

Lura Ambiente s.p.a.
Bilancio Sociale Ambientale 2013



Lura Ambientepa

Lura ambiente spa

Bilancio Sociale Ambientale 2013

Quando parliamo di ambiente, del creato, il mio pensiero va alle prime pagine della Bibbia, al libro della Genesi, dove si afferma che Dio pose l'uomo e la donna sulla terra perché la coltivassero e la custodissero (cf. 2,15). E mi sorgono le domande: che cosa vuol dire coltivare e custodire la terra? Noi stiamo veramente coltivando e custodendo il creato? Oppure lo stiamo sfruttando e trascurando? Il verbo coltivare mi richiama alla mente la cura che l'agricoltore ha per la sua terra perché dia frutto ed esso sia condiviso: quanta attenzione, passione e dedizione! Coltivare e custodire il creato è un'indicazione di Dio data non solo all'inizio della storia, ma a ciascuno di noi; è parte del suo progetto; vuol dire far crescere il mondo con responsabilità, trasformarlo perché sia un giardino, un luogo abitabile per tutti. Ma il coltivare e custodire non comprende solo il rapporto tra noi e l'ambiente, tra l'uomo e il creato, riguarda anche i rapporti umani.

Ecologia e cultura dello scarto
Udienza generale del 5 giugno 2013, in
piazza San Pietro
Papa Francesco

“D'ora in poi direte solo ciò di cui risponderete agendo”
Dietrich Bonhoeffer

Indice

1	Comunicazione del Presidente	9
1.1	Lettera del Presidente	11
1.2	I nostri 10 modi di essere responsabili	12
1.3	I principali risultati del 2012	13
2	Guida alla lettura	15
2.1	Struttura del documento, confini, principi per la realizzazione	17
2.2	Lura ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	18
2.3	Profilo generale del report	20
2.4	La struttura del report	21
3	Il nostro profilo	23
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	25
3.2	La nostra visione	26
3.3	La nostra missione	27
3.4	I nostri valori	28
3.5	La nostra presenza sul territorio	29
3.6	I nostri mestieri	32
3.7	La nostra storia	33
3.8	I numeri chiave del nostro lavoro	34
3.9	Com'è governata l'azienda	36
3.10	La struttura operativa	37
3.11	Il governo della sostenibilità	38
3.12	I nostri interlocutori	42
3.13	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	43
3.14	Obiettivi e progetti	44
4	Le nostre relazioni economiche	45
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	47
4.2	I risultati della gestione	48
4.3	Il conto economico riclassificato	49
4.4	Il valore aggiunto prodotto e distribuito	50
4.5	I ricavi	54
4.6	I costi operativi	56
4.7	Lo stato patrimoniale riclassificato	61
4.8	Investimenti e autofinanziamenti	62
4.9	Le tariffe	63
5	Le nostre relazioni ambientali	67
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	69
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	71
5.3	Servizio acquedotto	72
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H ₂ O	103
5.5	Servizio fognatura	109
5.6	Gestione cartografica delle reti	116
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	121
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	138
5.9	Abitanti equivalenti delle attività produttive	160
5.10	Scarichi attività produttive	162
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	165

5.12	L'attività di controllo	166
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	173
5.14	Parco del Lura	174
6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	175
6.1	Il contesto generale	177
6.2	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	178
6.3	Gli azionisti	179
6.4	Gli utenti	180
6.5	I fornitori	201
6.6	I Comuni	204
6.7	Le risorse umane	217
6.8	Istituzioni e territorio	227
	Appendice	229
	Glossario	229

Comunicazione del Presidente



Bambino

Bambino,
se trovi l'aquilone della tua fantasia
legalo con l'intelligenza del cuore.
Vedrai sorgere giardini incantati
e tua madre diventerà una pianta
che ti coprirà con le sue foglie.
Fa delle tue mani due bianche colombe
che portino la pace ovunque
e l'ordine delle cose.
Ma prima di imparare a scrivere
guardati nell'acqua del sentimento.

Alda Merini

L'acqua è un diritto di base
per tutti gli esseri umani:
senza acqua non c'è futuro.
L'acqua è democrazia.

Nelson Mandela

1



Comunicazione del Presidente

Comunicazione del Presidente**1.1 - Lettera del Presidente****Una società sana, pubblica e trasparente**

Il Bilancio di Sociale Ambientale spa ed il processo che porta ogni anno alla sua stesura sono ormai consolidati e sono entrati a far parte del vissuto di chi lavora in Lura Ambiente e ne è direttamente o indirettamente coinvolto.

È cresciuta in questi anni la nostra capacità di misurare e rappresentare i fenomeni nei quali si concretizza la sostenibilità e di utilizzare la rendicontazione come strumento per il confronto, individuando anche le aree di miglioramento

In questi anni abbiamo operato cercando di coniugare costantemente l'efficienza economica, la qualità dei servizi, l'innovazione, l'attenzione al benessere e alla crescita professionale dei nostri collaboratori, la considerazione dei cittadini-clienti, il rispetto dell'ambiente e la qualità della vita nelle comunità in cui operiamo.

Abbiamo voluto rendere sostenibile il nostro agire quotidiano consapevoli della centralità del compito di gestori di un bene primario come l'acqua.

Quotidianamente tutti noi attingiamo acqua dal rubinetto di casa con gesti meccanici, quasi scontati: è un'abitudine acquisita su cui difficilmente ci si sofferma.

L'acqua disponibile ventiquattro ore al giorno per tutto l'anno, l'allontanamento delle acque reflue senza disturbo né rischi igienici e la restituzione dell'acqua depurata all'ambiente sono condizioni sulle quali i cittadini sanno di poter contare.

Tutto questo è possibile solo grazie al lavoro pressoché invisibile degli uomini e delle donne di Lura Ambiente.

L'efficacia di questa attività è il risultato della dedizione di persone che ogni giorno, tutti i giorni, regolano i prelievi dai pozzi acquiferi, curano il trattamento e il rilancio dell'acqua immessa nella rete di distribuzione, prelevano e campionano l'acqua per verificarne costantemente la qualità, ricercano le perdite dovute a rotture o a cedimenti, progettano e realizzano le nuove tratte di rete, assicurano l'ispezione e lo spurgo delle condotte fognarie e controllano l'efficienza del processo di depurazione.

Come testimoniano gli indicatori tradizionalmente utilizzati per la misurazione delle performance, il Bilancio che vi presentiamo dimostra che tutto questo impegno ha portato a risultati positivi.

Il documento illustra anche le sfide che la società, dopo avere rinnovato gli Organi Societari, ha deciso di affrontare nella ricerca di margini di ulteriore miglioramento dei livelli di efficienza gestionale e di qualità ambientale, presentando le nostre scelte e le azioni intraprese, che riteniamo siano in grado di soddisfare i bisogni del presente senza compromettere quelli delle generazioni future.

Nella trasparenza degli impegni presi intendiamo rinnovare un dialogo costruttivo con tutti gli stakeholder interni ed esterni, pubblici e privati che con noi vorranno confrontarsi.

Ringrazio tutti di cuore e auguro a tutti una buona lettura.

Il Presidente

Ing. Giancarlo Gerosa

Comunicazione del Presidente

1.2 - I nostri 10 modi di essere responsabili

Riconfermiamo qui gli impegni che negli anni abbiamo assunto:

- 

Il nostro sviluppo si fonda sulla competenza professionale, sull'uso di tecnologie di avanguardia e su una fitta rete di collaborazioni anche universitarie
- 

Siamo impegnati a rispondere con meticolosità e accuratezza alle esigenze degli utenti
- 

La cultura dell'agire responsabile e una governance fortemente incentrata sulla compliance etica e legale favoriscono la correttezza e la trasparenza dei nostri comportamenti
- 

Il nostro approccio sistematico alla qualità garantisce agli utenti l'eccellenza del servizio: il sistema delle procedure e l'insieme delle nostre certificazioni assicurano infatti una gestione ottimale dei processi e delle risorse lungo tutta la filiera delle nostre attività
- 

Siamo guidati da una visione dell'attività d'impresa di medio e lungo termine quale garanzia della nostra continuità
- 

Poniamo particolare attenzione al benessere dei nostri collaboratori attraverso lo sviluppo di programmi di formazione attenti alle esigenze individuali e favorendo un clima aziendale capace di suscitare senso di appartenenza e impegno verso obiettivi comuni
- 

Rispettiamo l'ambiente attraverso un rigoroso sistema di gestione che permette il controllo dei consumi energetici, idrici e delle emissioni
- 

Siamo impegnati sul fronte della salute e sicurezza del lavoro con un'attenta analisi dei rischi e l'adozione di tecnologie e metodologie all'avanguardia, impegno che richiediamo anche ai nostri fornitori
- 

Promuoviamo lo sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità attraverso collaborazioni e partnership
- 

Vogliamo migliorare di anno in anno l'attività di rendicontazione della sostenibilità, cercando di allinearne i contenuti alle esigenze informative dei nostri stakeholder rilevate attraverso attività dirette di ascolto



1.3 - I principali risultati del 2013

La rete dell'acquedotto è lunga
340 km
con un grado di copertura
dell'utenza urbana pari al 100%

L'acqua potabile
è destinata a
70.500
abitanti residenti

I chioschi pubblici
di erogazione di acqua potabile
in funzione sono
10

L'acqua erogata è pari a
240 litri
al giorno per abitante residente

Sull'acqua distribuita
vengono effettuati
620
campionamenti

L'acqua distribuita
è sottoposta a
12.800
analisi per il controllo
dei parametri chimici, chimico-fisici
e microbiologici

La rete fognaria si estende per
277 Km
servendo tutto l'agglomerato urbano

Il servizio acque reflue serve il
96%
della popolazione residente

Il depuratore tratta il
100%
degli scarichi inquinanti
immessi in fognatura

Il depuratore ha
trattato
13.187.000
m³ di acque reflue



Logo ufficiale
dell'Anno Internazionale
della Cooperazione
per l'Acqua
e la Giornata Mondiale
dell'Acqua 2014

Il fatturato complessivo è stato di
8.830.000 euro

Il valore aggiunto distribuito
è stato di
4.715.000 euro

Comunicazione del Presidente

Guida alla lettura

Non incontrerai mai due volti
assolutamente identici.
Non importa la bellezza o la bruttezza:
queste sono cose relative.
Ciascun volto è simbolo della vita.
E tutta la vita merita rispetto.
È trattando gli altri con dignità
che si guadagna il rispetto per sé stessi.

Tahar Ben Jelloun
Scrittore del Marocco



Guida alla lettura*Indice della sezione*

2	Guida alla lettura	15
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la realizzazione	17
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	18
2.3	Profilo generale del report	20
2.4	La struttura del report	21

Guida alla lettura

Trasparenza e completezza dell'informazione, materialità e inclusività sono i principi base.

2.1 - Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione

Lura Ambiente redige il bilancio seguendo le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), gruppo di lavoro che ha proposto una metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale, e del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Secondo la metodologia indicata, la pertinenza e la rilevanza degli argomenti trattati nel bilancio sono stabilite in base ai principi riportati nella tabella seguente:

Importanza

L'importanza dell'argomento è valutata in base ai suoi impatti economici, sociali e ambientali e in base alla sua influenza sulle valutazioni e sulle preoccupazioni degli stakeholder.

Inclusività degli stakeholder

L'azienda deve dimostrare come risponde alle ragionevoli aspettative e agli interessi dei propri stakeholder

Contesto di sostenibilità

La performance dell'azienda deve essere valutata relativamente alle limitazioni e alle esigenze del contesto economico, ambientale e sociale di riferimento

Questi principi sono stati utilizzati anche per stabilire l'ordine di priorità nell'esposizione degli argomenti selezionati. Per garantire la qualità del report e la trasparenza nella rendicontazione aziendale, si è fatto, inoltre, riferimento ai seguenti principi proposti da GRI:

Completezza

Gli argomenti inseriti comprendono tutte le informazioni che possono influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder, inclusi gli eventi o le azioni significative verificatisi nel periodo di rendicontazione con una stima ragionevole degli impatti futuri. Non sono omesse informazioni significative.

Equilibrio

Il report riflette sia gli aspetti positivi che quelli negativi della performance di Lura ambiente

Comparabilità

Le informazioni siano presentate in modo tale da permettere agli stakeholder di analizzare i cambiamenti nel corso del tempo e di comparare la performance a quella di altre organizzazioni.

Accuratezza

Le informazioni sono accurate e riportano, ove previsto, le assunzioni sottostanti a eventuali stime e gli elementi utilizzati come base nei calcoli.

Tempestività

La rendicontazione avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente per poter prendere decisioni fondate.

Chiarezza

Le informazioni sono presentate in modo comprensibile e accessibile agli stakeholder che utilizzano il report.

Affidabilità

Le informazioni e i processi utilizzati per la rendicontazione sono registrati in modo da poter essere oggetto di esame

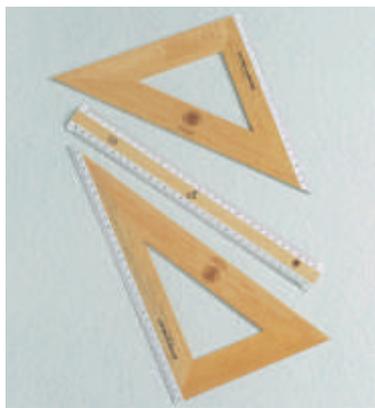
Gli obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale sono stati definiti con riferimento agli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati con il Sistema Qualità implementato da Lura Ambiente. Lura Ambiente ha scelto di redigere il bilancio annualmente e ha riportato per ciascun argomento le informazioni relative al contesto di riferimento, all'importanza per gli stakeholder e alla rilevanza dei suoi impatti, cercando di dare maggiore risalto nella trattazione ai temi più rilevanti. La raccolta dei dati necessari per la redazione del bilancio è avvenuta con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali che hanno concorso a definire le specifiche tecniche per la costruzione degli indicatori.

2.2 - Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale

Dal 2002, Lura Ambiente pubblica il Bilancio sociale per offrire ai suoi stakeholder un'informazione puntuale sulle sue attività, in linea con le migliori pratiche nazionali e internazionali.

Al concetto di "responsabilità sociale", si aggiunge, infatti, quello della "sostenibilità" con il quale Lura Ambiente intende sottolineare il suo impegno a svolgere responsabilmente le attività e contribuire alla realizzazione di una "società più sostenibile", in cui:

- la sicurezza sia garantita a tutti i cittadini e alle popolazioni locali;
- l'ambiente sia salvaguardato;
- le generazioni future siano tutelate



Il Bilancio di Sociale Ambientale è il principale strumento informativo rivolto a tutti gli stakeholder attraverso il quale Lura Ambiente rende noti i principali dati e le performance economiche, industriali, sociali ed ambientali delle attività svolte.

Attraverso questo strumento Lura Ambiente comunica inoltre l'insieme dei valori, delle risorse e degli obiettivi dell'organizzazione, rappresentando i risultati raggiunti in termini economici, sociali e ambientali.

Inoltre, il Bilancio Sociale Ambientale rende conto dell'impegno dell'azienda nell'innovazione e nell'attenzione ad un servizio qualitativamente elevato.

La qualità delle relazioni stabilite con clienti, fornitori, azionisti ed enti costituisce una condizione imprescindibile per cogliere il grado di percezione che questi hanno di Lura Ambiente.

Misurare queste relazioni consente di valutare i punti di merito

e le criticità manifestate in forma diretta e/o indiretta da parte degli stakeholder.

Nel corso degli anni, Lura Ambiente ha sviluppato un proprio percorso di responsabilità sociale, come evidenziato nel prospetto che segue.

Guida alla lettura

Riferimenti	Missione aziendale	Politica della qualità	Carta dei servizi	Politica ambientale	Codice etico e modello organizzativo legge 231/01	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 (1)	Bilancio Sociale	Bilancio Sociale Ambientale	Customer satisfaction	Certificati verdi
	Politiche, carte, codici					Certificazioni di qualità			Reporting	Ascolto	Energia da fonti rinnovabili	
Anni												
2002	●	●				●			●			
2003	●	●				●				●		
2004	●	●				●				●		
2005	●	●	●			●				●	●	
2006	●	●	●	●		●				●	●	
2007	●	●	●	●		●	●			●	●	
2008	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2009	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2010	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2011	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2012	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
2013	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(1) Certificazione OHSAS 18001

La certificazione OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL), secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro

2.3 - Profilo generale del report

- Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite
Anno solare 2013

- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente
Bilancio Sociale Ambientale 2012, pubblicato a giugno 2013

- Periodicità di rendicontazione
Annuale

- Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul Bilancio Sociale Ambientale ed i suoi contenuti
info@lura-ambiente.it
www.lura-ambiente.it

- Processo per la definizione dei contenuti del report
Il processo di rendicontazione si basa sulla raccolta dei dati necessari effettuata durante tutto l'anno solare e sulla loro elaborazione al termine del periodo stesso.
I criteri di "materialità" (rilevanza) con i quali sono stati determinati i contenuti del Bilancio Sociale Ambientale:
 - impatto esterno (socio-culturale, fisico-naturale, economico-finanziario, scientifico)
 - impatto interno (personale a vario titolo presente nell'organizzazione)
 - rilevanza strategica nel medio, lungo-termine.
 I criteri di priorità con i quali sono stati analizzati i contenuti sopra indicati sono, in ordine di importanza:
 - rispetto della normativa cogente
 - consolidamento della presenza sul territorio
 Per quanto riguarda le normative e gli standard ad adesione volontaria, una volta adottati, sono considerati da Lura Ambiente allo stesso livello di priorità delle normative cogenti e degli standard obbligatori.
Gli stakeholder sono stati identificati secondo i criteri di impatto. Accanto alle persone intese come individui (a vario titolo e criterio catalogabili come portatori di interesse) sono stati considerati stakeholder anche gli azionisti, gli Enti e le Istituzioni, le aziende fornitrici e l'ambiente fisico-naturale considerato in sé e per sé come un "soggetto" portatore di interessi.

- Perimetro del report
Paese: Italia. Non ci sono attività estere

- Dichiarazione di non limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report
La rendicontazione ed il perimetro del report riguardano l'intera soggettività giuridica e tutte le attività operative

- Informazioni che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni
Le informazioni riportate nel presente documento sono complete e comparabili con quelle dei precedenti report

- Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo
Lura Ambiente monitora, raccoglie, analizza e archivia i flussi di informazioni provenienti dallo svolgimento delle attività aziendali con sistematicità e periodicità almeno annuale.
I dati raccolti sono elaborati ed utilizzati per controllare e verificare le caratteristiche dei servizi erogati, gli standard indicati nella Carta dei Servizi ed il rispetto dei parametri previsti dalla normativa in vigore.
I dati raccolti sono inoltre utilizzati per fornire, anche attraverso questo report, informazioni chiare e trasparenti alle comunità locali, alle istituzioni, ai clienti, che per diversi motivi hanno la necessità di conoscere in maniera più specifica i dettagli dell'attività aziendale.
I dati e gli indicatori riportati nel presente Bilancio sono pertanto continuamente aggiornati da un sistema di raccolta e gestione che interessa l'intera Azienda, rispondono alle esigenze di chiarezza e completezza

- Modifica di informazioni inserite nei report precedenti
Non ci sono modificazioni rilevanti

- Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione

Guida alla lettura**2.4 - La struttura del report**

Il documento è organizzato nelle seguenti aree:

Bilancio Sociale Ambientale**Il nostro profilo**

Illustra la storia e l'evoluzione della Società, il profilo societario, la governance, la dimensione e l'assetto organizzativo. Un rilievo particolare è stato dato all'illustrazione della politica e della strategia dell'Azienda, che attraverso il legame tra la missione ed i valori di riferimento, definiscono gli obiettivi che la società si è data, coerentemente con le scelte proiettate verso uno sviluppo sostenibile

Visione e strategia
 Profilo della Società
 Corporate governance
 Stakeholder

Le nostre relazioni economiche

Struttura, a partire dal bilancio di esercizio, un modello di formazione e ripartizione del Valore Aggiunto, che consente di misurare il valore economico prodotto dall'Azienda e monitorare la ripartizione del medesimo agli stakeholder

Responsabilità economica
 Calcolo e formazione del valore aggiunto
 Aspetti economici in relazione ai diversi stakeholder

Le nostre relazioni ambientali

Approfondisce l'esame degli aspetti ambientali distintamente tra i tre macro processi che caratterizzano le attività della Società: acquedotto, fognatura e depurazione

Responsabilità ambientale
 Aspetti ambientali in relazione ai diversi stakeholder

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rende conto, sia in termini qualitativi che quantitativi, dei risultati ottenuti dall'Azienda, in relazione agli impegni assunti, ai programmi realizzati ed agli effetti prodotti sugli stakeholder

Responsabilità sociale
 Aspetti sociali in relazione ai diversi stakeholder

Appendici

Glossario

Guida alla lettura

Il nostro profilo



Considero valore ogni forma di vita,
la neve, la fragola, la mosca,
Considero valore il regno minerale,
l'assemblea delle stelle,
Considero valore il vino
finché dura il pasto,
un sorriso involontario,
la stanchezza di chi
non si è risparmiato,
due vecchi che si amano.
Considero valore quello che domani
non varrà più niente
e quello che oggi vale ancora poco.
Considero valore tutte le ferite.
Considero valore risparmiare acqua,
riparare un paio di scarpe,
tacere in tempo, accorrere a un grido,
chiedere permesso prima di sedersi,
provare gratitudine
senza ricordare di che.
Considero valore
sapere in una stanza dov'è il nord,
qual'è il nome del vento
che sta asciugando il bucato.
Considero valore
il viaggio del vagabondo,
la clausura della monaca,
la pazienza del condannato,
qualunque colpa sia.
Considero valore
l'uso del verbo amare e l'ipotesi
che esista un creatore.
Molti di questi valori non ho conosciuto

Eri De Luca, Einaudi
Opere sull'acqua e altre poesie



Il nostro profilo*Indice della sezione*

3	Il nostro profilo	23
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	25
3.2	La nostra visione	26
3.3	La nostra missione	27
3.4	I nostri valori	28
3.5	La nostra presenza sul territorio	29
3.6	I nostri mestieri	32
3.7	La nostra storia	33
3.8	I numeri chiave del nostro lavoro	34
3.9	Com'è governata l'azienda	36
3.10	La struttura operativa	37
3.11	Il governo della sostenibilità	38
3.11.1	I controlli interni sulle attività aziendali	38
3.11.2	L'organizzazione secondo la legge 231/01	39
3.11.3	I controlli esterni sulle attività aziendali	40
3.12	I nostri interlocutori	42
3.13	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	43
3.14	Obiettivi e progetti	44

Il nostro profilo

3.1 – Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente

La Dichiarazione ambientale ha lo scopo di fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni convalidate sugli impianti e sulle prestazioni ambientali dell'organizzazione, nonché sul loro continuo miglioramento. Essa è altresì un mezzo che consente di rispondere a questioni che riguardano gli impatti ambientali significativi che possono preoccupare i soggetti interessati.

La politica ambientale di Lura Ambiente è incardinata sui seguenti capisaldi:

Principi

- Tutelare l'ambiente
- Migliorare e promuovere le caratteristiche ambientali di prodotti e servizi
- Creare valore per l'Azienda
- Obiettivi strategici



Obiettivi strategici

- Contenere l'impiego di risorse non rinnovabili (sviluppo sostenibile)
- Salvaguardare la salute pubblica
- Gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego
- Contribuire a diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile
- Coinvolgere e sviluppare i rapporti con autorità, opinionleader, enti di ricerca e comunità
- Progettare e implementare le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali
- Sostenere l'impegno al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella captazione, distribuzione e depurazione della risorsa idrica
- Qualificare i servizi alla comunità attraverso l'innovazione continua e lo sviluppo delle competenze professionali
- Eccellere nel servizio al cliente, accrescendo la fiducia della collettività; stimolare l'ascolto e il dialogo attraverso la motivazione e la professionalità dei collaboratori
- Essere protagonisti dello sviluppo dell'economia del territorio
- Consolidare l'efficienza dell'impresa per creare valore
Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.
- Promuovere nuove pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori.

Lura Ambiente ha ottenuto nel 2007 la prima certificazione che attesta la conformità alla norma ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale adottato dall'organizzazione. Questa certificazione è stata rinnovata il 2 luglio 2013 e scadrà nel 2016.

Il nostro profilo**3.2 - La nostra visione**

Lura Ambiente persegue un livello di prestazioni volto alla piena soddisfazione dei propri interlocutori, collocando tutte le iniziative in un'ottica di sviluppo sostenibile, per eccellere nel settore in cui opera. Come tutte le altre società che operano nel settore idrico, ha la responsabilità di gestire una risorsa preziosa, e nel contempo limitata, come l'acqua. Questa responsabilità spinge Lura Ambiente a compiere scelte operative non solo valutando gli indispensabili obiettivi di natura economico-finanziaria, ma anche gli obiettivi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente.

La passione per l'acqua

La sfida per il futuro è progredire nello sviluppo dei servizi idrici integrati in modo da mantenere ed estendere l'elevata qualità raggiunta, coniugando investimenti e competenza tecnica

Lura Ambiente:

- considera l'acqua una risorsa da utilizzare in modo tale da salvaguardare le aspettative ed i diritti delle generazioni future
- vuole essere un'azienda di riferimento nella gestione del servizio idrico integrato
- vuole offrire ai suoi utenti un servizio qualitativamente elevato
- interpreta il proprio radicamento territoriale come opportunità di miglioramento continuo, attraverso la valorizzazione del capitale umano e la valorizzazione degli attori locali
- intende proseguire il proprio percorso nel miglioramento continuo della competenza tecnica e tecnologica, con l'obiettivo di assicurare un'efficace gestione dei servizi, un'eccellente qualità dell'acqua distribuita, la sicurezza e la capacità di pronto intervento

L'obiettivo comune

- Gestire il servizio idrico in modo accurato, quale ingrediente indispensabile per la tutela dell'ambiente e per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini
- Tendere a divenire un'efficace leva per lo sviluppo sostenibile del territorio

I principi centrali della nostra politica

- lavoro orientato alla soddisfazione del cliente
- attività svolte nel rispetto dell'ambiente e adozione di criteri mirati ad un uso sostenibile delle risorse ed alla prevenzione dell'inquinamento
- conformità di tutte le attività alle normative vigenti, in particolare quelle relative al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alla salute dei lavoratori
- attenzione alla responsabilità sociale d'impresa

Il nostro profilo

3.3 - La nostra missione

Centralità del cittadino, difesa dell'ambiente e responsabilità sociale sono le parole chiave della missione di Lura Ambiente.

Difesa dell'ambiente

- Oculato utilizzo della risorsa idrica
- Gestione e controllo della falda sotterranea
- Controllo qualitativo e quantitativo delle acque reflue e di quelle depurate

Centralità del cittadino

- Analisi sulla qualità dell'acqua fornita
- Garanzia di continuità del servizio
- Chiarezza e disponibilità nei rapporti con i clienti
- Completezza e accessibilità dell'informazione

Lura Ambiente gestisce il ciclo integrato delle acque, pianifica, progetta e realizza nuove reti e impianti e cura la manutenzione di quelli esistenti. Ha la finalità di soddisfare i fabbisogni idrici della comunità in maniera quantitativamente adeguata e qualitativamente ottimale, assicurando una gestione responsabile della risorsa idrica, nel rispetto dell'ambiente e perseguendo efficienza ed economicità

Responsabilità sociale

- Miglioramento continuo della sicurezza a garanzia delle risorse umane, dei clienti, della comunità e dell'ambiente
- Benessere e valorizzazione del personale
- Rispetto degli indirizzi definiti dagli enti pubblici di riferimento (Comune, AATO)
- Monitoraggio della coerenza tra erogazione dei servizi ed esigenze della collettività, a tutela degli interessi dei cittadini
- Trasparenza delle scelte e dei processi aziendali
- Promozione e tutela degli interessi delle comunità locali

Questi riferimenti sono declinati nell'agire quotidiano, assumendo come riferimenti:



Il nostro profilo**3.4 - I nostri valori**

I valori che definiscono l'identità dell'azienda e orientano lo svolgimento di tutto il nostro lavoro sono:

- l'attenzione alla persona, verso i lavoratori, verso i clienti e verso tutti i nostri interlocutori;
- l'attenzione all'ambiente;
- la responsabilità sociale, con particolare attenzione alla salute, alla sicurezza, alla qualità.

Questi riferimenti valoriali sono declinati in:

• Responsabilità	Impegnati per il bene dell'azienda
• Coerenza	Concentrati nel fare al meglio ciò che diciamo
• Passione	Attaccamento per il lavoro che facciamo
• Integrità	Orgogliosi di essere un gruppo di persone corrette e leali
• Trasparenza	Schietti e chiari verso tutti gli interlocutori
• Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale	Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future
• Qualità ed eccellenza del servizio	Essere focalizzati sul cliente ascoltandolo con attenzione
• Efficienza	Valorizzare e risparmiare le risorse disponibili
• Innovazione e miglioramento continuo	Far parte e sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose
• Coinvolgimento e valorizzazione	Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare

Lura Ambiente garantisce costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito e assicura la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente grazie a un sistema operativo e di monitoraggio tra i più avanzati.

La condivisione e l'attuazione di questi comportamenti garantisce a tutti i portatori di interesse modalità di agire conformi alle esigenze di redditività, uso oculato delle risorse, sicurezza delle condizioni di lavoro e tutela ambientale.

Lura Ambiente tiene sotto controllo gli impatti che la propria attività genera. Questi impatti, pur essendo disciplinati a livello normativo, costituiscono per Lura Ambiente non un limite, ma l'opportunità per perfezionare le performance e migliorare ulteriormente il rapporto con gli stakeholder.

Il nostro profilo

3.5 - La nostra presenza sul territorio

L'attività di Lura Ambiente si svolge nel bacino del torrente Lura, nel tratto che si estende dalla provincia di Como alla provincia di Varese. Questo territorio, attraverso i propri rappresentanti, ha affidato a Lura Ambiente la gestione del servizio idrico integrato.

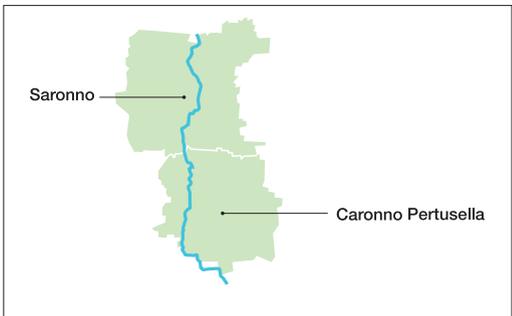
Provincia di Como

- Bregnano
- Cadorago
- Ceremate
- Guanzate
- Lomazzo
- Rovellasca
- Rovello Porro
- Fino Mornasco (frazione Socco)



Provincia di Varese

- Caronno Pertusella
- Saronno
- Frazione Dal Pozzo di Ceriano Laghetto



Il nostro profilo

Servizio idrico integrato



- Cadorago**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione

- Guanzate**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione



- Cermenate**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione

- Lomazzo**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione



- Bregnano**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione

- Rovello Porro**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione



- Rovellasca**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione

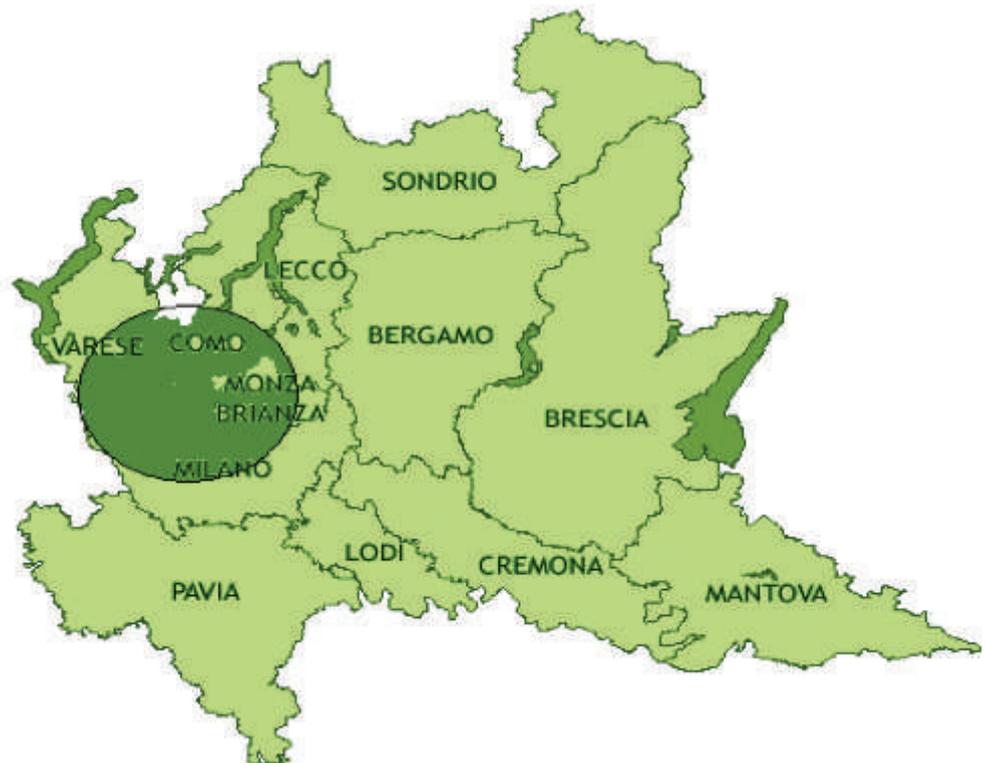
- Saronno**
- Collettamento e Depurazione



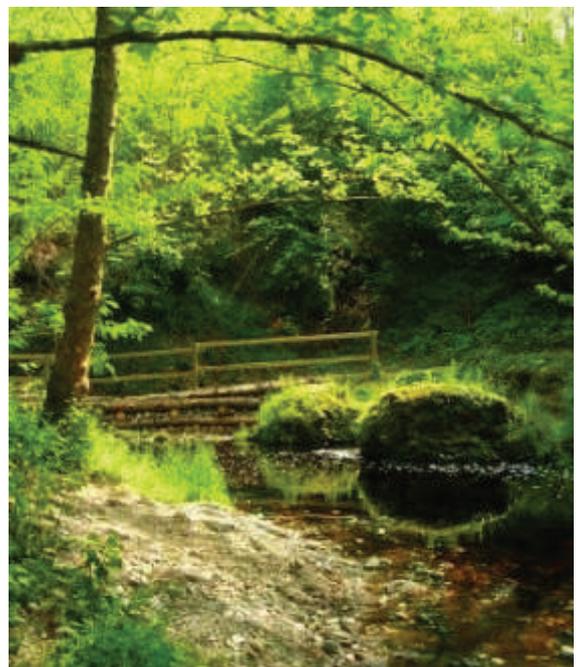
- Caronno Pertusella**
- Acquedotto
 - Fognatura
 - Collettamento e Depurazione

Il nostro profilo*Trattamento reflui provenienti dalle fosse settiche*

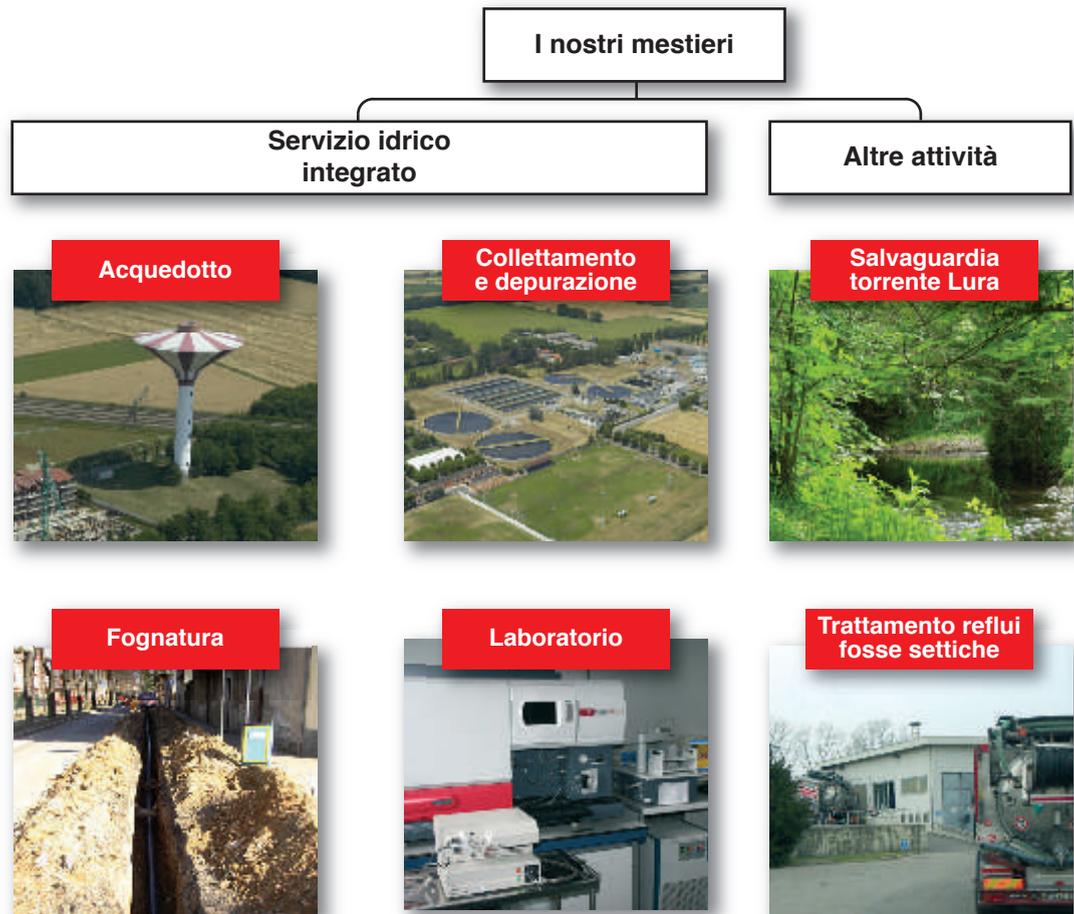
I clienti di questo servizio, che si avvalgono dell'impianto di depurazione di Lura Ambiente, operano nelle province di Varese, Como, Milano e Monza e Brianza.

*Salvaguardia del torrente Lura*

In collaborazione con gli altri enti territoriali, Lura Ambiente è altresì impegnata nella salvaguardia ambientale del bacino del torrente Lura.



