016	5	26	7	1,3	8,0	1,00	0,78	0	0	0	9,75	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
mar 26,01,16	7	31	12	0,9	11,3	1,00	0,78	0	0	0	6,90	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 28,01,2016	10	50	16	1,1	10,0	2,00	1,56	0	0	16	15,60	1	1	10	60	15	0	0		20	120	37,5
gio 11,02,2017	5	16	7	0,2	6,8	1,27	0,99	0	0	0	14,65	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 25,02,2016	5	21	7	0,4	11,7	7,70	6,01	0	0	0	51,33	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 10,03,2016	5	17	7	0,2	19,3	6,41	5,00	0	0	0	25,91	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
mer 23,03,2016	8	30	10	0,7	19,6	19,9	15,52	0	0	0	79,19	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 24,03,2016	5	32	7	0,2	10,6	9,9	7,71	0	0	0	72,70	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 7,04,2016	5	25	7	0,3	13,7	12,2	9,52	0	0	0	69,46	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 21,04,2016	13	38	13	0,7	20,4	22,7	17,71	13	0	0	86,79	1	1	10	60	15		0	0	20	120	37,5
gio 5,05,2016	5	15	7	0,1	6,6	2,30	1,79	0	0	0	27,18	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
mer 18,05,2016	5	17	10	0,5	16,6	10,50	8,19	0	0	0	49,34	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 19,05,2016	7	22	7	0,4	11,3	10,3	8,03	0	0	0	71,10	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 9,06,2016	6	15	7	0,7	5,6	1	0,78	0	0	0	13,98	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 23,06,2016	9	35	7	0,5	5,3	1	0,78	0	0	0	14,77	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 7,07,2016	5	15	7	0,6	8,9	1	0,78	0	0	0	8,81	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 21,07,2016	5	15	7	0,4	6,4	1	0,78	0	0	0	12,28	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
mar 26,07,2016	7	29	24	1,2	8,46	1	0,78	0	0	24	9,22	1	1	10	60	15	0	0		20	120	37,5
gio 4,08,2016	6	15	9	0,3	5,6	1	0,78	0	0	0	13,88	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 18,08,2016	9	28	5	0,4	6,6	1	0,78	0	0	0	11,82	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 1,09,2016	10	33	17	0,5	4,3	1	0,78	0	0	17	18,14	1	1	10	60	15	0	0		20	120	37,5
gio 15,09,2016	25	40	5	0,3	4,7	1	0,78	25	0	0	16,60	1	1	10	60	15	25	0	0	20	120	37,5
mar 27,09,2016	17	28	19	0,4	9,2	1	0,78	17	0	19	8,48	2	1	10	60	15		0		20	120	37,5
gio 13,10,2016	5	15	10	0,3	6,7	1	0,78	0	0	0	11,64	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 27,10,2016	5	19	5	0,3	7,5	1	0,78	0	0	0	10,40	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 10,11,2016	5	15	5	0,3	7,0	1	0,78	0	0	0	11,14	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
mar 15,11,2016	6	30	30	1,4	13,6	1	0,78	0	0	30	5,74	1	1	10	60	15	0	0		20	120	37,5
gio 24,11,2016	5	15	5	0,3	6,6	1	0,78	0	0	0	11,82	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 15,12,2016	5	15	5	0,4	9,3	1	0,78	0	0	0	8,40	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
gio 22,12,2016	5	15	5	0,4	10,4	1	0,78	0	0	0	7,50	0	0	10	60	15	0	0	0	20	120	37,5
media annua				0,52	9,73								7									
conformità tab. 1 e 2 Dlgs 152			Tab 2	C	C		Tab1	NC														

Controllo interno
Verifica ARPA

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
Totale complessivo [kWh]	**54.310.193**	**52.939.815**	**64.266.653**	**62.827.512**

Per l'anno 2016 hanno influito i passaggi di servizio con Amiacque ed in particolare la cessione dell'impianto di depurazione di Cassano d'Adda nonché l'acquisizione del servizio acquedotto nei comuni del nord-ovest della 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 in calo rispetto al 2015.

Il calo è ulteriormente accentuato dalla diminuzione del costo unitario dell'energia elettrica.

	2013	2014	2015	2016
Totale Costo energie (i.e.) - consuntivo	€ 9.479.082	**€ 8.718.216**	**€ 10.067.973**	**€ 9.749.674,54**

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. In particolare nel 2016 l'aumento è dovuto ad una riduzione della produzione di biogas e ai lavori di riqualificazione della vasche di ossidazione.

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 vincolare la fornitura ad un prezzo variabile. Di seguito si riportano dati e andamenti di consumi e costi degli ultimi anni.

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

Investimenti per efficientamento energetico

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.

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.

Da segnalare inoltre la realizzazione di uno studio di fattibilità, in collaborazione con ACSM Agam, 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 ".

Art.7. (Controlli interni)

Sono controlli interni i controlli effettuati dal gestore del servizio idrico integrato per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

I punti di prelievo dei controlli interni possono essere concordati con l'azienda unità sanitaria locale.

Per l'effettuazione dei controlli il gestore del servizio idrico integrato si avvale di laboratori di analisi interni, ovvero stipula apposita convenzione con altri gestori di servizi idrici.

I risultati dei controlli devono essere conservati per un periodo di almeno cinque anni per l'eventuale consultazione da parte dell'amministrazione che effettua i controlli esterni.

I controlli di cui al presente articolo non possono essere effettuati dai laboratori di analisi di cui all'articolo 8, comma 7.

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 il personale assegnato al servizio è costituito dal Responsabile dei Laboratori, dal Responsabile Garanzia Qualità dei lab. secondo la UNI EN ISO 17025, da 12 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;
- partecipazione (con gli Enti gestori dei servizi idrici precedentemente citati) al progetto di Regione Lombardia (Delibera N° VIII / 290 dell'8 Luglio 2005) per l'armonizzazione delle procedure, delle metodologie e delle apparecchiature per i controlli di qualità del ciclo idrico integrato relativo alle acque destinate al consumo umano ed acque di scarico. Tale progetto intende avviare e costruire un percorso condiviso e partecipato di attività nel campo della tutela ambientale, con particolare riferimento ai servizi di

pubblica utilità: questo per fare in modo che le azioni svolte dagli attori che si occupano di acque potabili, di scarico, depurazione e reflui, venissero ricondotte ad una matrice comune di qualità e consentissero di attivare processi di verifica e controllo (sia interni che esterni) maggiormente efficaci. Alla conclusione di tale percorso, la Regione Lombardia, potrà quindi stabilire che i controlli interni effettuati dai laboratori dei Gestori partecipanti, abbiano la stessa valenza dei controlli effettuati dai laboratori delle agenzie regionali di protezione ambientale.

Accreditamento dei Laboratori di Brianzacque

Dal 2010 i laboratori Brianzacque operano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: "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 2016 Laboratorio Acque Potabili

Premesso che per quanto attiene ai parametri controllati, ai valori di parametro e alle tipologie di controllo si fa riferimento agli Allegati I e II del decreto legislativo 31/01.

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 attinta).

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 2016 laboratorio acque potabili

Prelievi : n°5.229
Parametri analizzati: n°92.133
Parametri Non Conformi n°96 (1,83%)

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 le NON conformità rilevate e le relative prescrizioni.

A tal proposito nella tabella sotto riportata sono elencate le segnalazioni relative all'anno 2016 e le azioni correttive effettuate da Brianzacque.

