



ATO MONZA E BRIANZA

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

RICONIZIONE PERIODICA AL 31.12.2024

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

Il servizio è organizzato all'interno di ambiti territoriali ottimali (ATO), che le Regioni

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

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

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

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

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

La Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato tra ATO MB e Brianzacque s.r.l., sottoscritta in data 11.11.2016 e con ultimo aggiornamento approvato dall'ATO

Mb con parere favorevole della Conferenza dei Comuni il 04.10.2022, è volta a regolamentare la realizzazione delle attività necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

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

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

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

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

costi e secondo il principio «chi inquina paga».

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

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

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

Per il quarto periodo tariffario c.d. MTI-4, ARERA, con proprio provvedimento n. 639/2023/R/idr del 28 dicembre 2023 ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2024 e 2029, proposto dallo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza.

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

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

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

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

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO SII

Soggetto affidatario del Servizio Idrico Integrato:

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

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

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

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea, costituita dai 55 Sindaci dei Comuni del territorio servito oltre che dal Presidente della Provincia;
- b) il Consiglio di Amministrazione composto da 5 componenti nominati dall'Assemblea, tra cui il Presidente/Amministratore Delegato;
- c) gli Organi di controllo: il Collegio Sindacale composto da N. 3 Sindaci e il Comitato di Controllo Analogo.

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

Per quanto riguarda il Comitato di Controllo Analogo, i Soci della Società esercitano sulle attività della stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi,

attraverso le determinazioni assembleari sugli indirizzi strategici e su quelli generali della gestione delle attività.

Il controllo è effettuato in forma di indirizzo (controllo preventivo) – monitoraggio (controllo contestuale) – verifica (controllo finale) sia attraverso l'Assemblea ordinaria sia attraverso un “Comitato tecnico di Controllo”, composto fino a sette membri nominati dall'Assemblea dei Soci.

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

COMPAGINE SOCIALE E RIPARTIZIONE QUOTE

N.	Soci	Quota (%)	Valore Quote (Euro)
1	PROVINCIA MONZA E BRIANZA	13,7594%	17.458.410,43
2	Comune di AGRATE BRIANZA	0,3844%	487.793,78
3	Comune di AICURZIO	0,2980%	378.065,47
4	Comune di ALBIATE	0,8133%	1.031.971,18
5	Comune di ARCORE	2,8466%	3.611.899,15
6	Comune di BARLASSINA	0,0008%	1.000,00
7	Comune di BELLUSCO	0,2076%	263.379,02
8	Comune di BERNAREGGIO	0,7310%	927.459,70
9	Comune di BESANA BRIANZA	1,8810%	2.386.626,00
10	Comune di BIASSONO	1,6528%	2.097.111,06
11	Comune di BOVISIO MASCIAGO	0,1901%	241.268,22
12	Comune di BRIOSCO	0,8133%	1.031.971,18
13	Comune di BRUGHERIO	0,0008%	1.000,00
14	Comune di BURAGO MOLGORA	0,3952%	501.422,18
15	Comune di BUSNAGO	0,1445%	183.373,69
16	Comune di CAMPARADA	0,4067%	515.985,59
17	Comune di CAPONAGO	0,1041%	132.130,80
18	Comune di CARATE BRIANZA	2,4411%	3.097.341,79
19	Comune di CARNATE	0,6328%	802.960,80