3.6 - I nostri mestieri



Il nostro profilo



3.7 - La nostra storia

1975	Per iniziativa dei Comuni di Bulgarograsso, Cadorago, Guanzate, Lomazzo, Lurate Caccivio, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno nasce il Consorzio Interprovinciale per il Risanamento Idrico del Bacino del Lura (Decreto Ministeriale n° 5199/1976)
1978 - 1980	Aderiscono al Consorzio i Comuni di Bregnano, Caronno Pertusella e Cermenate, recedono nel frattempo i Comuni di Bulgarograsso (1978) e di Lurate Caccivio (1979)
1980 - 1987	Vengono progressivamente realizzate: <ul style="list-style-type: none"> • le canalizzazioni da Guanzate a Caronno Pertusella • l'impianto di depurazione biologica sito nel Comune di Caronno Pertusella, entrato in funzione nell'anno 1987
1990 - 1997	L'attenzione complessiva alla salvaguardia ambientale del territorio porta alla costituzione del Parco del Lura, riconosciuto dalla Regione Lombardia nel 1997 come parco locale di interesse sovracomunale (PLIS)
1995	I Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno costituiscono la società Lura Ambiente alla quale è stato conferito nel febbraio 1997 il patrimonio del Consorzio
2000	Lura Ambiente ottiene la certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per l'attività di collettamento e depurazione di acque reflue civili ed industriali e trattamento reflui esterni, quale riconoscimento degli standards qualitativi che la Società è in grado di assicurare
2000 - 2002	Lura Ambiente assume la gestione acquedottistica e fognaria di otto Comuni (dal 1° febbraio 2000 Rovellasca, dal 1° gennaio 2001 Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Lomazzo e Rovello Porro, dal 1° gennaio 2002 Guanzate), realizzando il ciclo integrato delle acque ed applicando, tra le prime, le direttive della Legge 36/94 (Legge Galli)
2004	Lura Ambiente, il 25 novembre, adotta la Carta dei Servizi per il servizio idrico integrato con l'obiettivo di migliorare ulteriormente: <ul style="list-style-type: none"> • la qualità dei servizi forniti • il rapporto con gli utenti
2005	Lura Ambiente ottiene l'estensione della certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per la gestione del servizio idrico integrato, ossia per: collettamento, depurazione acque reflue civili ed industriali, trattamento reflui esterni, gestione amministrativa e manutentiva delle reti acquedottistiche e fognarie
2007	Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
2008	Lura Ambiente ottiene il Certificato Verde per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
2009	Lura Ambiente avvia la realizzazione degli erogatori pubblici di acqua potabile
2012	Lura Ambiente ottiene la certificazione OHSAS 18001 e approva il Codice Etico e l'assunzione del modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D. Lgs 231/2001
2013	Lura Ambiente ottiene la conferma delle certificazioni ed acquista due veicoli a metano

Il nostro profilo

3.8 - I numeri chiave del nostro lavoro

Acquedotto (Captazione, adduzione, distribuzione)

Gestione del servizio nei Comuni di: Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cernenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro

Abitanti serviti:	oltre 70.500
Utenti:	22.300
Acqua erogata:	oltre 6.200.000 di m ³ /anno
Fonti approvvigionamento:	28 pozzi
Rete idrica dei Comuni gestiti:	oltre 342 km
Rete idrica di interconnessione tra i vari Comuni:	circa 20 km



Fognatura

Gestione del servizio nei Comuni di: Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cernenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro

Abitanti serviti:	circa 70.500
Utenti:	oltre 21.500
Rete fognaria dei Comuni gestiti:	oltre 270 km
Stazioni di sollevamento:	16
Collettore:	circa 23 km



Depurazione reflui civili e produttivi

Depurazione delle acque reflue civili e produttive dei Comuni di: Bregnano, Cadorago con la frazione Socco di Fino Mornasco, Caronno Pertusella, Cernenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro, Saronno, Frazione Pozzo di Ceriano Laghetto

Abitanti serviti:	circa 110.000
Abitanti equivalenti serviti delle attività produttive:	oltre 85.000
Reflui trattati:	circa 13.200.000 di m ³ /anno



Trattamento reflui fosse settiche

Clients pubblici e privati:	73
Reflui trattati:	39.500 tonn./anno

Laboratorio di analisi

Analisi interne e per clienti pubblici e privati

Salvaguardia del torrente Lura

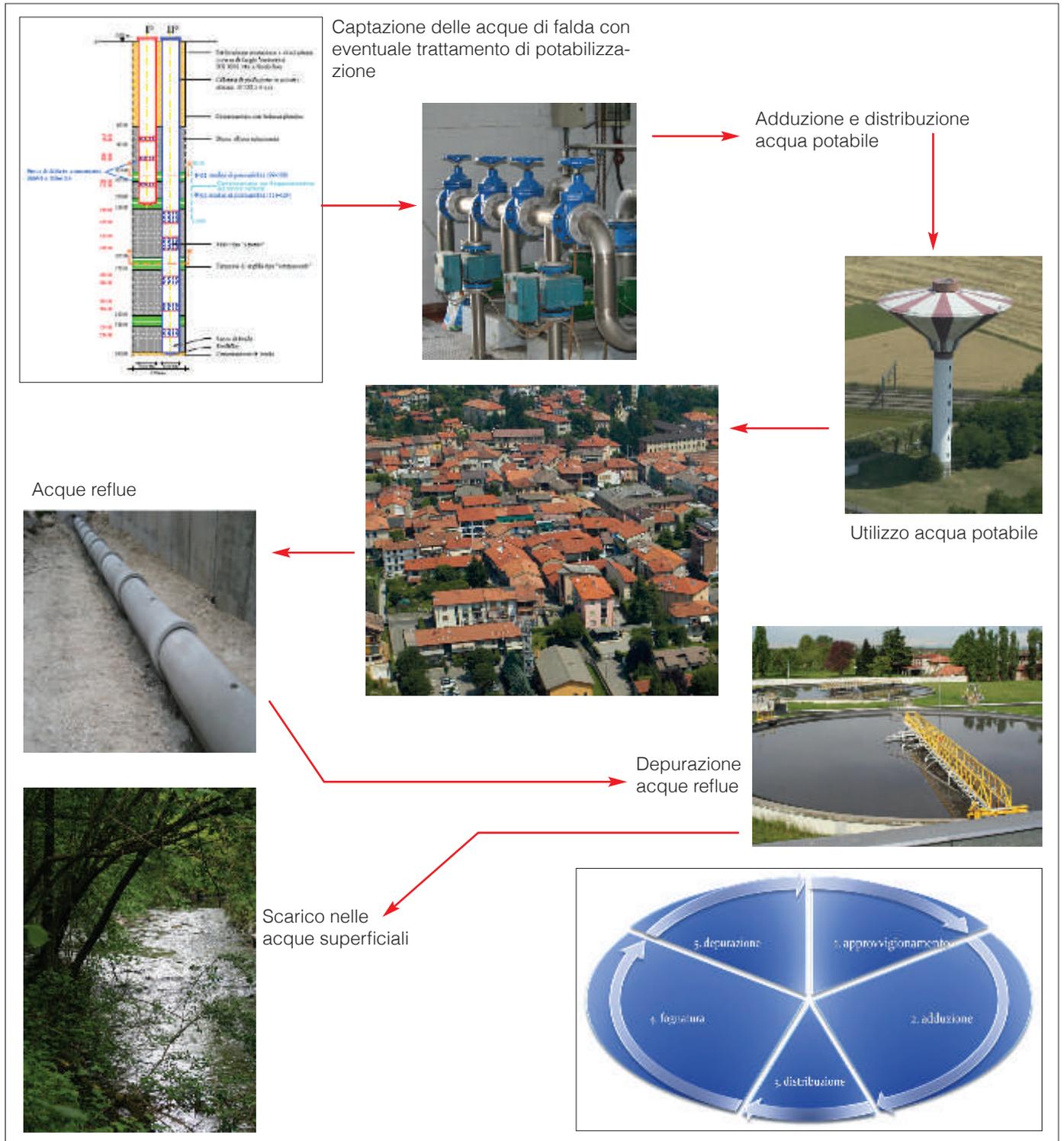
Monitoraggio della qualità delle acque del torrente Lura e azioni coordinate con il Consorzio Parco del Lura



Il nostro profilo

Schema delle attività legate al servizio idrico (Acquedotto, Fognatura e Depurazione)

Ciclo integrato dell'acqua



Il nostro profilo**3.9 - Com'è governata l'azienda**

Sono organi di Lura Ambiente:

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci (tutti i Comuni) e le sue deliberazioni sono impegnative per tutti i soci. L'assemblea nomina il Consiglio di Amministrazione ed elegge il Presidente ed un Vice Presidente tra i membri del Consiglio di Amministrazione.

I Comuni esercitano un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, ai sensi dell'art. 113, comma 5°, lettera c) del Decreto Legislativo 267/2000. Le funzioni di controllo vengono esercitate attraverso l'assemblea ordinaria.

Il Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un consiglio di amministrazione, composto da tre membri, nominato dall'assemblea, che dura in carica tre esercizi.

Componenti del Consiglio di Amministrazione

Carica	Cognome e Nome
Presidente	Giancarlo Gerosa
Vice Presidente	Cristina Pizzetti
Consigliere	Cristina Tonelli

L'attuale Collegio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2015.

Il Presidente

La rappresentanza della Società spetta al Presidente per l'esecuzione di tutte le deliberazioni del Consiglio.

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, tutti eletti dall'Assemblea. A questi è affidato il controllo contabile della società.

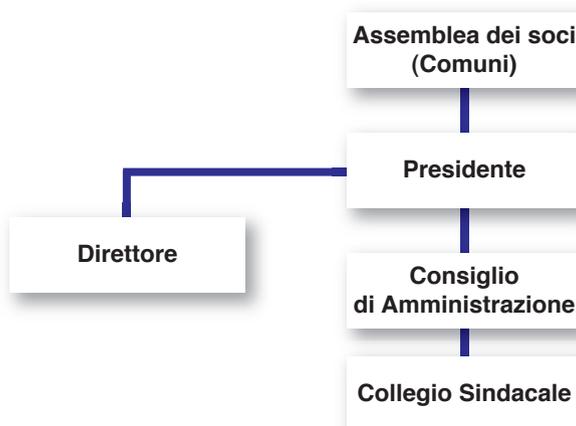
Componenti del Collegio Sindacale

Carica	Cognome e Nome
Presidente	Nava Livia
Sindaco effettivo	Galli Lorenzo
Sindaco effettivo	Colmegna Corrado
Sindaco supplente	Pezzani Daniela
Sindaco supplente	Sangiorgi Matteo

L'attuale Collegio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2015.

Il Direttore

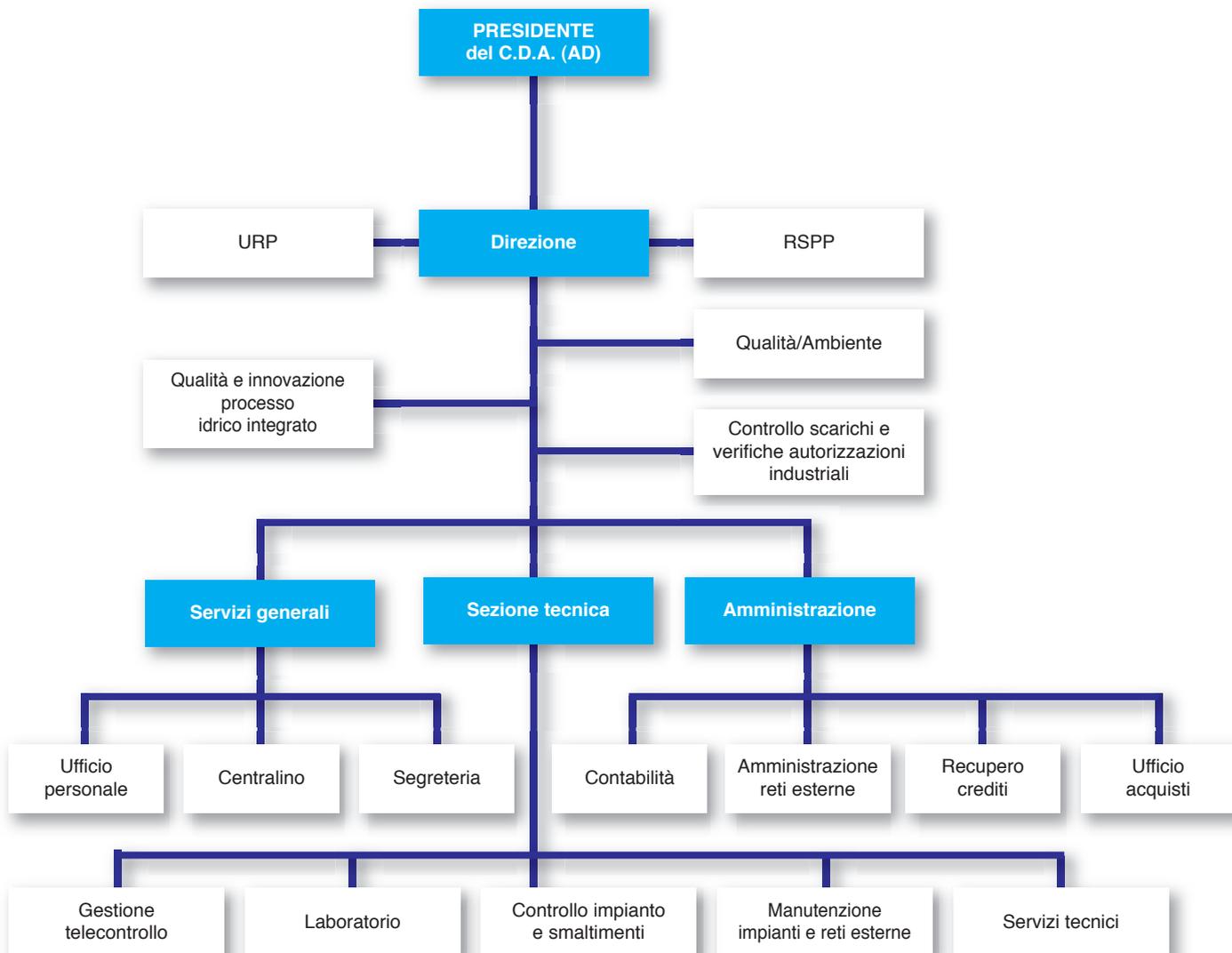
È responsabile della gestione operativa e ad esso risponde la struttura tecnico-amministrativa. La funzione di direttore è svolta dal sig. Vanini Daniele.



Il nostro profilo

3.10 - La struttura operativa

La struttura operativa conta oggi complessivamente 32 addetti.



Il nostro profilo**3.11 - Il governo della sostenibilità**

In linea con i valori e la mission, Lura Ambiente è orientata al miglioramento continuo dei propri servizi e della gestione complessiva della dimensione Qualità Sicurezza e Ambiente (QSA) attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard ISO e OHSAS.

Le certificazioni di qualità ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, rinnovate a fine anno, confermano e convalidano la reale ed efficace applicazione della Politica e del Sistema QSA.

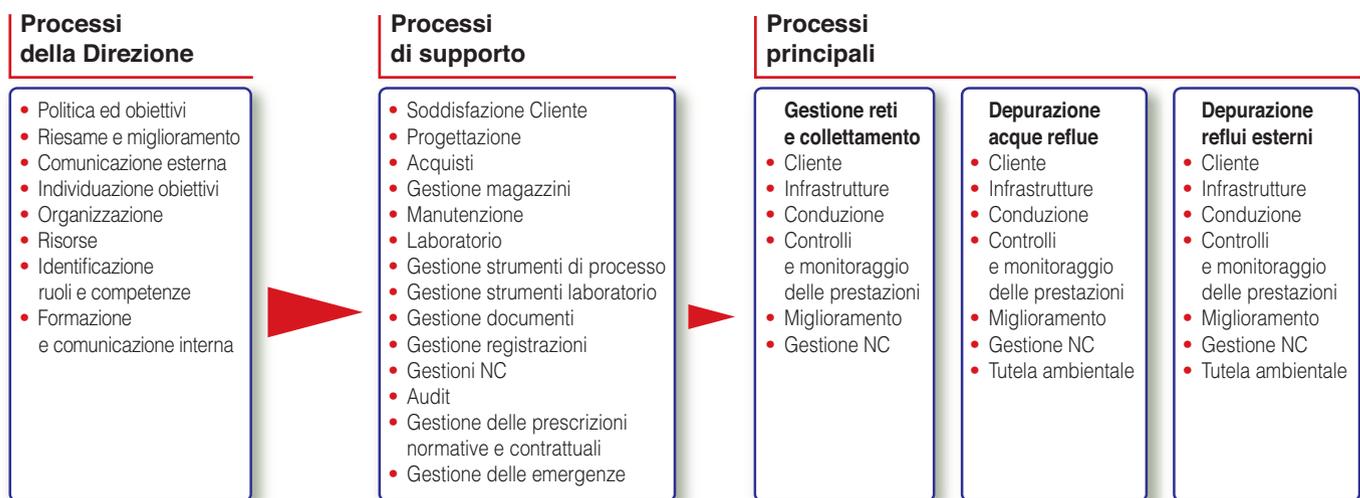
3.11.1 - I controlli interni sulle attività aziendali

Il Sistema di Controllo Interno si configura come un processo trasversale costituito da un insieme di strumenti gestionali, misure organizzative, regole, procedure e controlli, finalizzato a garantire efficacia ed efficienza della gestione, affidabilità del sistema informativo e svolgimento delle attività nel rispetto della normativa interna ed esterna.

Il sistema di gestione integrato Qualità Ambiente e Sicurezza è realizzato per processi suddivisi in tre classi

- processi della Direzione
- processi principali
- processi di supporto

Il settore QSA svolge periodicamente verifiche ispettive interne sullo stato di avanzamento degli obiettivi e sul rispetto del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, la prevenzione e riferisce alla direzione.

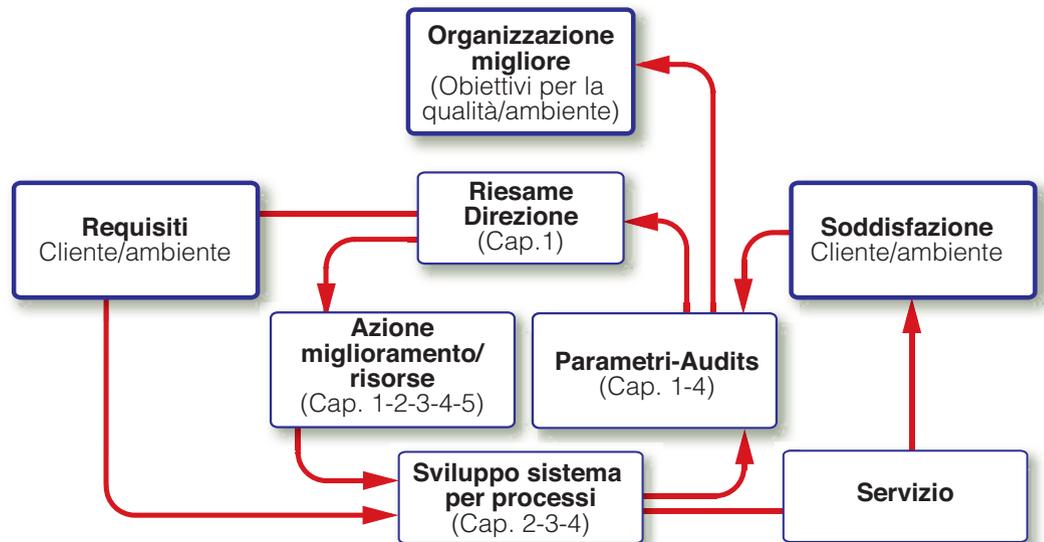
Pianificazione del sistema di gestione integrato

La strutturazione organizzativa della pianificazione del sistema di gestione qualità/ambiente è descritta analiticamente nelle procedure e nei documenti aziendali.

Il diagramma, qui riportato, illustra sinteticamente l'organizzazione del sistema.

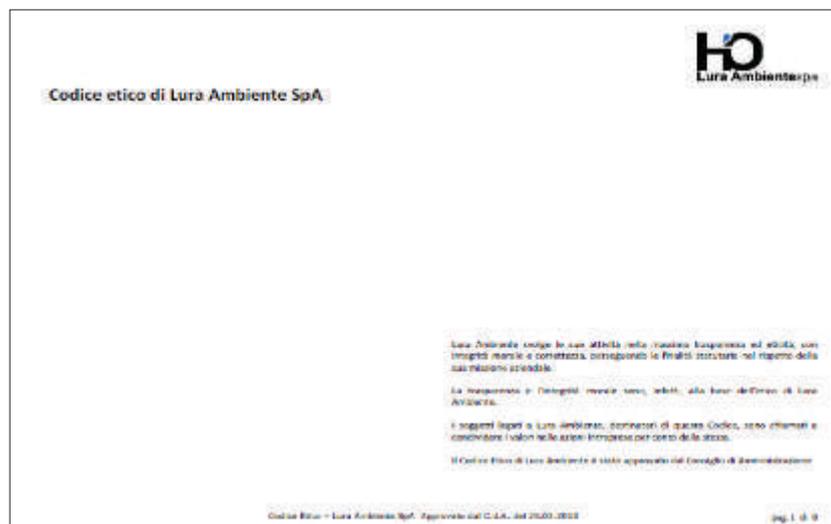
Il nostro profilo

Metodo di pianificazione del sistema di gestione qualità/ambiente



3.11.2 - L'organizzazione secondo la Legge 231/01

Lura Ambiente, dopo aver svolto la mappatura dei processi a rischio, ha dato completa attuazione al decreto legislativo n. 231 del 2001 adottando un Modello di organizzazione, gestione e controllo la cui applicazione ed efficacia è monitorata da un Organismo di vigilanza, al fine di rendere il Sistema di Controllo Interno idoneo a soddisfare pienamente i requisiti di adeguatezza ed effettività previsti dalla legge.



Il nostro profilo

Il Modello di Lura Ambiente, impostato con riferimento alle linee guida elaborate da associazioni di categoria ed alla best practice in materia, rappresenta un'ulteriore garanzia sul rispetto delle normative vigenti e la possibilità di esimere la Società da responsabilità in caso di reati commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio della Società stessa.

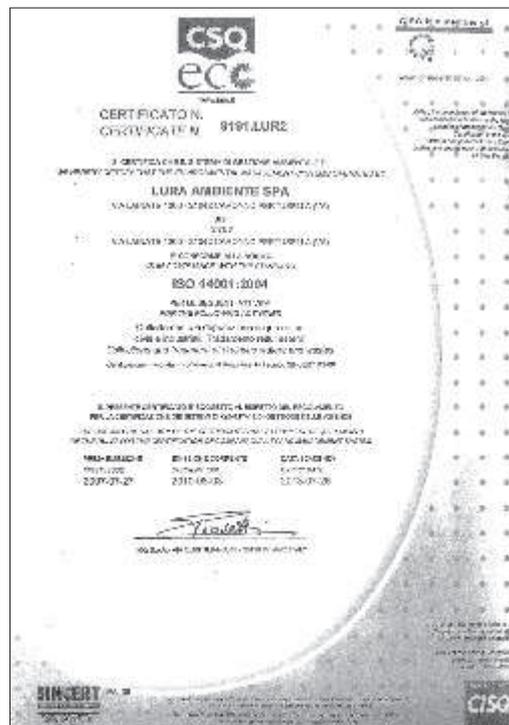
In particolare, i punti chiave del Modello riguardano:

- l'individuazione delle aree di attività a rischio reato;
- l'esistenza di procedure coerenti con le linee guida ed i principi di comportamento definiti e adottati da Lura Ambiente per la formazione e l'attuazione delle decisioni della Società;
- l'istituzione di un Organismo di Vigilanza;
- la definizione degli obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo stesso;
- l'esistenza di un sistema informativo circa i contenuti delle procedure e del modello e di un sistema disciplinare da applicarsi nei casi di violazione.

Al fine di garantire l'effettiva applicazione del Modello sono stati svolti incontri per illustrarne i contenuti e sono state avviate attività finalizzate a verificare la coerenza del Sistema di Controllo Interno rispetto alle indicazioni del Modello.

3.11.3 - I controlli esterni sulle attività aziendali

Lura Ambiente è da tempo in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2008 per l'intero ciclo idrico integrato (collettamento, depurazione, fognatura e acquedotto) e della certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001:2004 per il processo di depurazione.



Il nostro profilo

Nel 2012 ha ottenuto anche la certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori OHSAS 18001:2007.



La certificazione OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) attesta l'adozione da parte di un'organizzazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro (SSL) che non solo si conforma alle normative nazionali in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, (D. Lgs 81/2008) ma va anche al di là di esse individuando uno standard riconosciuto a livello internazionale.

In analogia ai sistemi 9001 e 14001 gli elementi del sistema di gestione della Sicurezza possono essere così schematizzati.

Modello di funzionamento del Sistema di Gestione Aziendale



Il nostro profilo

3.12 - I nostri interlocutori

Lura Ambiente, in qualità di impresa socialmente responsabile, presta un livello di attenzione elevato ed equilibrato nei confronti di tutti i suoi stakeholders (portatori di interesse) in quanto portatori d'interessi legittimi, ancorché diversificati. A questo fine si è dotata di strumenti idonei per organizzare, gestire e comunicare responsabilmente l'impatto della propria attività.

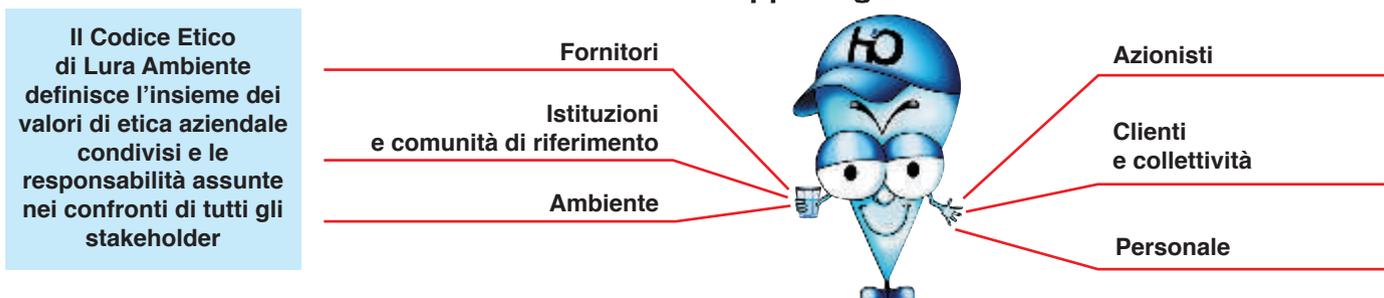
Migliorare la qualità delle relazioni è un obiettivo dell'azienda che discende dall'integrazione dei comportamenti responsabili nelle proprie strategie.

Attraverso il processo di "mappatura" sono stati identificati, per ogni stakeholder, gli aspetti posti a fondamento delle proprie relazioni e che si ritengono particolarmente importanti per poter attivare, accrescere e consolidare legami fondati sulla fiducia e sulla correttezza dei comportamenti.

<p>Collettività</p> <ul style="list-style-type: none"> ● coinvolgimento nella vita delle comunità locali ● contributo al benessere del contesto sociale ● valorizzazione del territorio 	<p>Fornitori di beni e servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● trasparenza delle procedure ● valorizzazione del tessuto economico locale ● richiesta di prestazioni, materiali, servizi di qualità
<p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● gestione sostenibile delle risorse naturali ● monitoraggio e controllo dei rischi ambientali ● sviluppo delle attività di tutela dell'ambiente ● adozione delle migliori tecnologie disponibili 	<p>Azionisti</p> <ul style="list-style-type: none"> ● generazione di valore ● trasparenza nella corporate governance ● tutela degli azionisti ● comunicazione chiara, esauriente e tempestiva
<p>Utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> ● orientamento al cliente ● qualità dei servizi e customer satisfaction ● effettuazione del servizio a condizioni eque e non discriminanti ● comunicazione trasparente ed efficace 	<p>Impresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● crescita sostenibile ● competitività ● analisi dei rischi e investimenti ● condivisione degli obiettivi ● trasparenza di gestione
<p>Istituzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rispetto degli adempimenti ● collaborazione ● sviluppo di progetti condivisi 	<p>Risorse Umane</p> <ul style="list-style-type: none"> ● responsabilizzazione e coinvolgimento delle risorse umane ● formazione e valorizzazione professionale ● tutela della sicurezza sul lavoro

Consideriamo l'apertura come il fondamento per la costruzione di relazioni basate sulla fiducia reciproca. Desideriamo essere percepiti come vicini e responsabili da tutti i nostri stakeholder e realizzare con essi sinergie durature.

La mappa degli stakeholder



Il nostro profilo

3. 13 - Gli impegni nei confronti degli interlocutori

Azionisti	gestire in modo efficiente e trasparente le risorse affidate dagli azionisti; garantire il rispetto della legislazione e la correttezza nei comportamenti per lo sviluppo a breve, medio e lungo termine dell'azienda	Consiglio di Amministrazione	Sistema di governance Sistema di controllo interno Procedure aziendali
Utenti	costruire fiducia tra chi distribuisce la risorsa idrica e chi ha la necessità di consumarla, dare stabilità all'interazione tra questi due soggetti in relazione paritaria; garantire l'affidabilità della fornitura e sviluppare il servizio stesso con un know how qualificato	Ufficio utenti	Carta dei servizi Contrattualistica Sportelli di prossimità
Risorse umane	garantire pari opportunità, corretta remunerazione, crescita professionale e bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata; valorizzare le risorse in base a criteri trasparenti e meritocratici; assicurare ambienti e procedure di lavoro sicuri; garantire trasparenza e chiarezza nelle condizioni contrattuali; riconoscere i diritti dei lavoratori e assicurare una relazione rispettosa e paritaria nelle relazioni industriali; garantire il dialogo e la comunicazione interna; pari opportunità	Direzione	Accordi interni Programmi e procedure interne Comunicazione interna
Fornitori di beni e servizi	instaurare rapporti di collaborazione trasparenti, nel rispetto reciproco delle condizioni contrattuali; garantire apertura nei riguardi di proposte innovative e di soluzioni alternative; assicurare la non discriminazione grazie all'adozione di criteri di selezione e valutazione delle offerte e dell'operato dei fornitori oggettivi, trasparenti e documentabili	Responsabili di funzione	Procedure interne di qualificazione Sito Internet
Ambiente	operare per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle operazioni sotto il diretto controllo o che possono essere influenzate dalla Società; rispettare la legislazione vigente; ricercare, sviluppare ed impiegare le tecnologie più "sostenibili"; valutare preventivamente gli impatti reali o potenziali di nuove installazioni e provvedere alla loro mitigazione; adottare sistemi di gestione integrati; garantire il dialogo e la cooperazione con i soggetti esterni e le comunità locali; fornire informazioni complete, affidabili e chiare	Protezione Ambiente Sicurezza e Qualità	Politica per l'Ambiente Programmi e procedure aziendali Sito Internet
Collettività	garantire il dialogo e la cooperazione con i soggetti esterni e le comunità locali al fine di sviluppare progetti ed iniziative di comune interesse; restituire valore alle comunità coinvolte; fornire informazioni complete, affidabili e chiare	Protezione Ambiente Sicurezza e Qualità	Politica per l'Ambiente Procedure aziendali Sito Internet
Istituzioni	garantire il dialogo e la cooperazione con le istituzioni locali; garantire correttezza e trasparenza dei rapporti	Consiglio di Amministrazione Direzione	Procedure aziendali

Il nostro profilo**3.14 - Obiettivi e progetti**

Gli obiettivi generali del piano di investimenti sulle reti approvato dal Consiglio di Amministrazione sono:

Comune	Descrizione	2014	2015
Lomazzo - Bregnano	Realizzazione interconnessione rete idrica Via Risorgimento / Via del Filagno	X	X
Bregnano	Rifacimento fognatura e acquedotto Via Lucini e Via Rampoldi	X	X
Rovello Porro	Adeguamento fognatura Via Grassi	X	
	Adeguamento fognatura Via Dante	X	X
Ceremate	Dorsale interna: supertubo Via Giovanni XXIII	X	X
Caronno Pertusella	Interventi fognari in Via O'Carolan e Via Bixio	X	X
Saronno	Rifacimento ed adeguamento fognatura in Via Milano/Varese	X	X



Le nostre relazioni economiche



L'acqua è insegnata dalla sete

L'acqua è insegnata dalla sete,
La terra dagli oceani traversati,
La gioia, dal dolore,
La pace, dai racconti di battaglie,
L'amore, da un'impronta di memoria,
Gli uccelli, dalla neve.

Emily Dickinson
da Poesie e Lettere



Le nostre relazioni economiche*Indice della sezione*

4	Le nostre relazioni economiche	45
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici della sua attività	47
4.2	I risultati della gestione	48
4.3	Il conto economico riclassificato	49
4.4	Il valore aggiunto prodotto e distribuito	50
4.4.1	Il valore aggiunto prodotto	50
4.4.2	Il valore aggiunto distribuito	51
4.5	I ricavi	54
4.6	I costi operativi	56
4.7	Lo stato patrimoniale riclassificato	61
4.8	Investimenti e autofinanziamento	62
4.9	Le tariffe	63

Le nostre relazioni economiche

4.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi di Lura Ambiente relativamente agli aspetti economici della sua attività

L'interazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale ed ambientale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo.

La creazione di valore economico costituisce, infatti, un'azione fondamentale per l'attività d'impresa, da cui dipende la sua vitalità ed il suo perdurare nel tempo.

Per Lura Ambiente, come del resto per ogni società, la creazione di valore economico è uno dei modi per essere socialmente responsabile: un valore di cui beneficeranno di conseguenza i diversi stakeholder della Società.

La dimensione economica d'impresa deve quindi essere messa in risalto all'interno del ruolo che essa svolge nei confronti degli stakeholder e per tale motivo Lura Ambiente ha scelto di curare con particolare attenzione il processo di produzione del valore aziendale.

Sotto il profilo economico, Lura Ambiente persegue l'obiettivo di reperire le risorse economiche necessarie per garantire la gestione ottimale dei servizi e la realizzazione di investimenti atti a migliorare il servizio e a garantirne la funzionalità anche per le generazioni future.

Il reperimento delle risorse economiche avviene principalmente mediante la riscossione delle tariffe e mediante l'offerta di servizi sul mercato, come nel caso del trattamento dei reflui provenienti dallo spurgo delle fosse settiche.

Altro obiettivo dell'azienda, proprio perché pubblica, è quello di reperire le risorse economiche necessarie senza gravare eccessivamente sui cittadini e mantenendo quindi costi di gestione e livelli di indebitamento contenuti.

Questo capitolo intende illustrare come Lura Ambiente abbia concretizzato questi indirizzi nel corso del 2013.



Le nostre relazioni economiche

4.2 – I risultati della gestione

Dati economici

Il raffronto con gli anni precedenti delle informazioni di maggior rilievo, desunte dal Bilancio d’esercizio 2013, sono le seguenti:

Indici economici	2011	2012	2013
Risultato ante imposte	223.766	788.771	225.702
Risultato operativo	193.644	302.329	-107.108
Ricavi da vendite	9.036.248	9.283.566	8.829.089
Utile/perdita d’esercizio	88.408	503.274	103.079
Rapporto: Risultato ante imposte/Ricavi da vendite	2,48%	8,50%	2,56%

L’esercizio 2013 ha registrato un risultato nel suo complesso positivo, pur in presenza di una crisi economica che ridimensiona i consumi e frena la dinamica della domanda di servizi e di invarianza delle tariffe amministrative.



Le nostre relazioni economiche

4.3 – Il conto economico riclassificato

Conto economico riclassificato

Elementi	2011	2012	2013
Ricavi depurazione	4.932.764	5.236.599	4.957.877
Ricavi gestione idrica	3.026.292	2.972.289	2.849.705
Ricavi bottini	1.068.718	1.071.944	1.017.276
Ricavi laboratorio	8.474	2.734	4.230
Vendite nette	9.036.248	9.283.566	8.829.089
Costi della produzione	689.316	640.893	571.549
Costi per servizi industriali	3.068.869	3.142.816	3.115.990
Costi per servizi amministrativi	528.694	528.285	539.889
Costi per godimento di terzi	1.426.510	578.580	575.482
Costi per il personale	1.777.885	1.762.934	1.777.230
Costi vari di gestione	138.059	150.749	138.290
Ammortamenti	1.134.088	2.091.031	2.132.994
Accantonamenti	79.184	85.949	84.772
Costi operativi	8.842.605	8.981.237	8.936.197
Risultato operativo	193.644	302.329	(107.108)
Ricavi finanziari	40.081	54.583	67.807
Oneri finanziari	(30.921)	(15.998)	(5.713)
Saldo gestione finanziaria	9.159	38.585	62.094
Risultato di competenza	202.803	340.914	-45.014
Ricavi proventi straordinari	250.993	487.569	365.241
Costi straordinari	(230.030)	(39.712)	(94.526)
Risultato pre tax	223.766	788.771	225.702
Ires	70.575	199.707	48.791
Irap	78.637	98.505	78.273
Ires Imp. anticipate	(13.841)	(11.898)	(3.704)
Irap Imp. anticipate	(13)	(816)	(738)
Tasse varie	135.358	285.498	122.622
Utile (Perdita) netto	88.408	503.274	103.079



Le nostre relazioni economiche**4.4 - Il valore aggiunto prodotto e distribuito**

Il Valore Aggiunto è un indicatore desumibile dal Conto Economico opportunamente riclassificato. Esso è rappresentato in due prospetti distinti:

1. Il prospetto di determinazione.
Il valore aggiunto prodotto è determinato dalla differenza tra il valore della produzione ed i costi per l'acquisizione di beni e servizi. Permette di misurare sia l'andamento economico della gestione, sia la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza a favore degli stakeholder di riferimento.
2. Il prospetto di ripartizione.
Indica la distribuzione della ricchezza prodotta ai principali stakeholder, quali: dipendenti, azionisti e finanziatori, istituzioni, impresa e collettività.

Il valore aggiunto è utilizzato per due motivi principali. In primo luogo, permette di quantificare la ricchezza prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce.

In secondo luogo, consente di collegare il Bilancio Sociale Ambientale con il bilancio di esercizio. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il bilancio di esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.

La determinazione del valore aggiunto è stata effettuata utilizzando la metodologia comunemente in uso, opportunamente adattata alla realtà aziendale.

4.4.1 - Il valore aggiunto prodotto

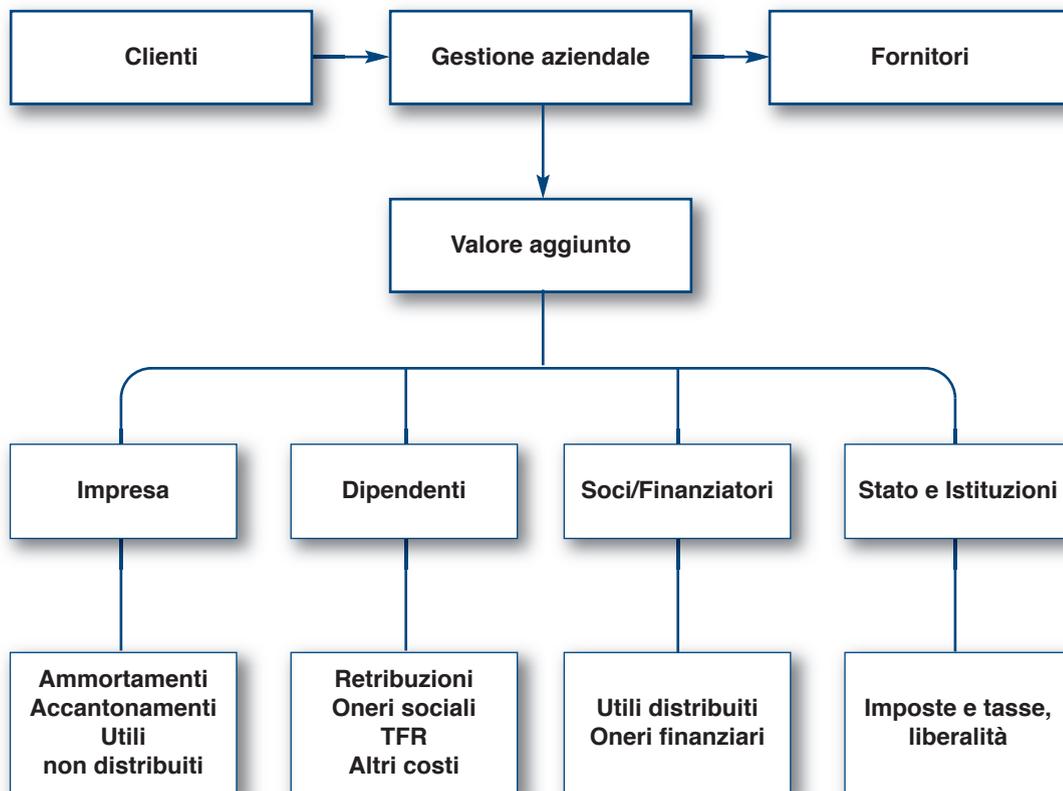
Nell'esercizio 2013, Lura ambiente ha generato un valore aggiunto caratteristico lordo di oltre 4,7 milioni di euro, con una contrazione di circa il 10% rispetto al 2012.

Determinazione del valore aggiunto (000/euro)

Formazione del valore aggiunto (importi in migliaia di euro)	2011	2012	2013	Variazione 2012-2013
Depurazione	4.933	5.237	4.958	-279
Attività idrica	3.026	2.972	2.850	-123
Impianto bottini	1.069	1.072	1.017	-55
Ricavi laboratorio	8	3	4	1
Ricavi operativi	9.036	9.284	8.829	-454
Altri ricavi	0	0	0	0
A) Valore della produzione	9.036	9.284	8.829	-454
Consumi materie prime, sussidiarie di consumo	(689)	(641)	(572)	69
Costi per servizi industriali	(3.069)	(3.143)	(3.116)	27
Costi per servizi amministrativi	(529)	(528)	(540)	-12
Costi per godimento beni di terzi	(39)	(46)	(43)	3
Costi diversi di gestione	(138)	(176)	(183)	-7
B) Costi intermedi della produzione	(4.464)	(4.534)	(4.453)	-81
Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	4.572	4.750	4.376	-374
Proventi straordinari	251	488	365	-122
Oneri straordinari	(230)	(40)	(95)	-55
Saldo componenti straordinari	21	448	271	-177
Proventi finanziari	40	55	68	13
Valore aggiunto globale lordo	4.633	5.252	4.715	-538

Le nostre relazioni economiche

4.4.2 – Il valore aggiunto distribuito



Prospetto di distribuzione del valore aggiunto (000/euro)

Distribuzione del valore aggiunto (importi in migliaia di euro)	Valore aggiunto globale lordo			Incidenza percentuale per ogni fruitore del valore aggiunto
	2011	2012	2013	
1 Personale	1.778	1.763	1.777	37,70%
2 Pubblica Amministrazione/collettività	676	824	661	14,02%
3 Finanziatori a titolo di credito	31	16	6	0,12%
4 Impresa	2.148	2.634	2.271	48,16%
Valore aggiunto globale lordo (1-4)	4.633	5.237	4.715	100,00%

Le nostre relazioni economiche

Distribuzione del valore aggiunto

Personale

È la quota di valore aggiunto costituita dalle risorse destinate al personale. Nel 2013 rappresenta il 38% del valore aggiunto generato.

Remunerazione dell'azienda

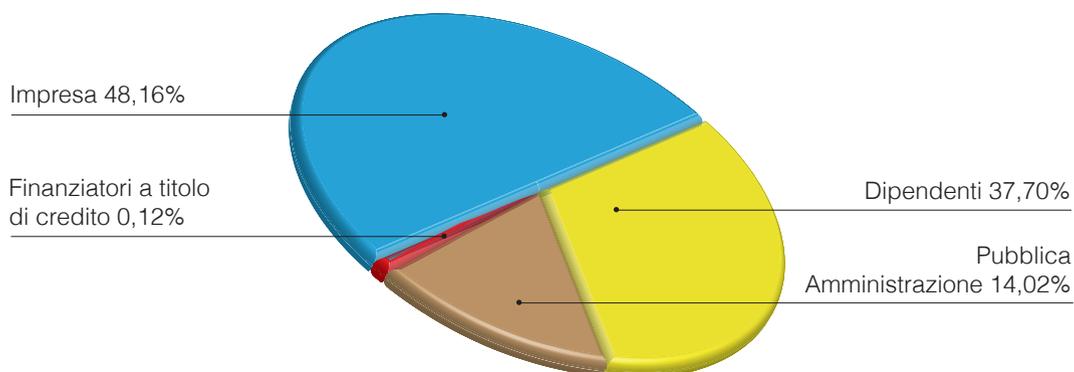
Rappresenta la parte di risorse generate per effettuare gli investimenti sul territorio e per finanziare lo sviluppo delle attività. Nel 2013 rappresenta il 48% del valore aggiunto generato.

Finanziatori a titolo di credito

È la quota di valore aggiunto costituita dall'insieme degli oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici e rappresenta nel 2013 meno dell'1% del valore aggiunto.

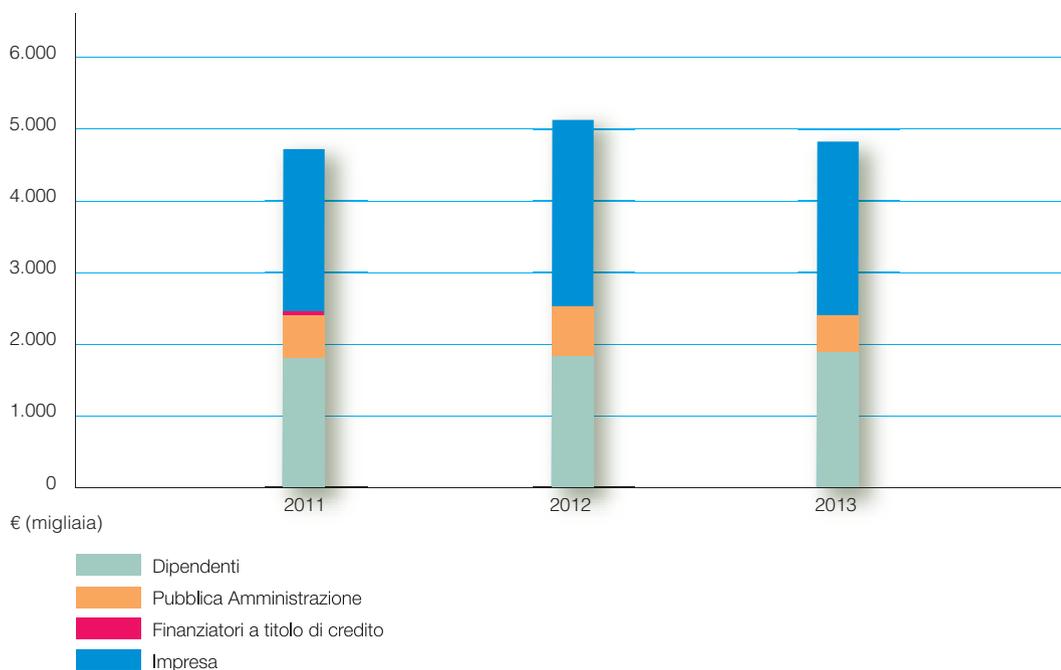
Pubblica Amministrazione

È distribuita alle amministrazioni centrali e regionali sotto forma di imposte dirette e indirette. La quota destinata alla Pubblica Amministrazione rappresenta nel 2013 il 14% del valore aggiunto generato.