NON CONFORMITA' RILEVATE DA ATS BRIANZA SU RETI ACQUEDOTTO ANNO 2016				
COMUNE	**DATA PRELIEVO**	**Punto campionamento**	**Pozzo/Punto rete Cod.**	**Gestione**
Meda	24/02/2016	RE108030XU0020	Via Tre Venezie	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Nova Milanese	13/01/2016	RE1080359U0009	Via L. da Vinci	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Varedo	18/05/2016	RE1080459U0020	Via Bellaria	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Agrate Brianza	24/05/2016	RE108001XU0004	Via Cantini/Kennedy	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Arcore	14/06/02016	RE1080049U0003	Piazza Durini	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Seregno	08/06/2016	RE1080399U0050	Via Don Gnocchi	Si era già provveduto a sostituire impianto carbone attivi in data 16/06/2016
Carate Brianza	13/06/2016	RE1080159U0024	Via IV Novembre	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Desio	22/06/2016	RE 1080230UOO44 RE10820230U0028 PO108023NU0010	Via Brambate Via Romagna Via De Gasperi	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Limbiate	08/06/2016	RE1080279U0002	Via Bellaria -Della Porta	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri
Seregno	07/07/2016	RE1080390U0038	Via Cadorna	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi- Conta di Escherichia
Desio	20/07/2016	RE1080239U0022 PO108023NU0004	Via Toricelli De Luca	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi- Conta di Escherichia
Nova Milanese	03/08/2016	RE10803SXU0003 RE1080359U0009	Via de Gasperi-Caravaggio Via da Vinci	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi- Conta di Escherichia
Vimercate	05/07/2016	RE1080509U0008	Via Fleming	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri LM6, Valutazione per sostituzione dello strato filtrante dell'impianto a carboni attivi
Muggiò	05/10/2016	RE108034XU0003	Via De Gasperi	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi- Conta di Escherichia
Seregno	09/11/2016	RE1080399U0047	Via Umbria	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi
Giussano	09/11/2016	RE1080249U0051	Serbatoio cascina Torre Giussano	Verifica ns. Laboratorio interno conformità parametri - Conta Coliformi

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.

Si rinvia allo stralcio allegato del "Piano dei Controlli approvato:

v allegato:"*Stralcio piano dei controlli potabili".*

Sezione 2 Laboratorio Controlli Scarichi acque reflue / Industriali

Piano dei Controlli

Il piano di controllo viene concordato con il Direttore Tecnico e il Dirigente della Depurazione, 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.
Viene riportato in allegato "*Il piano dei controlli acque reflue anno 2016".*

Dati quantitativi delle attività 2016 laboratorio acque reflue

Prelievi : n° 3.969
Parametri:n°44.167
Parametri Non Conformi n°591 (1,33%)

Dati quantitativi delle attività 2016 laboratorio acque reflue industriali
Prelievi : n°667
Parametri: n° 27.751
Parametri Non Conf (presunti tali): n° 235 (0,84%)

e) Controllo utenze non domestiche

I dati che seguono sintetizzano l'attività di Brianzacque rivolta al controllo delle imprese del territorio.

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.

Campionamenti effettuati

Nel corso del 2016 Brianzacque ha eseguito complessivamente 671 campionamenti di acque reflue 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 2016 sono stati emessi 275 pareri tecnici volti a valutare l'ammissibilità dei reflui provenienti da insediamenti produttivi nella rete fognaria.

Siti campionati per bacino

Le reti fognarie asservite ai comuni del territorio di Brianzacque sono convogliate a 5 impianti di trattamento delle acque reflue urbane, situati nei comuni di Monza, Vimercate, Truccazzano, Cassano d'Adda (passato in gestione ad Amiacque dal 1/1/2016) e Pero.

Si riportano a seguire i siti campionati per bacino nell'anno 2016.

- Monza 177
- Vimercate 22
- Trucazzano 47
- Cassano 13
- Lecco 3

Il dato indica non il numero di campionamenti ma il numero di siti (intesi come aziende e camerette fognarie o altri punti sulla fognatura) interessati da campionamento.

Per completezza di informazione e coerenza con il dato dei campionamenti effettuati, sono stati riportati anche tre siti relativi a campionamenti eseguiti per conto del gestore del S.I.I. della provincia di Lecco.

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. L.vo 152/06) e penali (disciplinate dall'art. 137 del D. L.vo 152/06).

Il dato seguente mostra pertanto, per ciascun bacino, l'esito del piano di controllo sulle aziende:

- Monza: penali 10+amministrativi 43
- Vimercate: penali 1+ amministrativi 5
- Trucazzano: penali 4+amministrativi 5
- Cassano: penali 1+amministrativi 0
- Lecco: penali 0+ amministrativi 2

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.

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

Rifiuti (smaltimento fanghi)

Relativamente alla produzione di fanghi l'obiettivo 2016 principale era relativo al mantenimento della capacità produttiva di fanghi da depurazione che è stato raggiunto; infatti era previsto che fossero assicurati gli standard medi di produzione fanghi dell'ultimo triennio (2013-2015). I target previsti erano i seguenti

- Monza: 5,363,651 kgSS/anno
- Truccazzano: 1,361,066 kgSS/anno
- Vimercate: 726,448 kgSS/anno

I quantitativi effettivamente prodotti nel 2016 sono i seguenti:

- Monza: 6.367.437 >100%
- Truccazzano: 1.845.588 >100 %
- Vimercate: 962.546 >100%

Consumi/efficientamento energetico

I maggiori vettori energetici utilizzati da Brianzacque srl sono l'energia elettrica il cui consumo nel 2016 si attesta a 62.827.512 kWh ed il gas naturale il cui consumo si attesta a 3.343.976 mc. 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. 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.

Di seguito si riporta tabella con progetti/attività avviate in corso d'anno e stima dei risparmi energetici annuali attesi

Progetto/attività	Stima risparmio energetico annuale atteso (kWh/anno)
Ottimizzazione energetica sezione di produzione aria – depuratore Vimercate	360.000
Riqualificazione sistema illuminazione impianti di depurazione	250.000
Realizzazione impianto fotovoltaico	95.000 (autoproduzione)

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 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, 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 verrà 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 verrà rilasciato un nuovo aggiornamento per consentire la gestione delle informazioni desunte dall'attività di videoispezione della rete di fognatura che fornirà indicazioni relative all'analisi del rischio di tipo strutturale ed ambientale, elaborato sulla scorta dei difetti censiti nelle operazioni di rilievo televisivo.

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. AREA ECONOMICO-FINANZIARIA

Il bilancio è un documento amministrativo di sintesi tramite il quale l'impresa determina e comunica i risultati della propria gestione svolta in un preciso esercizio temporale, raffrontato con le risultanze dell'esercizio precedente. Tramite il bilancio vengono, pertanto, rendicontati i risultati della gestione, ovvero il reddito di esercizio e il correlato capitale di funzionamento, e vengono contestualmente informati i terzi circa l'efficacia e l'efficienza della gestione affinché ne apprezzino i risultati.

Attraverso l'analisi di bilancio per indici si mira, pertanto, a comprendere la gestione economica, finanziaria e patrimoniale di un'azienda tramite lo studio del bilancio di esercizio e dei dati da questo ricavabili, a partire dalla riclassificazione del Bilancio, finalizzata a porre in evidenza significativi margini parziali e raggruppamenti di valori. A partire da tali valori vengono costruiti quozienti o rapporti tra grandezze diverse dello Stato patrimoniale e del Conto economico utilizzati per la valutazione dello stato di salute dell'azienda.

Per quanto attiene al Conto Economico si è ritenuto di prediligere 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.

Di seguito il Conto Economico riclassificato a Valore Aggiunto.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI	31/12/2016	31/12/2015
ricavi netti	92.089.582	80.137.187
costi esterni	44.220.849	43.049.646
valore aggiunto	**47.868.733**	**37.087.541**
costo del lavoro	17.373.996	17.246.692
margine operativo lordo *o Ebitda*	**30.494.737**	**19.840.849**
ammortamenti	12.429.835	11.569.696
risultato operativo	**18.064.902**	**8.271.153**
proventi diversi	158.036	158.036
proventi e oneri finanziari	110.981	200.047
risultato ordinario	**18.333.919**	**8.629.236**
accantonamenti	12.138.484	2.035.308
rivalutazioni e svalutazioni	0	0
risultato prima delle imposte	**6.195.435**	**6.593.928**
imposte sul reddito	4.803.328	4.174.978
risultato netto	**1.392.107**	**2.418.950**

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.