20	Comune di CAVENAGO	0,1637%	207.749,09
21	Comune di CERIANO LAGHETTO	0,0632%	80.188,09
22	Comune di CESANO MADERNO	1,4285%	1.812.536,85
23	Comune di COGLIATE	0,0008%	1.000,00
24	Comune di CONCOREZZO	2,0333%	2.579.927,97
25	Comune di CORREZZANA	0,4067%	515.985,59
26	Comune di CORNATE D'ADDA	0,3210%	407.243,27
27	Comune di DESIO	6,3282%	8.029.418,00
28	Comune di GIUSSANO	3,3633%	4.267.441,21
29	Comune di LAZZATE	0,0008%	1.000,00
30	Comune di LENTATE SUL SEVESO	0,0008%	1.000,00
31	Comune di LESMO	1,2200%	1.547.956,78
32	Comune di LIMBIATE	0,1816%	230.360,58
33	Comune di LISSONE	7,1959%	9.130.451,74
34	Comune di MACHERIO	1,2329%	1.564.382,02
35	Comune di MEDA	0,1001%	126.960,67
36	Comune di MEZZAGO	0,0929%	117.905,31
37	Comune di MISINTO	0,0008%	1.000,00
38	Comune di MONZA	18,0905%	22.953.879,07
39	Comune di MUGGIO'	3,3175%	4.209.357,13
40	Comune di NOVA MILANESE	3,2920%	4.176.966,09
41	Comune di ORNAGO	0,0951%	120.708,88
42	Comune di RENATE	0,8133%	1.031.971,18
43	Comune di RONCELLO	0,0732%	92.829,06
44	Comune di RONCO BRIANTINO	0,2075%	263.275,20
45	Comune di SEREGNO	8,9060%	11.300.293,32
46	Comune di SEVESO	0,5515%	699.718,09
47	Comune di SOVICO	1,2900%	1.636.735,05
48	Comune di SULBIATE	0,4884%	619.639,03
49	Comune di TRIUGGIO	1,2200%	1.547.956,78
50	Comune di USMATE VELATE	1,1617%	1.473.999,39
51	Comune di VAREDO	0,2221%	281.804,16
52	Comune di VEDANO AL LAMBRO	1,2200%	1.547.956,78
53	Comune di VEDUGGIO CON COLZANO	0,8133%	1.031.971,18
54	Comune di VERANO BRIANZA	1,6280%	2.065.715,00
55	Comune di VILLASANTA	2,0333%	2.579.927,97
56	Comune di VIMERCATE	2,7388%	3.475.118,41

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

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

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

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

PRINCIPALI DATI ECONOMICI	31/12/2024	31/12/2023	Variazione
Ricavi netti	106.362.479	106.968.446	-605.967
Capitalizzazione costi	4.356.938	3.805.350	551.588
altri ricavi (al netto del rilascio fondo)	11.566.871	12.492.156	-925.285
Costi operativi	69.213.879	70.671.672	-1.457.793
Valore aggiunto	53.072.409	52.594.280	478.129
Costo del lavoro	21.440.669	20.781.301	659.368
Margine operativo lordo o Ebitda	31.631.740	31.812.979	-181.239
ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti (al netto del rilascio fondo)	28.780.146	29.642.039	-861.893
Risultato operativo (EBIT)	2.851.594	2.170.940	680.654
Proventi e oneri finanziari	- 764.780 -	13.473	-751.307
Risultato ordinario	2.086.814	2.157.467	-70.653
rivalutazioni e svalutazioni	238.486		238.486
Risultato prima delle imposte	1.848.328	2.157.467	-309.139
Imposte sul reddito	726.039	82.044	643.995
Risultato netto	1.122.289	2.075.423	-953.134

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

Si ricorda che per entrambe le annualità le voci "Altri ricavi" e "Ammortamenti,

svalutazioni, accantonamenti” risultano modificate rispetto allo schema di Bilancio CEE per la diversa esposizione del valore riferito a “rilascio Fondi” spostato dagli Altri ricavi e portato a diretta riduzione degli accantonamenti.

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

Di seguito lo Stato Patrimoniale riclassificato a Fonti e Impieghi.

PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI	31/12/2024	31/12/2023
ATTIVO		
Attività disponibili	71.760.782,00	95.397.183,00
Liquidità immediate	2.284.053,00	1.518.737,00
Liquidità differite	63.768.484,00	88.874.416,00
Rimanenze finali	5.708.245,00	5.004.030,00
Attività fisse	417.218.105,00	378.918.717,00
Immobilizzazioni immateriali	16.931.690,00	21.584.235,00
Immobilizzazioni materiali	391.883.886,00	347.846.781,00
Immobilizzazioni finanziarie	8.402.529,00	9.487.701,00
CAPITALE INVESTITO	488.978.887,00	474.315.900,00
PASSIVO		
Debiti a breve	101.829.459,00	113.803.126,00
Debiti a medio/lungo	178.826.578,00	153.312.240,00
Mezzi propri	208.322.850,00	207.200.534,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	488.978.887,00	474.315.900,00

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

	2024	2023
Volume acqua prelevata/acquistata da gestori terzi (mc) - (Win)	101.837.835	101.563.329
Volume acqua fatturata (mc)	75.764.953	75.931.324

Le utenze attive nella provincia MB servite al 31.12.2024 risultano essere 165.094 così suddivise per categoria d'uso:

- 134.193 Uso Civile Domestico
- 30.901 Uso Civile non Domestico

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2024 sono stati pari a 75.764.9531 mc. (Emesso 2024 + Rateo al 31/12/2024).