Ripartizione del valore aggiunto nel 2013

Le nostre relazioni economiche

Andamento e ripartizione del valore aggiunto nel 2011 - 2013



Impatto sull'economia locale

L'azienda, nel 2013, ha acquistato beni e servizi per un importo complessivo pari a circa 3.200.000 euro. Si può stimare che circa il 50% dei fornitori abbia sede nelle Province di Como e Varese e che circa il 95% abbia sede in Lombardia. Questi valori confermano l'importanza di Lura Ambiente nell'ambito dell'economia locale, garantendo continuità di lavoro anche nei periodi di difficoltà del settore produttivo.

Le nostre relazioni economiche

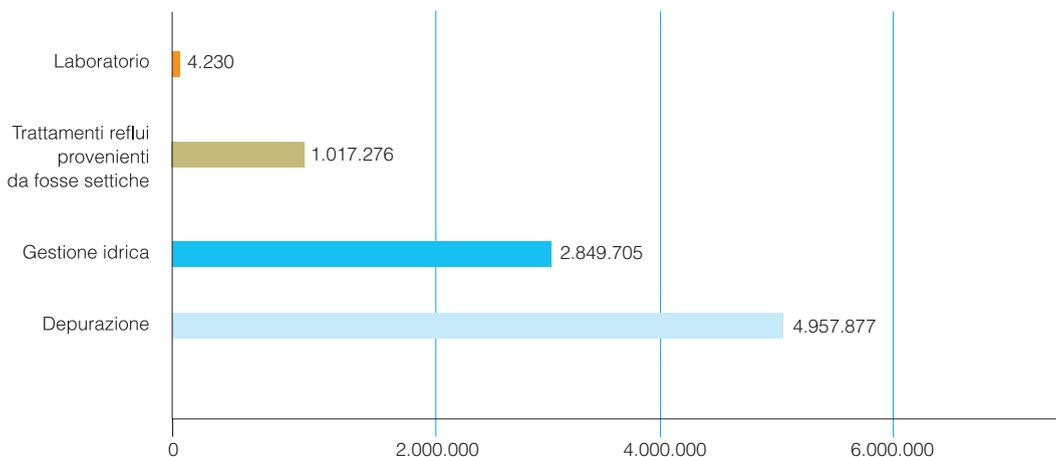


4.5 - I ricavi

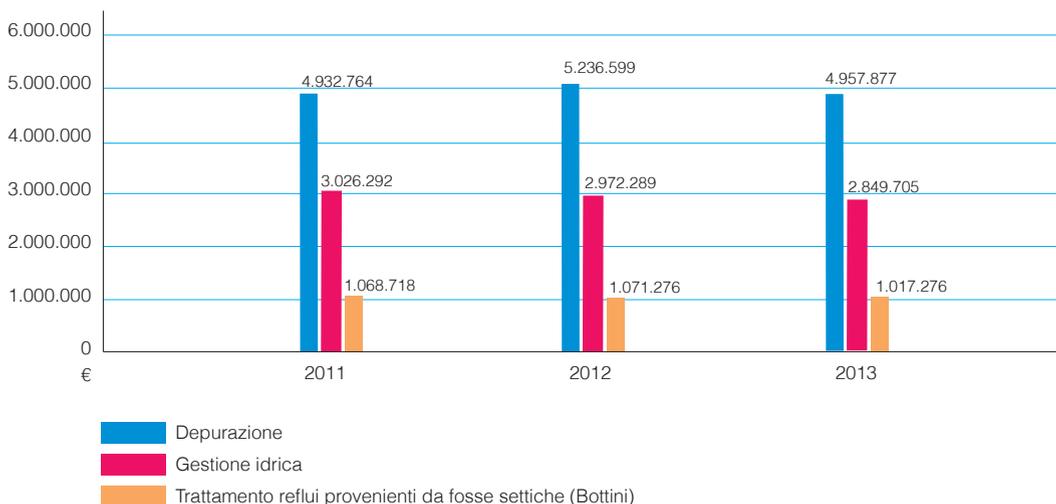
I ricavi della gestione dei servizi hanno registrato nel loro complesso una contrazione del 5% rispetto al 2012, uniformemente distribuita sulla tre maggiori voci dei ricavi.

Componenti	2011	2012	2013	Ripartizione percentuale ricavi 2013
Depurazione	4.932.764	5.236.599	4.957.877	56,15%
Gestione idrica	3.026.292	2.972.289	2.849.705	32,28%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.068.718	1.071.944	1.017.276	11,52%
Laboratorio	8.474	2.734	4.230	0,05%
Totale	9.036.248	9.283.566	8.829.089	100,00%
Variazione percentuale		2,74%	-4,90%	

Ripartizione dei ricavi 2013 per settore di attività



Andamento dei ricavi per settore di attività



Le nostre relazioni economiche

La variazione dei ricavi rispetto all'anno precedente ha riguardato in misura diversa i vari settori di attività e precisamente:

Variazione dei ricavi 2013 rispetto al 2012

Componenti	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Depurazione	-278.722	-5,32%
Gestione idrica	-122.584	-4,12%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	-54.668	-5,10%
Laboratorio	1.496	54,73%
Complessivamente	-454.477	-4,90%

L'articolazione del risultato economico nei vari segmenti operativi evidenzia per quanto concerne i ricavi:

- una contrazione ragguardevole del fatturato del servizio depurazione per effetto della diminuzione dei volumi di acqua trattata proveniente principalmente dalle attività produttive
- una flessione del fatturato della gestione idrica riconducibile sia alla contrazione del numero di nuovi allacci che dei quantitativi di acqua erogati
- una riduzione del fatturato per il trattamento dei reflui provenienti da fosse settiche per effetto della riduzione della domanda di servizi
- altri ricavi: l'introito di €. 72.049, rispetto a €. 74.395 registrato nel 2012, per la vendita dei certificati verdi al GSE (Gestore dei Servizi Elettrici) prodotti dal motore alimentato a biogas

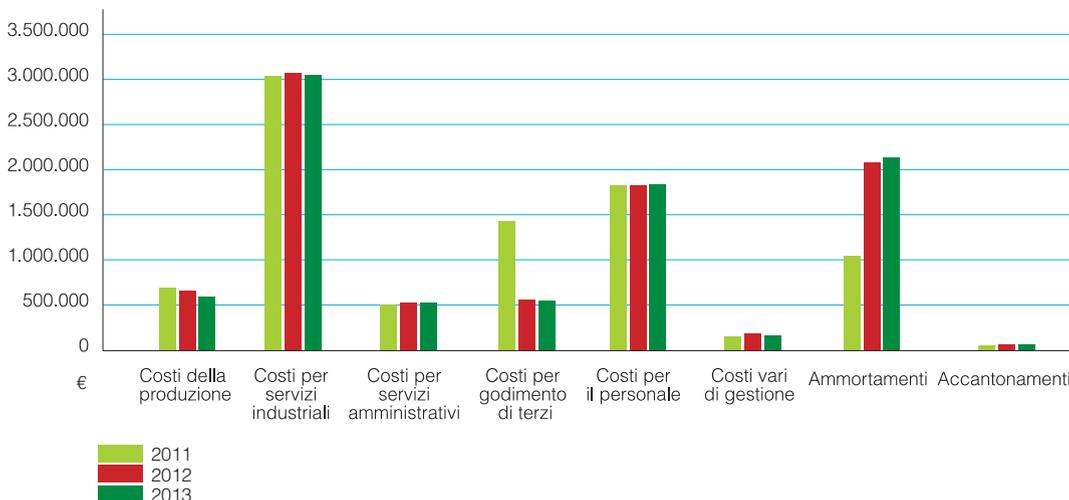
Le nostre relazioni economiche

costi operativi

4.6 - Costi operativi

I costi operativi registrati nel 2013 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.

Elementi	2011	2012	2013
Costi operativi	8.842.605	8.981.237	8.936.197
Variazione percentuale		1,57%	-0,50%



Le nostre relazioni economiche

Le voci di spesa più significative sono state:

a) Energia elettrica

Nel 2013 il consumo complessivo di energia elettrica è stato di 9.380.282 kWh, con una contrazione del 7% circa rispetto all'anno precedente.

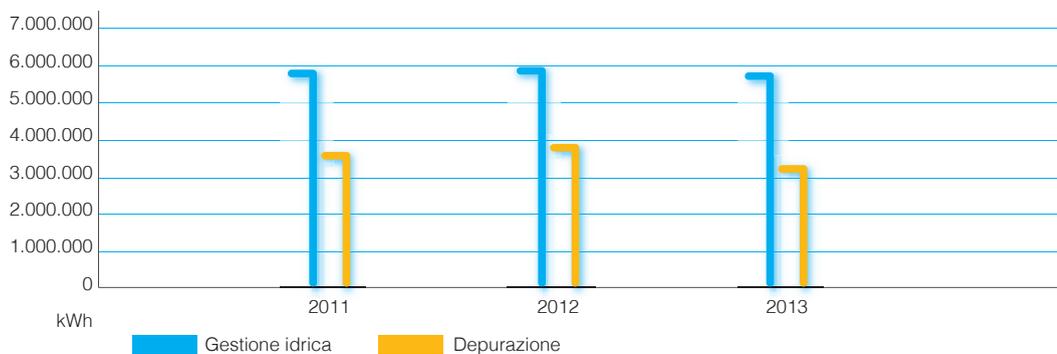
Per il funzionamento dell'impianto di depurazione sono stati utilizzati 3.512.100 kWh, con una riduzione dell'11% circa rispetto ai consumi dell'anno precedente, mentre per la gestione idrica la riduzione è stata del 4,5%.

Anno (kWh)	2010	2012	2013	Variazione percentuale 2012 - 2013
Depurazione	3.842.830	3.965.270	3.512.100	-11,43%
Gestione idrica	6.016.995	6.141.385	5.868.182	-4,45%
Totale	9.859.825	10.106.655	9.380.282	-7,19%
Variazione percentuale		2,50%	-7,19%	-

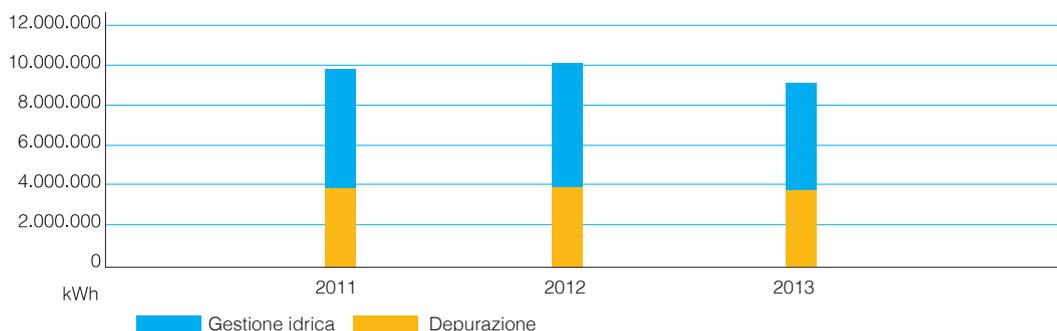
Le variazioni rilevate nel consumo di energia elettrica per l'impianto di depurazione sono riconducibili essenzialmente al minor utilizzo dell'impianto di essiccazione.

La riduzione del consumo di energia elettrica registrato invece per la gestione idrica è ascrivibile, in parte, alla risalita delle falde a seguito delle importanti precipitazioni meteoriche registrate nell'anno e, in parte, alla contrazione dell'imnesso in rete dai pozzi comunali compensato dall'aumento dell'approvvigionamento idrico da fonti esterne (Società Colline Comasche spa).

Consumo complessivo di energia elettrica distinto per segmento di attività



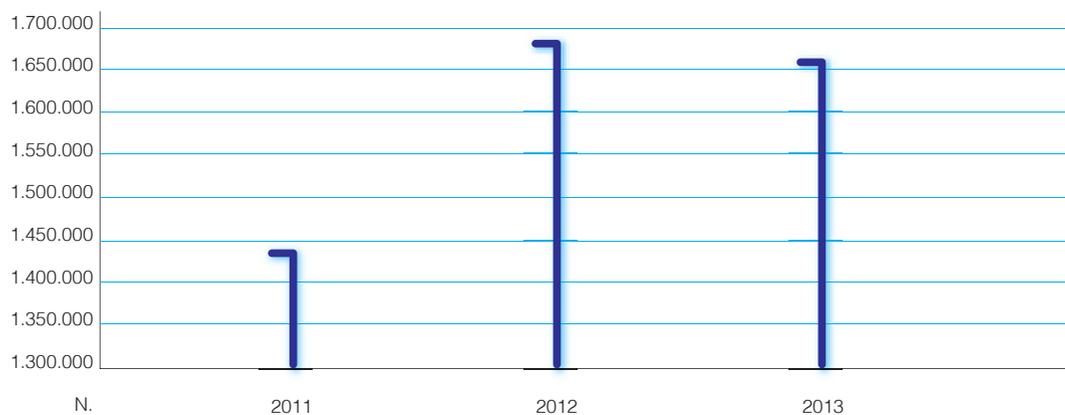
Consumo complessivo di energia elettrica



Le nostre relazioni economiche

Costo complessivo energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2011	2012	2013
Importo totale	1.453.866	1.695.613	1.675.404
Variazione percentuale		16,63%	-1,19%



Variazione del costo medio dell'energia elettrica (€/kWh)

Anno	2011	2012	2013
kWh	9.869.415	10.106.655	9.380.282
Euro	1.453.866	1.695.613	1.675.404
€/kWh	0,147	0,168	0,179
Variazione percentuale		13,89%	6,46%

b) Costo complessivo per il trattamento finale di fanghi, sabbia e grigliato

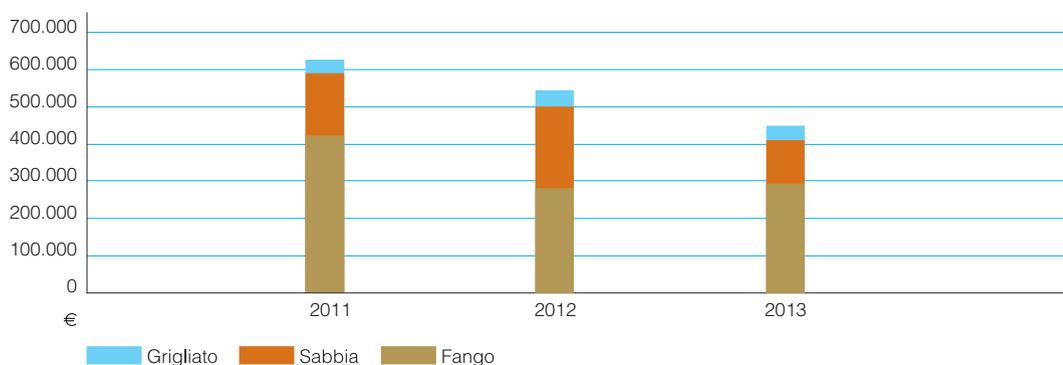
Il costo complessivo degli smaltimenti è rimasto, rispetto al 2012, pressoché invariato (-0,09%), grazie alla riduzione dei prezzi unitari ottenuti per il trattamento finale.

Nel dettaglio, il costo complessivo sostenuto per il trattamento finale dei rifiuti è stato:

Anno	2011	2012	2013	Variazione percentuale 2012-2013
	€.			
Fango	279.738,32	286.670,33	352.435,04	22,94%
Sabbia	221.648,70	121.744,70	63.095,76	-48,17%
Grigliato	38.617,40	37.203,38	29.675,50	-20,23%
Totale	540.004,42	445.618,41	445.206,30	-0,09%
Variazione percentuale		-17,48%	-0,09%	

Le nostre relazioni economiche

Andamento del costo complessivo per il trattamento finale dei rifiuti prodotti dall'impianto di depurazione



La variazione dei prezzi unitari per tipologia di rifiuti è stata:

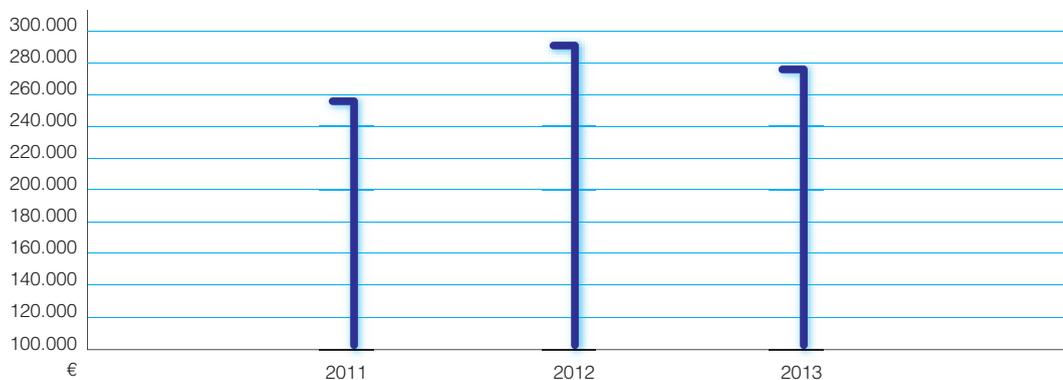
Anno	2012	2013	Variazione percentuale 2012-2013
	€/ton		
Fango	75,4	57,0	-24,40%
Sabbia	77,0	53,5	-30,52%
Grigliato	127,0	105,5	-16,93%
Costo medio	78,54	58,25	-25,83%

c) Personale

Il costo per il personale dipendente è stato pari a €. 1.777.230.

Ricavi delle vendite per addetto	2011	2012	2013
Costo del personale	1.777.885	1.766.850	1.777.230
Ricavi delle vendite	9.036.248	9.283.566	8.829.089
Addetti	35	32	32
Ricavi delle vendite per addetto	258.179	290.111	275.909

Fatturato per addetto



Le nostre relazioni economiche**d) Le manutenzioni**

Sono stati effettuati gli interventi programmati per un miglioramento costante del processo ed il mantenimento in efficienza delle sezioni di trattamento dell'impianto di depurazione.

Anche per quanto concerne la gestione idrica, sono stati regolarmente eseguiti tutti gli interventi manutentivi necessari al mantenimento in efficienza degli impianti. Sono stati effettuati 89 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 427 controlli e 363 sostituzioni di contatori.

e) Finanziamenti

Nel corso del 2013 Lura Ambiente ha percepito finanziamenti da parte dell'ATO e della Provincia di Como per la realizzazione di alcuni interventi.



Le nostre relazioni economiche

4.7 - Lo stato patrimoniale riclassificato

*stato
patrimoniale*

La situazione patrimoniale

L'attivo

Elementi	2011	2012	2013	2013
		€.		Incidenza
Cassa	8.629	4.118	4.563	
Banche attive	3.112.100	3.674.437	4.422.420	
Clienti e clienti/fatture da emettere	3.085.444	3.291.693	2.529.822	
Crediti diversi	3.596.656	3.423.812	3.691.338	
Fondo svalutazione crediti	(99.266)	(122.384)	-112.669	
Totale liquidità	9.703.563	10.271.675	10.535.474	31,00%
Immobilizzi finanziari	12.779.000	1.000.000	2.000.000	
Immobilizzi materiali impianto	15.528.985	50.904.884	51.248.643	
Immobilizzi immateriali impianto	7.062.129	8.324.874	8.849.878	
Fondi ammortamento	(8.912.635)	(36.564.723)	(38.649.916)	
Immobilizzi netti	26.457.478	23.665.035	23.448.605	69,00%
Totale attivo	36.161.042	33.936.710	33.984.079	100,00%

Il passivo

Elementi	2011	2012	2013	2013
		€.		Incidenza
Banche passive				
Fornitori e fornitori da ricevere	3.860.579	1.182.749	1.434.147	
Debiti diversi	4.539.901	4.919.113	5.002.328	
Passività correnti	8.400.479	6.101.862	6.436.475	18,72%
Mutui passivi	994.939	588.931	174.448	
TFR (Trattamento di fine rapporto)	475.287	442.364	466.524	
Passività consolidate	1.470.227	1.031.295	640.972	1,86%
Totale debiti	9.870.706	7.133.157	7.077.448	20,58%
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000	
Riserve e altri	26.081.927	26.180.279	26.683.552	
Risultato esercizio	88.408	503.274	503.274	
Capitale netto	26.290.335	26.803.553	27.306.826	79,42%
Totale passivo	36.161.042	33.936.710	34.384.274	100,00%

Le nostre relazioni economiche

4.8 - Investimenti e autofinanziamento

Investimenti

Qui di seguito sono riportati i principali investimenti effettuati, in corso di realizzazione o programmati

Fognatura

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Cadorago	Rifacimento fognatura via Tasso	216.000	Completato
Cadorago	Adeguamento fognatura Bulgorello: 2° lotto	352.000	Completato
Bregnano	Realizzazione fognatura via Menegardo	155.000	Completato
Rovello Porro	Adeguamento stazione di sollevamento fognatura di via Vanni Rossi	36.000	Completato
Rovello Porro	Realizzazione fognatura via Grassi	260.000	Anno 2014
	Realizzazione fognatura Via Dante	380.000	Anno 2014
Ceremate	Dorsale interna: Stralcio supertubo via Papa Giovanni XXIII	306.000	Anno 2014/15
Caronno Pertusella	Interventi fognari in Via O'Carolan e Via Bixio	90.000	Anno 2014/15
Saronno	Rifacimento ed adeguamento fognatura in Via Milano/Varese	325.000	Anno 2014/15
Totale		2.120.000	

Acquedotto

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Lomazzo	Progetto H ₂ O: Erogatore pubblico di acqua potabile	48.000	Completato
Caronno Pertusella	Adeguamento rete idrica via Battisti	20.000	Completato
Lomazzo/Bregnano	Realizzazione interconnessione rete idrica via Risorgimento/via del Filagno	245.000	Anno 2014/15
Bregnano	Adeguamento acquedotto e fognatura via Lucini e Via Rampoldi	102.000	Anno 2014/15
Totale		415.000	

Depurazione

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Fornitura mixer per vasche di denitrificazione impianto di depurazione	33.000	Completato
Realizzazione nuovo sistema di stoccaggio e dosaggio soluzioni carboniose nell'impianto di depurazione	85.000	In corso
Totale	118.000	

Miglioramenti impiantistici

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2013 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).

Le nostre relazioni economiche**4.9 - Le tariffe**

Lura Ambiente gestisce servizi “amministrati”, cioè servizi in cui le tariffe sono stabilite da altri soggetti (Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico) e servizi in “libero mercato”, in cui le tariffe sono stabilite da Lura Ambiente tenendo conto della concorrenza tra le aziende del settore (tariffe per il conferimento dei reflui provenienti dalle fosse settiche e caditoie stradali).

La normativa relativa al servizio idrico stabilisce che le tariffe devono garantire la copertura integrale dei costi del servizio.

Poiché i costi del servizio dipendono in gran parte dalle attività di Lura Ambiente, l'efficienza dell'azienda influisce sugli importi che gli utenti devono pagare attraverso le bollette. Riteniamo pertanto significativo riportare un confronto tra gli importi mediamente sostenuti dagli utenti di Lura Ambiente e quelli sostenuti in altre zone d'Italia.

La tariffa media per gli utenti domestici di Lura Ambiente per il 2013 è di:

0,71 Euro al m³

La spesa media annua per utenza domestica (famiglia media di tre persone che utilizzano 100 m³ /anno) è di:

71 Euro/anno, compresa iva

Le tariffe di Lura Ambiente

Le tariffe applicate nel 2013 sono rimaste inalterate rispetto al 2012.

Spese media annua, distinta per singole voci, del servizio idrico nei Comuni gestiti da Lura Ambiente

Distinta delle voci della fattura del servizio idrico (valori per una famiglia media di tre persone che utilizzano 100 m ³ /anno)	Importo	Competenza
Acquedotto	26	Lura
Fognatura	10	Ambiente
Depurazione	29	
Iva: 10%	6	
Totale	71	

Le nostre relazioni economiche

Le tariffe in Italia

XI^ INDAGINE NAZIONALE A CAMPIONE SULLE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO NAZIONALE

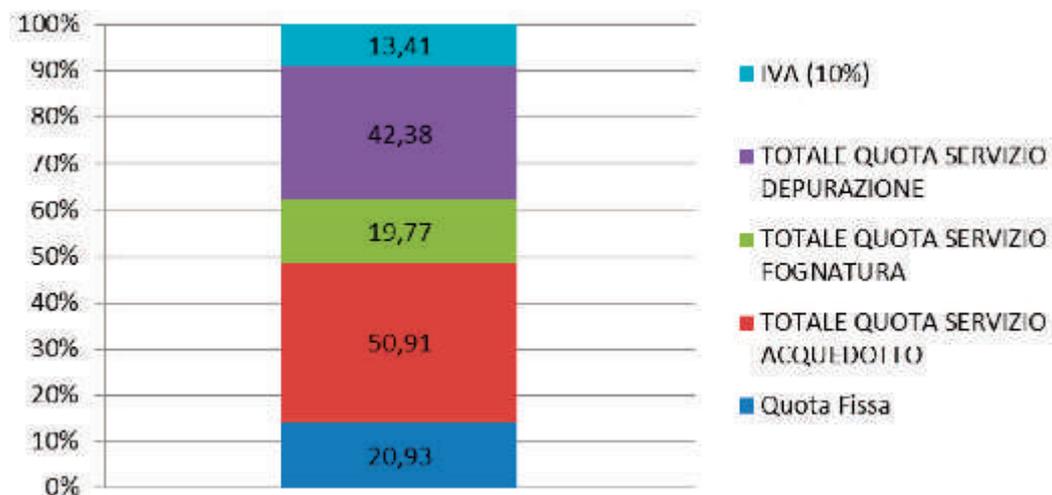
L'undicesima indagine sul servizio idrico integrato, realizzata dal C.R.E.E.F - Centro Ricerche Economiche, Educazione e Formazione della Federconsumatori Nazionale - si propone di fornire ai cittadini consumatori, alle associazioni e alle istituzioni un quadro di conoscenza sulle tariffe e sull'evoluzione intercorsa.

L'indagine campionaria è stata realizzata con l'elaborazione dei dati rilevati nel periodo tra novembre 2012 e marzo 2013. Le tariffe analizzate riguardano i dati disponibili riferiti all'annualità 2012; queste potrebbero peraltro essere soggette ad ulteriore variazione (anche in diminuzione) in applicazione del nuovo Metodo Tariffario Transitorio dell'AEEG, qualora approvate successivamente al periodo di rilevazione indicato.

Complessivamente i dati disponibili dell'Indagine sono riferiti ad un totale di 109 città capoluogo di provincia italiane su 113, pari al 97% del totale.

Dai dati campione emerge che, per un consumo annuo pari a 100 m³, l'utente domestico paga mediamente €. 147/anno, iva compresa, pari a € 1,47 per m³ di acqua misurata.

Scomposizione della spesa idrica (consumo 100 m³)



Per un costo medio di €. 147:

- la quota fissa rappresenta il 14% della bolletta per un costo medio di €. 21;
- il costo del servizio acquedotto il 35% del totale per un costo medio di €. 51;
- il costo del servizio di fognatura il 13 % del totale per un importo medio di €. 20;
- la depurazione è mediamente pari al 29% del totale per un importo medio di €. 42.

Naturalmente la media nasconde realtà significativamente diverse, come qui di seguito evidenziato.

Le nostre relazioni economiche

Le 10 città più care

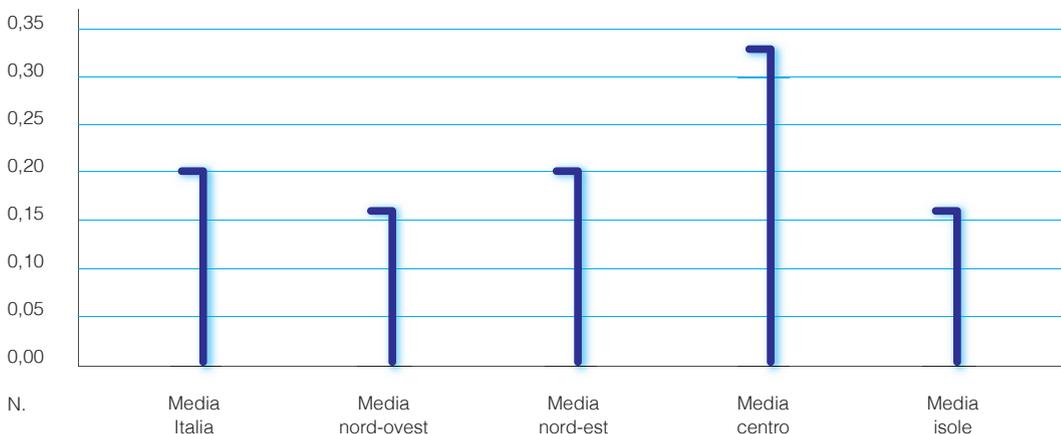
	Spesa annua €	€/m³
Latina	253	2,5
Pisa	240	2,4
Grosseto	231	2,3
Siena	231	2,3
Arezzo	227	2,3
Enna	221	2,2
Firenze	220	2,2
Pistoia	220	2,2
Prato	220	2,2
Reggio Emilia	215	2,1

Le 10 città meno care

	Spesa annua €	€/m³
Cosenza	91	0,9
Campobasso	88	0,9
Caserta	87	0,9
Bergamo	85	0,8
Sondrio	85	0,8
Savona	83	0,8
Varese	80	0,8
Como	79	0,8
Milano	58	0,6
Isernia	46	0,5

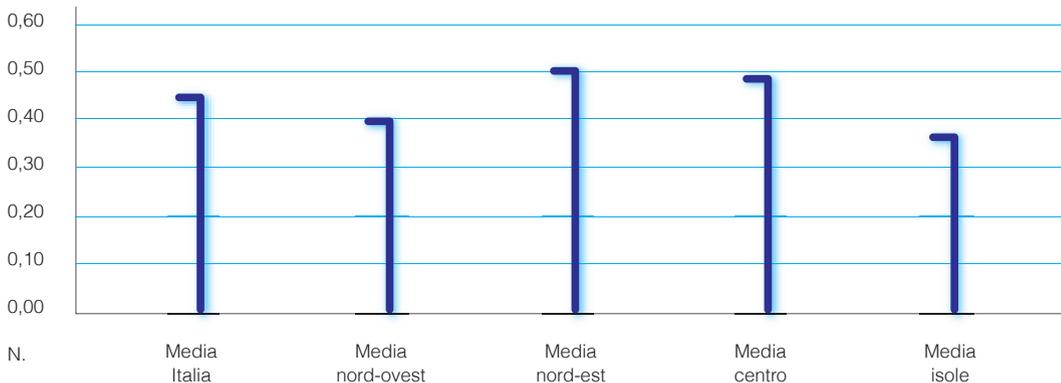
Nel dettaglio, il raffronto tra le tariffe di fognatura e depurazione rilevate dall'indagine e quelle di Lura Ambiente risulta il seguente:

Tariffa fognatura



Tariffa media fognatura Lura Ambiente: €/m³ 0,1

Tariffa depurazione



Tariffa media depurazione Lura Ambiente: €/m³ 0,29

Le nostre relazioni economiche

Le nostre relazioni ambientali



Per questo invitiamo con forza a tornare a riflettere sul nostro legame con la terra e, in particolare, sul rapporto che le comunità umane intrattengono col territorio in cui sono radicate.

Si tratta di una realtà complessa e ricca di significati, che spesso rimanda a storie di relazioni e di crescita comune, in cui la città degli uomini e delle donne rivela il suo profondo inserimento in un luogo e in un ambiente.

Il territorio è sempre una realtà naturale, con una dimensione biologica ed ecologica, ma è anche inescindibilmente cultura, bellezza, radicamento comunitario, incontro di volti: una densa realtà antropologica, in cui prende corpo anche il vissuto di fede.

"Educare alla custodia del creato per sanare le ferite della terra"

*Messaggio per la
7ª Giornata per la salvaguardia
del creato
1° settembre 2012*



5

Le nostre relazioni ambientali*Indice della sezione*

5	Le nostre relazioni ambientali	67
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	69
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	71
5.3	Servizio acquedotto	72
5.3.1	Le fasi del servizio	73
5.3.2	Le fonti di approvvigionamento	81
5.3.3	La qualità dell'acqua	83
5.3.4	Consumi idrici totali	85
5.3.5	Consumi idrici utenze domestiche	92
5.3.6	Consumi idrici utenze industriali	95
5.3.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	97
5.3.8	Consumi di energia elettrica	99
5.3.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	101
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H ₂ O	103
5.5	Servizio fognatura	109
5.5.1	Le fasi del servizio	110
5.6	Gestione cartografica delle reti	116
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	121
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	138
5.8.1	Il sistema depurativo al 31 dicembre 2013	138
5.8.2	Le fasi del processo depurativo	140
5.8.3	Gli aspetti ambientali e gli impatti ambientali	143
5.8.4	I parametri di prestazione	147
5.8.5	Le risorse utilizzate	150
5.8.6	Le emissioni	153
5.8.7	Valutazione degli impatti ambientali	157
5.9	Abitanti equivalenti delle attività produttive	160
5.10	Scarichi attività produttive	162
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	165
5.12	L'attività di controllo	166
5.12.1	Un compito delicato	166
5.12.2	Attività di analisi del laboratorio	166
5.12.3	Rilascio di permessi e pareri	171
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	173
5.14	Parco del Lura	174

Le nostre relazioni ambientali**5.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi di Lura Ambiente relativi agli aspetti ambientali**

Gli obiettivi perseguiti da Lura Ambiente sono:

Tutela della risorsa idropotabile

Implementazione delle migliori tecnologie

Miglioramento della qualità dell'acqua immessa in rete (acquedotto) e scaricata nei corsi d'acqua superficiali (fognatura e depurazione)

Riduzione dell'impatto ambientale delle attività, attraverso l'ottimizzazione della gestione delle attività

Miglioramento del sistema di gestione ambientale

Riduzione del fabbisogno energetico e incremento della produzione energetica da fonti rinnovabili

L'attenzione agli aspetti ambientali costituisce per Lura Ambiente non solo la mission aziendale (la tutela delle risorse idropotabili e la depurazione delle acque reflue prima della loro immissione nei corpi idrici superficiali), ma una precisa volontà dell'azienda di adottare comportamenti responsabili in ciascuna delle proprie attività. Ad esempio utilizzando energia pulita per coprire parti significative del proprio fabbisogno, riducendo il proprio consumo energetico ove possibile, riducendo i rifiuti e le emissioni.

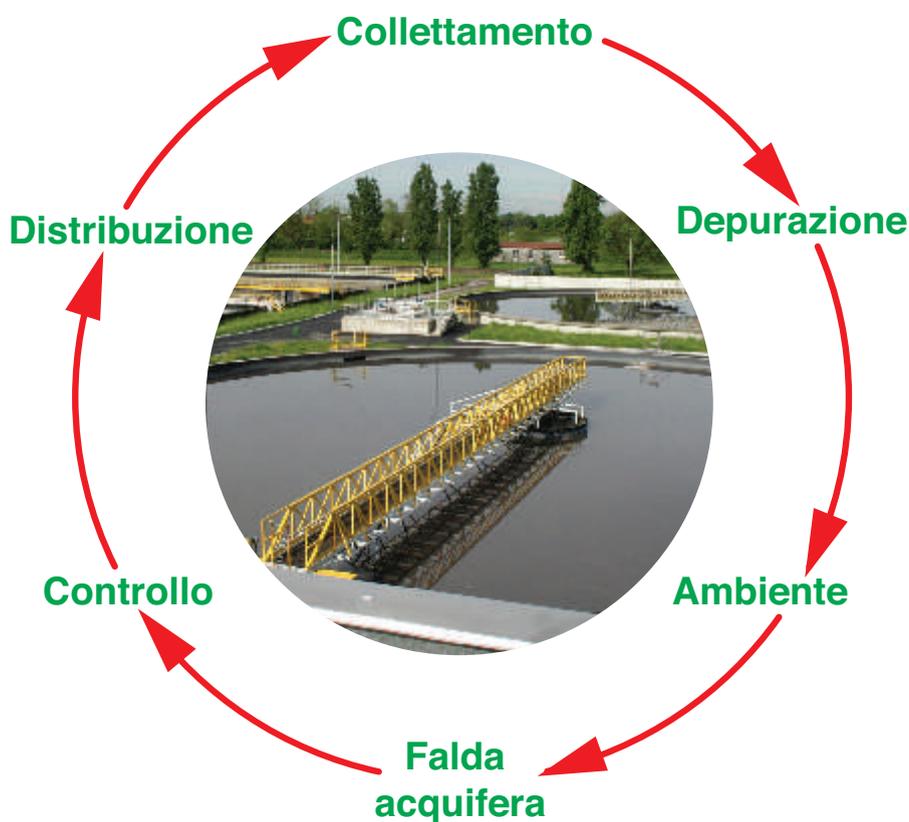
Nel 2013 Lura Ambiente ha acquistato due autovetture alimentate a metano



Le fasi del ciclo idrico integrato

Il servizio di fognatura e di depurazione comprende le fasi di:

- raccolta e trattamento delle acque reflue,
- reimmissione finale nell'ambiente.



Il servizio di acquedotto comprende le fasi di:

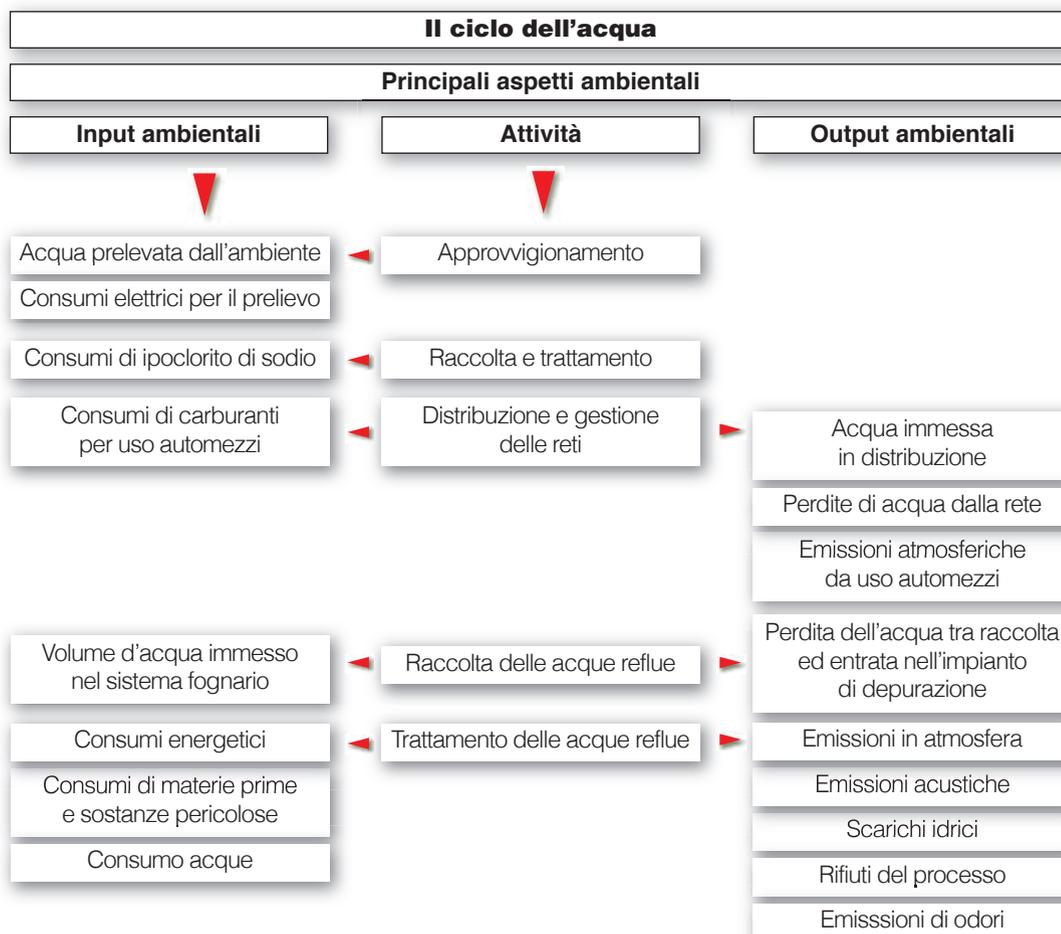
- captazione delle acque, ossia il prelievo delle acque dalla fonte di approvvigionamento;
- trattamento di potabilizzazione delle acque prelevate;
- adduzione dell'acqua potabile alla rete di distribuzione;
- distribuzione dell'acqua potabile agli utenti tramite un sistema di serbatoi e di condotte.

Le nostre relazioni ambientali

5.2 - Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato

Lura Ambiente è impegnata a minimizzare l'impatto sull'ambiente di tutte le fasi che compongono il ciclo idrico, dal prelievo dell'acqua di falda, alla distribuzione dell'acqua potabile ed alla successiva restituzione di acque depurate al territorio.