Per quanto attiene, invece, allo stato Patrimoniale si è ritenuto di prediligere 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	31/12/2016	31/12/2015
ATTIVO		
Attività disponibili	**94.759.575,00**	**90.203.231,00**
Liquidità immediate	12.997.385,00	17.047.913,00
Liquidità differite	80.884.416,00	72.090.716,00
Rimanenze finali	877.774,00	1.064.602,00
Attività fisse	**181.851.106,00**	**156.379.545,00**
Immobilizzazioni immateriali	39.338.308,00	30.667.113,00
Immobilizzazioni materiali	121.312.243,00	112.020.673,00
Immobilizzazioni finanziarie	21.200.555,00	13.691.759,00
CAPITALE INVESTITO	**276.610.681,00**	**246.582.776,00**
PASSIVO		
Debiti a breve	65.776.011,93	54.388.561,46
Debiti a medio/lungo	64.221.861,07	46.980.393,54
Mezzi propri	146.612.808,00	145.213.821,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	**276.610.681,00**	**246.582.776,00**

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

	2016	2015
Volume acqua sollevata (mc)	73.680.619	64.936.851
Volume acqua fatturata (mc)	59.386.063	51.760.013

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.

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 2016	**Anno 2015**	**Dato Blue Book 2015**
Indice di economicità generale	1,07	1,09	
ROE	0,95	1,67	1,00
ROI	12,84	6,14	4,00
ROS	19,62	10,32	
EBIT	18.064.902	8.271.153	
EBITDA o Margine Operativo Lordo	30.494.737	19.840.849	
RICAVI A1/EBITDA	2,87	3,86	
RICAVI A1+A5/EBITDA	3,03	4,05	
RICAVI A1+A5/EBIT	5,11	9,71	
VALORE DELLA PRODUZIONE PER MC	1,58	1,58	
COSTI DELLA PRODUZIONE PER MC	1,19	1,16	
VP/NUMERO DIPENDENTI	311.547	271.036	
VA/NUMERO DIPENDENTI	159.032	123.214	149.000
INDICE DI COPERTURA DEL MOL	63,14	42,55	

Complessivamente gli indici di redditività evidenziano una buona capacità dell'azienda di produrre reddito e 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). Per entrambe le annualità risulta verificata la disequazione ROI>ROS.

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 il rendimento del capitale netto (ROE) risulta in linea con la media di settore mentre il ROI si attesta su un valore ben superiore alla media nazionale per entrambe le annualità, risultando più che raddoppiato nel 2016 a fronte, da un lato, del medesimo trend registrato dal reddito operativo e, dall’altro, di un incremento del capitale investito decisamente meno che proporzionale.

Si segnala che la difformità dei valori di ROI e ROE rispetto a quelli riportati nel Bilancio 2016 dipendono dalla diversa grandezza utilizzata a numeratore dell’indice e pari al MOL (o Ebitda) in Bilancio e al Reddito operativo nella presente relazione.

Di immediata comprensione anche il valore registrato dal VdP per mc rispetto al CdP per mc che evidenziano quanto la società sia in grado di marginare in termini di delta tra ricavi e costi di esercizio. 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.

Allo stesso modo il Valore aggiunto per dipendente, 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, oltre a risultare in crescita rispetto all’annualità precedente, risulta più elevato rispetto alla media nazionale di settore (+ 10.032 Euro per dipendente).

L’indice di copertura del MOL, infine, di valore decisamente elevato, indica quante volte gli utili della gestione caratteristica coprono i costi finanziari legati all’indebitamento.

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 2016	**Anno 2015**	**Dato Blue Book 2015**
MARGINE PRIMARIO DI STRUTTURA	-35.238.298	-11.165.724	
QUOZIENTE PRIMARIO DI STRUTTURA	0,81	0,93	
MARGINE SECONDARIO DI STRUTTURA	28.983.563	35.814.670	
QUOZIENTE SECONDARIO DI STRUTTURA	1,16	1,23	1,00
PESO DELLE IMMOBILIZZAZIONI	65,74	63,42	
PESO DEL CAPITALE CIRCOLANTE	34,26	36,58	
PESO DEL CAPITALE PROPRIO	53,00	58,89	
PESO DEL CAPITALE DI TERZI	47,00	41,11	

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. Il valore positivo del margine secondario risente, tuttavia, in misura preponderante della quota a lungo dei risconti passivi, al netto della quale si evidenzia una necessità di copertura del fabbisogno in termini di investimenti mediante il ricorso all'indebitamento.

Il quoziente secondario di struttura, infine, risulta sostanzialmente in linea con la media nazionale di settore.

La stessa ripartizione dell'attivo patrimoniale, fortemente incentrata sull'attivo immobilizzato (circa il 66% del totale Attivo) evidenzia la necessità di andare a riequilibrare la struttura delle fonti, ovvero del passivo, aumentando il peso complessivo del capitale di terzi rispetto al capitale proprio.

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 2016	**Anno 2015**	**Dato Blue Book 2015**
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.894.468	10.408.119	
DEBT ON EQUITY	-0,04	-0,07	0,50
DEBITI FINANZIARI/EBITDA	-0,19	-0,52	1,90
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	28.983.563	35.814.670	
LIQUIDITA' PRIMARIA	1,43	1,64	
MARGINE DI TESORERIA	28.105.789	34.750.068	
LIQUIDITA' SECONDARIA	1,44	1,66	0,83
INCIDENZA CAPITALE CIRCOLANTE NETTO SU CAPITALE INVESTITO	0,21	0,27	

I principali indicatori di natura finanziaria registrano 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.

La media di settore evidenzia come i debiti finanziari netti rappresentano mediamente la metà del capitale di rischio dei Gestori del SII e quasi il doppio dell'Ebitda.

La situazione di Brianzacque si colloca in una posizione particolarmente favorevole con un D/E e un D/Ebitda addirittura negativi che stanno ad indicare come la società goda di un ottima salute finanziaria in assenza di indebitamento finanziario netto. Da un lato, pertanto, la società:

- ha disponibilità liquide e attività finanziarie superiori al debito finanziario;
- sta finanziando con fonti a breve le proprie attività a lungo, tipicamente i fabbisogni societari in termini di investimenti;
- 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. Il rendiconto finanziario allegato al Bilancio 2016 mostra, infatti, come, nell'anno, le disponibilità liquide hanno finanziato parte degli investimenti societari spesati nell'esercizio.

Ciò nonostante Tale situazione non potrà proseguire ulteriormente in vista della realizzazione del considerevole Piano investimenti approvato dalla Conferenza dei Comuni per i prossimi 5 anni, pari a oltre 95 milioni di Euro, che porterà inevitabilmente a ricercare nuovi finanziamenti finalizzati a garantire la copertura finanziaria del Piano stesso allo scopo di ottemperare alle necessità in termini di infrastrutture del SII nell'Ambito territoriale di riferimento e riequilibrare contestualmente la struttura patrimoniale e finanziaria della società.

punto e) : Utenze bollettazione e tariffa

Le utenze attive servite al 31.12.2016 risultano essere 120.084 così suddivise per categoria d'uso:

- *80.635* *Uso Domestico*
- *15.928* *Uso Domestico Condominiale*
- *16.984* *Altri Usi*
- *4.811* *Uso Antincendio (Misurato e Forfait)*
- *1.726* *Enti Pubblici*

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2016 sono stati pari a 60.159.174 Mc.

Nell'Allegato **Ricavi_SII_Competenza_Anno_2016_Fatturati_al_23012017_con_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 stata aggiornata ai contenuti richiesti dalla Delibera AEEGSI 655/2015 a giugno 2016 ed è in vigore dal 1 luglio 2016, pertanto i dati del presente documento si riferiscono al II° semestre 2016.

Gli "standard Generali" previsti dalla stessa 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.

Per maggiori chiarimenti, si rimanda al file allegato: *Slides Carta dei servizi*.

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 21 sportelli 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, 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'**AllegatoBrianzacque_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 del II° semestre 2016 il tempo medio di attesa agli sportelli rilevato è stato pari a 8,4 minuti ed è quello relativo allo Sportello di Monza, in quanto unico dotato di sistema di rilevazione (per il 2017 sono stati adottati per tutti gli sportelli di Brianzacque sistemi autonomi e/o condivisi con Gelsia per la rilevazione dei dati richiesti).

Il tempo medio rilevato di attesa agli sportelli <= ai 20 minuti è stato pari all'86,70% dei casi mentre > 20 minuti è stato pari al 13,30%.

Il tempo massimo di attesa agli sportelli rilevato è stato pari al 97,90% entro lo standard mentre è stato pari al 2,10% 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 403, svolte con un tempo medio effettivo di 2 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' **AllegatoInformativa_Polizza_Perdite_Idriche_x_Bolletta.pdf**

Fatturazione e tariffe

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2016 sono stati pari a 60.159.174 Mc.