4. CUSTOMER SATISFACTION

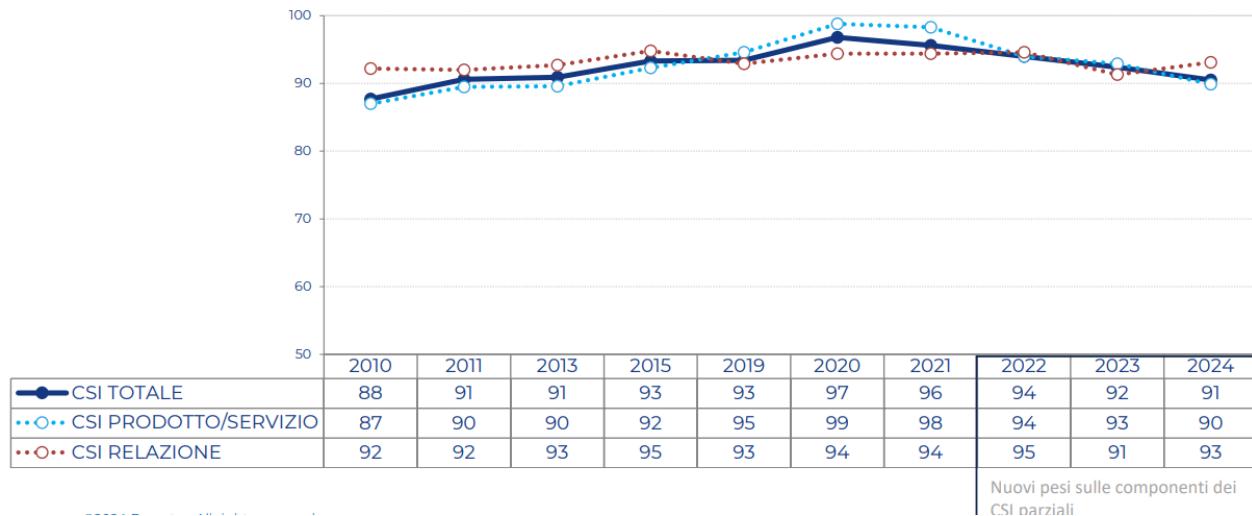
Le indagini di CS rivolte ad utenti e comuni soci sono state effettuate da Brianzacque s.r.l. nel mese di giugno 2024.

Per quanto riguarda l'indagine relativa agli utenti, la rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) /CAWI (Computer Assisted Web Interviewing).

Complessivamente sono stati intervistati 1.521 utilizzatori del SII prestato da BrianzAcque.

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

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



Il CSI complessivo si assesta a livelli molto elevati ma con tendenza negativa dal 2020 il cui peggioramento è in flessione nel 2024 rispetto al 2023. La flessione dell'indice di soddisfazione totale è provocata da un ulteriore peggioramento dell'indicatore legato al prodotto/servizio mediato invece da un miglioramento dell'indicatore legato alla relazione.

Customer Satisfaction su Comuni Soci

L'obiettivo principale della indagine effettuata presso i Comuni Soci è stato quello di misurare la Customer Satisfaction complessiva dei responsabili dei Comuni del bacino di utenza che si relazionano con BrianzAcque. La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) compiute nel mese di giugno 2024. Complessivamente, sono stati intervistati 36 responsabili comunali che si relazionano con BrianzAcque.

A seguire si riposta il quadro di sintesi sulla soddisfazione: ranking top box (voti ≥ 8).