Gli impatti ambientali



Le nostre relazioni ambientali

5.3 - Servizio acquedotto

Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2013

Elementi	Valore
Comuni serviti	n° 8
Abitanti serviti	n° 70.456
Utenti	n° 22.293
Lunghezza della rete di distribuzione	Km 341,65
Lunghezza della rete di interconnessione	Km 20
Pozzi in esercizio (anche se temporaneamente fermi per manutenzione, ecc.)	n° 28
Serbatoi di accumulo	n° 15
Capacità complessiva serbatoi di accumulo	m ³ 6.800
Volume erogato	m ³ 6.224.941

Copertura del servizio

Definizione: Percentuale degli abitanti totali raggiunta dal servizio di acquedotto 100%

Formula: (Abitanti serviti)/(Abitanti totali) × 100

Descrizione: Indica la capacità del gestore di raggiungere l'utenza di riferimento

Dotazione pro-capite lorda

Definizione: Volume medio giornaliero erogato per abitante 242 lt/ab/gg

Formula: (Volume erogato × 1000/365)/(Abitanti serviti)

Descrizione: L'indicatore rappresenta il volume giornaliero pro-capite medio erogato nel corso dell'anno

Dotazione pro-capite domestica

Definizione: Volume medio giornaliero erogato per abitante 171 lt/ab/gg

Formula: (Volume erogato utenti domestici × 1000/365)/(Abitanti serviti)

Incidenza delle acque prelevate da pozzi

Definizione: Percentuale di acqua prelevata da pozzi 100%

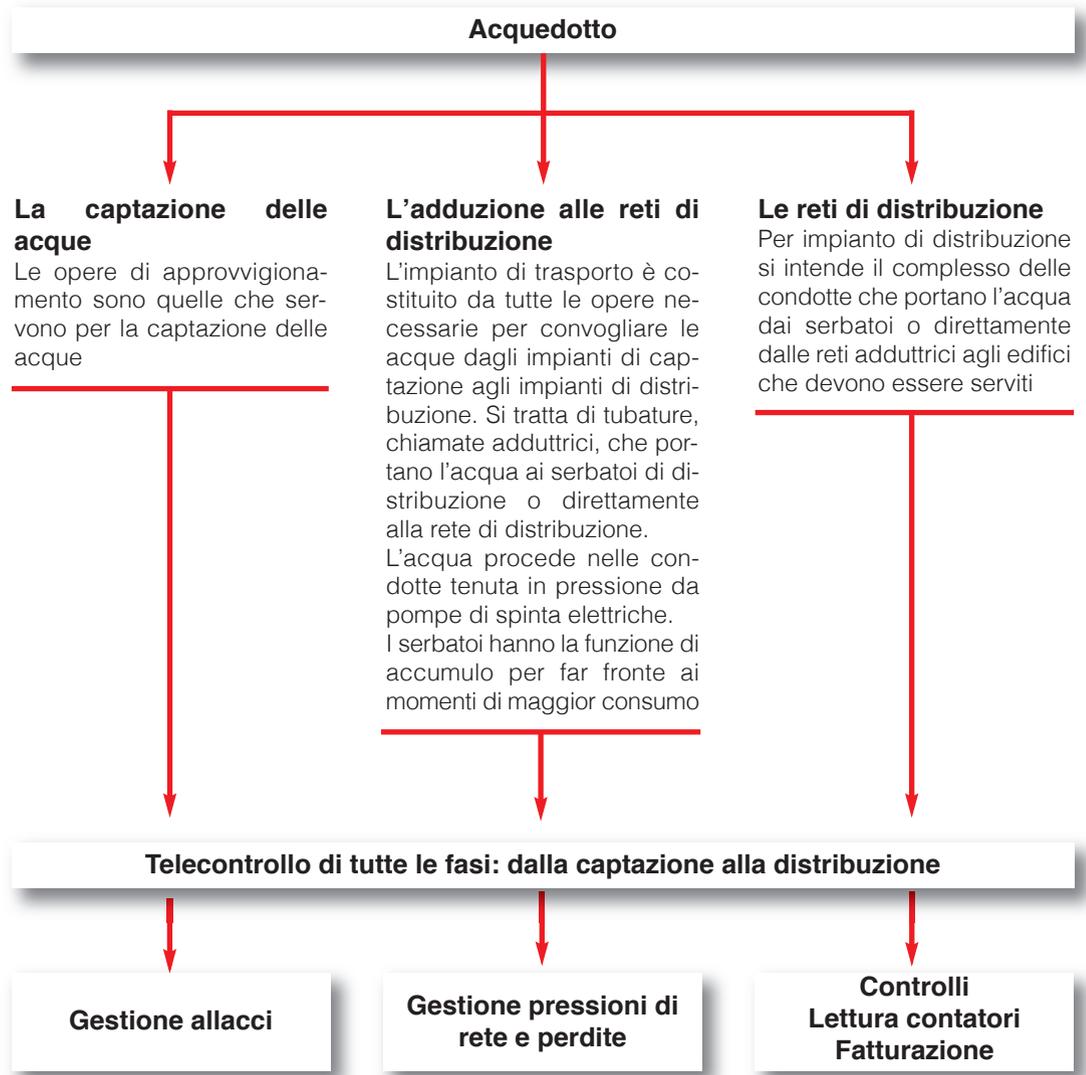
Formula: (Volume acqua prelevato da pozzi)/(Volume totale prelevato) × 100

Descrizione: Esprime la tipologia di provenienza della risorsa idrica distribuita



Le nostre relazioni ambientali

5.3.1 - Le fasi del servizio



Le nostre relazioni ambientali

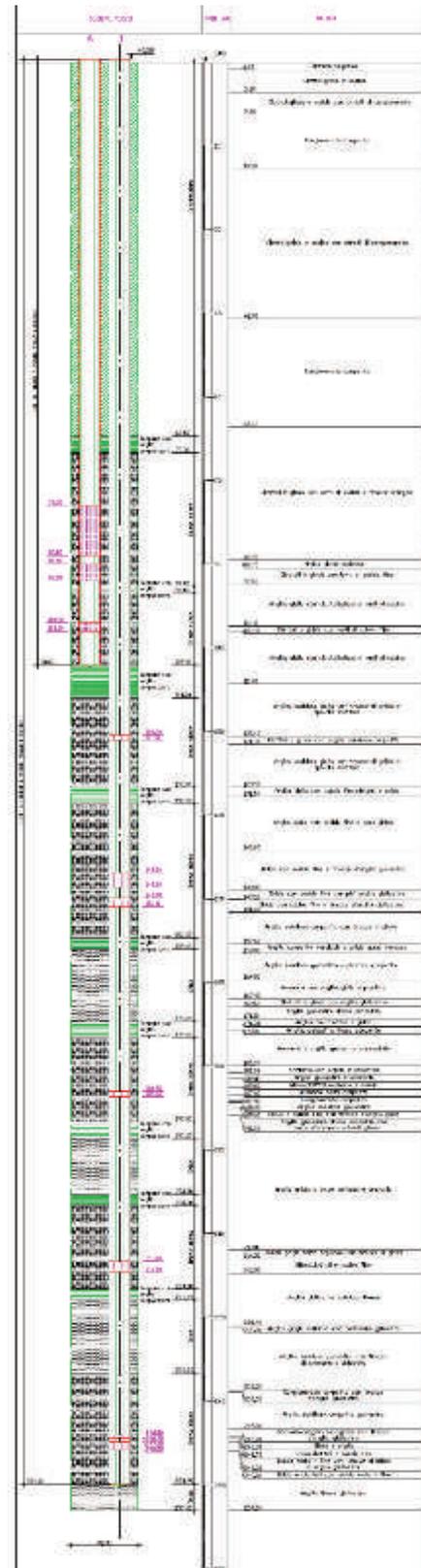
La captazione delle acque

L'approvvigionamento idropotabile per tutti i Comuni serviti da Lura Ambiente avviene totalmente attraverso i pozzi in funzione (acque sotterranee). L'acqua dal sottosuolo viene attinta mediante elettropompe sommerse e inviata in vasche di accumulo (serbatoi interrati, seminterati e pensili).

I pozzi e le pompe di spinta non sono costantemente attivi, ma attraverso il sistema di automazione e telemetria, sono messi in funzione in base alle richieste idriche della cittadinanza che sono in continua variazione nell'arco giornaliero, settimanale e stagionale.

Il sistema di captazione ed immissione in rete è quindi un processo che interagisce con i bisogni delle utenze, in modo da evitare sprechi e consumo di energia elettrica.

Le acque sotterranee sono generalmente di migliore qualità, in quanto meno esposte ai fenomeni di inquinamento di origine antropica e costituiscono la fonte di acqua potabile più economica.

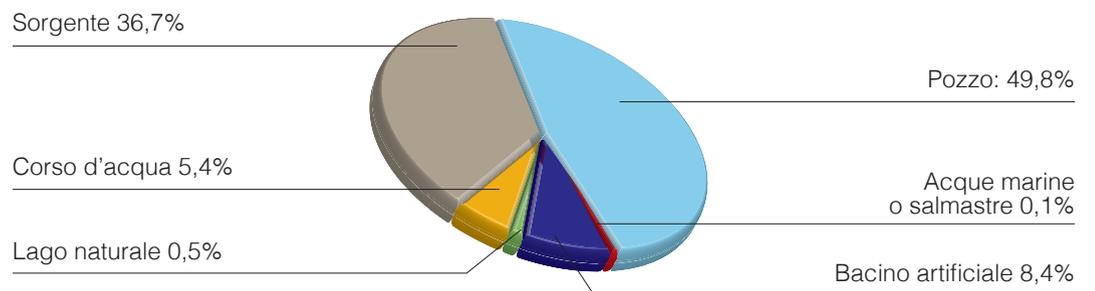


Stratigrafia pozzo "Braghe" Lomazzo

Le nostre relazioni ambientali**Le fonti di prelievo in Italia:**

Indagine Istat (pubblicata il 21 marzo 2012)

In Italia, l'85,6% del prelievo nazionale di acqua a uso potabile deriva da acque sotterranee, il 14,3% da acque superficiali e lo 0,1% da acque marine o salmastre.



Le nostre relazioni ambientali**Quantità delle acque sotterranee**

Si registrano variazioni significative del livello di falda in dipendenza della quantità di precipitazioni ed è presente il rischio di abbassamento generalizzato delle falde freatiche e riduzione di portata delle sorgenti.

Esempio di rilievo periodico del livello delle falde presso alcuni pozzi utilizzati (dati al dicembre 2013):

Comune	Denominazione	L.S.	L.D.
Cermenate	POZZO 1 via I° maggio	83,90	87,54
	POZZO 2 via Petrarca	88,40	90,10
	POZZO 3 Valleseveso 1	29,40	fermo
	POZZO 4 Valleseveso 2	28,10	31,50
	POZZO 5 via Montale	81,50	83,65
Lomazzo	POZZO 1 Cascina Braghe	65,10	65,90
	POZZO Braghe 2	63,80	66,50
	POZZO Braghe 3 A	67,40	72,40
	POZZO Braghe 3 B	64,50	71,80
	POZZO 9 Monivasco	69,50	75,40

L.S.: Livello statico L.D.: Livello dinamico



Le nostre relazioni ambientali

L'interconnessione delle reti idriche comunali

Tutte le reti comunali a nord del Comune di Saronno sono interconnesse. Questi comuni non sono solo interconnessi tra loro, ma anche collegati con la rete della Società Colline Comasche spa.



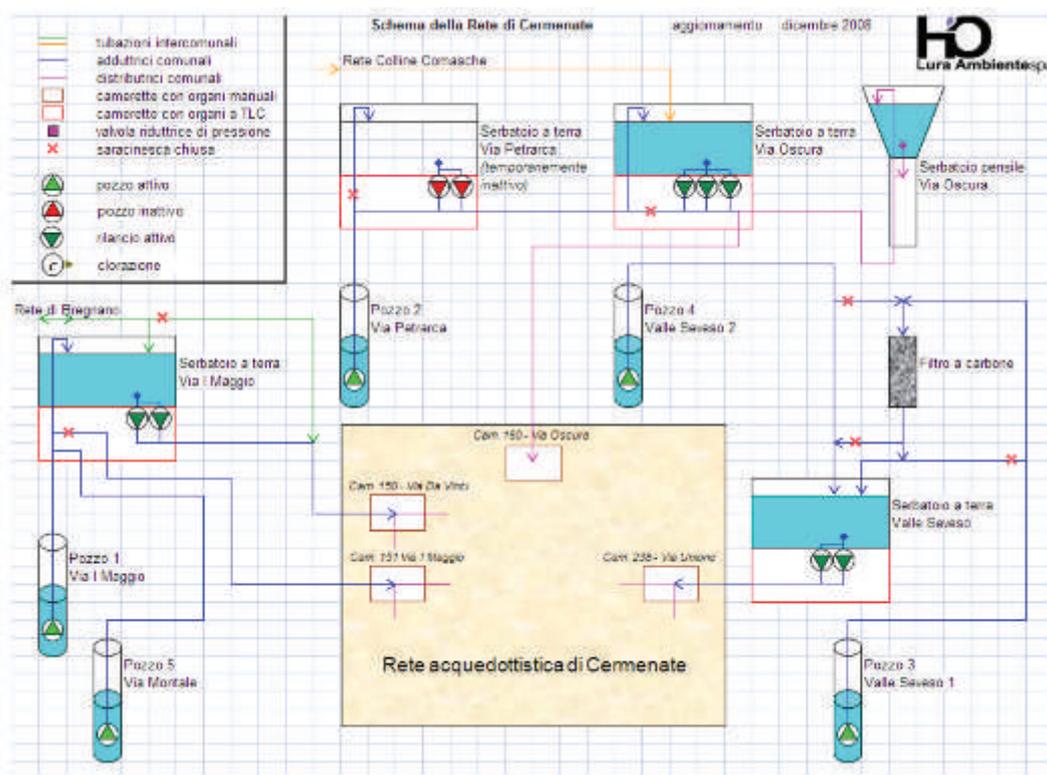
Le nostre relazioni ambientali

Le reti di distribuzione

Tutte le reti di adduzione comunale sono collegate con il sistema di distribuzione che raggiunge le oltre 22.000 utenze del servizio con un grado di copertura sostanzialmente pari al 100%. Strutturata con una configurazione a maglia, secondo la tipica configurazione delle vie, la rete è formata da tubazioni di diametro variabile in relazione al numero di utenze presenti.

Le tubazioni della rete sono poste a una profondità media di circa 1,5 m sotto il piano stradale, per proteggere l'acqua dagli sbalzi termici; in questo modo si riesce a mantenere tutto l'anno la temperatura dell'acqua intorno a valori costanti.

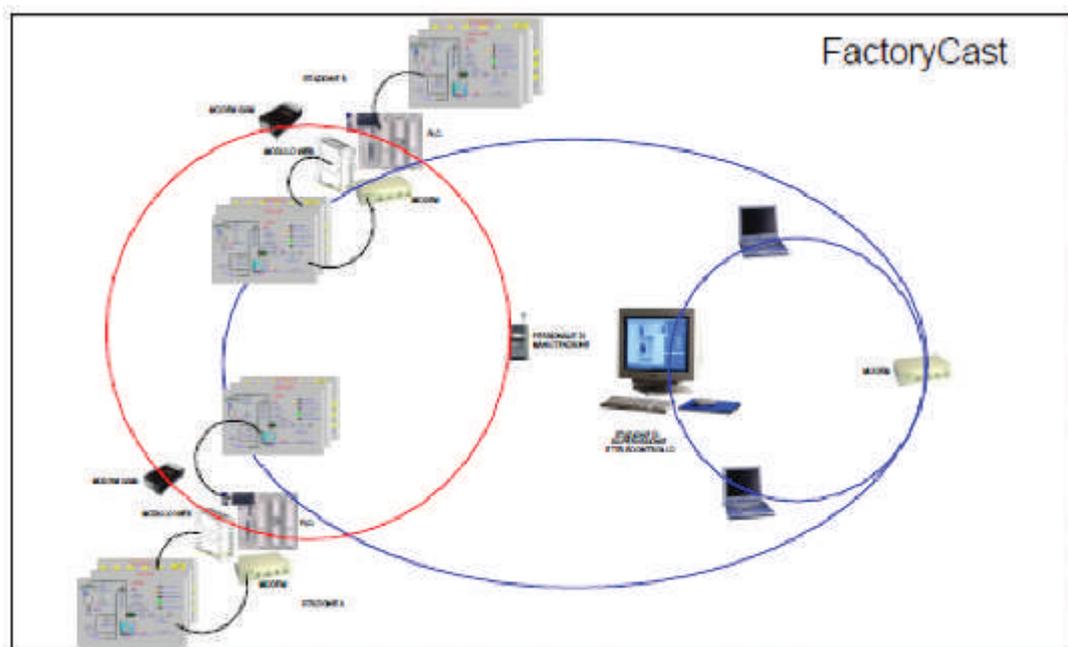
La configurazione a maglia della rete di distribuzione consente, nella maggior parte dei casi, un'alimentazione da più punti e, quindi, di distribuire l'acqua potabile agli utenti anche in caso di interruzioni temporanee su determinati tratti di rete.



Le nostre relazioni ambientali

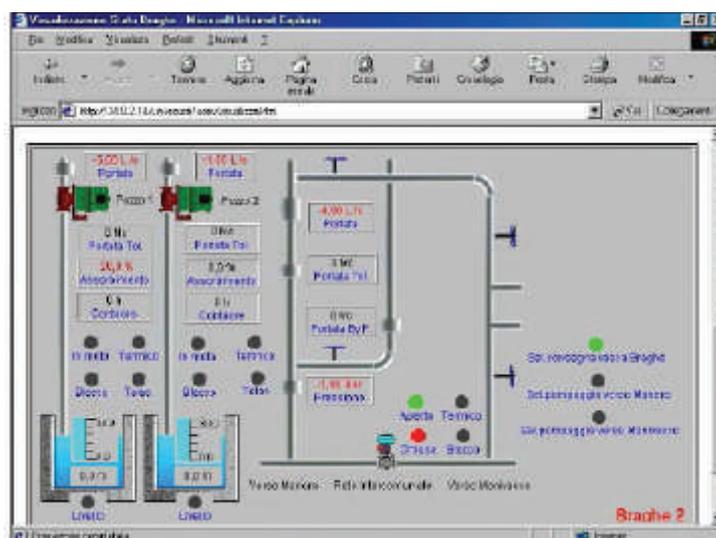
Telecontrollo

La gestione del servizio si avvale di un sistema di controllo. Questo sistema, monitorando in tempo reale la rete idrica, garantisce il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture, con la registrazione e l'archiviazione dei dati più significativi.



Schema del sistema di telecontrollo.

Oltre al dato di pressione presso ogni singola periferica sono monitorati, registrati ed archiviati una serie di dati gestionali (portate, livelli nei serbatoi, livelli di falda, pressioni, assorbimenti elettrici, intrusioni, ecc.) utili alla conduzione quotidiana delle reti ed alla programmazione degli interventi.



Esempio di visualizzazione schema centrale Braghe (settore pozzi)

Le nostre relazioni ambientali

Controlli, lettura contatori e fatturazione

Oltre che dagli enti preposti, i controlli della qualità dell'acqua erogata vengono effettuati dal laboratorio di analisi interno di Lura Ambiente. Ciò al fine di assicurare le caratteristiche di qualità richieste dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.

La fase finale del servizio acquedotto è costituita dalla distribuzione agli utenti, i cui consumi sono contabilizzati da misuratori (contatori) collocati presso ciascuna utenza. La lettura dei contatori, e la conseguente fatturazione, viene effettuata con cadenza semestrale.



Le nostre relazioni ambientali

5.3.2 - Le fonti di approvvigionamento

Dei 6,2 milioni di metri cubi di acqua utilizzata dagli utenti nel 2013, il 94% circa proviene da fonti gestite direttamente da Lura Ambiente mentre il restante 6% circa da Colline Comasche spa.

L'acqua fornita da Colline Comasche spa è stata utilizzata per l'88% nel Comune di Cadorago, per l'11% nel Comune di Guanzate e per la restante quota nei Comuni di Bregnano e Cermenate.

Consumi, fabbisogni e dotazioni idriche

I termini consumo, fabbisogno e dotazioni idriche risultano spesso sia nella letteratura tecnica che nell'applicazione pratica usati indistintamente. L'esigenza di utilizzare una terminologia univoca ed unificata per la loro definizione diventa sempre più forte se si considera l'importanza che tali termini assumono nella pianificazione della risorsa idrica. Si riportano di seguito le accezioni più generali dei termini consumo, fabbisogno e dotazione:

consumo: quantità di un bene che viene utilizzato

fabbisogno: quantità di un bene necessaria al soddisfacimento di un bisogno o al raggiungimento di uno scopo

dotazione: quantità di un bene assegnata ad una persona o ad una comunità

Acqua complessivamente consumata

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Fonti di approvvigionamento proprie	5.806.692	5.633.306	6.035.293	5.984.943	5.858.633
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	391.413	370.515	347.781	262.853	366.308
Acqua complessivamente consumata	6.198.105	6.003.821	6.383.074	6.247.796	6.224.941
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	6,32%	6,17%	5,45%	4,21%	5,88%

Utilizzo della risorsa idrica proveniente da approvvigionamenti da terzi**Acqua acquistata da Colline Comasche spa**

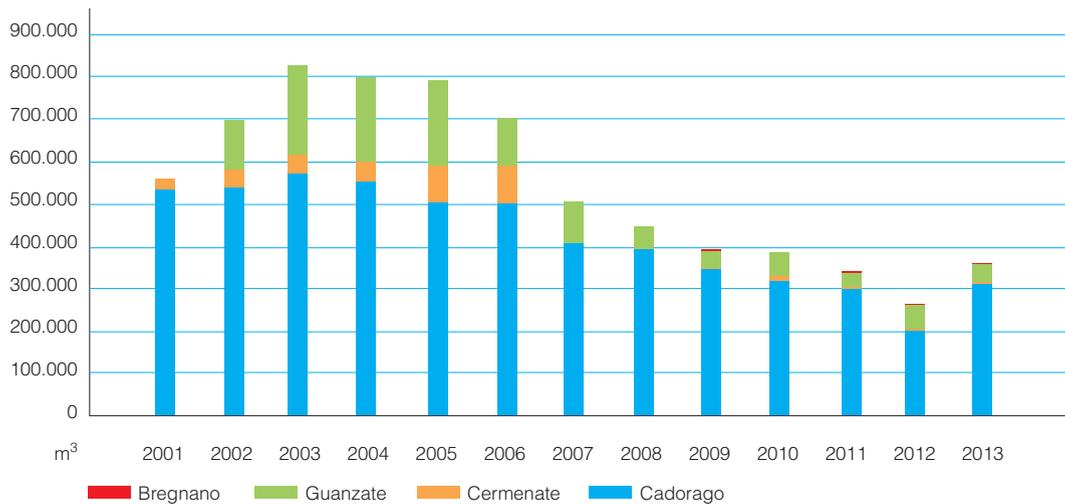
Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	320		5.190	980	1.150
Cadorago	346.061	324.448	306.015	218.384	323.032
Cermenate	115	15.345	1.770	584	800
Guanzate	44.917	30.722	34.806	42.905	41.326
Totale	391.413	370.515	347.781	262.853	366.308
Variazione assoluta su anno precedente		-20.898	-22.734	-84.928	103.455
Variazione % su anno precedente		-5,34%	-6,14%	-24,42%	39,36%
Ripartizione percentuale					
Bregnano	0,08%		1,49%	0,37%	0,22%
Cadorago	88,41%	87,57%	87,99%	83,08%	88,19%
Cermenate	0,03%	4,14%	0,51%	0,22%	0,31%
Guanzate	11,48%	8,29%	10,01%	16,32%	11,28%

Il ricorso ad approvvigionamenti esterni, dopo aver registrato una riduzione fino al 2012, è ritornato a salire nel 2013.

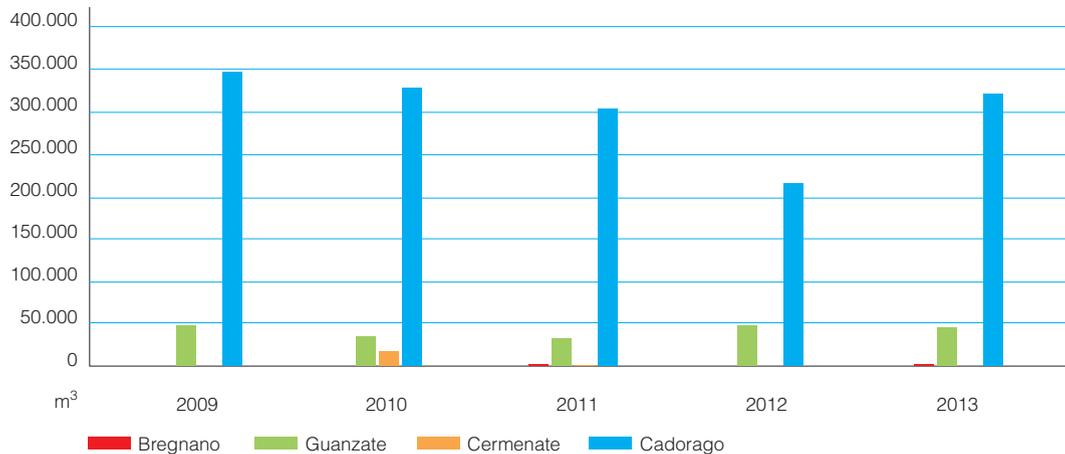
Le nostre relazioni ambientali

Acqua acquistata da Colline Comasche spa

Acqua annualmente acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



Acqua acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



Le nostre relazioni ambientali

5.3.3 - La qualità dell'acqua

620 Campionamenti
sull'acqua
distribuita

12.800 Determinazioni
per il controllo dei
parametri

La nostra missione: acqua buona e sicura

Il primo impegno di Lura Ambiente nei confronti degli utenti è garantire la qualità dell'acqua distribuita in ottemperanza alle disposizioni previste dal D. Lgs 31/2001 – Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

I controlli sulle acque distribuite sono effettuati dal laboratorio interno di Lura Ambiente. I parametri che vengono monitorati e le relative frequenze sono riportate nel Piano di Campionamento Acque destinate al consumo umano. I campionamenti vengono eseguiti in punti codificati e concordati con le Aziende Sanitarie Locali (ASL) competenti e le analisi chimiche e microbiologiche seguono specifiche metodiche.

Il laboratorio monitora costantemente anche le acque di falda per rilevare l'eventuale presenza di micro-inquinanti. I risultati degli accertamenti vengono messi a disposizione degli utenti unitamente alla bolletta e sul sito web.

Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie delle acque distribuite (prelievi nei punti di distribuzione in rete) - Anno 2013

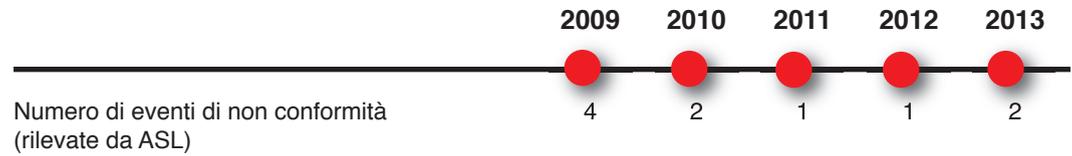
Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Valore di parametro
Escherichia Coli	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Enterococchi	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Batteri Coliformi a 37°	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Conducibilità elettrica specifica	µS/cm	512	200	205	441	380	313	267	228	2500
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,8	7,6	8	7,7	7,8	7,9	7,9	7,8	6,5-9,5
Temperatura	° C	15,3	14,2	14,5	15	13,8	15,1	14,7	14,2	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	323	212	177	325	174	244	255	94	1500**
Durezza totale	° F	23,5	27	11	24,4	22,7	15,8	13,5	11	15-50**
Calcio	mg/l	89	93	40	81,4	80	52,6	49	34,5	*
Magnesio	mg/l	10,6	11,5	3,5	10	6,4	4,6	4	3,2	*
Cloruro	mg/l	43	27	5,3	26	18,7	12,2	10,3	5,4	250
Solfato	mg/l	36,6	24	6,9	25	17,1	11,9	12,7	4,9	250
Ferro	µg/l	<10	<10	10	<10	<10	<10	<10	<10	200
Ammoniaca	mg/l	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	0,50
Nitriti	mg/l	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	0,50
Nitrati	mg/l	38,7	32,3	20	25,2	30,1	31,9	16,5	16,1	50
Potassio	mg/l	1,6	1,5	1,2	1,2	0,6	0,7	1,8	1,6	*
Bicarbonati	mg/l	138	22	95	217	188	146	153	135	*
Silice	mg/l	14	17,3	3,4	17	6,6	8,4	3,1	3,2	*
Sodio	mg/l	37	28	9,4	17,5	3,9	4,6	15	10	*
Fluoruri	mg/l	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	1,5

* Valore non riportato sulle tabelle del D. Lgs. 31/2001

** Valori consigliati

Le nostre relazioni ambientali

Conformità della qualità dell'acqua rispetto alla normativa vigente



I rilievi sollevati hanno sempre riguardato la componente microbiologica delle analisi a cui è stata data puntuale risposta presentando tutte le analisi effettuate nel periodo interessato delle osservazioni.



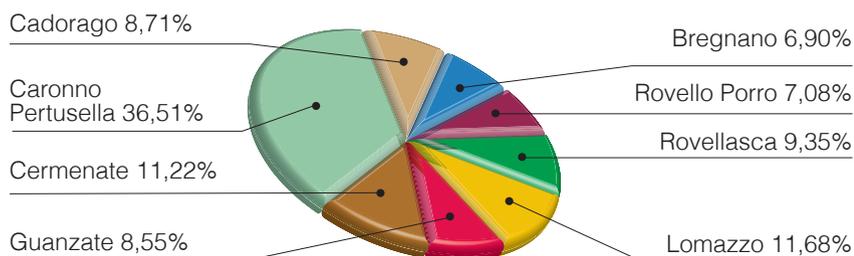
Le nostre relazioni ambientali

5.3.4 - Consumi idrici totali

Qui di seguito vengono riportati, a livello complessivo e distinti per ciascun Comune, i dati gestionali più significativi registrati nel 2013 (1).

Comuni	Totale acqua utilizzata m ³	Incidenza per Comune %	Consumo medio giornaliero m ³	Consumo medio mensile m ³	Portata media giornaliera Lt./s
Bregnano	429.741	6,90%	1.177	35.812	13,63
Cadorago	541.988	8,71%	1.485	45.166	17,19
Caronno Pertusella	2.272.711	36,51%	6.227	189.393	72,07
Ceremate	698.636	11,22%	1.914	58.220	22,15
Guanzate	532.118	8,55%	1.458	44.343	16,87
Lomazzo	726.828	11,68%	1.991	60.569	23,05
Rovellasca	582.267	9,35%	1.595	48.522	18,46
Rovello Porro	440.652	7,08%	1.207	36.721	13,97
Totale	6.224.941	100%	17.055	518.745	197,39

Incidenza acqua consumata per Comune nel 2013

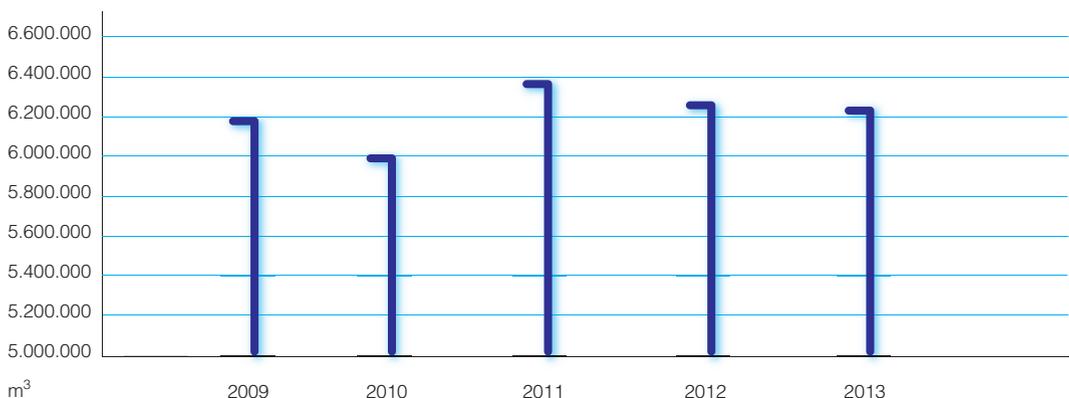


1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

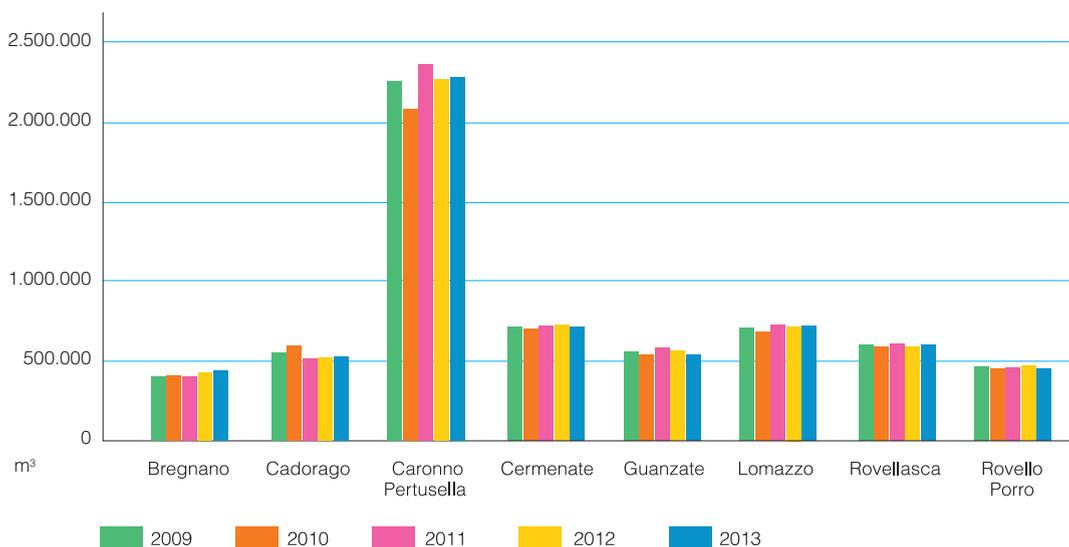
Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2009 - 2013

Anni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	413.031	417.070	413.216	424.904	429.741
Cadorago	557.558	596.923	530.690	533.650	541.988
Caronno Pertusella	2.224.890	2.076.231	2.372.950	2.260.669	2.272.711
Ceremate	705.736	693.749	711.932	715.121	698.636
Guanzate	533.132	513.842	560.604	541.742	532.118
Lomazzo	706.315	673.831	741.955	725.435	726.828
Rovellasca	592.243	583.256	593.746	578.505	582.267
Rovello Porro	465.200	448.919	457.981	460.740	440.652
Totale	6.198.105	6.003.821	6.383.074	6.240.766	6.224.941
Variazione assoluta su anno precedente		-194.284	379.253	-142.308	-15.825
Variazione % su anno precedente		-3,13%	6,32%	-2,23%	-0,25%

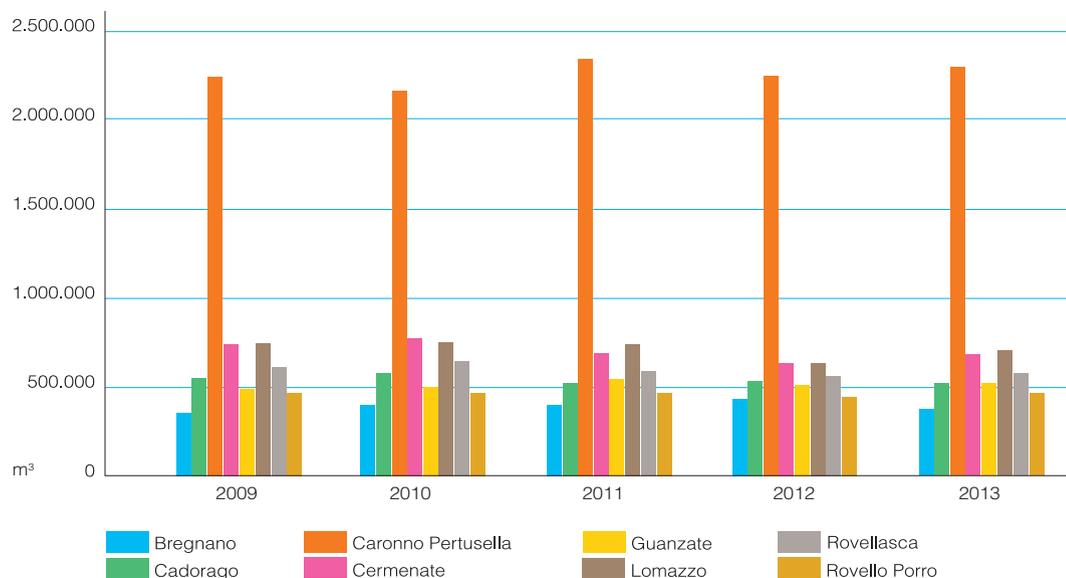


Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2009 - 2013, distinto per Comune e per anno



Le nostre relazioni ambientali

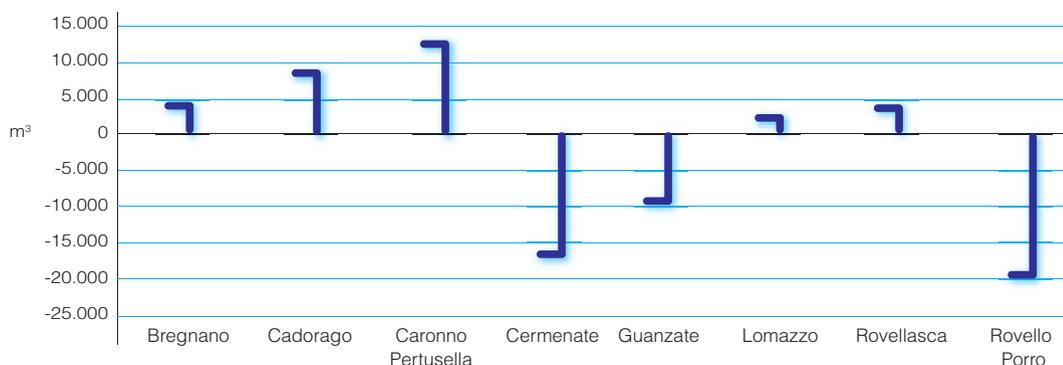
Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2009 - 2013, distinto per anno e per Comune



Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2012 - 2013

Il quantitativo di acqua consumata nel 2013 è risultato in linea con quello del 2012. Nel dettaglio, i Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Lomazzo e Rovellasca registrano, pur con valori diversi, un segno positivo nei consumi, mentre i rimanenti Comuni hanno registrato una contrazione. Particolarmente significativa è la contrazione registrata a Rovello Porro.

Comuni	Acqua consumata 2012	Acqua consumata 2013	Variazione assoluta periodo 2012 - 2013	Variazione % periodo 2012 - 2013
	m³			
Bregnano	424.904	429.741	4.837	1,14%
Cadorago	533.650	541.988	8.338	1,56%
Caronno Pertusella	2.260.669	2.272.711	12.042	0,53%
Cermenate	715.121	698.636	-16.485	-2,31%
Guanzate	541.742	532.118	-9.624	-1,78%
Lomazzo	725.435	726.828	1.393	0,19%
Rovellasca	578.505	582.267	3.762	0,65%
Rovello Porro	460.740	440.652	-20.088	-4,36%
Totale	6.240.766	6.224.941	-15.825	-0,25%



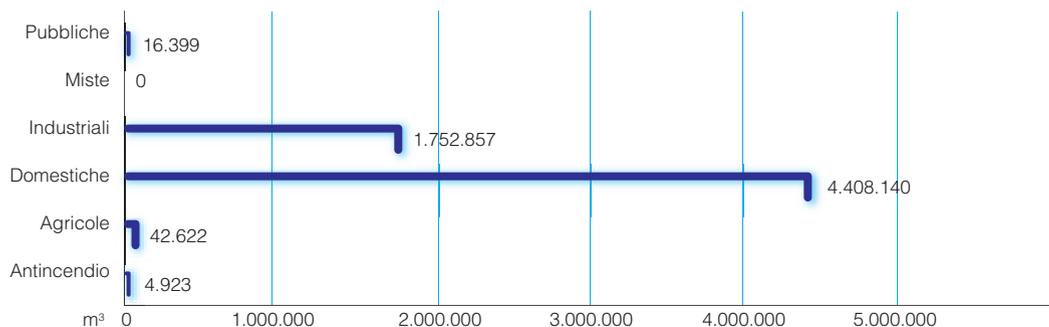
Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2013

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze miste	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
	m ³						
Bregnano	0	13.806	351.729	64.206	0	0	429.741
Cadorago	0	8.594	417.266	116.128	0	0	541.988
Caronno Pertusella	4.923	0	1.227.133	1.040.654	0	0	2.272.711
Cermentate	0	14.337	563.993	120.306	0	0	698.636
Guanzate	0	5.885	403.571	122.663	0	0	532.118
Lomazzo	0	0	585.029	125.401	0	16.399	726.828
Rovellasca	0	0	475.725	106.542	0	0	582.267
Rovello Porro	0	0	383.695	56.958	0	0	440.652
Totale 2013	4.923	42.622	4.408.140	1.752.857	0	16.399	6.224.941
Incidenza %	0,08%	0,68%	70,81%	28,16%	0,00%	0,26%	100,00%
Totale 2012	10.757	51.901	4.349.610	1.815.812	0	12.686	6.240.766
Totale 2011	22.990	49.206	4.366.284	1.923.761	0	20.833	6.383.074
Totale 2010	17.542	48.656	4.210.057	1.711.098	948	15.521	6.003.821
Totale 2009	6.831	42.851	4.335.243	1.796.766	2.124	14.291	6.198.105

(1) Nella definizione sintetica di "utenze industriali" rientrano anche le utenze commerciali e di servizi. Sono inoltre comprese, per quei Comuni ove non è prevista una specifica categoria, anche le utenze agricole

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2013



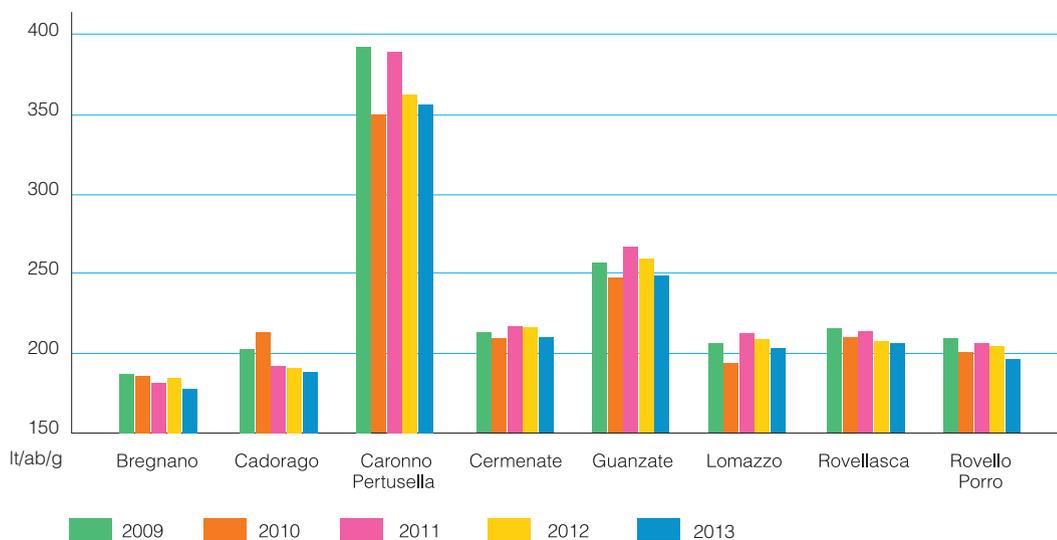
Le nostre relazioni ambientali

Consumo idrico giornaliero lordo per abitante

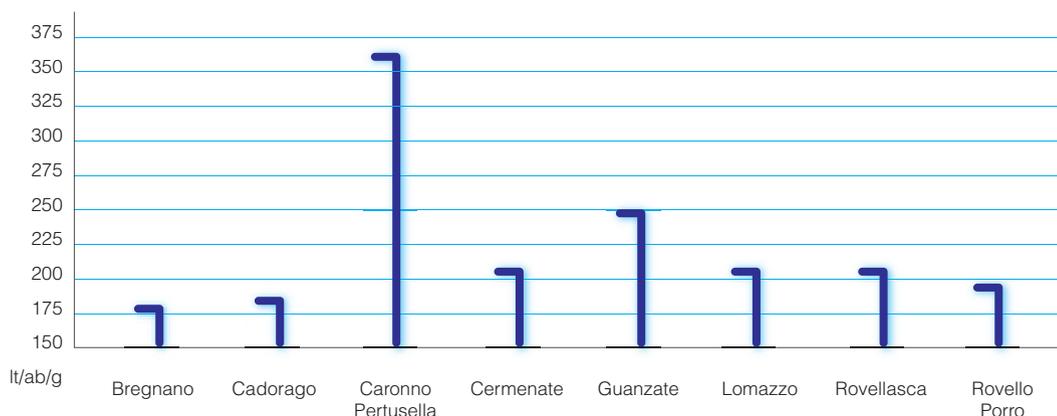
Il consumo idrico lordo per abitante è costituito dal valore complessivo di tutti i consumi - domestici, pubblici, produttivi - allacciati alla rete.