Nell'**AllegatoRicavi_SII_Competenza_Anno_2016_Fatturati_al_23012017_con_Rateo.xls** troviamo il dettaglio dei volumi differenziati per comune.

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

- 46.377.853 Mc Uso Domestico Servizio Acquedotto
- 13.781.321 Mc Altri Usi Servizio Acquedotto
- 55.980.538 Mc Servizio Fognatura
- 55.476.302 Mc Servizio Depurazione

La differenza sui volumi fatturati per il Servizio Fognatura rispetto al Servizio Depurazione (pari a 504.236 Mc) è relativa al solo Comune di Ceriano Laghetto, in quanto ad una buona parte di utenze non veniva fatturata la quota di depurazione per problemi tecnici di collettamento.

La problematica è stata risolta grazie agli interventi tecnici apportati da Cap Holding in collaborazione con Brianzacque per cui tutti i reflui sono ora regolarmente avviati alla depurazione presso l'impianto di Pero.

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato applicate nell'Anno 2016 sono elencate e dettagliate per Comune nell'**AllegatoTariffe_Brianzacque_Anno_2016_Senza_Quota_UI1.pdf.**

Rispetto alle tariffe dell'Anno 2015 è stato applicato il moltiplicatore tariffario pari a 1,003 approvato con Delibera AEEGSI 523/2016/R/Idr del 22 settembre 2016.

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 (attualmente 0) per le utenze domestiche. Per le altre utenze è applicato il tasso convenzionale del 6%.

Richieste di rettifica per una fattura già pagata

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 2016 sono state emesse 457.008 bollette di cui 359 sono state annullate su richiesta degli utenti prima del pagamento delle stesse, pertanto, non si registrano nel corso del anno contestazioni in merito a fatture già pagate.

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 limitazione del servizio 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 limitazione dell'erogazione della fornitura.

In caso di limitazione 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 relative 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 limitazione 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.

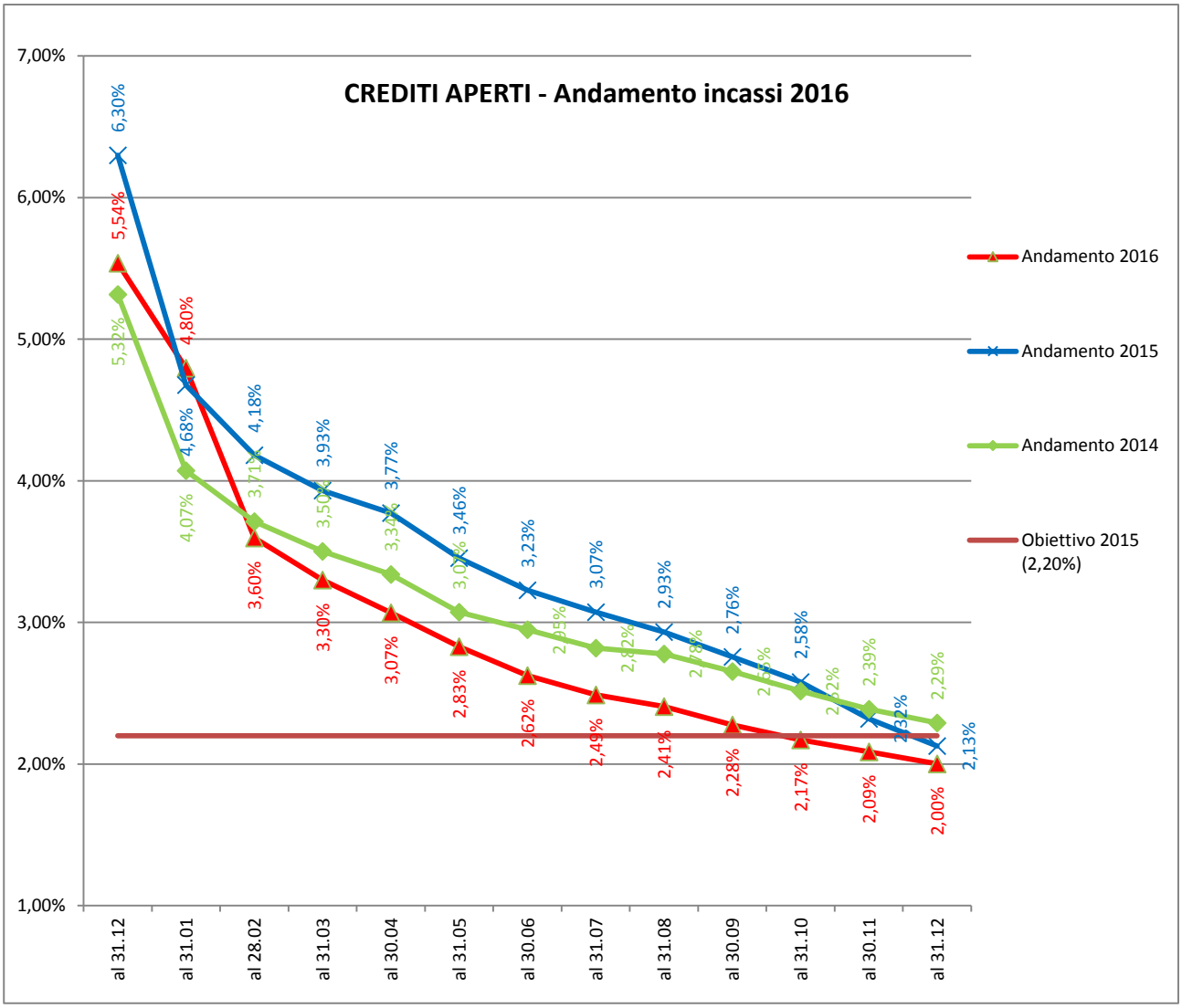
L’indice della morosità nell’Anno 2016 riferito a tutto il fatturato al 31.12.2015 si è attestato al **2%**

Attività svolte e risultati conseguiti – Anno 2016

SITUAZIONE AL 31.12.2016
1.a) Morosità% 2008-2015

Al 31.12.2016 la percentuale di crediti aperti (con riferimento all’emesso a tutto il 31.12 dell’anno precedente) è pari al 2,00%.