	Media complessiva (stabile rispetto al 2023)	% 2022	% 2023	% 2024
CORTESIA		73	80	94
COMPETENZA		78	83	92
QUALITA' SERVIZIO IDRICO		68	82	86
Sospensioni idriche NON programmate: tempestività		59	84	78
Sospensioni idriche NON programmate: qualità soluzione		53	84	67
SENSIBILITA' RISPETTO ALLE ESIGENZE		59	67	75
SCELTA CASE DALL'ACQUA		51	94	75
COLLABORAZIONE		73	82	72
ORGANIZZAZIONE		54	69	67
Richieste info: qualità tecnica risposta		64	67	65
Richieste info: tempestività risposta		68	62	65
Sospensioni idriche programmate: qualità tecnica soluzione		44	50	62
Sospensioni idriche programmate: tempestica comunicazione		56	70	54
Sospensioni idriche programmate: tempestività soluzione in funzione della comunicazione		56	60	46
Gestione servizio: tempestività risposta		35	17	36
Gestione servizio: qualità tecnica risposta		29	17	36

4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Di seguito si riportano i risultati raggiunti da Brianzacque s.r.l. nell'anno 2024 in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARERA.

Livelli Specifici di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2024
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	1.121	1.098	23	97,95%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	233	229	4	98,28%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	0	0	0	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.830	1.675	155	91,53%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	226	209	17	92,48%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	50	50	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	958	942	16	98,33%

Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.961	5.902	59	99,01%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	231	229	2	99,13%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	4.327	4.278	49	98,87%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	54	52	2	96,30%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	38	31	7	81,58%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	54	52	2	96,30%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	13	13	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	13	12	1	92,31%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	673.782	673.668	114	99,98%
Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi fino a 100 mc • 3/anno se consumi tra 100-1000 mc • 4/anno se consumi tra 1000-3000 mc • 6/anno se consumi oltre 3000 mc 	636.033	635.913	120	99,98%
Tipo Prestazione		Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	424	424	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	873	855	18	97,94%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	29	29	0	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA

Livelli Generali di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentemente specificato)	Percentuale Minima	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2024
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	806	764	42	94,79%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	220	214	6	97,27%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	207	195	12	94,20%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	4.047	3.793	254	93,72%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.014	3.008	6	99,80%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	225	218	7	96,89%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	7.321	7.321	0	100,00%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	7.321	7.260	61	99,17%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	88.468	0	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	85.384	3.084	96,51%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	86.837	1.631	98,16%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	14.270	13.389	881	93,83%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA

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

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

Indicatore	Obiettivo annuale	Dato 2023	Dato 2024	Obiettivo
MC 1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC1 = 96,116% <u>Classe: B</u>	MC1 = 97,163 % <u>Classe: B</u>	Obiettivo di miglioramento +1%: Raggiunto
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC2 = 95,982% <u>Classe: A</u>	MC2 = 97,479 % <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto

4.2 Obiettivi Qualità Tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i gestori, gli obiettivi minimi di performance operativa da raggiungere nel rispetto di standard stabiliti.

Di seguito i valori raggiunti da Brianzacque s.r.l. per i sei macro-indicatori di qualità tecnica nell'ultima raccolta dati relativa alle annualità 2023 e 2024:

Indicatore	Obiettivo annuale	Dato 2023	Dato 2024	Obiettivo
M0 – Resilienza idrica – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 5bis dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M0a = 0,50 M0b= 0,30% DISP= 202.887.201mc Classe: C	M1a = 0,55 M1b= 1,59 DISP= 184.784.833 Classe: E	Non raggiunto
M1 – Perdite idriche – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 6,4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M1a = 17,88 M1b= 24,27% Classe: B	M1a = 17,86 M1b= 24,20% Classe: B	Non raggiunto
M2 – Interruzioni di Servizio - calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 9,4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M2 = 0,05 Classe: A	M2 = 0,07 Classe: A	raggiunto
M3 – Qualità dell'acqua erogata - calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 10,3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M3a = 0,0% M3b = 1,01% M3 = 0,037% Classe: C	M3a = 0,0% M3b = 0,20% M3 = 0,017% Classe: A	raggiunto
M4 - Adeguatezza del sistema fognario - calcolato secondo quanto	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come	M4a = 13,16 M4b = 0,0%	M4a = 9,88 M4b = 0,0%	

indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	indicato all'art. 14.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M4c = 0,0% Classe: E	M4c = 0,0% Classe: E	raggiunto
M5 – Smaltimento fanghi in discarica- calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 18.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M5 = 0,0% Classe: A	M5 = 0,0% Classe: A	raggiunto
M6 – Qualità dell'acqua depurata- calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 19.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M6 = 22,71% Classe: E	M6 = 6,00% Classe: C	raggiunto

5 CONSIDERAZIONI FINALI

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

Monza,

25/11/2025