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
It/ab/giorno									
2009	186,21	203,70	390,14	214,76	258,98	205,32	216,52	210,14	254,11
2010	185,74	213,89	349,77	208,94	246,16	193,03	210,04	201,46	241,35
2011	182,13	189,93	396,34	215,95	269,55	221,17	215,14	207,70	257,94
2012	184,40	187,30	369,08	215,49	257,86	212,73	205,76	206,33	248,11
2013	178,85	185,54	361,05	208,21	248,91	206,10	205,28	194,97	241,89
Variazione 2009-2013		-8,91%	-7,46%	-3,05%	-3,89%	0,38%	-5,19%	-7,22%	-4,81%

Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno - periodo 2009 - 2013

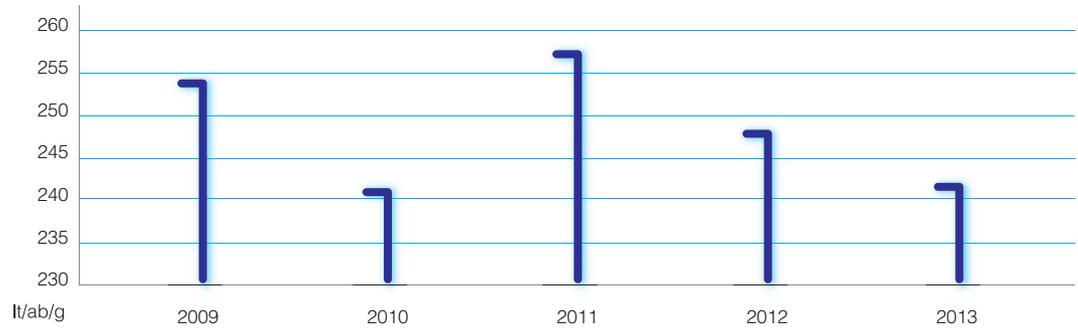


Consumo idrico giornaliero lordo per abitante – anno 2013

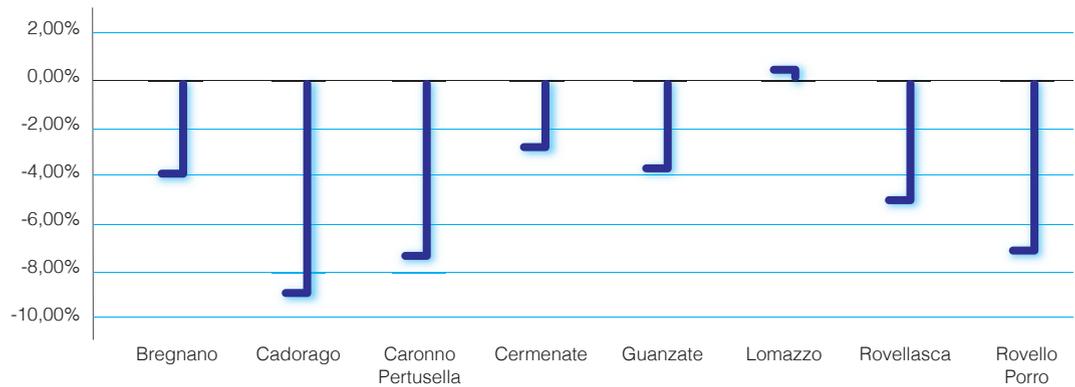


Le nostre relazioni ambientali

Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante nel periodo 2009 - 2013

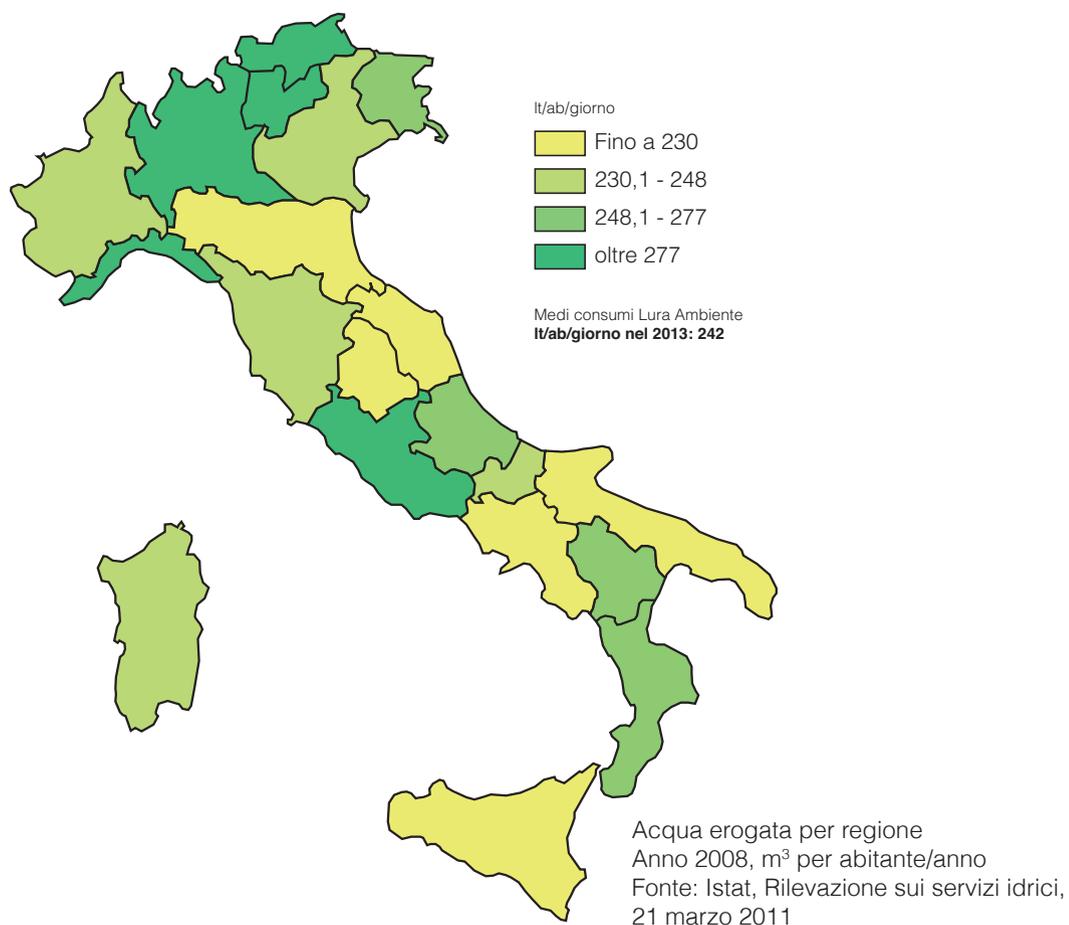


Variazione percentuale del consumo idrico giornaliero lordo per abitante nel periodo 2009-2013 distinto per Comune

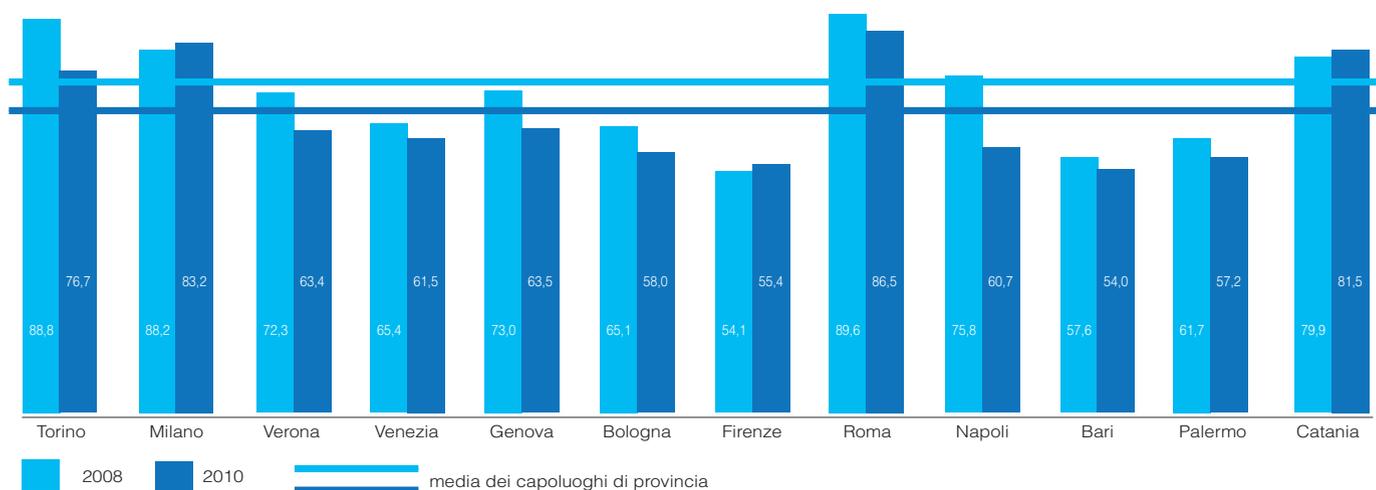


Le nostre relazioni ambientali

Raffronto consumo idrico giornaliero per abitante dei Comuni gestiti da Lura Ambiente con i dati rilevati dall'Istat



Consumo di acqua per uso domestico nei Comuni capoluogo di provincia con popolazione superiore a 250.000 abitanti. Anni 2008, 2010, metri cubi per abitante



Fonte: Istat, Dati ambientali nelle città

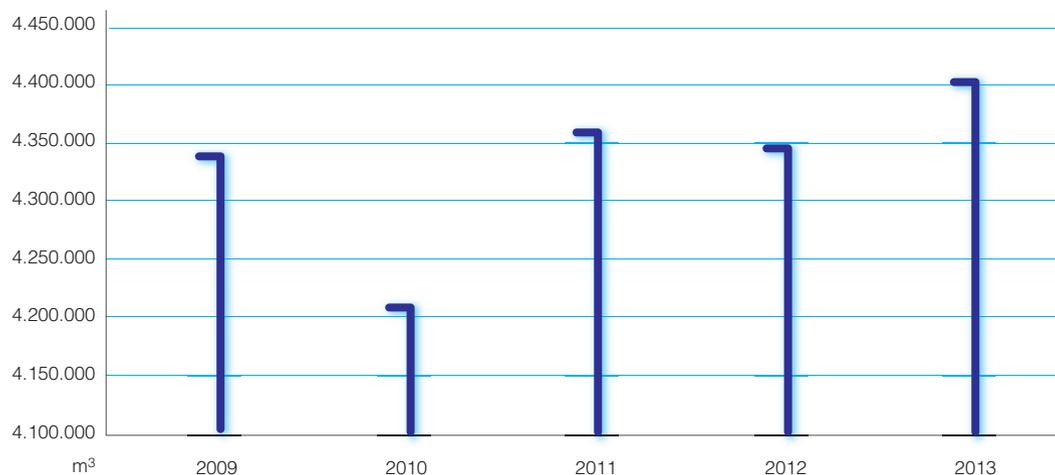
Le nostre relazioni ambientali

5.3.5 - Consumi idrici utenze domestiche

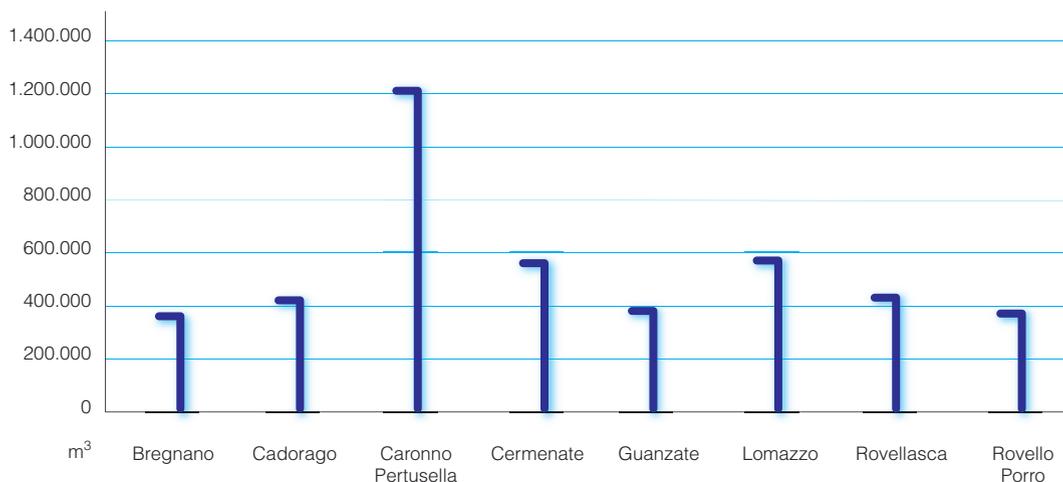
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cerminate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m³									
2009	334.444	415.029	1.217.910	541.686	401.079	547.448	466.687	410.961	4.335.243
2010	330.509	412.498	1.093.671	553.321	412.690	543.212	471.330	392.825	4.210.057
2011	334.752	418.237	1.194.164	546.800	424.441	581.109	467.854	398.927	4.366.284
2012	337.608	417.900	1.221.242	569.103	390.857	564.110	460.008	388.783	4.349.610
2013	351.729	417.266	1.227.133	563.993	403.571	585.029	475.725	383.695	4.408.140

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2009 -2013



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2013



Le nostre relazioni ambientali

Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

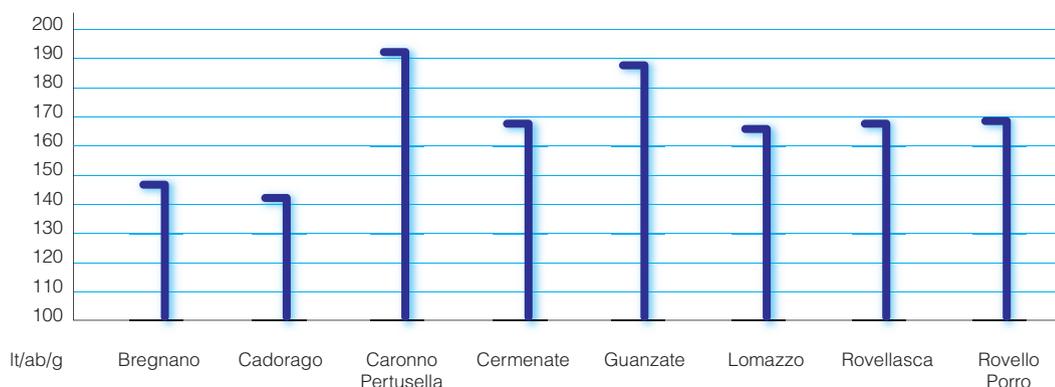
Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2009	4.335.243		
2010	4.210.057	-125.187	-2,89%
2011	4.366.284	156.227	3,71%
2012	4.349.610	-16.674	-0,38%
2013	4.408.140	58.530	1,35%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2013 ha registrato un incremento inferiore alla variazione della popolazione. La popolazione è cresciuta del 2,31% (da 68.912 a 70.507 abitanti), a fronte di un incremento del volume complessivo dell'1,35%. Ciò sta a significare che i consumi pro-capite hanno subito nel corso del 2013 una flessione, come evidenziato nelle tabelle successive.

Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune (elaborazione effettuata considerando solo i consumi per le utenze domestiche)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
2009	150,78	151,63	213,56	164,84	194,83	159,14	170,62	185,64	177,73
2010	147,19	147,81	184,24	166,64	197,70	155,61	169,73	176,29	169,24
2011	147,54	149,69	199,46	165,86	204,08	173,22	169,53	180,92	176,44
2012	146,52	146,67	199,38	171,49	186,04	165,42	163,61	174,10	172,93
2013	146,38	142,85	194,94	168,08	188,78	165,89	167,72	169,77	171,29

Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune - anno 2013

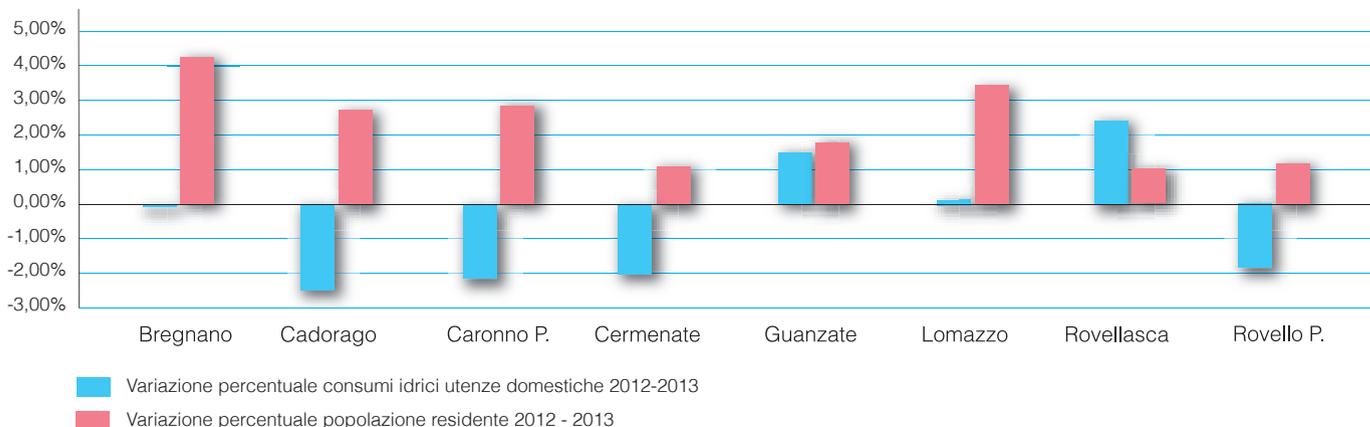


Le nostre relazioni ambientali

Raffronto variazione popolazione residente e consumi pro capite utenze domestiche periodo 2012-2013

Comuni	Popolazione		Variazione % popolazione	Consumo pro capite lt/ab/giorno		Variazione percentuale consumo utenze domestiche
	2012	2013		2012	2013	
Bregnano	6.313	6.583	4,28%	146,52	146,38	-0,09%
Cadorago	7.806	8.003	2,52%	146,67	142,85	-2,61%
Caronno Pertusella	16.781	17.246	2,77%	199,38	194,94	-2,23%
Ceremate	9.092	9.193	1,11%	171,49	168,08	-1,99%
Guanzate	5.756	5.857	1,75%	186,04	188,78	1,47%
Lomazzo	9.343	9.662	3,41%	165,42	165,89	0,28%
Rovellasca	7.703	7.771	0,88%	163,61	167,72	2,51%
Rovello Porro	6.118	6.192	1,21%	174,10	169,77	-1,83%
Totale	68.912	70.507	2,31%	172,93	171,29	-0,95%

La visualizzazione del raffronto tra la variazione della popolazione residente ed i consumi idrici effettuati dalle utenze domestiche evidenzia, per il 2013, una flessione media dei consumi pro-capite di circa l'1%. All'interno di questo dato medio, emergono in particolare le contrazioni registrate nei Comuni di Cadorago e Caronno Pertusella, nella misura superiore al 2%.



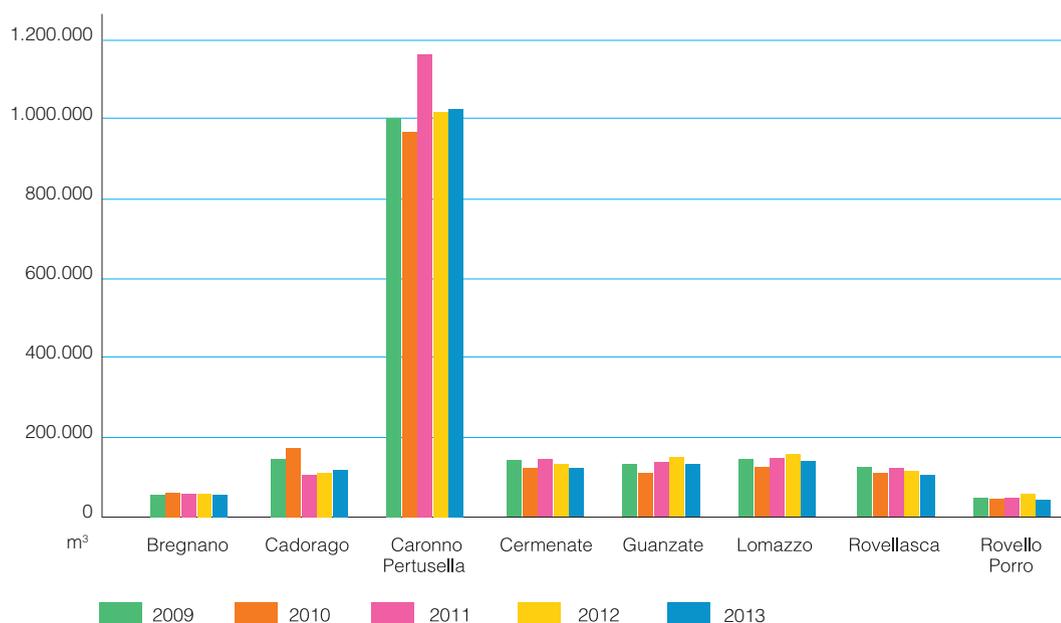
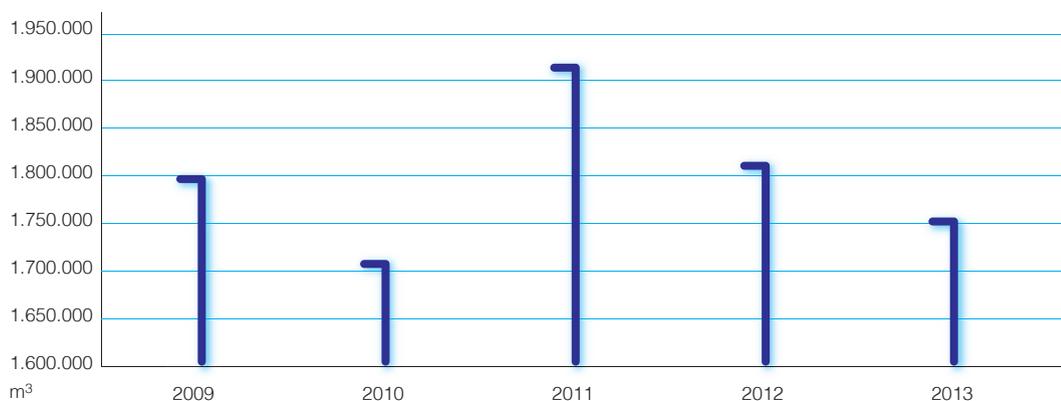
Le nostre relazioni ambientali

5.3.6 - Consumi idrici utenze industriali

Consumo complessivo annuo delle utenze industriali distinto per Comune e totale

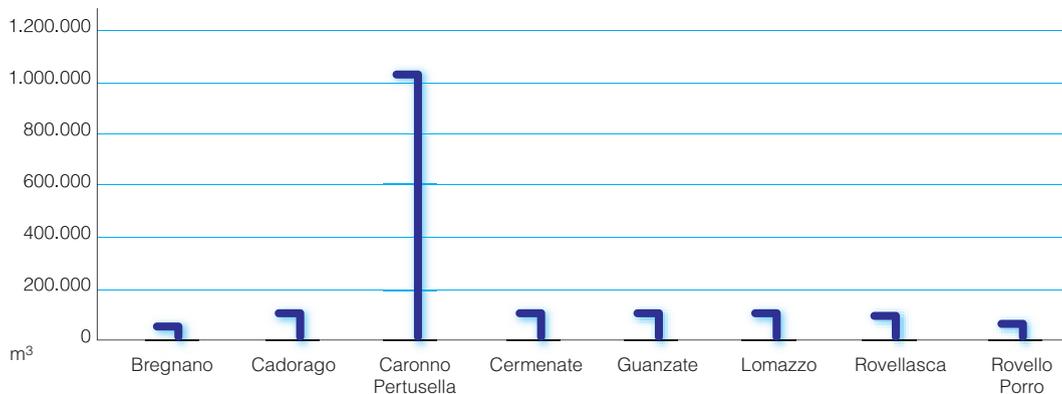
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m³									
2009	66.664	134.494	1.000.149	147.999	125.212	142.453	125.556	54.239	1.796.766
2010	69.374	176.265	965.017	125.305	92.966	114.150	111.926	56.094	1.711.098
2011	63.312	102.941	1.155.796	148.319	128.434	140.012	125.892	59.054	1.923.761
2012	65.066	109.025	1.028.670	129.037	144.920	148.638	118.497	71.957	1.815.812
2013	64.206	116.128	1.040.654	120.306	122.663	125.401	106.542	56.958	1.752.857

Il 60% circa dei consumi delle utenze industriali si registra nel Comune di Caronno Pertusella.



Le nostre relazioni ambientali

Consumo complessivo annuo delle utenze industriali - anno 2013



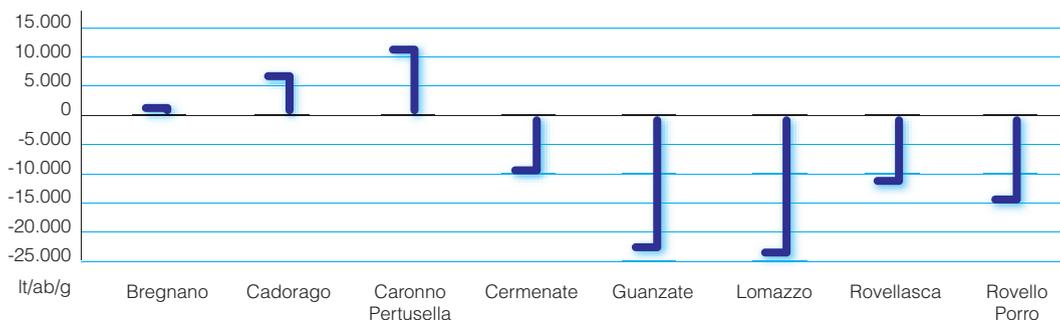
Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze industriali

Anni	Totale m³	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo	Variazione percentuale del periodo
2009	1.796.766				
2010	1.711.098	-85.668	-4,77%	-85.668	-4,77%
2011	1.923.761	212.663	12,43%	126.995	7,07%
2012	1.815.812	-107.949	-5,61%	19.046	1,06%
2013	1.752.857	-62.955	-3,47%	-43.909	-2,44%

Nel periodo 2009-2013, i consumi delle utenze industriali registrano una progressiva flessione.

Variazione del consumo delle utenze industriali nel periodo 2012 - 2013 distinto per comune

Comuni	2012	2013	Variazione assoluta	Variazione percentuale
	m³			
Bregnano	65.066	64.206	-861	-1,32%
Cadorago	109.025	116.128	7.103	6,51%
Caronno P.	1.028.670	1.040.654	11.984	1,17%
Ceremate	129.037	120.306	-8.731	-6,77%
Guanzate	144.920	122.663	-22.258	-15,36%
Lomazzo	148.638	125.401	-23.237	-15,63%
Rovellasca	118.497	106.542	-11.955	-10,09%
Rovello P.	71.957	56.958	-15.000	-20,85%
Totale	1.815.812	1.752.857	-62.955	-3,47%



Le nostre relazioni ambientali

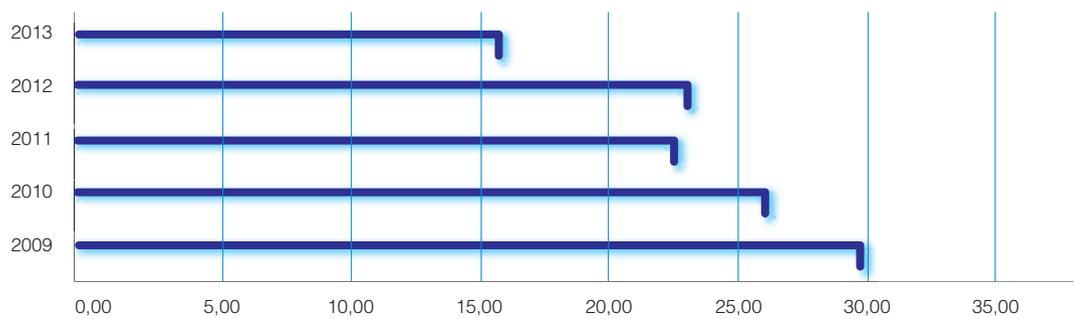
5.3.7 - Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello	Totale
Contratti stipulati di fornitura idrica									
2009	111	159	256	207	100	190	135	123	1.281
2010	106	126	222	182	75	152	117	93	1.073
2011	118	156	197	136	76	126	127	80	1.016
2012	123	145	235	91	108	162	107	116	1.087
2013	126	131	163	150	62	139	111	84	966
Apertura contatori									
2009	52	81	109	65	30	105	70	81	593
2010	53	54	102	68	30	75	43	51	476
2011	61	83	80	72	35	77	57	45	510
2012	46	50	97	59	29	74	35	59	449
2013	48	41	74	58	17	50	35	39	362
Chiusura contatori									
2009	21	25	17	32	9	18	25	33	180
2010	27	18	24	54	15	23	22	20	203
2011	17	16	30	29	20	27	25	26	190
2012	15	22	22	27	13	27	32	30	188
2013	27	22	36	34	11	42	36	6	239
Sostituzione contatori									
2009	89	83	116	111	47	95	50	51	642
2010	94	106	78	94	35	64	53	52	576
2011	67	62	76	63	42	73	72	40	495
2012	60	56	79	85	44	73	47	61	505
2013	58	74	52	62	26	41	27	23	363
Allacci eseguiti									
2009	6	9	13	11	1	3	9	10	62
2010	6	12	45	9	1	8	7	12	100
2011	7	8	21	9	3	9	8	5	70
2012	2	8	25	13	6	5	8	3	70
2013	5	5	5	8	2	7	4	4	40
Controlli vari ai contatori									
2009	65	77	94	62	55	49	25	29	456
2010	68	82	107	65	53	57	28	35	495
2011	56	68	101	66	49	53	31	27	451
2012	52	65	96	71	42	46	28	25	425
2013	48	61	97	64	44	51	33	29	427
Controllo lettura									
2009	43	45	58	51	64	53	33	27	374
2010	55	51	62	54	68	64	44	24	422
2011	58	49	65	57	61	55	39	33	417
2012	39	46	72	62	55	54	35	27	390
2013	55	52	84	59	56	58	41	38	443

Le nostre relazioni ambientali

Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)

Anno	Contatori sostituiti	Utenti acquedotto	Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)
2005	344	19.610	17,54
2006	426	20.072	21,22
2007	577	20.604	28,00
2008	541	21.182	25,54
2009	642	21.539	29,81
2010	576	21.753	26,48
2011	495	21.987	22,51
2012	505	22.261	22,69
2013	363	22.293	16,28



Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)

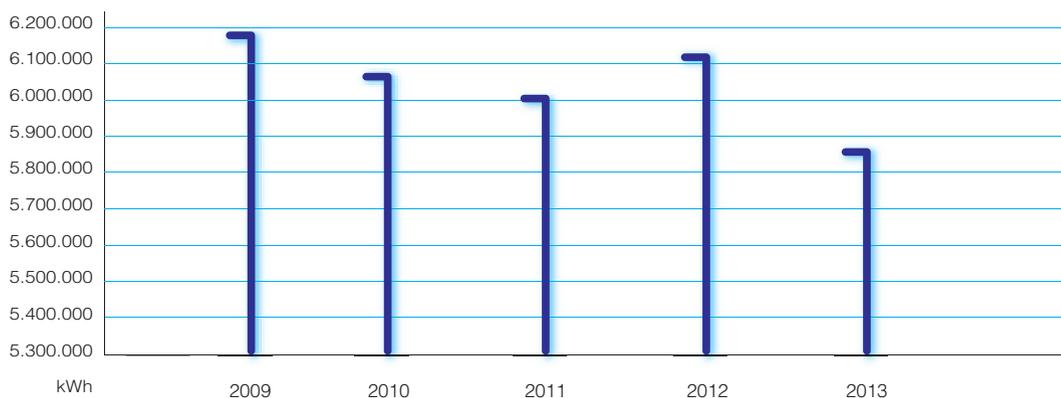
Le nostre relazioni ambientali

5.3.8 - Consumi di energia elettrica

Consumo mensile energia elettrica: kWh

Mese	2009	2010	2011	2012	2013
Gennaio	497.486	483.328	442.116	464.560	496.972
Febbraio	468.184	465.723	523.880	491.072	430.899
Marzo	526.820	519.433	448.087	536.182	489.224
Aprile	476.990	483.566	482.111	479.678	472.242
Maggio	523.478	469.029	602.802	572.118	497.439
Giugno	614.750	629.045	474.583	514.056	493.900
Luglio	562.960	576.241	511.142	562.089	574.726
Agosto	562.630	514.305	535.763	575.816	517.085
Settembre	487.511	460.107	502.681	476.283	453.530
Ottobre	483.425	462.097	457.725	526.445	505.343
Novembre	530.735	506.290	534.465	467.655	414.345
Dicembre	450.884	489.612	511.230	475.431	522.477
Totale	6.185.853	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182
Variazione assoluta		-127.077	-32.191	114.800	-273.203
Variazione percentuale		-2,05%	-0,53%	1,90%	-4,45%

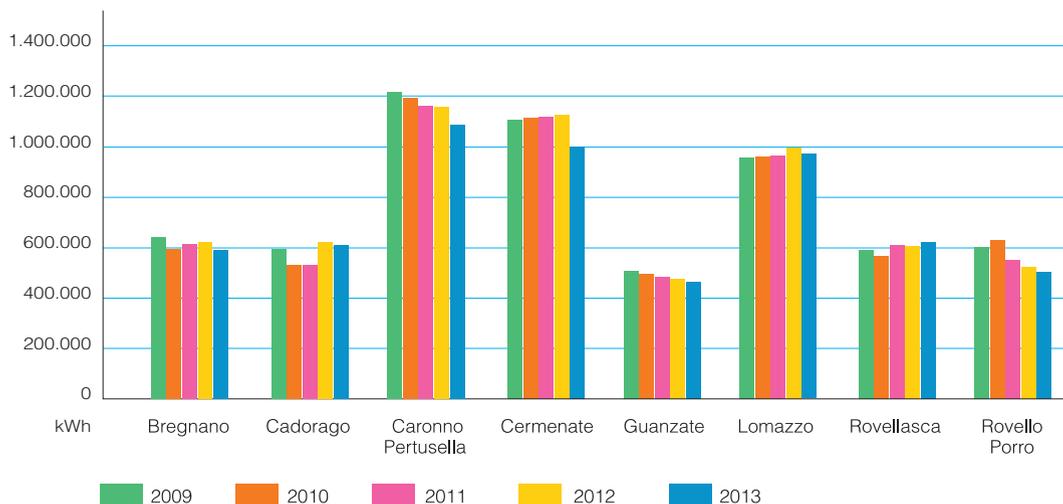
Consumo totale energia elettrica



Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Anni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	644.828	593.245	621.953	619.923	590.984
Cadorago	590.407	522.186	519.544	618.559	611.599
Caronno Pertusella	1.217.765	1.192.255	1.151.564	1.150.481	1.073.818
Ceremate	1.103.371	1.119.030	1.121.450	1.124.298	1.009.742
Guanzate	520.266	507.666	508.392	493.463	486.320
Lomazzo	930.860	935.690	933.912	1.003.462	951.766
Rovellasca	582.794	558.859	609.653	606.578	646.389
Rovello Porro	595.562	629.845	560.118	524.621	497.565
Totale	6.185.853	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182
Variazione assoluta		-127.077	-32.191	114.800	-273.203
Variazione percentuale		-2,05%	-0,53%	1,90%	-4,45%

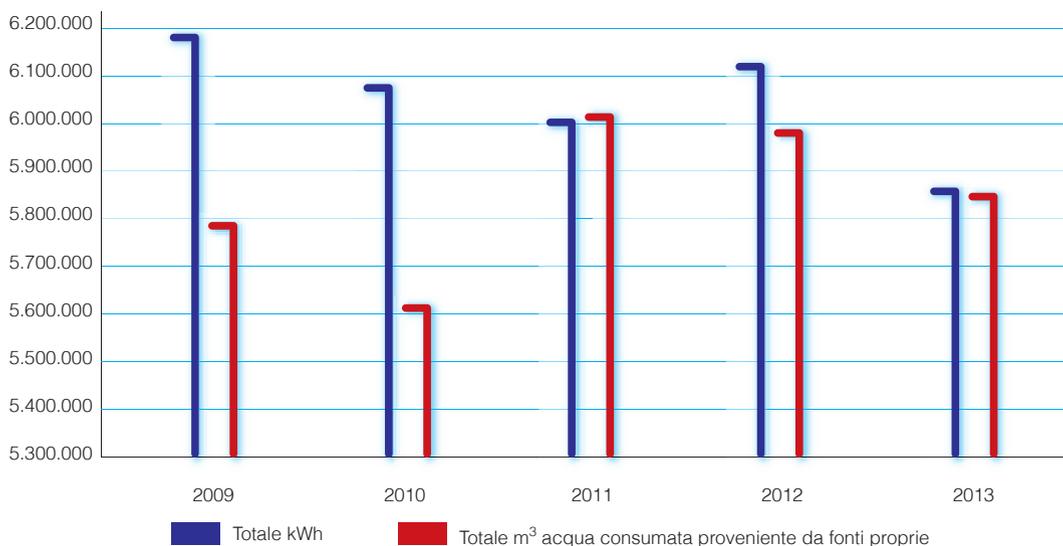
Le nostre relazioni ambientali



Consumo energia elettrica per m³ di acqua consumata

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Totale kWh	6.185.853	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182
Totale m ³ acqua consumata provenienti da fonti proprie	5.806.692	5.633.306	6.035.293	5.984.943	5.858.635
M ³ /kWh	0,939	0,930	1,001	0,975	0,998

Il rapporto kWh/m³ consumati esprime un rapporto di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica ha registrato nel 2013 una riduzione rispetto agli anni precedenti, dovuta all'aumento delle risorse provenienti da fonti di approvvigionamento di terzi.