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

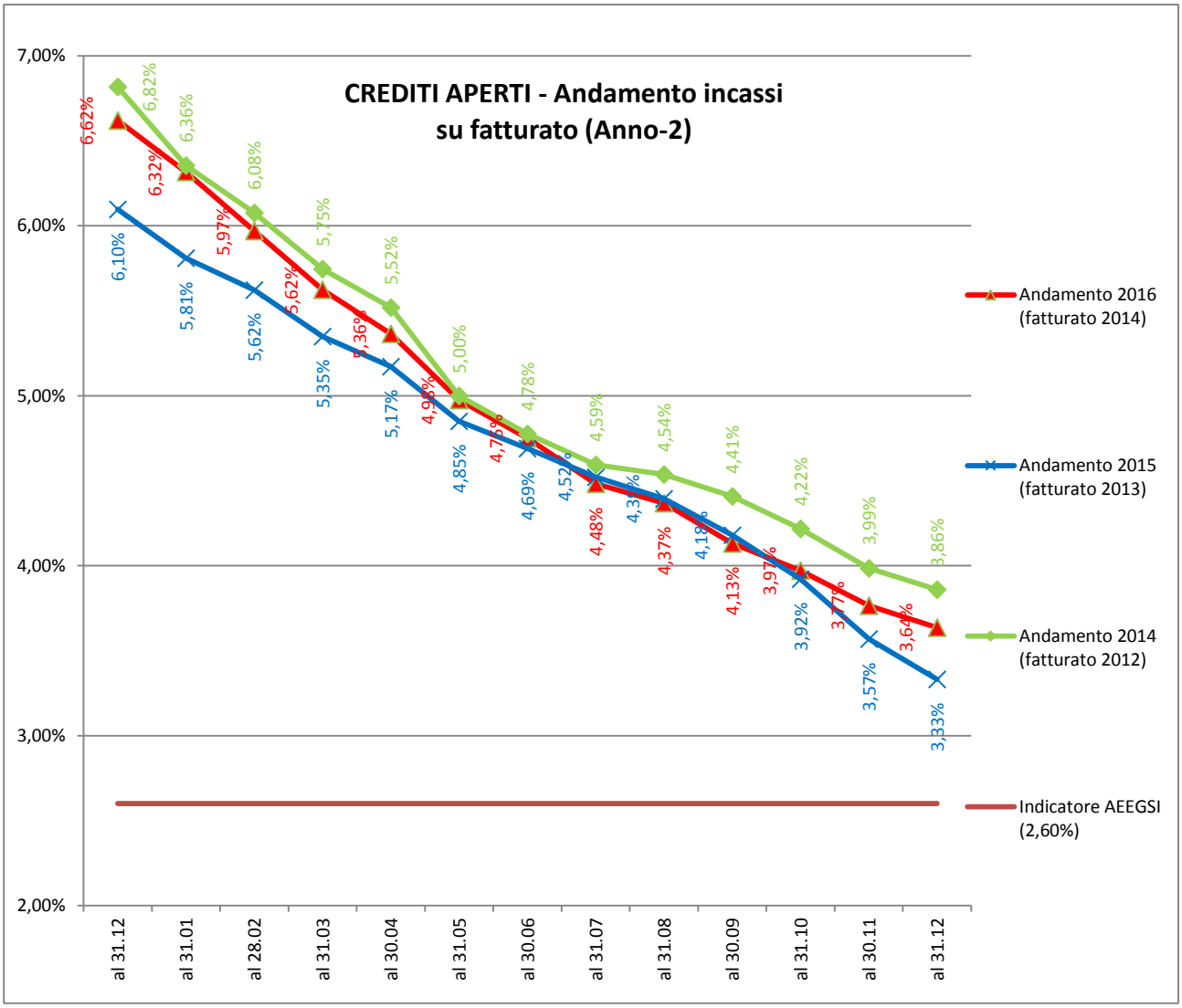


maggiori incassi rispetto al 2015	+0,13%	+ 570.223,88
maggiori incassi rispetto all'obiettivo 2016	+0,20%	+ 896.597,70

1.b) Morosità% Anno -2016

Al 31.12.2016 la percentuale di crediti aperti (con riferimento all'emissione dell'anno -2) è pari al 3,64%.

Questo risultato è in linea con quelli analoghi per gli anni 2014 (3,86%) e 2015 (3,33%).



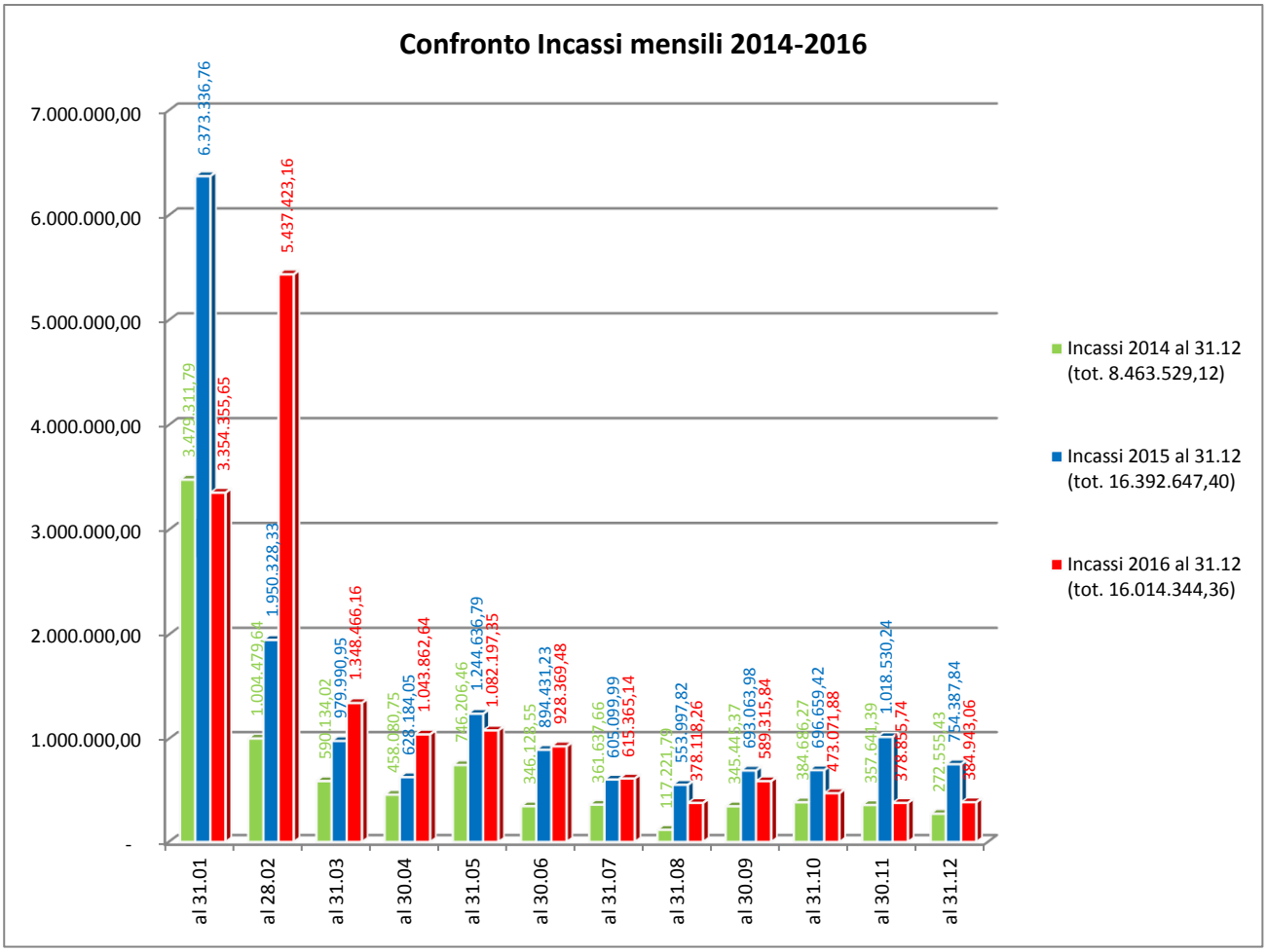
2. Trasmissione Solleciti

Al 31.12.2016 sono stati trasmessi complessivamente n. 9.249 solleciti, di cui n. 7.741 primi solleciti e n. 1.508 ultimi avvisi interruzione fornitura.

L'obiettivo 2016 di n. 9.158 solleciti è stato pertanto raggiunto.

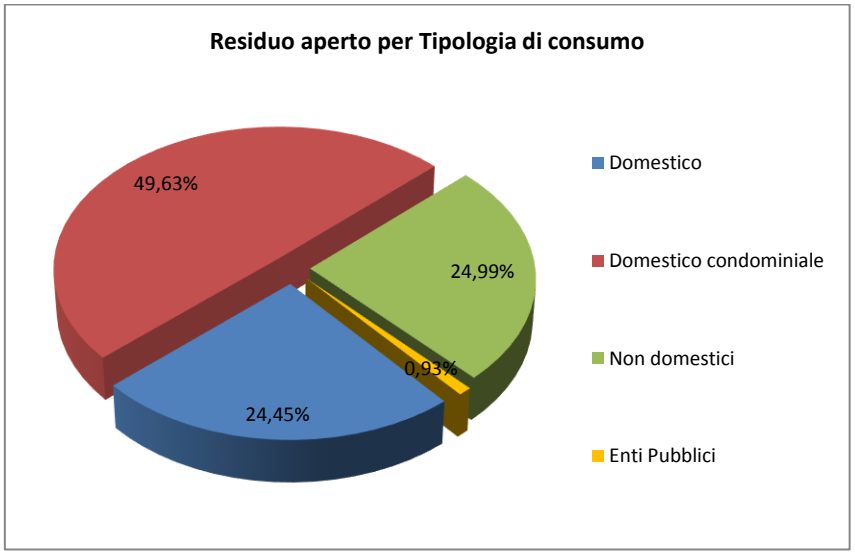
3. Incassi mensili: Confronto 2014/2016

In valori assoluti l'ammontare degli incassi rilevati sul fatturato a tutto l'anno precedente è pari ad €. 16.014.344,36 a fronte di incassi 2014 per €. 8.463.529,12 (+89,22%) e 2015 per €. 16.392.647,40 (-2,31%).