Le nostre relazioni ambientali

5.3.9 - Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete

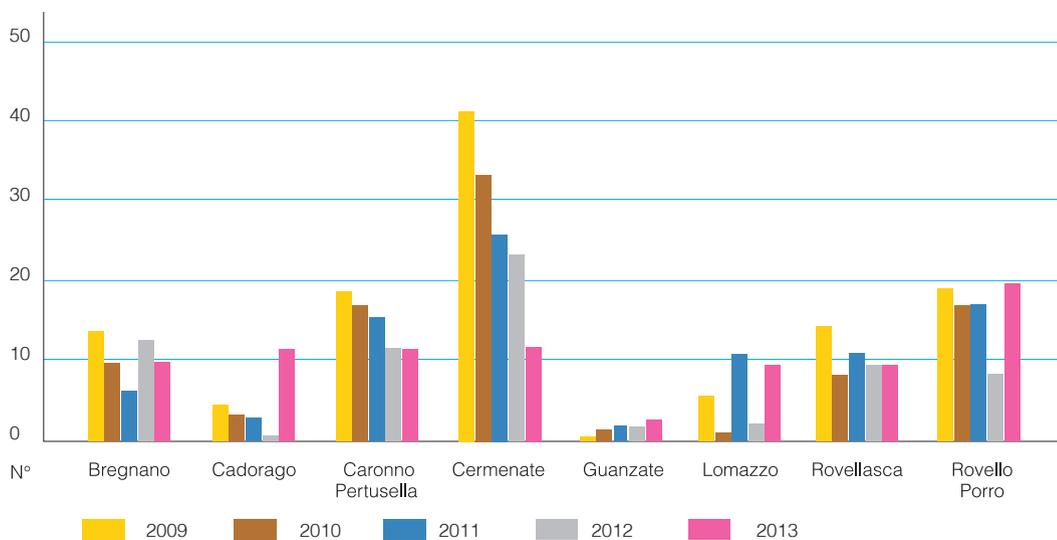
Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	14	10	6	13	10
Cadorago	5	4	4	1	12
Caronno P.	18	17	16	12	12
Cermentate	41	33	26	24	13
Guanzate	1	2	3	3	4
Lomazzo	6	1	11	3	9
Rovellasca	15	8	11	9	9
Rovello P.	19	17	16	8	20
Totale	119	92	93	73	89

Indice delle perdite riparate per km di rete

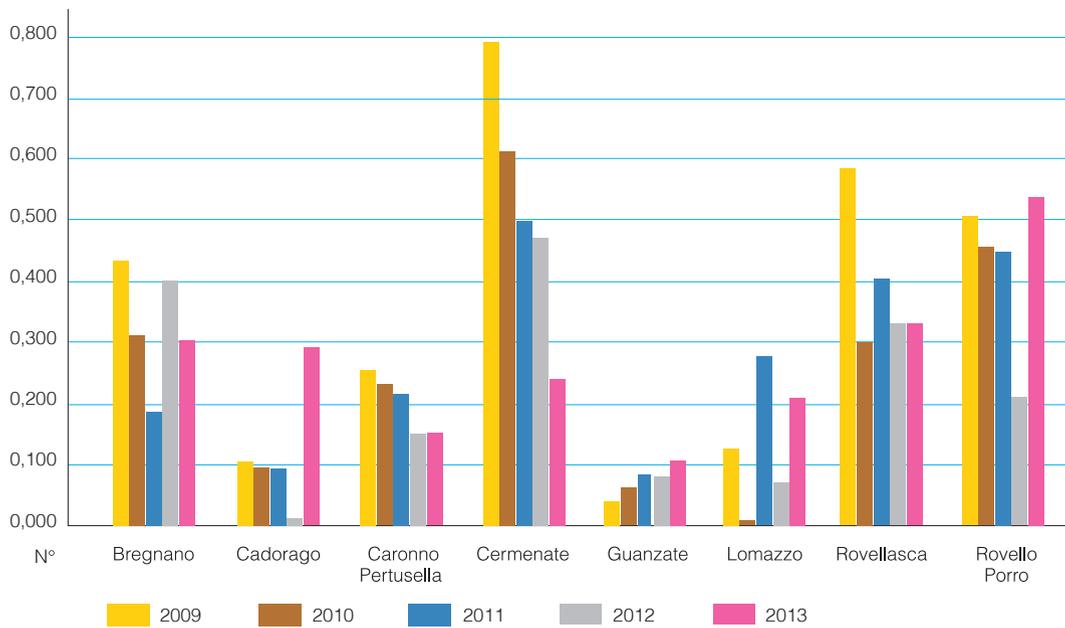
Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	0,436	0,312	0,187	0,405	0,312
Cadorago	0,119	0,095	0,095	0,024	0,285
Caronno P.	0,256	0,242	0,228	0,171	0,171
Cermentate	0,785	0,632	0,498	0,460	0,249
Guanzate	0,027	0,054	0,081	0,081	0,108
Lomazzo	0,144	0,024	0,264	0,072	0,216
Rovellasca	0,570	0,304	0,418	0,342	0,342
Rovello P.	0,512	0,458	0,431	0,216	0,539
Media	0,351	0,272	0,274	0,215	0,263

Numero delle perdite della rete idrica riparate



Le nostre relazioni ambientali

Indice delle perdite riparate per km di rete idrica



Le nostre relazioni ambientali

5.4 - Progetto erogatori pubblici di acqua potabile: H₂O

Un progetto amico dell'ambiente

- Riduce il consumo di bottiglie di plastica
- Riduce il quantitativo di idrocarburi utilizzati per produrre le bottiglie
- Riduce l'emissione dell'anidride carbonica (CO₂) prodotta dagli automezzi che trasportano l'acqua imbottigliata
- Valorizza la qualità dell'acqua potabile erogata



Gli erogatori pubblici di acqua realizzati

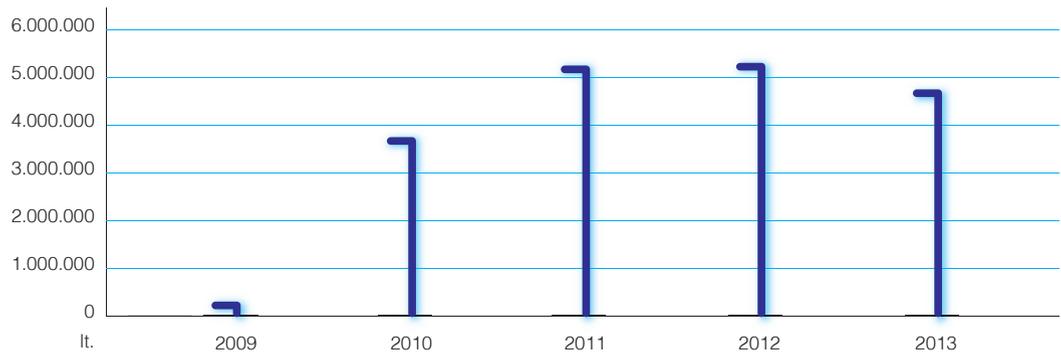
Comuni	Data di attivazione	Ubicazione
Cermentate	07/11/2009	Via Montessori
Bregnano	21/11/2009	Viale dello Sport
Guanzate	28/11/2009	Piazzale Don Giovanni Gamberi
Caronno Pertusella	17/04/2010	Corso della Vittoria
Lomazzo	24/04/2010	Viale Somaini
Rovellasca	15/05/2010	Via Montegrappa
Cadorago	10/07/2010	Via Manzoni
Rovello Porro	07/05/2011	Via Cardinal Ferrari
Caronno Pertusella	03/10/2011	Via Ariosto
Lomazzo Frazione Manera	22/06/2013	Via Vittorio Veneto

Le nostre relazioni ambientali

Prelievi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno (lt.)

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	Totale
Bregnano	40.300	601.200	566.400	490.100	443.200	2.141.200
Cadorago		349.300	778.600	756.300	675.700	2.559.900
Caronno Pertusella		418.000	724.800	1.056.100	985.600	3.184.500
Ceremate	92.300	888.100	875.200	813.900	730.200	3.399.700
Guanzate	24.900	541.600	581.300	501.600	379.100	2.028.500
Lomazzo		400.700	540.800	502.100	588.100	2.031.700
Rovellasca		497.800	772.100	616.900	552.900	2.439.700
Rovello Porro		0	333.900	467.800	430.300	1.232.000
Totale	157.500	3.696.700	5.173.100	5.204.800	4.785.100	19.017.200

Prelievi complessivi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno (lt.)



Le nostre relazioni ambientali

Prelievi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno, per Comune e tipologia di acqua (lt.)



Bregnano

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	18.000	22.300	40.300
2010	314.100	287.100	601.200
2011	330.800	235.600	566.400
2012	273.900	216.200	490.100
2013	249.700	193.500	443.200
Totale	1.186.500	954.700	2.141.200



Cadorago

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	167.800	181.500	349.300
2011	449.600	329.000	778.600
2012	461.800	294.500	756.300
2013	438.600	237.100	675.700
Totale	1.517.800	1.042.100	2.559.900



Cermenate

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	41.000	51.300	92.300
2010	481.000	407.100	888.100
2011	403.200	472.000	875.200
2012	463.900	350.000	813.900
2013	405.700	324.500	730.200
Totale	1.794.800	1.604.900	3.399.700



Guanzate

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	7.700	17.200	24.900
2010	265.400	276.200	541.600
2011	185.400	395.900	581.300
2012	223.200	278.400	501.600
2013	149.200	229.900	379.100
Totale	830.900	1.197.600	2.028.500



Caronno Pertusella

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	184.900	233.100	418.000
2011	375.200	349.600	724.800
2012	562.500	493.600	1.056.100
2013	497.400	488.200	985.600
Totale	1.620.000	1.564.500	3.184.500



Lomazzo

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	200.900	199.800	400.700
2011	300.900	239.900	540.800
2012	257.200	244.900	502.100
2013	310.200	277.900	588.100
Totale	1.069.200	962.500	2.031.700



Rovellasca

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	210.100	287.700	497.800
2011	291.600	480.500	772.100
2012	236.900	380.000	616.900
2013	224.000	328.900	552.900
Totale	962.600	1.477.100	2.439.700

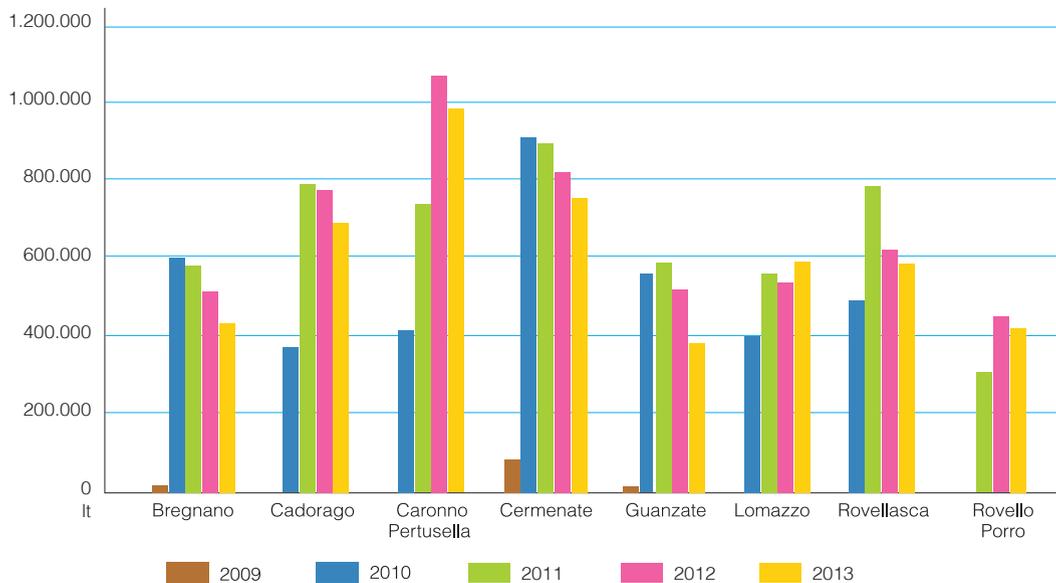


Rovello Porro

	Naturale	Frizzante	Totale
2011	130.400	203.500	333.900
2012	174.700	293.100	467.800
2013	173.000	257.300	430.300
Totale	478.100	753.900	1.232.000

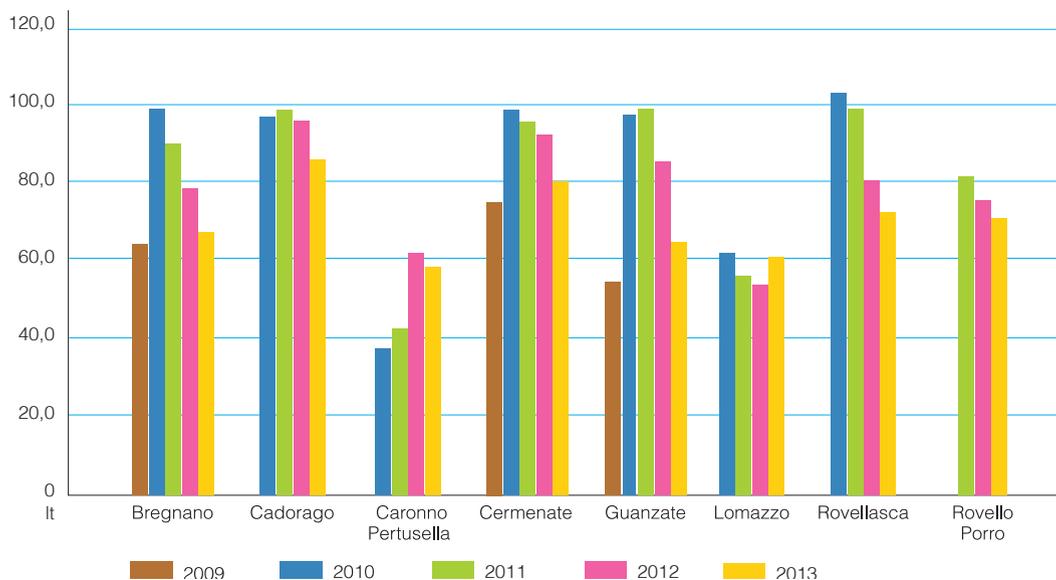
Le nostre relazioni ambientali

Prelievi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno e per Comune (lt.)



Consumi pro capite distinti per anno e per Comune (lt/anno/abitante)

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	65,4	97,7	88,7	76,5	69,2
Cadorago		96,4	98,3	95,4	85,3
Caronno Pertusella		36,6	42,7	61,7	57,6
Cermenate	73,4	97,6	94,2	89,6	80,3
Guanzate	52,0	94,7	99,2	85,9	64,9
Lomazzo		60,9	55,5	52,0	60,9
Rovellasca		104,7	99,2	79,9	71,6
Rovello Porro			81,4	74,3	68,4

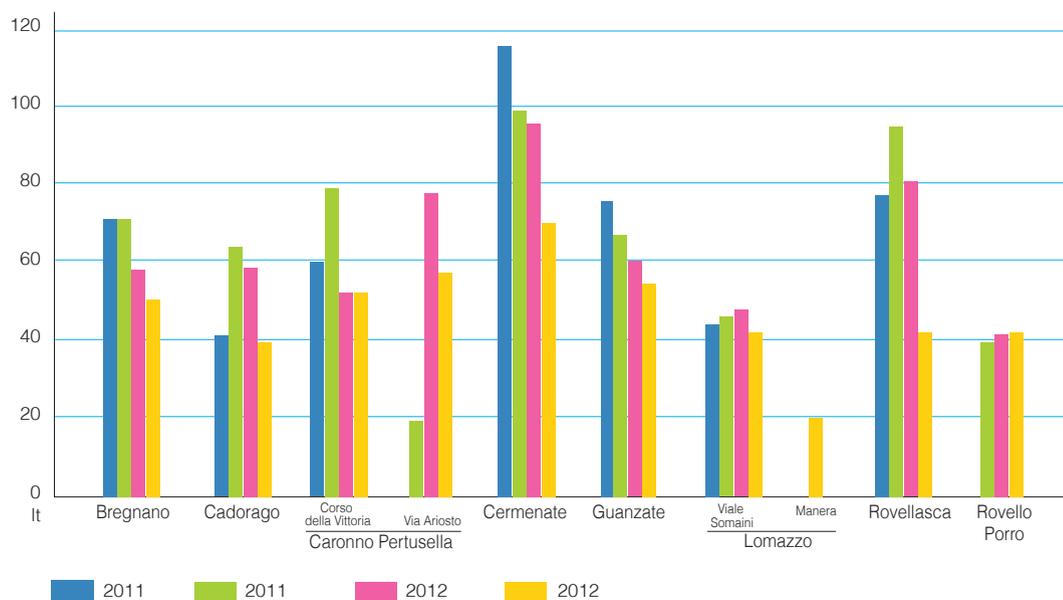


Le nostre relazioni ambientali

Numero di bombole di CO₂ da kg. 30 utilizzate per gli erogatori pubblici di acqua potabile, distinti per mese e Comune

Comune	2010	2011	2012	2013
Bregnano	70	70	55	40
Cadorago	42	66	57	36
Caronno P.IIa - C. della Vittoria	60	78	51	38
Caronno P.IIa - Via Ariosto		18	75	39
Ceremate	114	99	95	68
Guanzate	73	67	60	44
Lomazzo	45	49	52	58
Rovellasca	76	93	78	43
Rovello Porro		39	45	22
Totale mensile	480	579	568	499

Bombole da kg. 30 utilizzate per anno e per Comune

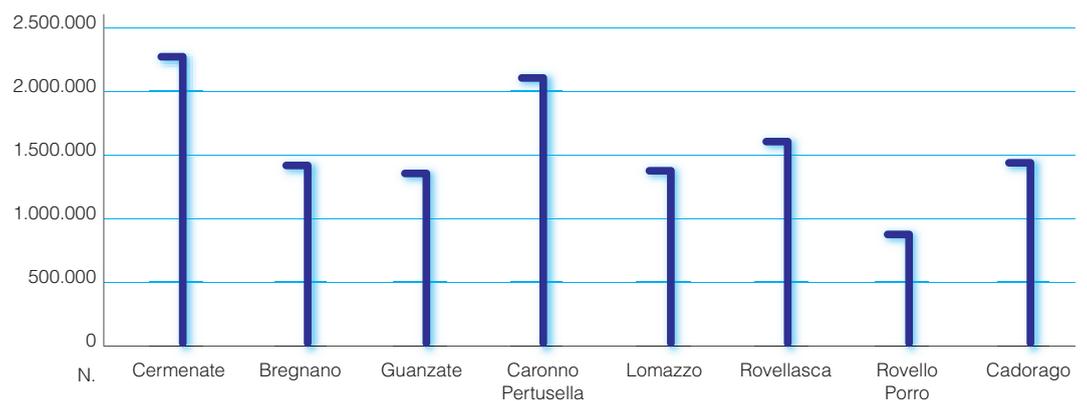


Le nostre relazioni ambientali

I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2013 (stima)

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	12.678.133
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	380.344
Emissioni evitate per la mancata produzione di bottiglie di plastica		
Petrolio non utilizzato per la produzione di PET (kg. di petrolio per 1 kg. di PET)	Kg.	711.243
Emissione di CO ₂ evitata	Kg.	988.894
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	63.391
Emissioni di CO ₂ evitata per il mancato trasporto delle bottiglie		
Kilogrammi di CO ₂ evitata	Kg.	165.806

Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2013, distinto per Comune



Le nostre relazioni ambientali**5.5 - Servizio fognatura****Il sistema fognario al 31 dicembre 2013**

Elementi	Valore	
Comuni serviti	n°	8
Popolazione residente	n°	70.456
Copertura del servizio fognatura		
Definizione: Percentuale di abitanti totali serviti da fognatura		
Formula: $(\text{abitanti serviti da fognatura})/(\text{abitanti totali}) \times 100$		
	%	96%
Utenze civili	n°	21.567
Utenze industriali	n°	85
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m ³	5.035.450
Volumi scaricati: industriali	m ³	2.883.189
Lunghezza delle rete di raccolta	Km	276,696
Lunghezza del collettore	Km	24,745
Stazioni di sollevamento	n°	16
Tipologia della rete fognaria:		
Mista	Km 208,133	% 75,22%
Nera	Km 18,278	% 6,61%
Bianca	Km 28,575	% 10,33%
Incerte	Km 21,709	% 7,85%
Totali	Km 276,696	% 100,00%



Partirore: via Torricelli, Caronno Pertusella

Le nostre relazioni ambientali

5.5.1 - Le fasi del servizio

La rete fognaria è il complesso delle opere con le quali vengono portate al trattamento parte delle acque meteoriche (bianche) e le acque reflue domestiche e industriali (nere).

Le reti per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane sono generalmente costituite da:

- reti nere che raccolgono esclusivamente acque reflue domestiche;
- reti bianche che raccolgono esclusivamente acque meteoriche;
- reti miste che raccolgono, in un'unica condotta, le acque reflue domestiche e quelle meteoriche.

Le reti fognarie sono caratterizzate da un regime di deflusso a gravità. Questa circostanza rende pertanto necessaria la presenza di più stazioni di sollevamento che, poste in punti strategici, consentono di innalzare il livello di scorrimento delle acque e portarlo a quello compatibile con il resto della rete.

Il sistema fognario costituisce un bisogno inderogabile di ogni collettività civile per la tutela dell'igiene pubblica e la prevenzione dei fenomeni di inquinamento delle acque. Inoltre, influenza fortemente la qualità ambientale del territorio sul quale insistono le infrastrutture.

Se in passato l'impatto nei confronti degli utenti non assumeva una rilevanza particolare, a meno di situazioni limite rappresentate, ad esempio, dalla fuoriuscita di liquami sul manto stradale o dalla presenza di cattivi odori causati da occlusioni delle condotte e formazione di depositi putrescibili, recentemente, specie in presenza di "violenti" precipitazioni meteoriche, la funzionalità dell'intero sistema fognario riveste sempre maggiore importanza e attenzione.



Sul sistema fognario Lura Ambiente svolge l'attività di manutenzione ordinaria mediante il controllo della funzionalità degli impianti di sollevamento, la rimozione di sedimenti e di ostruzioni che ostacolano il deflusso delle acque, la manutenzione dei chiusini e delle caditoie stradali. Inoltre, vengono effettuati interventi di manutenzione straordinaria, anche in pronto intervento, volti al ripristino o al miglioramento delle condizioni strutturali e impiantistiche per assicurare i necessari livelli di funzionalità idraulica e di sicurezza del servizio.

Le squadre di manutenzione con reperibilità nelle 24 ore, intervengono in caso di problemi sulle reti, in particolare agli impianti di sollevamento le cui fermate potrebbero comportare disservizi alla rete di raccolta acque reflue. A tal fine le stazioni di pompaggio sono dotate di impianti telecontrollati 24 ore su 24.

Lura Ambiente provvede anche, con prelievi ed analisi, alla verifica della compatibilità e del rispetto delle disposizioni legislative, degli scarichi degli insediamenti produttivi allacciati alla fognatura.



Le nostre relazioni ambientali



Posa della rete fognaria di via Tasso a Cadorago

Le nostre relazioni ambientali

Lunghezza delle reti fognarie comunali e del collettore

Comuni	Km rete fognaria	Superficie territoriale	Km rete/Superficie territoriale	Km rete collettore
Bregnano	27,265	6,23	4,38	2,145
Cadorago	28,973	7,08	4,09	3,767
Caronno Pertusella	55,233	8,6	6,42	0,000
Cermentate	44,148	8,08	5,46	4,017
Guanzate	28,285	6,92	4,09	0,800
Lomazzo	43,554	9,36	4,65	3,383
Rovellasca	24,993	3,46	7,22	1,892
Rovello Porro	24,245	5,64	4,30	3,013
Saronno	-	-	-	5,728
Totale	276,696	55,37	5,00	24,745

Tipologia della rete fognaria

Comuni	Rete acque miste	Rete acque nere	Rete acque bianche	Rete incerta	Totale
Bregnano	14,779	4,708	4,919	2,858	27,265
Cadorago	21,009	412	3,844	3,708	28,973
Caronno Pertusella	46,184	1,544	4,534	2,971	55,233
Cermentate	37,987	576	2,981	2,603	44,148
Guanzate	23,455	198	1,741	2,892	28,285
Lomazzo	24,808	5,867	7,997	4,882	43,554
Rovellasca	22,620	686	1,449	239	24,993
Rovello Porro	17,292	4,287	1,111	1,555	24,245
Totale	208,134	18,278	28,576	21,708	276,696

Al fine di garantire che nella rete fognaria confluiscono esclusivamente reflui compatibili con il processo di depurazione, il regolamento di fognatura prevede condizioni e parametri di scarico specifici per i reflui provenienti da siti produttivi. Lura Ambiente esegue periodicamente, in funzione della quantità scaricata e del ciclo produttivo, analisi sui reflui delle aziende che richiedono l'autorizzazione allo scarico per verificarne la compatibilità.

Scolmatori

Comuni	Scolmatori	Partitori interni	Stazioni di sollevamento	Laminazioni
Bregnano	4	3	3	
Cadorago	8		3	
Caronno Pertusella			3	
Cermentate	1	2	2	1
Guanzate	5		3	1
Lomazzo	5	3	1	
Rovellasca				
Rovello Porro	5		1	
Totale	28	8	16	2

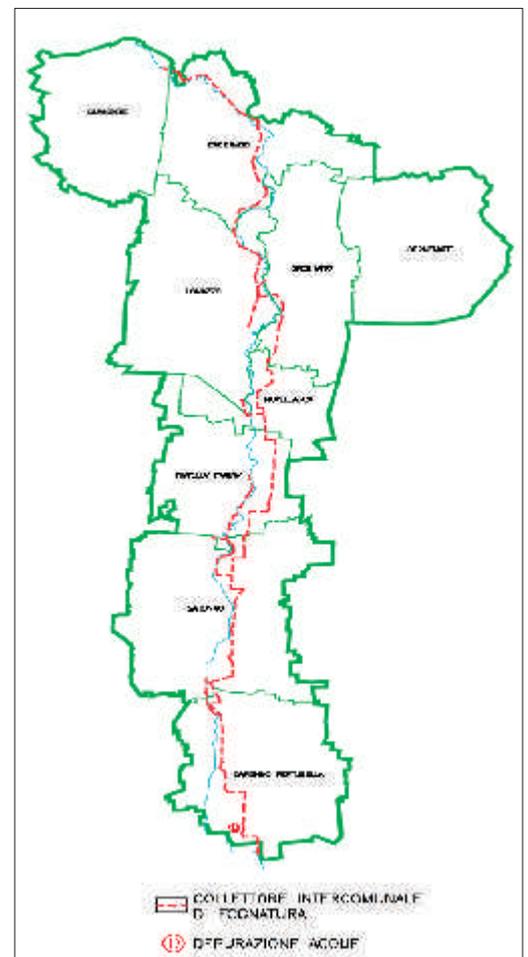
Le nostre relazioni ambientali

Ubicazione stazioni di sollevamento

Comuni	Ubicazione stazioni di sollevamento comunali (via/località)		
Bregnano	Menegardo	Carducci	Pioda
Cadorago	Porro	Tiziano	Mistò-Cairolì
Caronno Pertusella	Maiella	Italia	Toti
Ceremate	Lavezzari	Virgilio	
Guanzate	1° Maggio	Libertà	Mazzini
Lomazzo	Da Vinci		
Rovellasca			
Rovello Porro	Vanni Rossi		

Lunghezza del collettore

Comuni	Totale (km)
Bregnano	2,145
Cadorago	3,767
Caronno Pertusella	0
Ceremate	4,017
Guanzate	3,383
Lomazzo	0,080
Rovellasca	1,892
Rovello Porro	3,013
Saronno	5,728
Totale	24,025



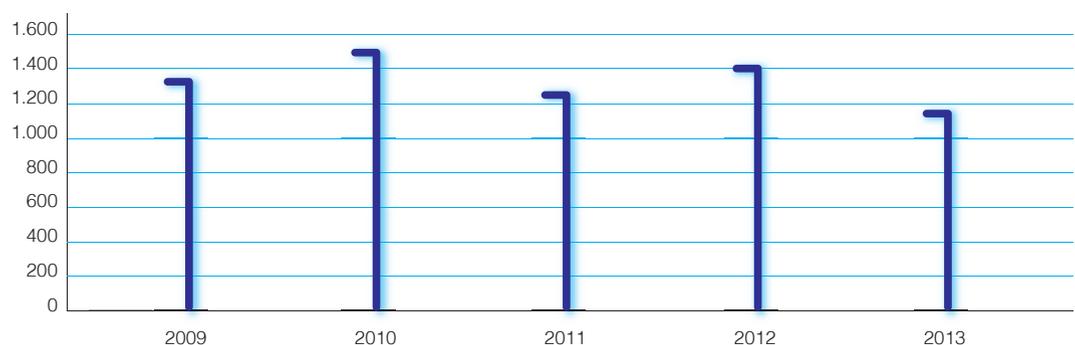
Le nostre relazioni ambientali

Pozzetti stradali spurgati nel 2013

Comuni	Pozzetti stradali esistenti	Pozzetti stradali spurgati	Percentuale pozzetti spurgati
Bregnano	635	60	9,45%
Cadorago	828	150	18,12%
Caronno Pertusella	1.342	330	24,59%
Ceremate	1.081	210	19,43%
Guanzate	840	100	11,90%
Lomazzo	1.080	120	11,11%
Rovellasca	601	100	16,64%
Rovello Porro	578	90	15,57%
Totale	6.985	1.160	16,61%

Il quadro di raffronto per i pozzetti spurgati risulta il seguente:

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	20	89	122	86	60
Cadorago	192	171	101	132	150
Caronno Pertusella	349	376	387	310	330
Ceremate	261	304	180	339	210
Guanzate	194	31	220	200	100
Lomazzo	97	305	79	167	120
Rovellasca	103	120	67	107	100
Rovello Porro	101	105	99	69	90
Totale	1.317	1.501	1.255	1.410	1.160



Le nostre relazioni ambientali**Pulizia di tratti fognari, scolmatori e stazioni di sollevamento effettuate nel 2013**

Comuni	Tratti di fognatura	Scolmatori	Stazioni di sollevamento - Sifoni
Via, piazza, zona			
Bregnano		Risorgimento	Carducci
Cadorago	Zampiero - Parini	Sant'Anna - Roma	
Caronno Pertusella			Olona
Ceremate		Repubblica	
Guanzate			24 Maggio - Libertà
Lomazzo		Piave - Risorgimento	
Rovellasca	Carducci		Risorgimento
Saronno			Montoli

Pulizia di tratti fognari 2013

Comuni	Via, piazza, zona					
Bregnano	Caioli	Diaz	Milamo			
Cadorago	Petrarca	Parini	Zampiero	Leoncavallo		
Caronno Pertusella	Battisti	Luini	Italia			
Guanzate	Roma	Sessa	Patrioti	D'Acquisto	XXV Aprile	Mazzini
Lomazzo	Grigne					
Rovellasca	Risorgimento					

Obiettivi del servizio fognatura

- Favorire la separazione delle reti fognarie interne con lo smaltimento in loco delle acque meteoriche e delle acque di seconda pioggia evitando sovraccarichi delle reti durante gli eventi critici
- Normare gli obblighi di separazione, laminazione e trattamento delle acque di prima pioggia da inviare alle reti
- Salvaguardare le zone di rispetto dei pozzi idrici

Le nostre relazioni ambientali

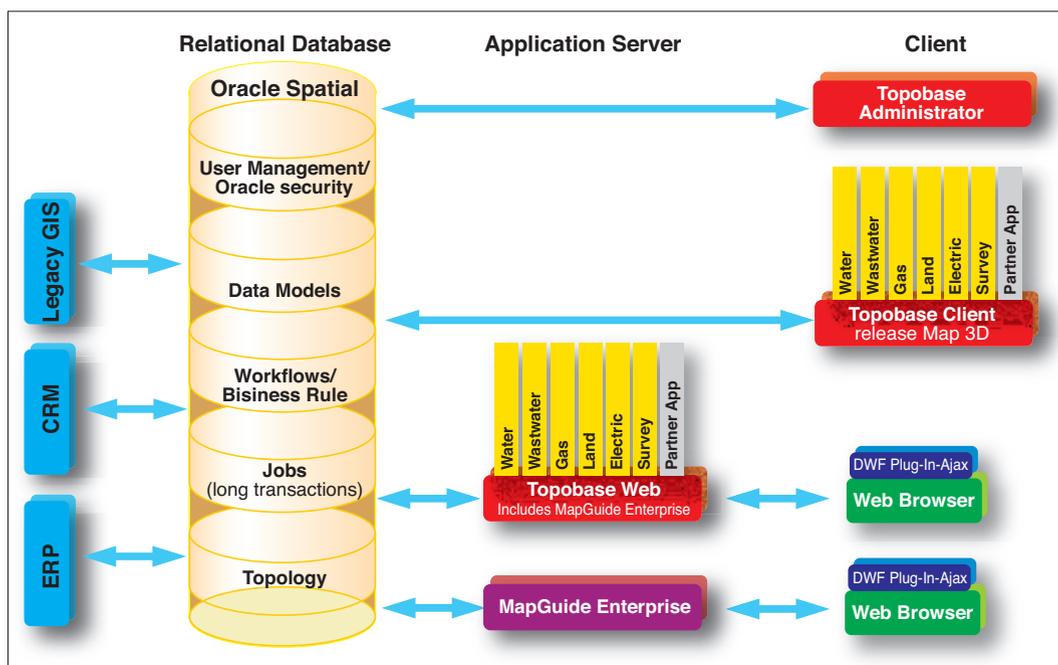
5.6 - Gestione cartografica delle reti

La gestione delle reti di acquedotto e fognatura viene effettuata con l'utilizzo di avanzati programmi informatici.

Lo scopo di questo strumento è favorire la gestione dei servizi e la programmazione operativa degli interventi con indubbi vantaggi di efficienza e di costo. Questa piattaforma, fornendo una "fotografia", consente di avere in tempo reale l'effettiva situazione delle reti per pianificare e coordinare la realizzazione di interventi nel sottosuolo.

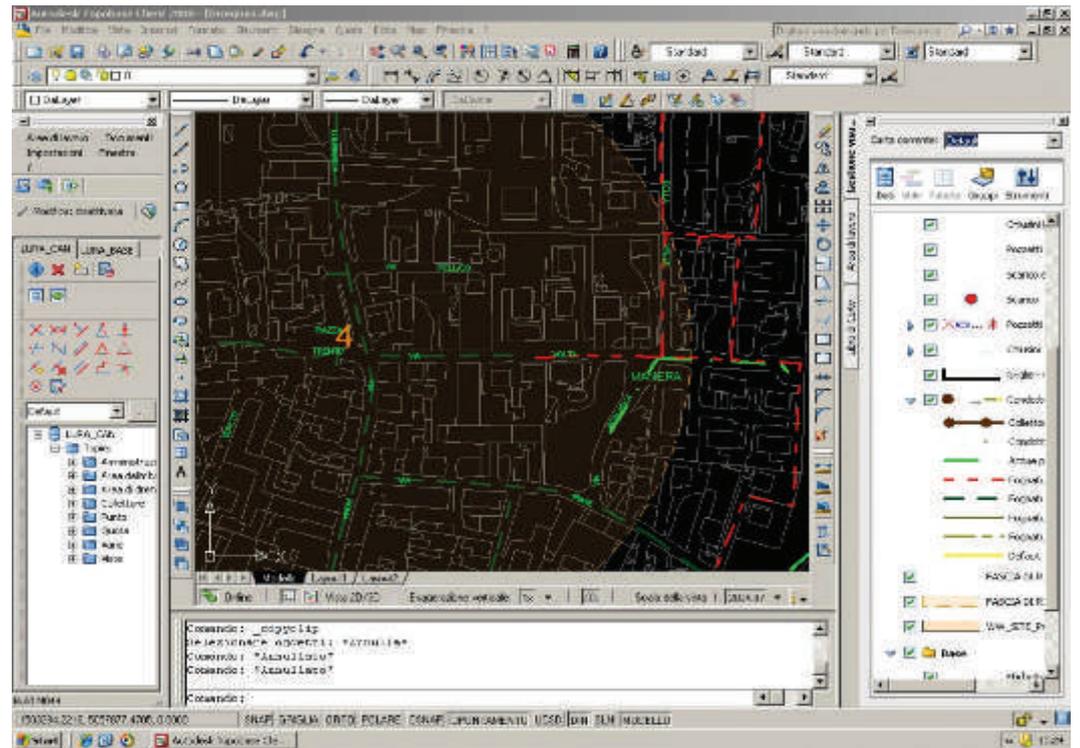
Nel data base vengono progressivamente caricati tutti i dati acquisiti sul campo, in modo da poter disporre di tutte le informazioni necessarie.

L'architettura del sistema

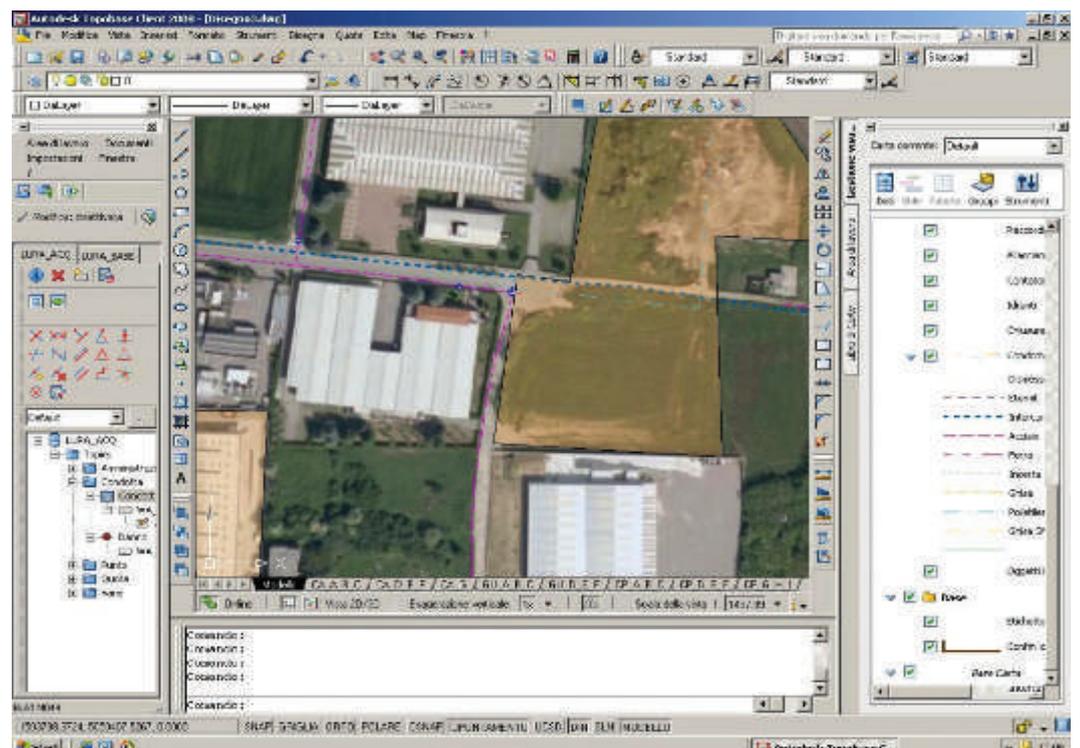


Le nostre relazioni ambientali

Comune di Lomazzo, località Manera – Stralcio planimetrico fognatura

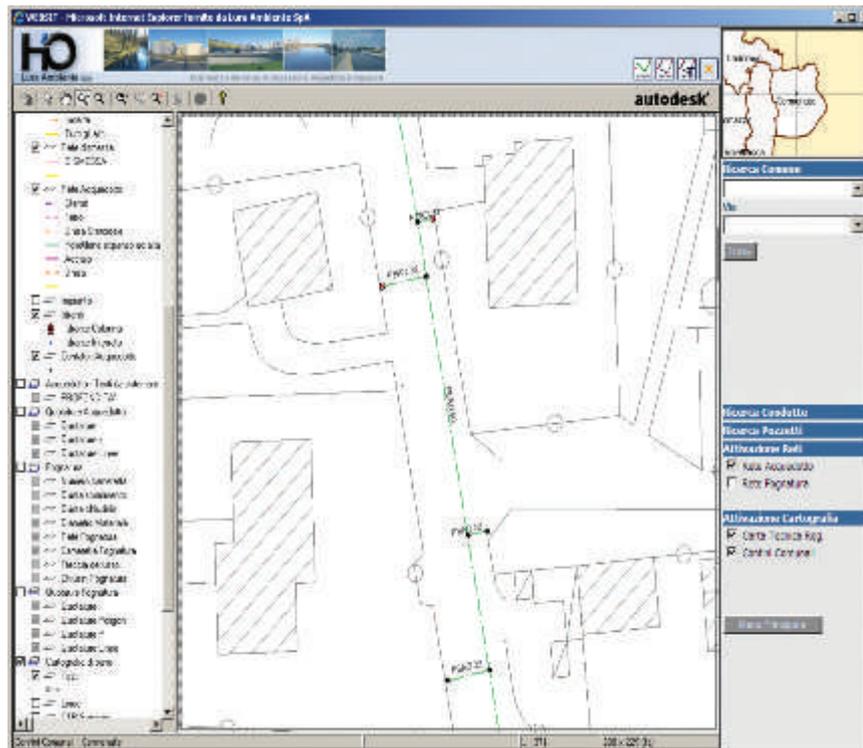


Comune di Caronno Pertusella – Piano di lottizzazione, acquedotto

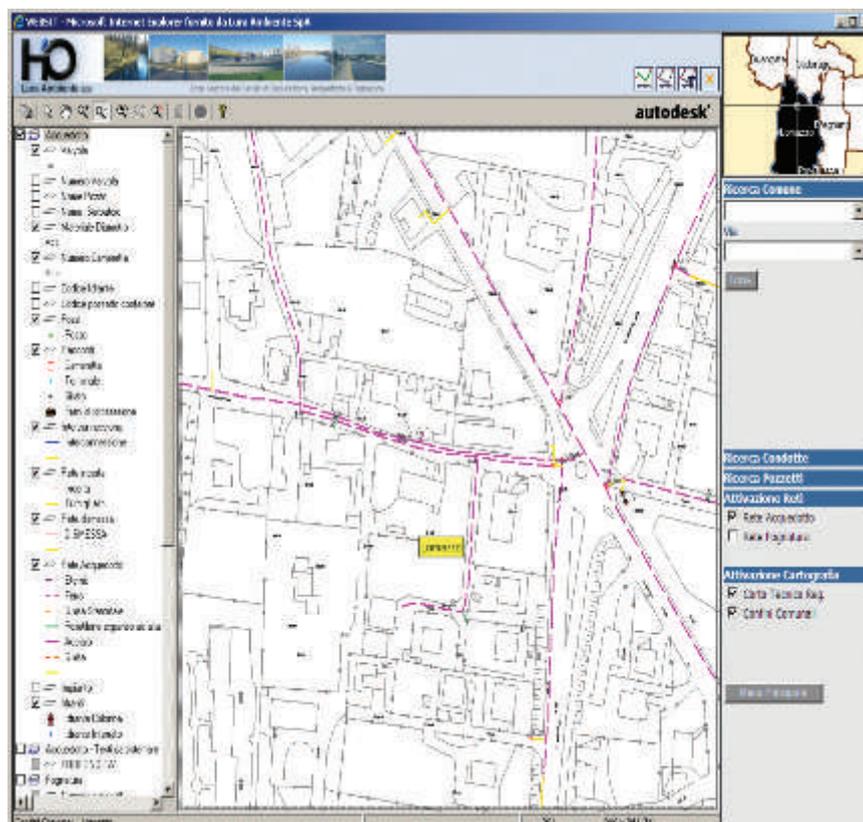


Le nostre relazioni ambientali

Acquedotto di Cermenate – particolare allacci in via Alfieri

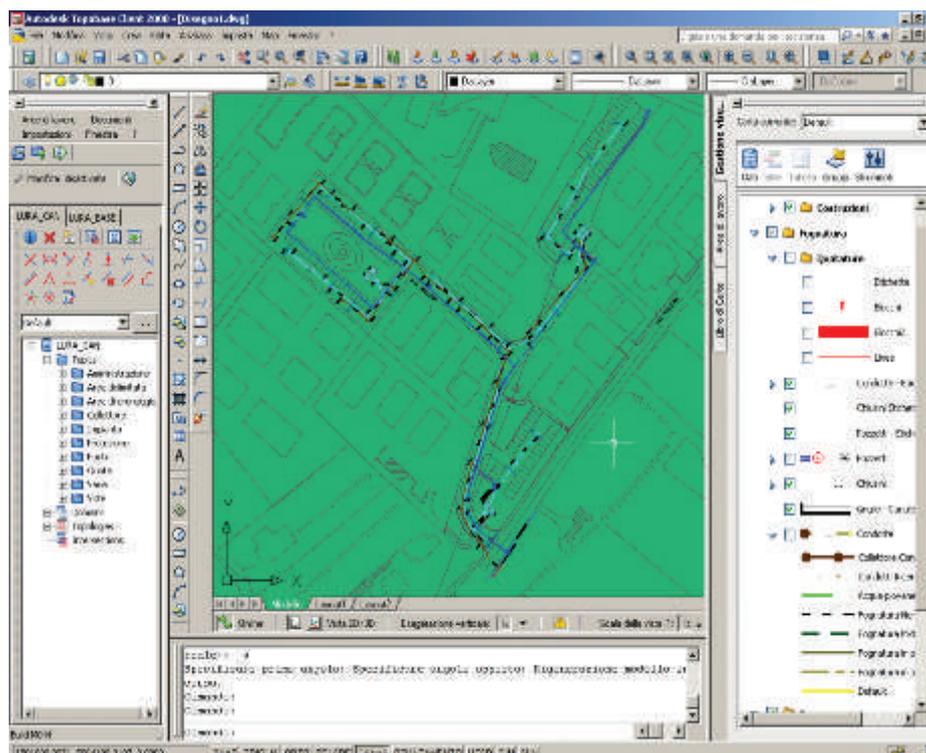


Acquedotto di Lomazzo – stralcio planimetrico



Le nostre relazioni ambientali

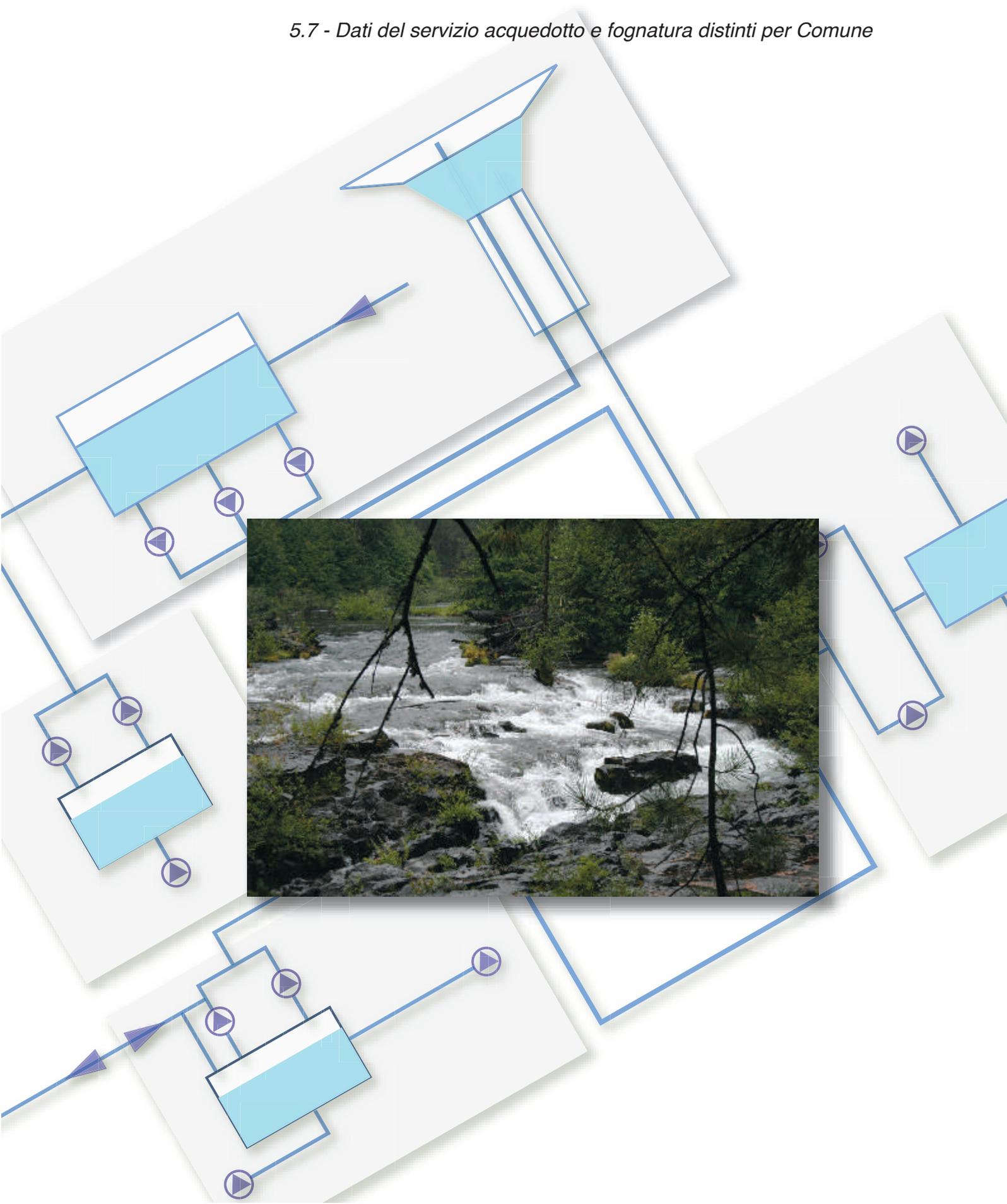
Guanzate – Fognatura
Piano di Lottizzazione zona
via Manzoni



Le nostre relazioni ambientali

Le nostre relazioni ambientali

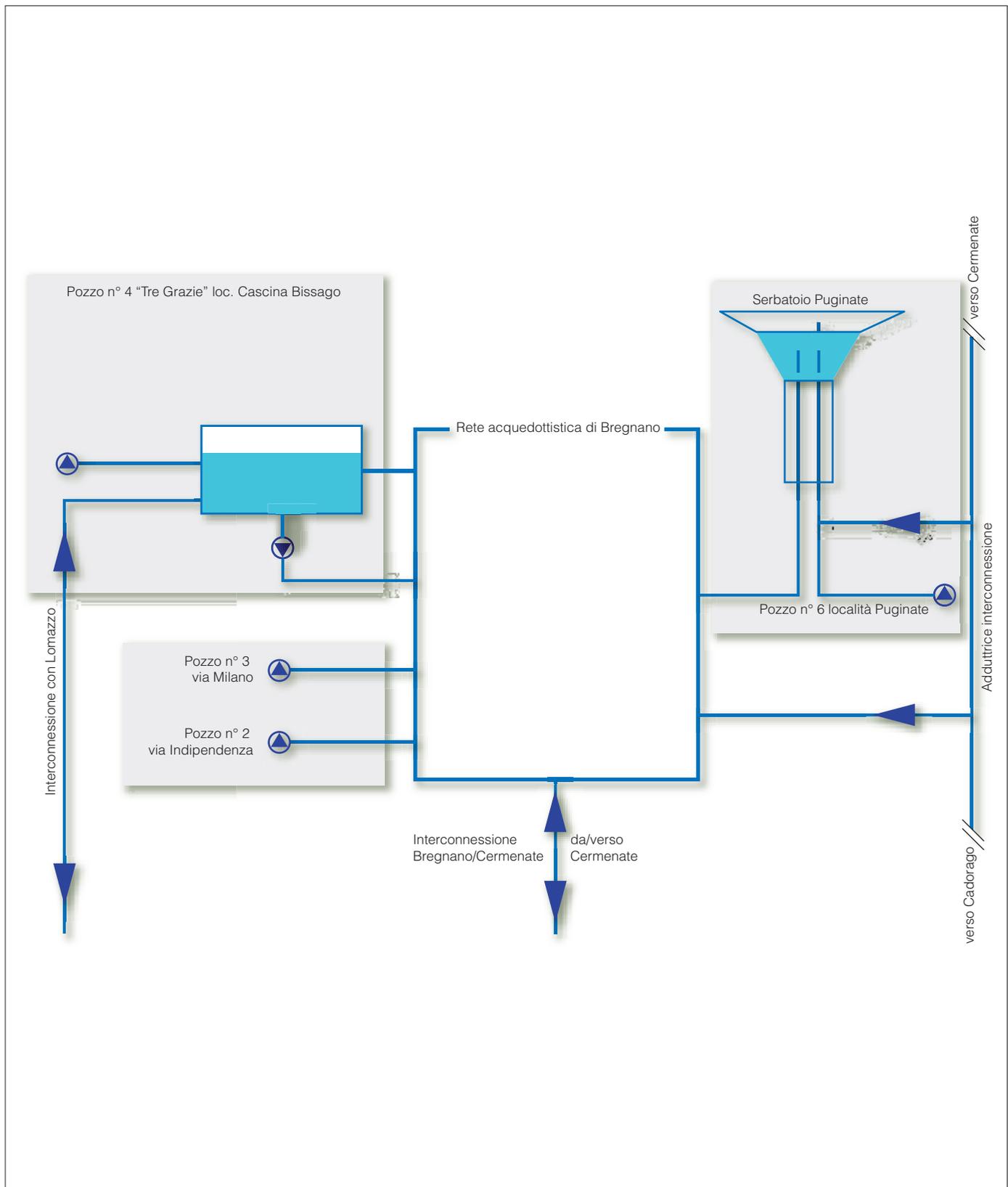
5.7 - Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune



Le nostre relazioni ambientali

Bregnano

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	4	4	4	4	4
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1	1	1	1	1
Sviluppo della rete	km.	32,10	32,30	32,30	32,30	32,30
Acqua consumata	m ³ .	413.031	417.070	413.216	424.904	429.741
Utenze complessive	n.	2.424	2.438	2.469	2.492	2.507
Di cui utenze agricole	n.	16	19	18	18	18
Di cui utenze domestiche	n.	2.190	2.203	2.247	2.266	2.284
Di cui utenze industriali	n.	218	216	204	208	205
Apertura contatori	n.	52	53	61	46	48
Contatori sostituiti	n.	89	94	67	60	58
Chiusura contatori	n.	21	27	17	15	27
Contratti stipulati	n.	111	106	118	123	126
Riparazioni perdite stradali	n.	14	10	6	13	10
Riparazioni per rotture condotte	n.	1	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	75	75	*	*

• Servizio su prenotazione

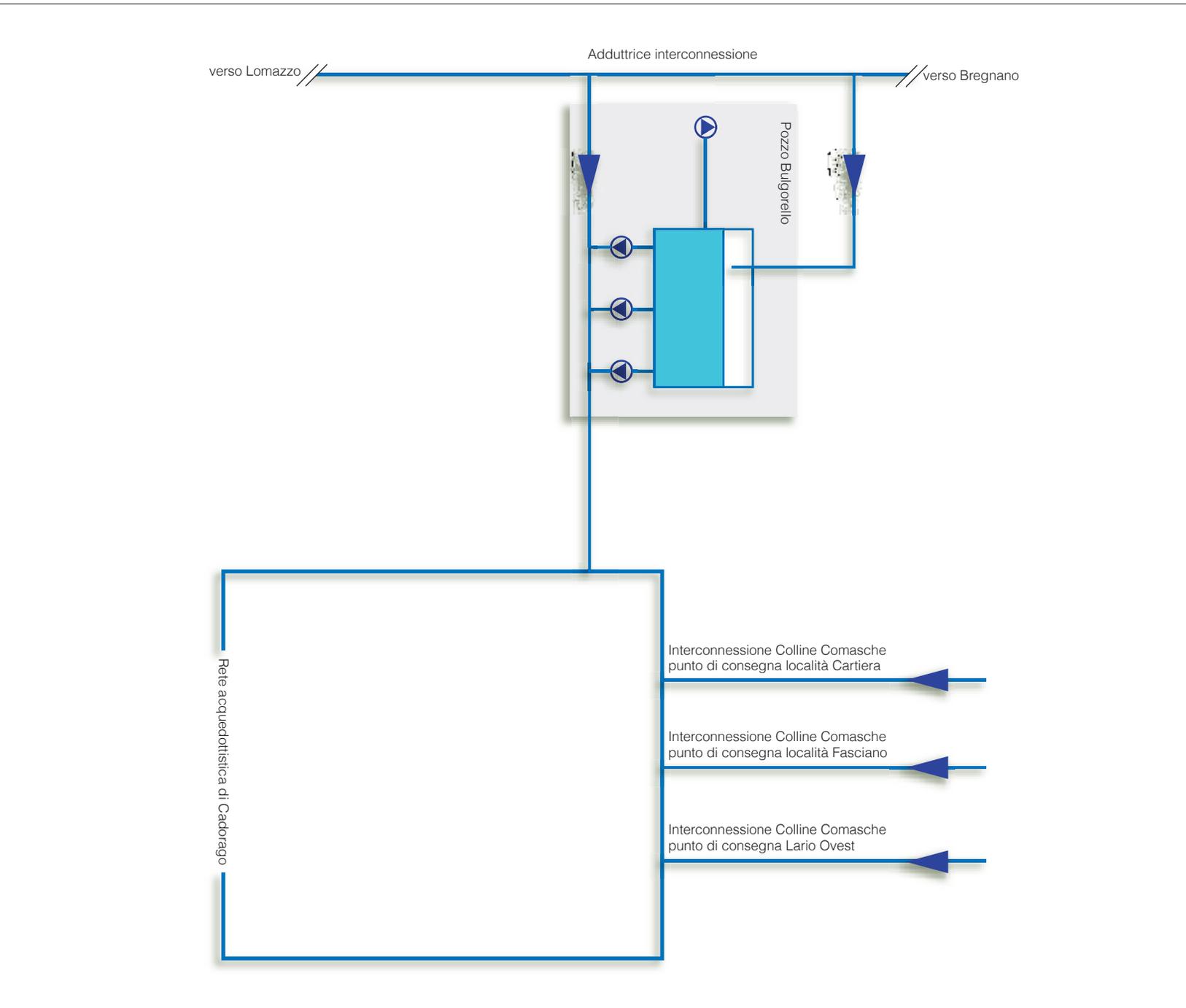
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	27,265	27,265	27,265	27,265	27,265
Popolazione servita	%	96	96	96	96	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	18	5	12	8	5
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	4	4	2	5	6
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	3	1	1	-	1
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	8	17	25	14	13
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	3	-	1	8
Spurgo pozzetti stradali	n.	20	89	122	86	60

Le nostre relazioni ambientali

Cadorago

Refe acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	1	1	1	1	1
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	3	3	3	3	3
Sviluppo della rete	km.	42,10	42,55	42,55	42,55	42,55
Acqua consumata	m ³ .	557.558	596.923	530.690	533.650	541.988
Utenze complessive	n.	2.610	2.638	2.701	2.725	2.729
Di cui utenze agricole	n.	15	15	15	16	16
Di cui utenze domestiche	n.	2.425	2.452	2.511	2.532	2.543
Di cui utenze industriali	n.	170	171	175	177	170
Apertura contatori	n.	81	54	83	50	41
Contatori sostituiti	n.	83	106	62	56	74
Chiusura contatori	n.	25	18	16	22	22
Contratti stipulati	n.	159	126	156	145	131
Riparazioni perdite	n.	5	4	4	1	12
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	50	50	50	*	*

• Servizio su prenotazione

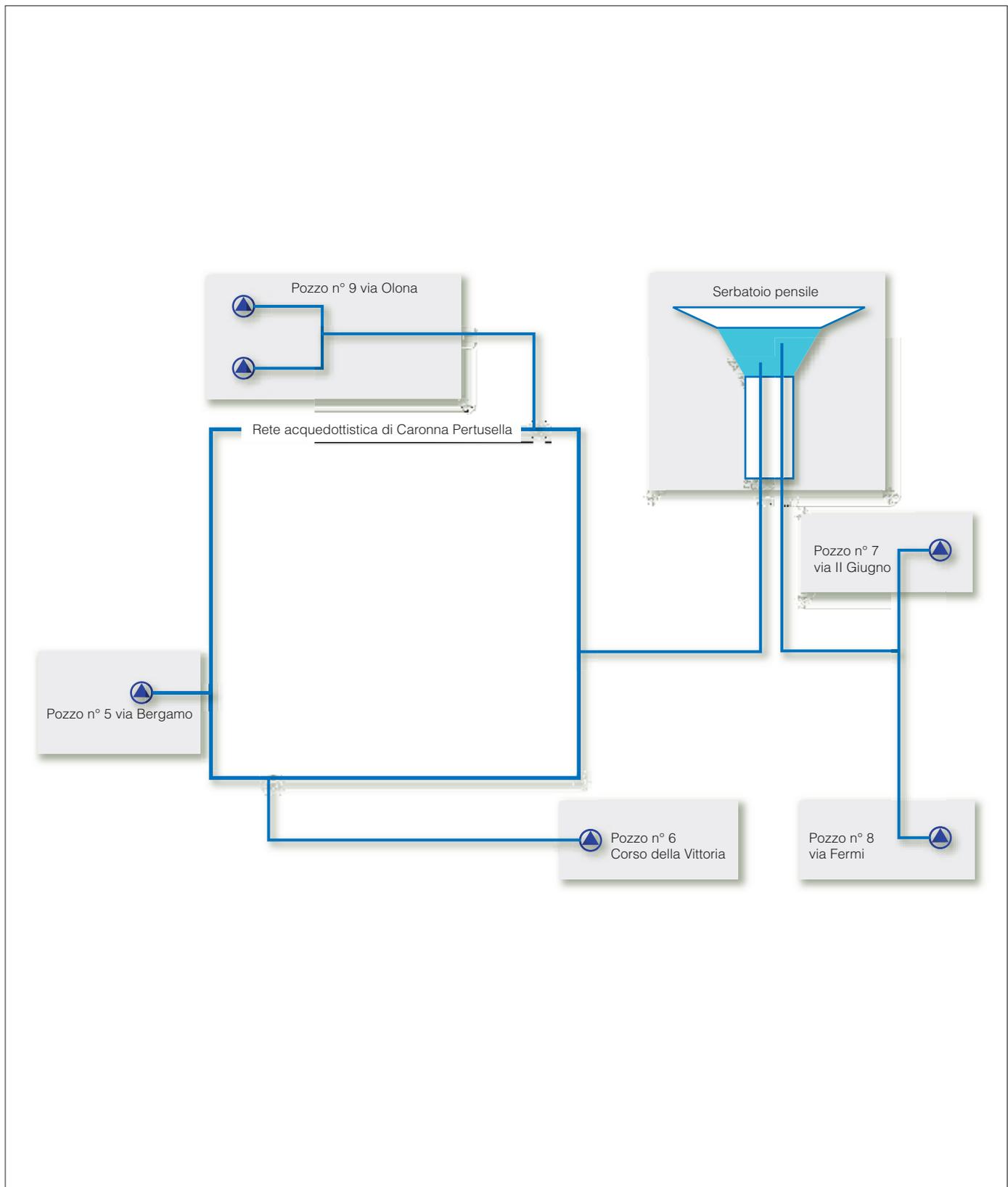
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	28,973	28,973	28,973	28,973	28,973
Popolazione servita	%	93	93	93	93	94
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso civile	n.	13	9	11	8	5
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	1	1	1	1	4
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	4	-	4	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	14	20	22	8	16
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	2	2	4	3
Spurgo pozzetti stradali	n.	192	171	101	132	150

Le nostre relazioni ambientali

Caronno Pertusella

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	70,20	71,60	71,60	71,60	71,60
Acqua consumata	m ³ .	2.224.890	2.076.231	2.372.950	2.260.669	2.272.711
Utenze complessive	n.	3.877	3.941	4.002	4.079	4.086
Di cui utenze antincendio	n.	155	159	163	167	172
Di cui utenze domestiche	n.	3.195	3.266	3.318	3.382	3.385
Di cui utenze industriali	n.	527	516	521	530	529
Apertura contatori	n.	109	102	80	97	74
Contatori sostituiti	n.	116	78	76	79	52
Chiusura contatori	n.	17	24	30	22	36
Contratti stipulati	n.	256	222	197	235	163
Riparazioni perdite stradali	n.	18	17	16	12	12
Riparazioni per rotture condotte	n.	11	-	2	1	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	650	650	650	650	650

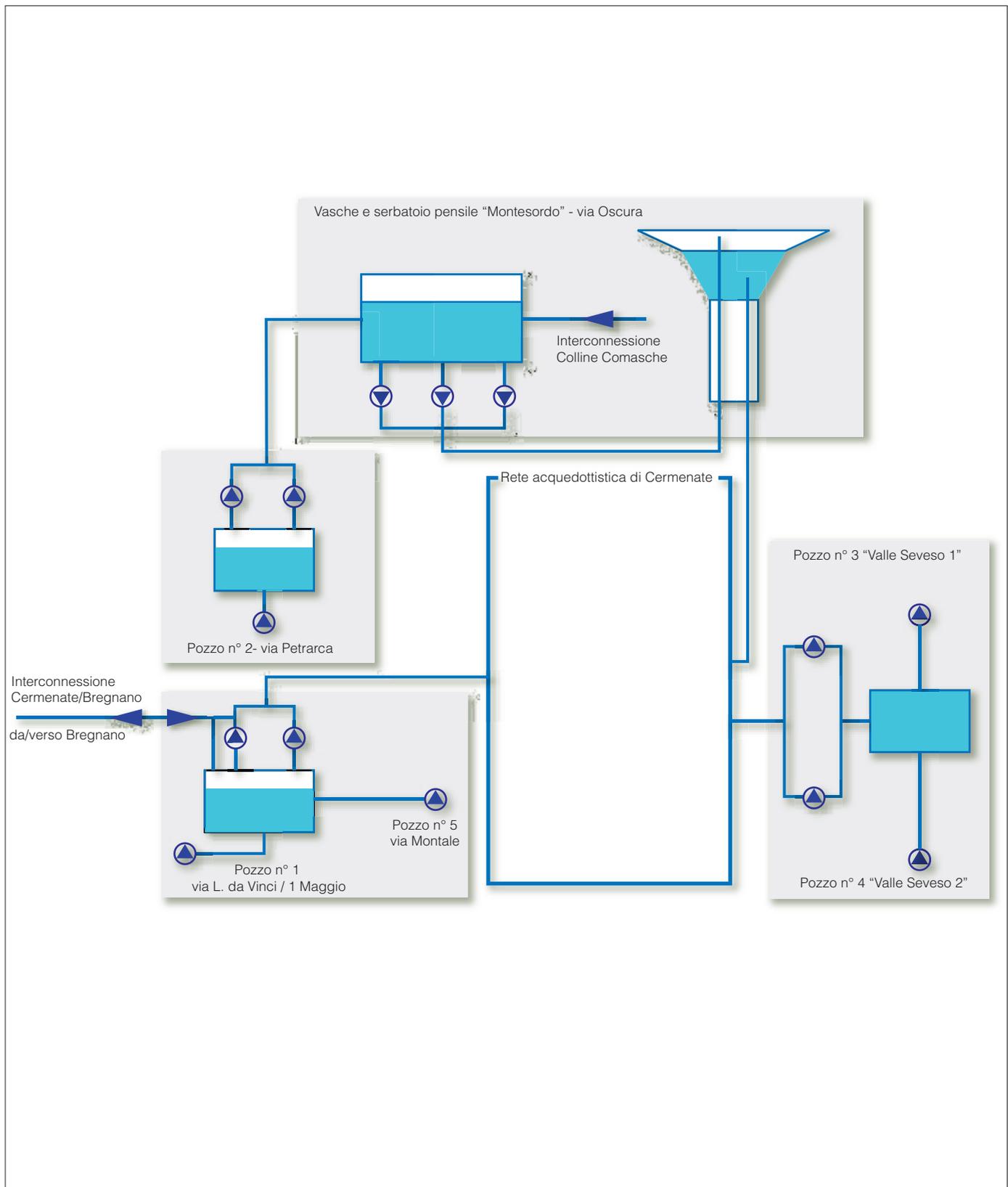
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	55,233	55,233	55,233	55,233	55,233
Popolazione servita	%	93	93	93	93	93
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	37	43	42	32	22
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	55	72	76	62	55
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	9	9	7	6	9
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	22	23	41	24	21
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	3	2	-	1	2
Spurgo pozzetti stradali	n.	349	376	387	310	330

Le nostre relazioni ambientali

Ceremate

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1	1	1	1	1
Sviluppo della rete	km.	52,50	52,30	52,30	52,30	52,30
Acqua consumata	m ³ .	705.736	693.749	711.932	715.121	698.636
Utenze complessive	n.	3.486	3.509	3.504	3.547	3.554
Di cui utenze agricole	n.	15	14	15	16	17
Di cui utenze domestiche	n.	3.108	3.166	3.166	3.213	3.216
Di cui utenze industriali	n.	363	329	323	318	321
Apertura contatori	n.	65	68	72	59	58
Contatori sostituiti	n.	111	94	63	85	62
Chiusura contatori	n.	32	54	29	27	34
Contratti stipulati	n.	207	182	136	91	150
Riparazioni perdite stradali	n.	41	33	26	24	13
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	1	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	100	*	*

• Servizio su prenotazione

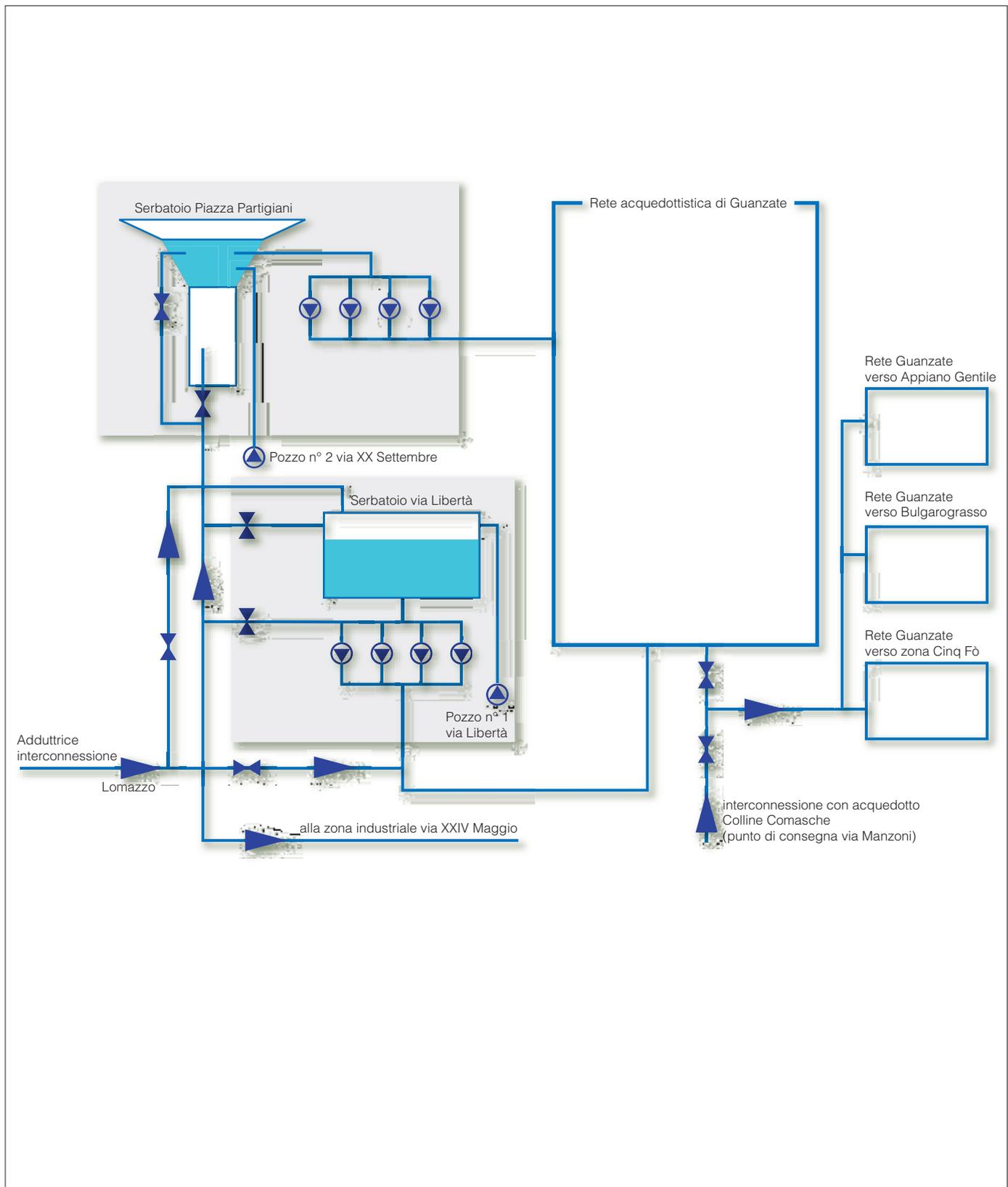
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	44,148	44,148	44,148	44,148	44,148
Popolazione servita	%	96	96	96	97	96
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	15	19	22	12	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	2	3	2	-	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	2	3	3	2	7
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	28	22	20	18	15
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	3	-	2	5	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	261	304	180	339	210

Le nostre relazioni ambientali

Guanzate

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	2	2	2	2	2
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	2	2	2	2	2
Sviluppo della rete	km.	37,10	37,25	37,25	37,25	37,25
Acqua consumata	m ³ .	533.132	513.842	560.604	541.742	532.118
Utenze complessive	n.	1.828	1.831	1.846	1.867	1.858
Di cui utenze agricole	n.	11	11	11	11	11
Di cui utenze domestiche	n.	1.655	1.663	1.681	1.700	1.691
Di cui utenze industriali	n.	162	157	154	156	156
Apertura contatori	n.	30	30	35	29	17
Contatori sostituiti	n.	47	35	42	44	26
Chiusura contatori	n.	9	15	20	13	11
Contratti stipulati	n.	100	75	76	108	62
Riparazioni perdite stradali	n.	1	2	3	3	4
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	100	*	*

• Servizio su prenotazione

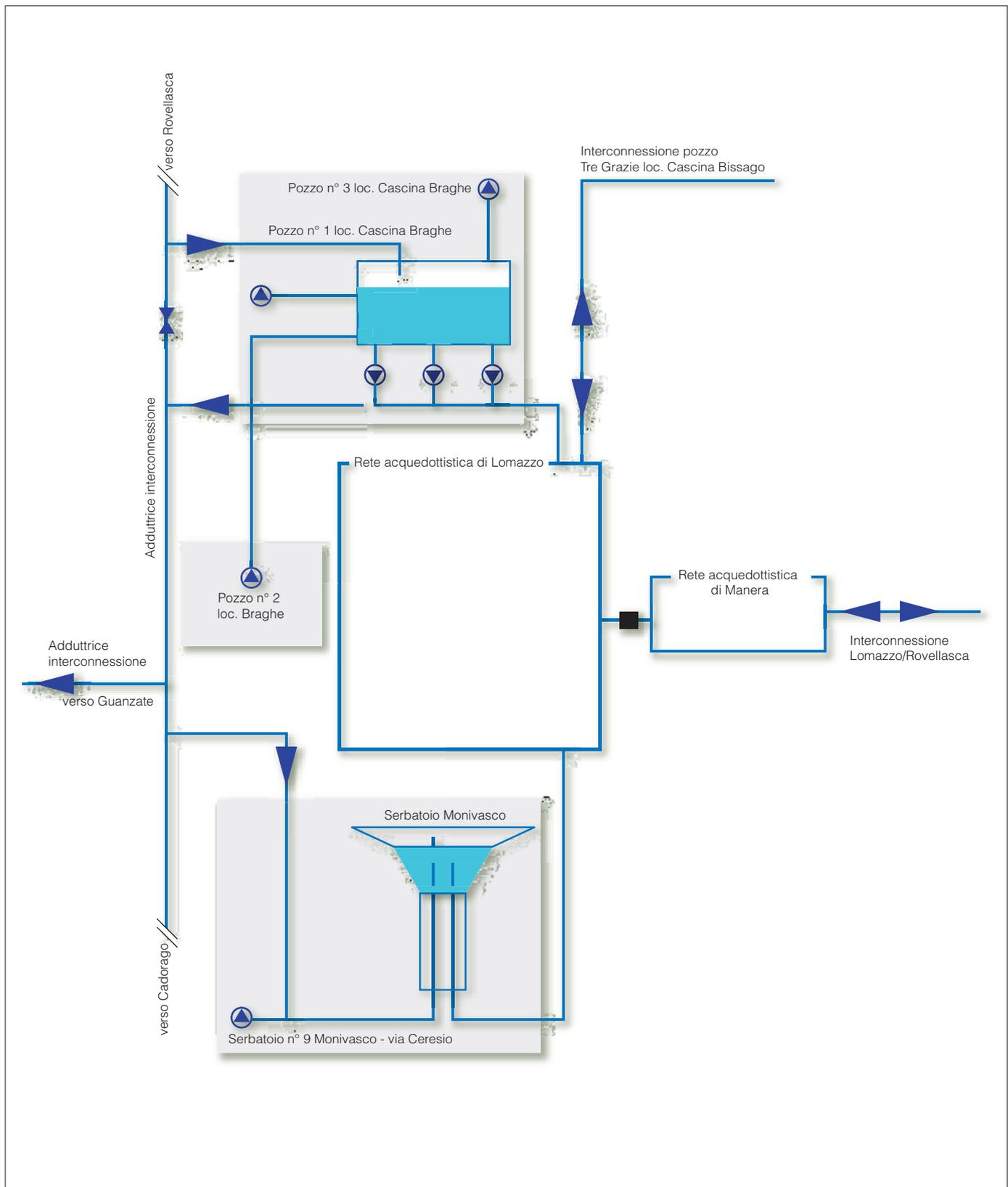
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	28,285	28,285	28,285	28,285	28,285
Popolazione servita	%	95	95	95	95	96
Stazioni di sollevamento	n.	3	3	3	3	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	9	5	7	6	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	3	7	3	-	1
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	2	4	-	9	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	10	14	9	12	22
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	1	1	2	1
Spurgo pozzetti stradali	n.	194	31	220	200	100

Le nostre relazioni ambientali

Lomazzo

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	41,70	42,05	42,05	42,05	42,05
Acqua consumata	m ³ .	706.315	673.831	741.955	725.435	726.828
Utenze complessive	n.	2.763	2.795	2.828	2.883	2.888
Di cui utenze domestiche	n.	2.441	2.490	2.526	2.583	2.592
Di cui utenze industriali	n.	279	262	263	266	262
Di cui utenze miste	n.	4	4	-	-	-
Di cui utenze pubbliche	n.	39	39	39	34	34
Apertura contatori	n.	105	75	77	74	50
Contatori sostituiti	n.	95	64	73	73	41
Chiusura contatori	n.	18	23	27	27	42
Contratti stipulati	n.	190	152	126	162	139
Riparazioni perdite stradali	n.	6	1	11	3	9
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	75	75	*	*

• Servizio su prenotazione

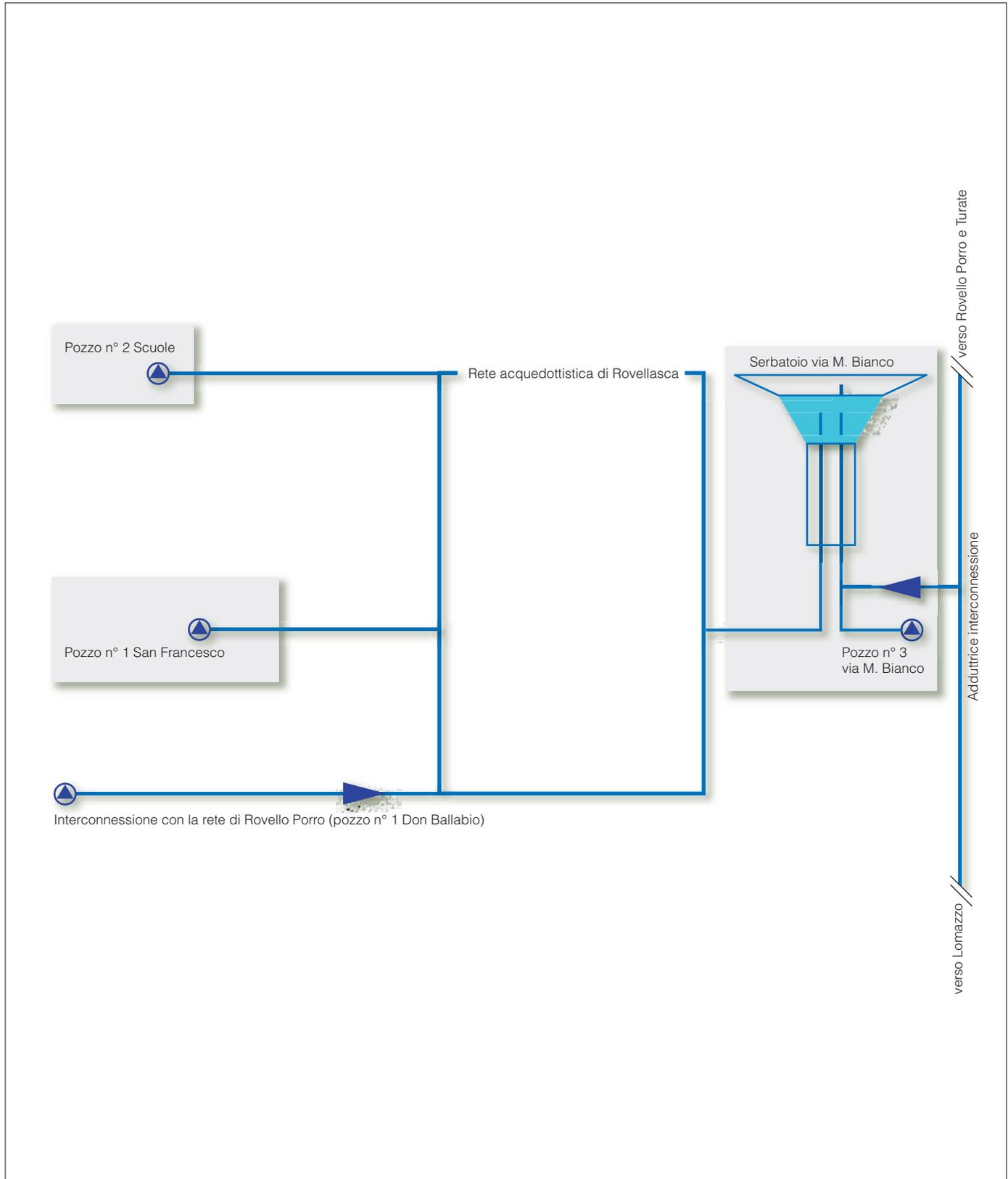
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	43,554	43,554	43,554	43,554	43,554
Popolazione servita	%	95	97	96	97	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	8	11	4	9	9
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	1	5	5	6	6
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	7	2	2	3	3
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	17	14	13	13	21
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	1	2	7	7
Spurgo pozzetti stradali	n.	97	305	79	167	120

Le nostre relazioni ambientali

Rovellasca

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	3	3	3	3	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	26,30	26,40	26,40	26,40	26,40
Acqua consumata	m ³ .	592.243	583.256	593.746	578.505	582.267
Utenze complessive	n.	2.525	2.551	2.583	2.580	2.593
Di cui utenze domestiche	n.	2.303	2.326	2.368	2.360	2.375
Di cui utenze industriali	n.	222	225	215	220	218
Apertura contatori	n.	70	43	57	35	35
Contatori sostituiti	n.	50	53	72	47	27
Chiusura contatori	n.	25	22	25	32	36
Contratti stipulati	n.	145	117	127	107	111
Riparazioni perdite stradali	n.	15	8	11	9	9
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	3	1
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	60	50	50	*	*

• Servizio su prenotazione

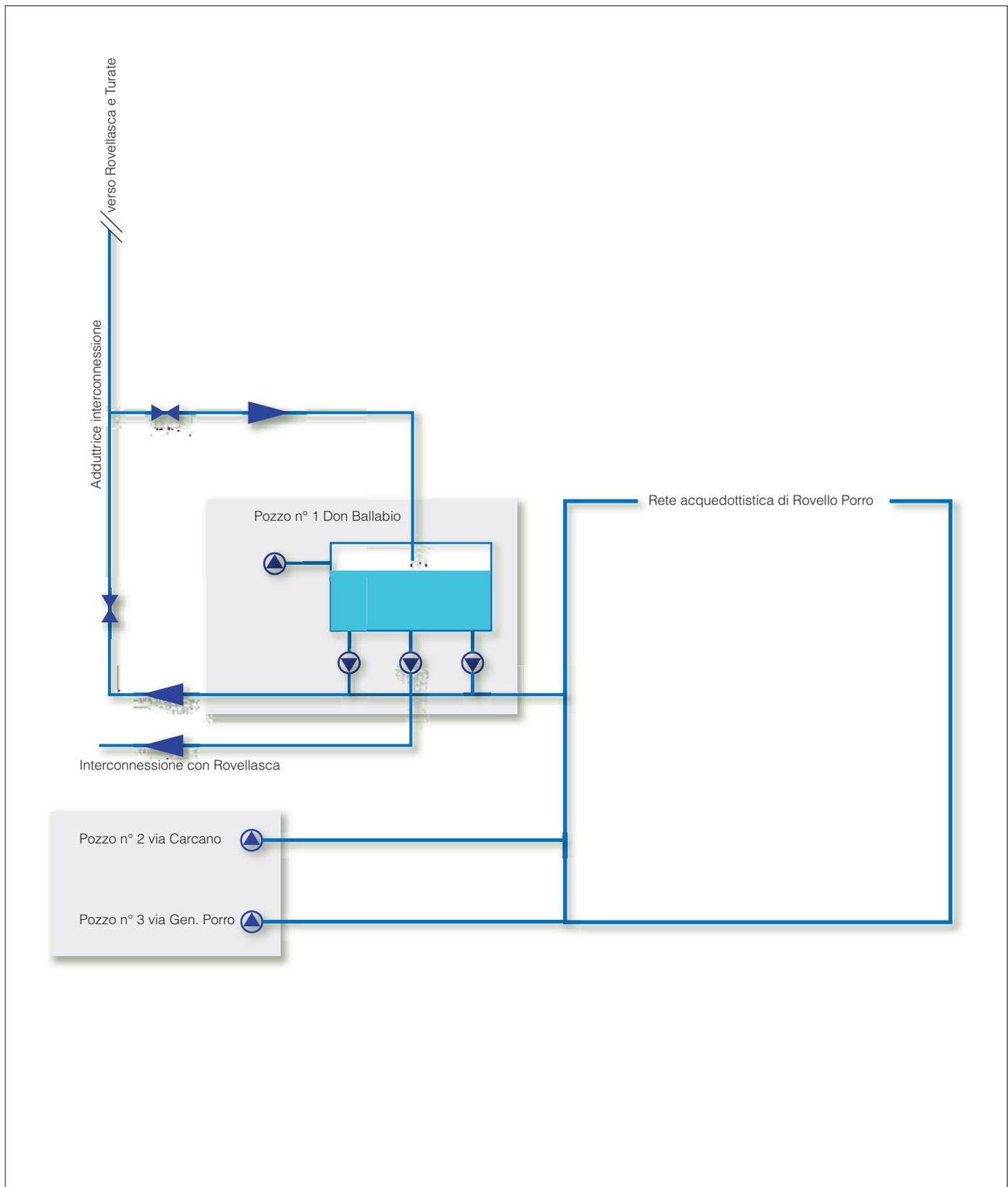
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	24,933	24,933	24,933	24,933	24,933
Popolazione servita	%	99	99	99	99	99
Stazioni di sollevamento	n.	-	-	-	-	-
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	8	8	5	10	7
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	2	6	1	4	5
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	1	-	-	3
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	9	16	12	15	8
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	2	1	3	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	103	120	67	107	100

Le nostre relazioni ambientali

Rovello Porro

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Pozzi in esercizio	n.	3	3	3	3	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	37,10	37,20	37,20	37,20	37,20
Acqua consumata	m ³ .	465.200	448.919	457.981	460.740	440.652
Utenze complessive	n.	2.026	2.050	2.054	2.088	2.078
Di cui utenze domestiche	n.	1.834	1.852	1.868	1.892	1.887
Di cui utenze industriali	n.	192	198	186	196	191
Apertura contatori	n.	81	51	45	59	39
Contatori sostituiti	n.	51	52	40	61	23
Chiusura contatori	n.	33	20	26	30	6
Contratti stipulati	n.	123	93	80	116	84
Riparazioni perdite stradali	n.	19	17	16	8	20
Riparazioni per rotture condotte	n.	2	1	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	100	*	*

• Servizio su prenotazione

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Sviluppo della rete	km.	24,245	24,245	24,245	24,245	24,245
Popolazione servita	%	98	98	97	98	98
Stazioni di sollevamento	n.	1	1	1	1	1
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	13	12	6	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	3	3	5	7	4
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	7	1	-	4	10
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	10	6	8	7	4
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	3	-	2	-	2
Spurgo pozzetti stradali	n.	101	195	99	69	90

Le nostre relazioni ambientali

5.8 - Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche

5.8.1 - Il sistema depurativo al 31 dicembre 2013

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	109.815
Copertura del servizio depurazione		
Definizione: Percentuale di abitanti residenti totali serviti da fognatura		
Formula: $(\text{abitanti serviti da fognatura})/(\text{abitanti totali}) \times 100$		
	%	96%
Utenze civili	n°	21.567
Utenze industriali	n°	85
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	73
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	83.118
Acqua trattata (depurata)	m ³	13.187.156
Configurazione dell'impianto:		
Superficie totale	m ²	75.730
Superficie coperta	m ²	2.489
Superficie scolante	m ²	12.280
Superficie scoperta impermeabilizzata	m ²	9.791

L'impianto di depurazione biologico sito nel Comune di Caronno Pertusella comprende gli impianti, i laboratori e gli uffici della Società, è posto all'estremità sud del territorio comunale al confine con la zona industriale di Lainate.