4. Residuo aperto per Tipologia di consumo e composizione Portafogli (fatturato al 31.12.2015)

Viene di seguito evidenziata la composizione dei crediti aperti al 31.12.2016 sul fatturato a tutto il 31.12.2015 per tipologia di consumo e la composizione dei Portafogli gestione clienti:



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 del 2° semestre dell'anno 2016 a fronte di 762 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 1,36 ore.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (3 ore) è stato pari al 89,60

I dati sono rilevabili nella 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 del 2° semestre dell'anno 2016 a fronte di 13 prestazioni eseguite il tempo medio rilevato è stato pari a 15,70 giorni.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 30 giorni) è stato pari al 100%.

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 del 2° semestre dell'anno 2016 a fronte di 91 prestazioni eseguite il tempo medio rilevato è stato pari a 15,90 giorni.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 30 giorni) è stato pari al 92,30%.

I dati sono rilevabili nella tabella 3.

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 del 2° semestre dell'anno 2016 a fronte di 408 prestazioni eseguite, di cui 232 eseguite entro lo standard e le restanti 176 fuori standard, con un tempo medio effettivo pari a 1,28 ore.

La percentuale dei casi che hanno rispettato lo standard (<= 3 ore) è stato pari al 56,90%.

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 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.

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.

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 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 2016 non si sono registrate casi di richiesta rettifica fatturazione per fatture già pagate e riaccredito della somma non dovuta.

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 vengono effettuati con sopralluogo.

Nel corso del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 289 e i casi che hanno rispettato lo standard (20 giorni lavorativi) sono stati 272 pari al 93,70% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 9,30 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 17 pari al 6,30%, 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 vengono effettuati con sopralluogo.

Nel corso del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 104 e i casi che hanno rispettato lo standard (20 giorni lavorativi) sono stati 104 pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 1,30 giorni.

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 del 2 ° semestre anno 2016 le prestazioni eseguite per l'esecuzione di lavori semplici sono state pari a 152 e i casi che hanno rispettato lo standard (15 giorni lavorativi) sono stati pari al 82,90% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 13,10 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 26 pari al 17,10%, 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 o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Nel corso del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 361 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni lavorativi) sono stati pari al 74% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 7,40 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 94 pari al 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 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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 339 e i casi che hanno rispettato lo standard (7 giorni lavorativi) sono stati pari al 96,20% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 3,1 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 13 pari al 3,8%, 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

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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 29 e i casi che hanno rispettato lo standard (2 giorni) sono stati pari al 100%.

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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 292 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni lavorativi) sono stati pari al 100%.

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 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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite per riattivazione della fornitura senza modifica della portata sono state pari a 239 e i casi che hanno rispettato lo standard (5 giorni lavorativi) sono stati pari al 96,60% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 2,5 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 8 pari al 3,40%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

Nel corso del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite per riattivazione della fornitura con modifica della portata sono state pari a 3 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 2,33 giorni.

I dati sono rilevabili nella tabella 6.

Chiusura del rapporto contrattuale/restituzione del deposito cauzionale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di 45 giorni solari (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 il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Guasti, malfunzionamenti e verifiche.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore 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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 22 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati pari al 95,50% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 1 giorno.

L'unico caso che effettivamente non ha rispettato lo standard è stato pari al 4,50%, per il quale è stato corrisposto il dovuto indennizzo.

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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 4 e i casi che hanno rispettato lo standard (10 giorni lavorativi) sono stati pari al 100% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 3,5 giorni.

Il tempo di sostituzione del misuratore 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 ogni qualvolta viene richiesta una verifica del misuratore da effettuarsi in laboratorio procede con la sostituzione contemporanea del contatore.

Nel corso del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 2 e i casi che hanno rispettato lo standard (19 giorni lavorativi) sono stati pari al 100%.

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 del 2° semestre dell'anno 2016 le prestazioni eseguite sono state pari a 18 e i casi che hanno rispettato lo standard (30 giorni lavorativi) sono stati 3 pari al 16,60% con un tempo medio effettivo rilevato pari a 65,30 giorni.

I casi che effettivamente non hanno rispettato lo standard sono stati 15 pari al 83,30%, per i quali sono stati corrisposti i dovuti indennizzi.

I dati sono rilevabili nella tabella 6

i) Customer Satisfaction

Valutazione servizi offerti

L'indagine di Customer Satisfaction è stata eseguita alla fine del 2015 ed è stata effettuata su un campione legato ai comuni nei quali viene erogato il servizio di acquedotto (per la parte specifica di erogazione del servizio e rispetto degli standard) con un'analisi specifica (focus) sul Comune di Monza; inoltre è stata eseguita la CS sul pronto intervento sugli utenti che ne hanno usufruito nell'ultimo anno.

Oltre agli aspetti normalmente verificati sono state anche inserite domande specifiche per la verifica degli aspetti elencati sopra.

E' stato anche effettuato un focus anche sugli utenti produttivi (ora la CS è divisa in domestici e commerciali).

I fattori di soddisfazione valutati sono stati i seguenti:

Area prodotto-servizio:

- continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione;
- qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza);
- tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti;
- chiarezza e la facilità di lettura delle bollette;
- tempestività di risposta alle richieste degli utenti;
- rapporto qualità/prezzo del servizio offerto;
- tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione.

Area relazione

- orari di apertura degli uffici;
- facilità di accesso agli uffici;
- tempestività di risposta ai reclami;
- velocità di accesso agli sportelli;

- cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico;
- professionalità e competenza del personale a contatto col pubblico;
- facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda;
- capacità dell'azienda di risolvere i problemi/richieste nel minor tempo possibile quando si telefona.

Il CSI complessivo (Customer Satisfaction Index) di BrianzAcque, è in crescita e conferma il trend positivo degli ultimi anni:87,7 nel 2010, 90,6 nel 2011, 90,9 nel 2013 e, ora, nel 2015, 93,3. Se analizziamo il dato per segmento di clientela, il CSI complessivo è pari a 92,5 per le famiglie, collocandosi, come nelle rilevazioni precedenti, al di sopra dello standard nazionale (83,6) e, per la prima volta dal 2010, al di sopra dello standard Nord Ovest (91,4). Presso gli operatori economici il CSI complessivo si conferma come in passato di poco superiore a quello delle famiglie (+1,8).

I CSI parziali confermano i buoni risultati ottenuti rispetto a due anni fa, ed evidenziano un miglioramento di oltre due punti sia sull'area "prodotto/servizio" (CSI:92,3+2,7) che sull'area di "relazione" (CSI:94,8,+2,1).

La soddisfazione "overall", il cosiddetto "giudizio di pancia", che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, è anch'esso in crescita, soprattutto per le utenze domestiche, e delinea un quadro positivo per Brianzacque, con un voto medio totale pari a 7,9/10 e un voto medio delle famiglie pari a 8,0, valore superiore rispetto al Benchmark Italia ma anche al dato del Nord Ovest (7,7).

Il confronto con i dati rilevati nel 2013 sui singoli aspetti indagati, evidenzia un miglioramento generale su pressoché tutti gli aspetti ma soprattutto un forte balzo della soddisfazione nei confronti del rapporto qualità/prezzo (da 81% a 88%, +7). Gli unici aspetti in calo sono la tempestività degli interventi di emergenza e la velocità di accesso agli s portelli.

Anche se la percezione sulle qualità organolettiche dell'acqua si attesta su livelli di soddisfazione elevati circa un cliente su due non beve mai acqua del rubinetto. Nel dettaglio abbiamo che l'acqua non viene mai bevuta dal 46% dei clienti, mentre è bevuta regolarmente dal 21%, in lieve calo rispetto al 2013. Questi valori sono nettamente inferiori rispetto agli standard di mercato dove l'acqua del rubinetto è bevuta da una fetta più consistente di popolazione.

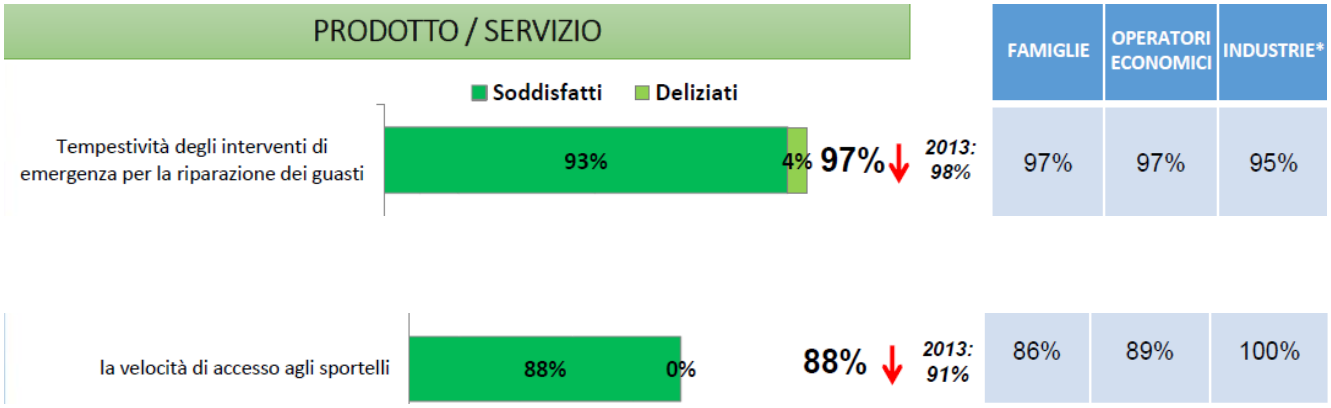
Per quanto riguarda la valutazione media della bolletta vi è un miglioramento rispetto al 2013 di 0,2 punti, proseguendo la crescita registrata negli scorsi anni. Da segnalare che l'utenza è

a conoscenza dei metodi alternativi di pagamento, ma più della metà rimane fedele ai metodi tradizionali.

Il servizio di pronto intervento di Brianzacque è giudicato positivamente (voto medio 7,5) da chi l'ha utilizzato, ma segna una battuta d'arresto rispetto alla crescita registrata negli scorsi anni, con un indice in calo di quasi tre punti (da 94,8 a 92,0) e una diminuzione generale della soddisfazione su tutti gli aspetti indagati, e in particolare sulla velocità nel risolvere i problemi e nella tempestività di intervento (elemento in calo anche nel campione generale).

<u>Aspetti negativi</u>:

1. In calo tempestività interventi di emergenza;
2. Velocità di accesso agli sportelli;



FAMIGLIE	OPERATORI ECONOMICI	INDUSTRIE*
97%	97%	95%
86%	89%	100%

3. Pochi bevono acqua del rubinetto.

"Lei beve l'acqua dell'acquedotto cittadino..."

% Clienti	TIPO CLIENTE: Famiglie 2015	2013	2011	2010
Si, regolarmente	**21**	26	27	24
Si, qualche volta	**33**	29	29	25
No, mai	**46**	45	44	52

Per quanto riguarda l'aspetto:

1. Da giugno 2016 è in vigore una delibera dell'AEEG (delibera AEEGSI n. 665/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono") che stravolge completamente il significato di "pronto intervento" limitandone molto l'applicazione a pochi casi circoscritti ma allo stesso tempo abbassando di molto il termine temporale previsto.

   E' stato necessario chiarire con l'utenza (nella carta dei servizi emessa a giugno 2016) che il pronto intervento è limitato a questi casi:

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

   Al momento nella statistica dell'indagine sono ricomprese voci di pronto intervento (es. bassa pressione dell'acqua) che di fatto non necessitano di una gestione tipica del pronto intervento.

   Pertanto ci si attende a partire dal 2016 un miglioramento dell'indice a seguito dell'eliminazione di casistiche diffuse ma non da considerarsi pronto intervento e a seguito della diminuzione dello standard (ora 2 ore sia per acquedotto che per fognatura)

   In ogni caso dall'analisi dei valori registrati nel 2015 si evince che sia per l'acquedotto che per la fognatura i termini di intervento sono ampiamente rispettati quindi non vi è corrispondenza tra quanto registrato e la sensazione degli utenti.

2. Attualmente non vi è una registrazione dei tempi di attesa agli sportelli ma avverrà a partire da giugno 2016 e sarà oggetto di rispetto delle tempistiche previste a partire dal 2017 in accordo con la determina precedentemente citata.

   Dal 2015 di fatto è stata razionalizzato il n e le ore di apertura degli sportelli e incrementato il call center (ed introdotto lo sportello a domicilio); dal 2015 è inoltre entrata la gestione del Comune di Monza pertanto è stato necessario gestire anche lo sportello di un comune che di fatto è il terzo Comune Lombardo per abitanti e ciò ha sicuramente influito sulla mole di lavoro degli sportelli.

Dal 2016 sarà valutato un periodo di prova di apertura di uno sportello anche il sabato (Cesano Maderno) per poi decidere se vi sia un gradimento ed una richiesta da parte degli utenti.

3. Per convincere gli utenti ad utilizzare l'acqua potabile da bere, oltre all'incremento delle casette dell'acqua sul territorio, Brianzacque porta avanti dal 2016 il progetto: "Brianza in Brocca" con i ristoratori della provincia di Monza e Brianza al fine di servire nei locali l'acqua di rete.

   La prossima analisi di customer satisfaction sarà effettuata alla fine del 2017.

   Per maggiori dettagli si rinvia alla relazione allegata.

   Report Indagine CS BrianzAcque 2015.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Durante il 2016 Brianzacque ha ricevuto 84 reclami dei quali 44 non giustificati e 2 declassati a segnalazione.

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

Anno	Numero reclami	Numero reclami giustificati	Tempo medio di risposta ai reclami (giorni lavorativi)
2015	34	24	14,74
2016	84	40	10,9

E' possibile evidenziare come il numero assoluto di reclami registrati sia sensibilmente aumentato dal 2015 al 2016 (+ 85 % assoluto) è invece diminuita la % di reclami giustificati (da 70 % a 47 %).

Il tempo medio di risposta ai reclami è sensibilmente diminuito e rispetta ampiamente lo standard di servizio previsto (che è di 30 giorni).

L’incremento assoluto di numero di reclami è in solo in parte giustificato anche dall’ingresso (a gennaio 2016) di 7 nuovi Comuni di Acquedotto, in quanto nel bilancio totale sono anche stati ceduti 6 Comuni di fognatura e con soli 4 Comuni in più di Acquedotto 4 (presi 7 e ceduti 3).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**
contestazioni economiche/amministrative	22.2%	20.7%	50%	16 %	12,5 %	27,5%
contestazioni tecniche/operative	72.2%	72.4%	50%	80 %	83,4 %	60 %
comportamenti del personale (letturisti- n° verde) difficoltà comunicazione con call center	5,6%	6.9%	/	4%	4,1%	12,5 %

Il tempo di risposta medio ai reclami è stato pari a 10,9 giorni (standard previsto 30 giorni) e tutti i reclami registrati sono stati gestiti.

Analizzando i dati raccolti, 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 e a comportamenti dei letturisti/call center o difficoltà a mettersi in comunicazione con Brianzacque (5 segnalazioni) ma che sono diminuiti (in percentuale) i reclami giustificati legati a contestazioni tecnico/operative.

Per l’analisi delle motivazioni di dettaglio è opportuno avere una base statistica confrontabile e ciò sarà possibile solo con il confronto 2017 / 2018 quando la base numerica di utenti serviti sarà stabile: infatti relativamente all’evoluzione prevista per il 2017 si prevede un possibile aumento di reclami per due motivi

- l’ingresso a marzo 2017 di 26 Comuni per il servizio di Acquedotto e del servizio di fognatura del Comune di Brugherio;
- le modifiche normative previste (delibera 655/2015 AEEGSI) che richiedono una gestione dei reclami più puntuale e all’erogazione di indennizzi automatici all’utente qualora lo standard dei 30 giorni non sia rispettato.

Dal 2017 saranno puntualmente gestite anche le richieste scritte di informazioni.

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)
Elaborazione di un Progetto di Accesso al Portale Aziendale da Comuni soci, EGA, Regione Lombardia, AEEGSI	Entro 12 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione	progetto in fase di elaborazione
Messa in produzione del Portale Aziendale ed elaborazione di ulteriori progetti	Entro 24 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione	da vedere dopo elaborazione progetto
Rilevazione delle reti acquedottistiche esistenti e loro georeferenziazione sul SIT aziendale	Entro il quarto anno dalla sottoscrizione della Convenzione	al 31/12/16 predisposto progetto operativo e approvazione avvio procedure affidamento attività rilevamento e ricostruzione modelli reti idriche 28 Comuni.

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 al II° semestre 2016

Tipo prestazione	*Tempo massimo esecuzione prestazione*	*Percentuale minima*	*Numero richieste prestazione*	*Prestazioni eseguite entro standard*	*Prestazioni eseguite fuori standard*	*Grado di rispetto 2016*	*Tempo medio 2016*
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	13	13	0	100 %	15,7
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	91	84	7	92,3 %	15,9
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	1	1	0	100 %	1
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	403	403	0	100 %	2

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	na	na	na	na
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	762	683	79	89,6 %	1,36
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	0	na	na	na	na
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	775	759	16	97,9 %	94
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	775	672	103	86,7 %	8,4
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	Applicabile dal 2017				
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	na	na	na	

Note introduttive alla tabella 4.

Premesse all'Analisi degli Obiettivi Piano degli Investimenti Anno 2016

Brianzacque ha trasmesso ad ATO MB i dati Ufficiali al 31 Dicembre 2016 con lettera del 24 Gennaio 2017 prot. 1962, fatte salve eventuali rettifiche e aggiornamenti da apportare alla chiusura di Bilancio 2016 (come d'altronde precisato nella suddetta comunicazione). 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 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 l'allegata Tabella in cui gli importi sono stati riportati in diverse colonne e desunti dagli stessi importi indicati nel file PdI 2016 -2019, relativamente al solo Anno 2016, 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 per la compilazione. Per ciascuna voce sono stati riportati i TOTALI CONSUNTIVATI della Tabella già trasmessa ad ATO a Gennaio 2017. 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:

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 Cod ATO 2016 48 ACQ e 51 FOG.

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 Cod ATO 2016 54 ACQ e 53 FOG.

Case dell'acqua (Installazione del 100% delle case dell'acqua previste all'anno)

Per questa Tipologia è stato considerato il Cod ATO 2016 55 ACQ.

Sostituzione contatori utenza (Sostituzione almeno del 90% dei contatori previsti all'anno)

Per tale Tipologia è stato considerato il Cod ATO 2016 56 ACQ.

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:r Cod ATO 2016: n. 1 FOG; n. 2 FOG; n. 23 FOG; n. 28 ACQ; n. 49 FOG; n. 52 FOG; n. 62 ACQ; n. 63 FOG; n. 64 DEP; n. 65 ACQ; n. 69 ACQ; n. 71 FOG; n. 110 ACQ; n. 130 ACQ; n. 131 ACQ; n. 132 ACQ; n. 142 DEP; n. 146 ACQ; n. 155 DEP; n. 207 FOG; n. 212 FOG; n. 225 FOG; n. 227 FOG; n. 234 DEP; n. 235 DEP; n. 236 DEP; n. 240 FOG; n. 243 INVEST GEN; n. 244 FOG; n. 249 FOG.

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 2017.

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

TABELLA 4

OBIETTIVO art. 24 del disciplinare)	INDICATORE	TOTALE INTERVENTI REALIZZATI NELL' ANNO 2016	SCADENZA	PERCENTUALE REGGIUNTA	OBIETTIVO RAGGIUNTO (SI/NO)
Rinnovamento/sostituzione a rottura elettropompe	Sostituzione del 100% delle elettropompe non più funzionanti	n. 15 (FOG) + n. 55 (ACQ) = 70	Entro il 31 dicembre	100%	SI
Telecontrollo	(Installazione almeno del 90% degli impianti previsti all'anno)	n. 32 (FOG) + n. 41 (ACQ) = 73	Entro il 31 dicembre	100%	SI
Case dell'acqua	(Installazione del 100% delle case dell'acqua previste all'anno)	n. 17	Entro il 31 dicembre	100%	SI

TABELLA 4 bis

OBIETTIVO (art. 24 del disciplinare)	TOTALE INTERVENTI REALIZZATI NELL' ANNO 2016	TOTALE ANNO 2016 Indicato Nella Colonna "R"	MINIMO LIVELLO OBIETTIVO Colonna "R"	TOTALE ANNO 2016 Indicato Nella Colonna "S"	MINIMO LIVELLO OBIETTIVO Colonna "S"	TOTALE ANNO 2016 Indicato Nella Colonna "U" (CONSUNTIVO)	TOTALE ANNO 2016 Indicato Nella Colonna "W"
Sostituzione contatori utenza (Sostituzione almeno del 90% dei contatori previsti all'anno)	**n.d.(dato rilevato nel Primo Semestre 2017 n. 2.583 misuratori sostituiti)**	€ 450.000,00	€ 405.000,00	€ 300.000,00	€ 270.000,00	€ 260.415,00	€ 260.415,00
Manutenzione straordinaria (Esecuzione almeno del 95% delle manutenzioni straordinarie programmate nell'anno)	**n.d.**	€ 10.023.000,00	€ 9.521.850,00	€ 8.359.433,08	€ 7.941.461,43	€ 8.480.994,20	€ 8.607.048,81
Esecuzione Interventi da Programma degli Interventi (Realizzazione dell'80% degli interventi previsti nell'anno (importi lordi)	**n.d.**	€ 22.870.974,22	€ 18.296.779,38	€ 18.544.138,93	€ 14.835.311,14	€ 19.038.001,32	€ 18.491.041,77

j) ANALISI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

1) . Tutte le pompe che si sono guastate nel corso dell'esercizio sono state sostituite;
2) Tutti gli interventi previsti per il rinnovo/ampliamento telecontrollo acquedotto e fognatura sono stati realizzati.
3) Tutte le richieste di casette dell'acqua sono state soddisfatte.
4) Gli interventi per sostituzione contatori 2016 si sono attestati al 87% dell'importo programmato come rivisto in corso anno;
5) L'importo complessivo speso in lavori di manutenzione straordinaria per i servizi gestiti ha superato il target di riferimento, come rettificato in corso d'anno;
6) Il totale complessivo investimenti anno 2016 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: inventario dei beni proprietà e in concessione: attività in corso art 31 rif standard della carta dei servizi: La carta dei servizi è stata aggiornata secondo i contenuti della delibera 655/2015 di AEEGSI ed è in vigore dal 1 luglio 2016. E' stata condivisa con EGA, Federconsumatori MB e Adiconsum MB. E' poubblicata sul sito internet di Brianzacque e di ATO EGA MB nonchè è disponibile presso gli sportelli. 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 dellìAutorità , 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 5.229 Prelievi da Programma Annuale 4.787 (n.442 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 AL 2°SEMESTRE						
Tipo prestazione	***Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)***	***Numero prestazioni effettuate***	***Prestazioni eseguite entro standard***	***Prestazioni eseguite fuori standard***	***Grado di rispetto 2016***	***Tempo medio 2016***
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	289	272	17	93,7 %	9,3
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	104	104	0	100 %	1,3
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	152	126	26	82,9 %	13,1
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	na	na	na	na

Tipo prestazione	*Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)*	*Numero prestazioni effettuate*	*Prestazioni eseguite entro standard*	*Prestazioni eseguite fuori standard*	*Grado di rispetto 2016*	*Tempo medio 2016*
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	361	267	94	74,0 %	7,4
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	239	231	8	96,6 %	2,5
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	3	3	0	100 %	2,33
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	29	29	0	100 %	0,1
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	339	326	13	96,2 %	3,1
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	292	292	0	100 %	0,01
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	77	74	3	96,1 %	9,5
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	na	na	na	na
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	408	232	176	56,9 %	1,28
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	22	21	1	95,5 %	1
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	4	4	0	100 %	3,5
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	18	3	15	16,6 %	65,3
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	2	2	0	100 %	0

Tipo prestazione	*Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)*	*Numero prestazioni effettuate*	*Prestazioni eseguite entro standard*	*Prestazioni eseguite fuori standard*	*Grado di rispetto 2016*	*Tempo medio 2016*
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	8	8	0	100 %	5,5
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	67.960	67.691	269	99,6 %	2,47
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	263.643	263.531	112	99,9 %	na
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	68	68	0	100 %	9,8
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	0	na	na	na	na
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	na	na	na	na
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	na	na	na	na