Lura Ambiente ha proseguito il cammino di miglioramento delle prestazioni ambientali

Aumento di energia

Nel 2013 sono stati prodotti 1.230.000 KWh con un fattore di utilizzo del cogeneratore pari al 78% (funzionamento per 6.873 ore)

Realizzazione di nuovi investimenti

Realizzazione di due serbatoi da lt. 30.000 per il contenimento delle soluzioni carboniose



Le nostre relazioni ambientali**5.8.2 - Le fasi del processo depurativo**

È articolato nelle seguenti fasi

Linea trattamento acque

Sollevamento iniziale	i liquami addotti all'impianto tramite i collettori vengono sollevati da coclee alle linee di trattamento
Grigliatura	si divide in due stadi (grigliatura grossolana e fine) che permettono di trattenere i materiali di maggiori dimensioni in arrivo
Dissabbiatura e disoleatura	si separano i solidi sospesi, costituiti prevalentemente da sabbia, che viene raccolta in un cassone e inviata alla discarica controllata. Contemporaneamente l'insufflazione di aria permette la flottazione e la separazione delle sostanze oleose
Accumulo ed equalizzazione	permettono la laminazione delle portate in base ad un set point. Le eccedenze stoccate sono avviate automaticamente in impianto in momenti di bassa alimentazione
Sedimentazione primaria	le sostanze sedimentabili si depositano sul fondo formando il fango primario, trasferito successivamente alla linea fanghi
Pre-denitrificazione	si realizza la rimozione per via biologica dell'azoto presente sotto forma di nitrati con conseguente consumo di sostanza organica (COD)
Nitrificazione	si realizza l'ossidazione dei composti azotati a nitrati che vengono poi riciclati in pre-denitrificazione. In queste due sezioni gli inquinanti disciolti nelle acque reflue vengono rimossi, permettendo la depurazione e riqualificazione del liquame in ingresso
Defosfatazione	viene dosata nella linea di ossidazione una soluzione di policloruro di alluminio che si lega ai composti del fosforo creando un fiocco sedimentabile che viene rimosso come fango secondario nella sedimentazione finale
Sedimentazione finale	viene realizzata la separazione fra la biomassa ed i reflui depurati provenienti dalle sezioni d'ossidazione
Filtrazione	le rimanenti particelle in sospensione nell'acqua vengono trattenute da apposite unità filtranti a gravità costituite da sabbia, ghiaia e antracite funzionanti in parallelo.
Disinfezione finale	si riduce nelle acque depurate la carica batterica presente attraverso il dosaggio di una soluzione disinfettante nella sezione di monte della vasca di clorazione



Le nostre relazioni ambientali**Linea trattamento fanghi**

Ispessimento	il fango, presente in grandi quantità, viene separato dall'acqua. Negli ispessitori il fango viene concentrato e successivamente trasferito alla digestione anaerobica
Digestione anaerobica	il fango in uscita dagli ispessitori viene scaldato a 35°C. In tal modo le sostanze organiche presenti diventano sede di processi anaerobici, favorendo una progressiva stabilizzazione del fango e la produzione di biogas
Disidratazione meccanica	il fango estratto dai digestori secondari viene separato dall'acqua
Cogenerazione elettrica	il biogas generato dal processo di digestione dei fanghi viene utilizzato per la produzione di acqua calda (riscaldamento digestori) e per l'autoproduzione di energia elettrica
Essiccamento termico	il fango disidratato, ma ancora con una percentuale di acqua pari al 70%, alimenta l'impianto di essiccamento termico, dove un essiccatore a turbina ad olio caldo porta il fango dal 26% come secco al 90 – 92 %, producendo una polvere ad alto tenore di materiale organico reimpiegabile come combustibile di supporto. Nel corso del 2013, a seguito dell'indisponibilità degli impianti di riutilizzo del fango essiccato (cementerie) e della riduzione dei costi per l'avvio dei fanghi umidi a recupero, l'impianto è stato solo parzialmente utilizzato.

Linea trattamento dei reflui provenienti dallo spurgo delle fosse settiche

L'impianto di depurazione è dotato di una linea per il trattamento dei reflui provenienti dallo spurgo delle fosse settiche. L'impianto è articolato sulle seguenti fasi:

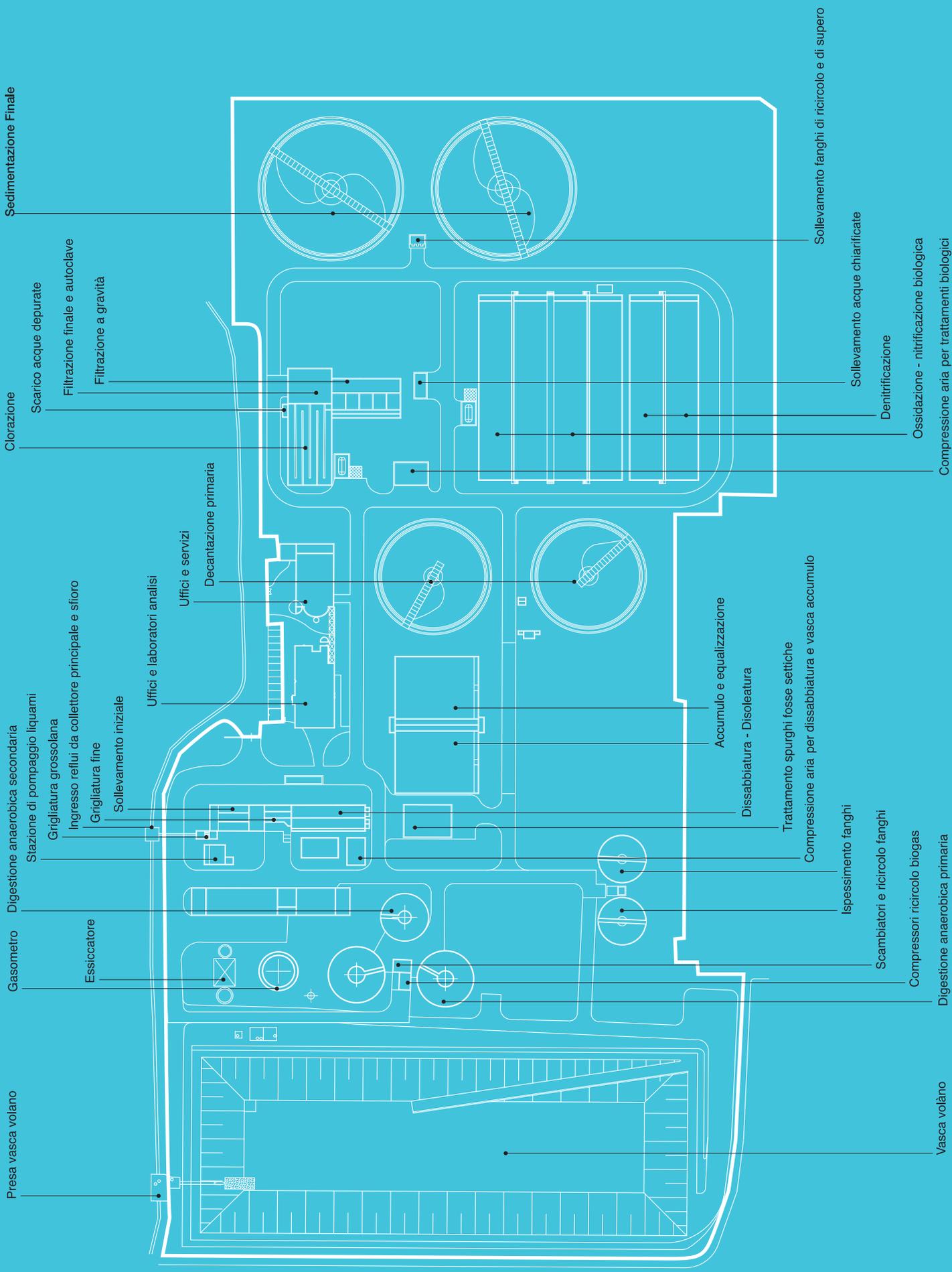
Grigliatura	vengono rimosse le parti più grossolane e le sabbie contenute nei reflui
Accumulo e rilancio	i liquami, stoccati in una vasca di accumulo, vengono poi rilanciati in alimentazione all'impianto
Deodorizzazione	vengono eliminate le esalazioni provenienti dalle fasi di lavorazione attraverso processi chimici di ossidazione e neutralizzazione

Laboratorio

Le attività di analisi del laboratorio riguardano:

- tutto il ciclo del processo depurativo
- i controlli effettuati sul territorio (Torrente Lura e collettore intercomunale)
- i controlli sugli scarichi industriali
- i controlli di qualità delle acque potabili





Le nostre relazioni ambientali

5.8.3 - Gli aspetti ambientali e gli impatti ambientali

Sulla base delle modalità ed i criteri previsti dalla Procedura "Individuazione e controllo degli aspetti ambientali", è stata effettuata l'analisi degli aspetti ambientali e dei relativi impatti ambientali.

Attività / Struttura	Aspetto ambientale	Diretto/ indiretto	Impatto ambientale	
Attività complessiva Lura Ambiente	Approvvigionamento risorse naturali ed energetiche (energia, acqua)	D	Consumi energetici Consumi idrici	
	Comportamenti ambientali scorretti degli appaltatori che lavorano nel perimetro aziendale	I	Rifiuti Inquinamento idrico Rumore Inquinamento atmosferico	
	Traffico indotto dalle attività di processo (smaltimento fanghi, conferimento reflui)	I	Rumore Inquinamento atmosferico	
	Spandimento sostanze pericolose per incidente stradale	I	Inquinamento idrico Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti	
Linea reflui esterni	<ul style="list-style-type: none"> Afflusso Pretrattamento reflui esterni Accumulo e omogenizzazione 	Spandimento di liquame nel perimetro aziendale	I	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Spandimento di liquame fuori dal perimetro aziendale	I	Inquinamento idrico Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti - Odori
		Emissioni non controllate di odori	D	Odori
		Percolamento nel sottosuolo	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Intensificazione del traffico di mezzi pesanti nell'area circostante l'impianto	I	Rumore Inquinamento atmosferico
		Incendio per corto circuito	D	Inquinamento atmosferico Rifiuti
		Sversamento contenitori rifiuti	D	Rifiuti - Odori
		Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime
Linea acque	<ul style="list-style-type: none"> Afflusso Laminazione portate in eccesso 	Allagamento interno al perimetro	D	Contaminazione suolo e sottosuolo Odori - Rifiuti
		Incremento rifiuti prodotti	D	Rifiuti
		Emissione cattivi odori all'esterno del perimetro	D	Odori
	<ul style="list-style-type: none"> Sollevamento 	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Smaltimento acque non conformi	I	Rifiuti
		Emissioni rumorose	D	Rumore
	<ul style="list-style-type: none"> Grigliature 	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Spandimento di grigliato	I	Contaminazione suolo e sottosuolo - Odori
	<ul style="list-style-type: none"> Dissabbiatura e disoleatura 	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Odori
		Trascinamento alle fasi successive di sostanze non biodegradabili	D	Contaminazione suolo e sottosuolo Inquinamento idrico
		Spandimento di oli e sabbie	I	Contaminazione suolo e sottosuolo Inquinamento idrico - Odori
Emissioni rumorose		D	Rumore	

Le nostre relazioni ambientali

Attività / Struttura	Aspetto ambientale	Diretto/ indiretto	Impatto ambientale	
<ul style="list-style-type: none"> • Laminazione • Sedimentazione • Nitrificazione • Denitrificazione • Defosfatazione • Filtrazione • Disinfezione 	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Odori	
	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Produzione di cattivi odori oltre il perimetro aziendale	D	Odori	
	Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dagli ispessitori	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Produzione di cattivi odori oltre il perimetro aziendale	D	Odori	
	Acque non conformi per blocco dell'agitazione e conseguenti fenomeni localizzati di anaerobiosi	D	Inquinamento idrico Odori	
	Emissioni rumorose	D	Rumore	
	Sversamento policloruro di alluminio fuori dal bacino di contenimento	D	Rifiuti	
	Aumento produzione fanghi biologici da sedimentazione secondaria	D	Rifiuti	
	Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime	
	Intensificazione del traffico di mezzi pesanti nell'area circostante l'impianto	I	Rumore Inquinamento atmosferico	
	Intasamento e conseguente tracimazione	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Intasamento e scarsa efficienza	D	Inquinamento idrico	
	Linea fanghi <ul style="list-style-type: none"> • Ispessimento • Digestione • Stoccaggio e distribuzione del biogas 	Contaminazione acque superficiali (coli)	D	Inquinamento idrico
Contaminazione acque superficiali (reagenti)		D	Inquinamento idrico	
Sversamento e inquinamento delle acque		D	Inquinamento idrico	
Incendio per corto circuito		D	Rifiuti	
Utilizzo di materie prime		D	Consumo di materie prime	
Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dagli ispessitori		D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
Perdita in fase di caricamento di soda		D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti	
Mancata/ridotta digestione e produzione di biogas (50°C)		D	Rifiuti	
Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dai digestori		D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
Utilizzo di materie prime		D	Consumo di materie prime	
<ul style="list-style-type: none"> • Digestione 	Perdita di soluzioni carboniose dal circuito di tubazioni e in fase di caricamento	D	Inquinamento idrico Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Esplosione	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Stoccaggio e distribuzione del biogas 	Incendio per innesco a seguito di perdite da tubazioni	D	Inquinamento atmosferico Rifiuti
		Esplosione per innesco a seguito di perdite da tubazioni	D	Inquinamento atmosferico Rifiuti
		Emissione in atmosfera di biogas per guasto alla torcia	D	Inquinamento atmosferico Odori
Incendio per corto circuito o surriscaldamento		D	Inquinamento atmosferico Rifiuti	

Le nostre relazioni ambientali

Attività / Struttura	Aspetto ambientale	Diretto/ indiretto	Impatto ambientale	
	Emissioni rumorose	D	Rumore	
	Emissioni atmosferiche	D	Inquinamento atmosferico	
	Incendio in locale caldaia	D	Inquinamento atmosferico	
	Emissioni di cattivi odori	D	Rifiuti	
	Aumento produzione rifiuti	D	Odori	
• Disidratazione	Aumento quantità da smaltire	D	Rifiuti	
	Incendio per corto circuito	D	Rifiuti	
	surriscaldamento	D	Inquinamento atmosferico	
	Utilizzo di materie prime	D	Rifiuti	
• Essiccamento termico	Incendio per innesco a seguito di perdita tubazioni	D	Consumo di materie prime	
	Esplosione per innesco a seguito di perdita da tubazioni	D	Rifiuti	
	Emissioni cattivi odori	D	Inquinamento atmosferico	
	Incendio per corto circuito o surriscaldamento fango	D	Odori	
	Emissioni rumorose	D	Rifiuti	
	Emissioni atmosferiche	D	Rumore	
	Incendio locale caldaia	D	Inquinamento atmosferico	
		D	Rifiuti	
Laboratorio	• Controllo acque di processo e fanghi	Non corretto smaltimento dei rifiuti di laboratorio	D	Rifiuti
	• Colture microbiologiche	Rottura o rovesciamento del contenitore di raccolta refluo da COD	D	Rifiuti
	• Analisi di potabilità delle acque	Emissione in atmosfera	D	Inquinamento atmosferico
		Incendio per corto circuito	D	Rifiuti
			D	Inquinamento atmosferico
	• Analisi sui campioni dei bottini	Utilizzo di materie prime	D	Odori
			D	Consumo di materie prime
Magazzini materie prime	• Stoccaggio oli	Sversamento oli fuori dal locale	D	Inquinamento idrico
	• Stoccaggio vernici		D	Rifiuti
	• Stoccaggio additivi	Contaminazione suolo per perdita bacino interrato di contenimento	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	• Stoccaggio reagenti per laboratorio	Incendio	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti
		Sversamento entro/fuori dal locale	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti
		Incendio per corto circuito	D	Inquinamento idrico - Rifiuti
		Consumo materie prime	D	Consumo di materie prime
		Spandimento sostanze pericolose	I	Inquinamento idrico
			I	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti
Servizi di stabilimento	• Centrali termiche	Emissioni non conformi	D	Inquinamento atmosferico
	• Impianto di condizionamento	Perdita da serbatoi interrati	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	• Officina meccanica	Emissione gas refrigerante per rottura	D	Inquinamento atmosferico
	• Trasformatori	Incendio	D	Rifiuti
			D	Inquinamento atmosferico
		Sversamenti in officina	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Sversamento di sostanze pericolose nelle aree di lavoro	I	Inquinamento idrico

Le nostre relazioni ambientali

Attività / Struttura	Aspetto ambientale	Diretto/ indiretto	Impatto ambientale
	Abbandono di rifiuti	I	Rifiuti
	Emissioni rumorose	I	Rumore
Stoccaggio rifiuti	Rovesciamento cassone per errata manovra del conducente della gru	I	Rifiuti
	Rilascio sul suolo per perdite da cassoni/sacchi	D	Rifiuti
	Stoccaggio temporaneo sopra il limite di 30 m ³ di cui 10 m ³ pericolosi	D	Rifiuti
	Emissione di cattivi odori in caso di elevate temperature	D	Odori
	Perdite da fusto in fase di riempimento	D	Rifiuti - Inquinamento idrico
	Spandimento localizzato nel locale autoclave di laboratorio	D	Rifiuti
	Rilascio sul terreno di sostanze pericolose	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	Mancata differenziazione dei rifiuti	D	Rifiuti
Uffici	Incendio per cortocircuito	D	Rifiuti Inquinamento atmosferico
	Eccessivo consumo di toner	D	Rifiuti
	Eccessivo consumo di carta	D	Rifiuti



Le nostre relazioni ambientali

5.8.4 - I parametri di prestazione

Volumi di acqua trattati

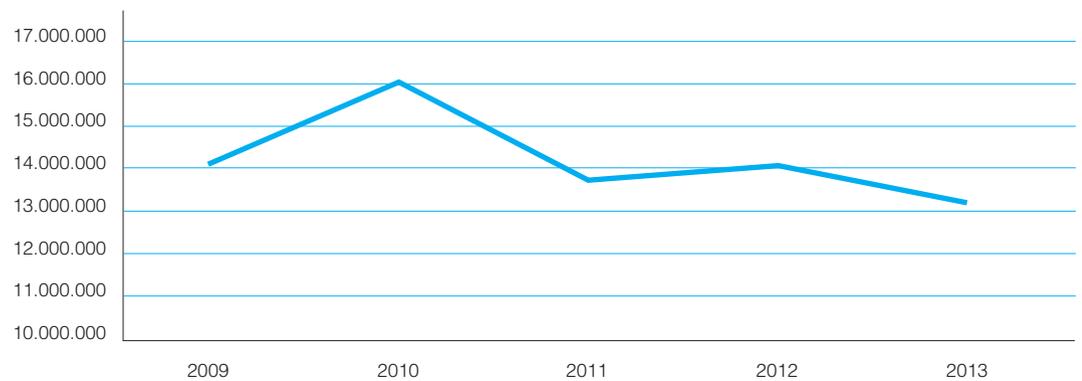
Elementi	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Acque depurate	m ³	14.109.731	16.030.352	13.743.307	14.036.051	13.187.156

Inquinanti Rimossi

COD	ton	4.620	5.024	5.257	4.871	3.607
BOD	ton	2.744	2.935	3.286	3.018	2.181
Azoto Totale	ton	722	356	371	346	319
Solidi Sospesi	ton	1.504	2.230	2.217	1.942	1.220
Tensioattivi	ton	63	38	41	54	44
Fosforo Totale	ton	49,0	72,8	67,3	62,1	44,2

Volumi di acque trattati

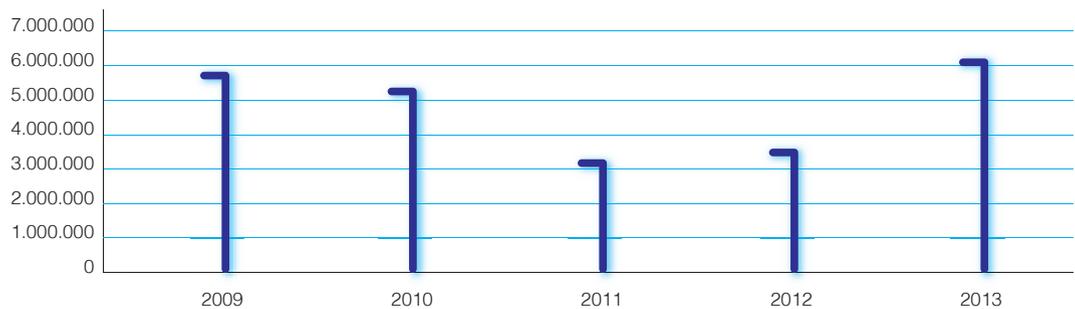
Anno	Volumi annui trattati (m ³)
2009	14.109.731
2010	16.030.352
2011	13.743.307
2012	14.036.051
2013	13.187.156



Le nostre relazioni ambientali

Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati Kg.	Fanghi essiccati Kg.	Totale fanghi Kg.
2009	5.777.260	-	5.777.260
2010	5.172.400	-	5.172.400
2011	2.006.720	1.319.320	3.326.040
2012	2.790.800	1.008.930	3.799.730
2013	6.135.560	47.100	6.182.660

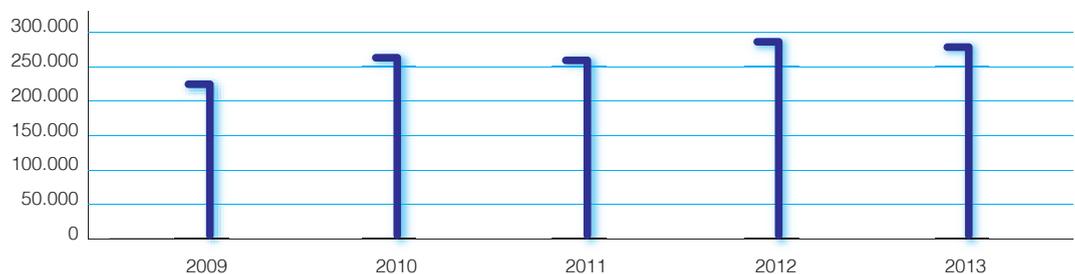


Nel corso del 2013 l'impianto di essiccamento non è stato praticamente utilizzato, oltre che per la limitata disponibilità degli impianti di riutilizzo del fango essiccato, quali le cementerie, anche per la consistente riduzione degli oneri per l'avvio dei fanghi umidi a recupero in agricoltura.

L'incertezza sulla possibilità di avvalersi degli impianti di recupero del fango essiccato, le variazioni economiche nei costi di smaltimento dei fanghi umidi e, soprattutto, la possibilità di avviare comunque a recupero i fanghi, hanno portato ad individuare quale scelta più opportuna quella di non utilizzare l'impianto di essiccamento. Queste valutazioni, stante la conferma di questo scenario tecnico-economico, stanno trovando attuazione anche nel corso del 2014.

Grigliati prodotti dall'attività di depurazione

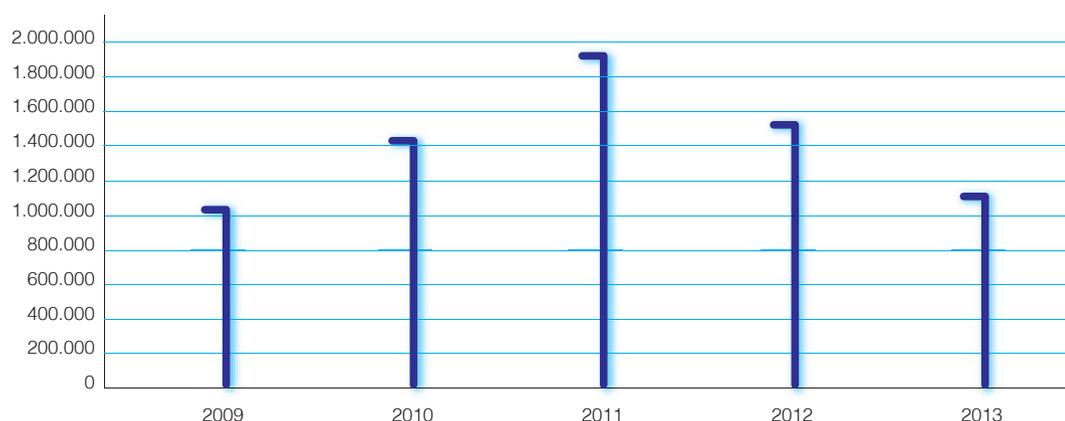
Anno	Kg.
2009	227.540
2010	268.020
2011	258.960
2012	292.940
2013	281.120



Le nostre relazioni ambientali

Sabbie prodotte dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2009	1.050.980
2010	1.472.920
2011	1.927.380
2012	1.581.100
2013	1.179.619



Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie

Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
2009	5.777.260	227.540	1.050.980	7.055.780
2010	5.172.400	268.020	1.472.920	6.913.340
2011	3.326.040	258.960	1.927.380	5.512.380
2012	3.799.730	292.940	1.581.100	5.673.770
2013	6.182.660	281.120	1.179.619	7.643.399

I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni in relazione alle verifiche incrociate in corso

Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie



Le nostre relazioni ambientali

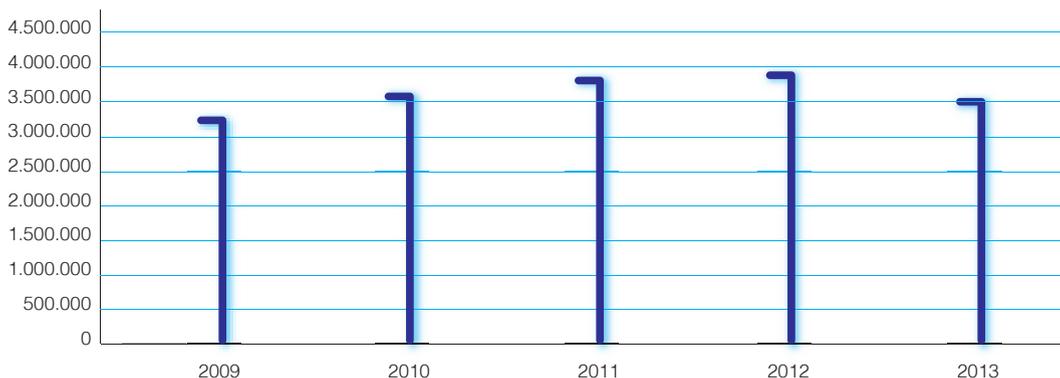
5.8.5 - Le risorse utilizzate

Energia elettrica

I consumi energetici sono legati principalmente alla necessità, non eliminabile, di provvedere al sollevamento delle acque reflue da trattare dalla quota di arrivo (circa -4 m dal piano campagna) ad una quota tale da consentirne il successivo deflusso per gravità secondo il profilo idraulico proprio dell'impianto.

Oltre a questo aspetto le voci di consumo più rilevanti riguardano la sezione di ossidazione ed i sistemi di sollevamento verso la sezione di filtrazione finale

Anni	Kwh
2009	3.287.468
2010	3.519.476
2011	3.842.830
2012	3.965.270
2013	3.512.100

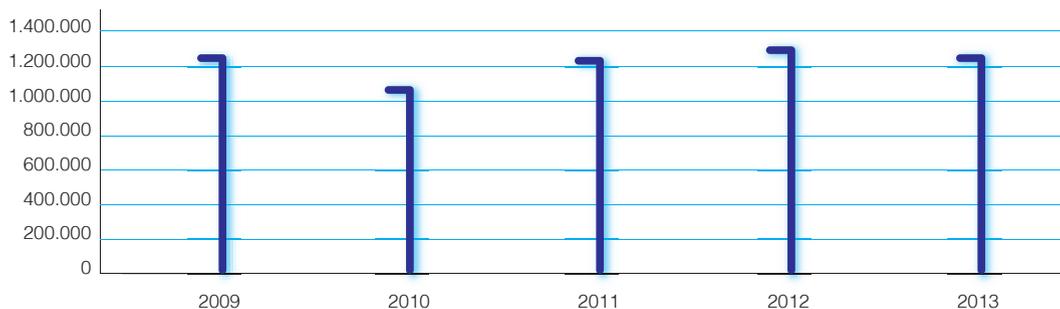


La riduzione dei consumi di energia elettrica registrata nel 2013, rispetto al 2012 (-11%), è strettamente legata al volume delle acque trattate e alla diminuzione dell'utilizzo dell'essiccatore.

Nello stesso periodo, l'autoproduzione di energia elettrica è stata:

Anni	Kwh
2009	1.227.680
2010	1.084.960
2011	1.254.480
2012	1.300.880
2013	1.230.000

Nel 2013 la produzione energetica ha subito una lieve contrazione. Il generatore è stato infatti utilizzato per 6.873 ore, rispetto alle 7.187 del 2012, con un fattore di utilizzo pari al 78%, rispetto all'82% del 2012, a seguito dell'effettuazione di un intervento di riparazione che ha richiesto la fermata per due settimane.



Le nostre relazioni ambientali**Consumo di energia elettrica per m³ di acqua trattata**

Anno	M ³ anno di acqua trattata	Kwh	Consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata Kwh/m ³
2009	14.109.731	3.287.466	0,233
2010	16.030.352	3.519.476	0,220
2011	13.743.307	3.842.830	0,280
2012	14.036.051	3.965.270	0,283
2013	13.187.156	3.512.100	0,266

Combustibili

Litri di gasolio	U.M.	2009	2010	2011	2012	2013
Gasolio per riscaldamento palazzine uffici	Lt.	29.000	33.000	32.000	19.000	-
Gasolio per processo	Lt.	13.000	11.000	-	-	-
Totale gasolio	Lt.	42.000	44.000	32.000	19.000	-
Metano per processo	m ³	-	78.166	228.013	189.790	10.951
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m ³	-	-	-	9.512	30.711

Nel 2010, è stato attivato il collegamento alla rete comunale del metano per l'impianto di essiccazione fanghi. Nel 2012 è stato completato l'intervento di alimentazione a metano anche per il riscaldamento delle palazzine uffici. In tal modo, nell'arco di due anni si è passati per l'intero complesso dall'alimentazione a gasolio a quella a metano con indubbi benefici ambientali.

Consumo di carburante per veicoli aziendali

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Carburante veicoli (lt.)	13.406	13.262	14.405	15.695	16.602
Metano (kg.)	-	-	-	-	550
Km. percorsi	162.343	166.264	186.492	197.645	209.950

Acqua potabile

Anno	Contatore per uso civile	Contatore al servizio dell'impianto di ozono	Totale
M ³ anno			
2009	8.619	16.434	25.053
2010	10.860	641	11.501
2011	9.913	118	10.031
2012	8.967	224	9.191
2013	9.881	115	9.996

Le nostre relazioni ambientali

Consumo di materie prime e sostanze pericolose

I consumi di materie prime sono strettamente legati ai quantitativi di reflui in ingresso; il consumo specifico è in linea con i dati forniti per il settore dalle BAT (Best Available Technologies) di riferimento, secondo le indicazioni contenute nei documenti UE (in particolare, il Reference Document on Waste Treatment dell'agosto 2006 in precedenza Waste Recovery/Disposal activities).

Categoria omogenea di materie prime	2009	2010	2011	2012	2013	Fase del processo
	m ³					
Soda 30 %	1,3	5,5	4,3	5,2	3,7	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	1,2	2,0	2,9	2,0	1,8	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	1,4	3,0	2,9	4,2	2,6	Impianto reflui esterni
Soda 30 %	1,8	8,4	4,6	14,5	5,8	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	85	118	106	108	98	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	42,7	37,2	45,4	42,6	46,1	Disidratazione fanghi
Antischiuma	0,15	0,35	0,47	0,37	0,55	Uscita impianto principale
kg.						
Policloruro di alluminio	201.050	393.760	644.800	864.820	1.241.740	Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose	156.090	106.260	199.910	223.600	148.630	Sezione ossidazione

L'aumento del consumo di policloruro di alluminio (in particolare nel periodo 2012 - 2013) scaturisce dalla necessità di rimozione del parametro "fosforo" con un processo di flocculazione. Sebbene il rispetto del limite allo scarico previsto dalla normativa vigente per tale parametro si basi sulla media annua dei valori riscontrati nell'effluente in uscita, Lura Ambiente, consapevole della propria responsabilità ambientale, ha deciso di abbassare il set point d'intervento automatico del dosaggio del reagente flocculante al fine di garantire un puntuale rispetto del limite consentito di 1 mg/l, con conseguente aumento di dosaggio del reattivo. Inoltre, l'aumento registrato è riconducibile al cambio di utilizzo del PAC al 4 % invece che all'8% di concentrazione.

Il consumo dei reagenti da laboratorio risulta il seguente:

Reagente	U.M.	2009	2010	2011	2012	2013
Acido Nitrico	Lt.	10	14	22	10	16
Acido Solforico	Lt.	62	54	76	44	64
Bicromato di Potassio Sol.	Lt.	22	20	24	17	20
Argento Solfato	Gr.	500	700	600	400	600
Mercurio Solfato	Kg.	1,75	2,75	2,0	2,5	2
Ferro Ammonio Solfato-Oso 6H ₂ O	Kg.	3	2,5	2,5	3	1,2

Le nostre relazioni ambientali**5.8.6 - Le emissioni****Rifiuti: Fanghi, sabbie e grigliato**

I rifiuti principali prodotti dall'impianto sono i fanghi in uscita dalla filtrazione meccanica (CER 190805), i grigliati provenienti dalla sezione di grigliatura meccanica in testa all'impianto e dall'impianto bottini (CER 190801) e le sabbie provenienti dall'estrattore sabbie nella sezione di dissabbiatura e dall'impianto bottini (CER 190802).

Elementi	u.m.	2009	2010	2011	2012	2013
Fanghi	Kg.	5.777.260	5.172.400	3.326.040	3.799.730	6.182.660
Sabbie	Kg.	1.050.980	1.472.920	1.927.380	1.581.100	1.179.619
Grigliato	Kg.	227.540	268.020	258.960	292.940	281.120

Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2012-2013

Elementi	u.m.	2012	2013	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	3.799.730	6.182.660	2.382.930	62,71%
Sabbie	Kg.	1.581.100	1.179.619	-401.481	-25,39%
Grigliato	Kg.	292.940	281.120	-11.820	-4,03%

La variazione del quantitativo di fanghi prodotti è direttamente legata al funzionamento dell'impianto di essiccazione, mentre l'incremento registrato per il grigliato è direttamente proporzionale all'aumento dei conferimenti all'impianto dei reflui delle fosse settiche.

Gli altri rifiuti prodotti sono stati:

Tipo rifiuto	2009	2010	2011	2012	2013
	Kg.				
Oli esausti	520	1.000	1.390	1.300	1.290
Olio dielettrico	1.020	-	-	-	3.380
Cartucce	25	27	9	25	30
Kit esausti	50	138	45	69	37
Apparecchiature fuori uso	5.280	-	-	5.785	540
Contenitori grasso	410	400	300	360	655
Ferro e acciaio	4.860	17.820	2.140	10.140	10.940
Rifiuti contenenti Hg	360	403	300	590	240
Assorbenti materiali filtranti	40	725	525	-	1
Ceneri di caldaia contenenti sostanze pericolose	120	-	-	-	-
Carbone esausto*	19.840	18.130	31.500	7.400	4.360
Rame, bronzo, ottone	320	320	150	810	522
Materiale vario **	10.880	-	-	-	-
Catalizzatori esausti	10	20	-	-	40
Rifiuti che devono essere raccolti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	-	56	56	58	54
Carta e cartone	-	-	-	500	600
Filtri	-	-	-	-	450
Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	-	-	-	-	305
Apparecchi fuori uso contenenti componenti pericolosi	-	-	-	-	125
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	-	-	-	-	1.380

*Rifiuto smaltito per l'attività di gestione delle reti

Le nostre relazioni ambientali

Lo stoccaggio dei rifiuti, in attesa di essere avviati a smaltimento e/o recupero, viene effettuato in specifiche aree ben identificate.

Per i rifiuti pericolosi le aree di stoccaggio sono attrezzate con bacini di contenimento, mentre tutte le aree di movimentazione e stoccaggio rifiuti sono impermeabilizzate.

Scarichi idrici

I controlli effettuati dagli organismi competenti, in conformità al protocollo d'intesa predisposto, non hanno evidenziato superamenti dei limiti di accettabilità dello scarico finale fatta eccezione, limitatamente ad alcune analisi, per il saggio di tossicità eseguito con batteri bioluminescenti (*Vibrio Fischeri*). D'intesa con gli organismi competenti e così come previsto dalla normativa vigente, sono stati avviati gli approfondimenti necessari.

I dati relativi ai parametri di processo, tra cui rientrano quelli relativi alla caratterizzazione dello scarico finale, sono inseriti in un programma di archiviazione e gestione tenuto costantemente aggiornato.

Emissioni acustiche

I rilievi fonometrici effettuati periodicamente all'interno degli ambienti di lavoro hanno evidenziato il rispetto dei limiti fissati dal Piano di zonizzazione acustica del Comune di Caronno Pertusella.

Emissioni nel suolo e nel sottosuolo

Le analisi delle terre di scavo effettuate in occasione dei lavori realizzati all'interno dell'impianto hanno evidenziato, per le zone ove sono stati effettuati gli interventi, l'assenza di trafileamento dei liquami nel sottosuolo.

Emissione di sostanze lesive dell'ozono

Presso l'impianto sono operanti apparecchiature (condizionatori, impianto di condensazione) che utilizzano gas refrigerante tipo R407C e R410. I controlli effettuati nel 2013 hanno dato esito conforme.

Radiazioni elettromagnetiche/ ionizzanti

Le strumentazioni che utilizzano raggi UV (cappa del laboratorio e TOC) sono completamente schermate.

Al fine di ottemperare a quanto previsto nel D.Lgs. 81/08 è stata effettuata una campagna di misura per verificare l'esposizione dei lavoratori ai campi elettromagnetici.

I riscontri ottenuti hanno evidenziato che le radiazioni elettromagnetiche sono al di sotto dei limiti di esposizione previsti dalla normativa.

Emissione di odori

Le indagini condotte hanno accertato che gli odori sviluppati all'interno dell'impianto di depurazione, quantificati analiticamente sotto forma di idrogeno solforato, ammoniaca e sostanze organiche volatili, decadono abbastanza rapidamente all'aumentare della distanza dall'impianto, lungo la direzione che interessa le abitazioni dei cittadini. Negli ultimi quattro anni non sono pervenute segnalazioni di odori molesti.

Emissioni in atmosfera

Il programma di verifica delle emissioni in atmosfera condotto nel 2013 ha evidenziato, per tutti i punti di emissione verificati, il rispetto dei limiti prescrittivi.

Le nostre relazioni ambientali**Emissione Gas ad effetto serra**

L'attività non rientra nell'elenco di cui all'allegato A del D. Lgs. 216/2006 e non necessita di autorizzazione per l'emissione dei gas ad effetto serra.

I principali gas ad effetto serra emessi da Lura Ambiente sono:

- Biossido di carbonio (CO₂): derivante dal consumo di biogas e gasolio nelle caldaie, nel motore a gas e dal consumo di energia elettrica acquisita dalla rete nazionale;
- Ossidi di Azoto (NO_x): derivanti dalla combustione nelle caldaie e nel motore a gas;
- Metano (CH₄): derivante dalla possibile presenza di incombusti nel ciclo del motore a gas.

Dai dati rilevati, con gli opportuni fattori di conversione, è stato possibile calcolare:

I consumi/produzioni in TEP (tonnellate di petrolio equivalente)

Componenti	2009	2010	2011	2012	2013
Energia elettrica impianto	756,1	809,6	885,5	912,0	807,8
Gasolio locali	25,8	29,4	28,5	-	-
Gasolio processo	11,6	9,8	-	-	-
Energia da biogas	-392,6	- 523,3	-596	-616,4	-555,2
Gasolio per autotrazione	11,9	12,0	14,7	14,0	14,8
Metano	-	28,3	187,0	163,4	34,2
Energia elettrica reti	1.422,7	1.393,5	1.386,1	1.430,5	1.320,1
Fango essiccato	-	-	-289,2	-265,5	-
Metano per autotrazione	-	-	-	-	0,5
Consumo totale in Tep	1.836	1.759	1.617	1.638	1.622

Emissione di CO₂ (T)

Componenti	2009	2010	2011	2012	2013
Energia elettrica impianto	1.742,4	1.902,8	2.081	2.143,3	1.898,5
Gasolio locali	87,0	91,1	88,4	-	-
Gasolio processo	35,1	29,0	-	-	-
Energia da biogas	890,5	975,1	1.110,6	1.148,5	1.034,6
Energia da biogas in torcia	117,9	49,7	157,2	91,9	314,9
Combustibile per autotrazione	34,6	35,6	43,7	41,4	43,8
Metano	-	69,4	458,1	400,4	83,7
Energia elettrica reti	3.343,8	3.275,1	3.257,7	3.361,9	3.102,5
Fango essiccato combusto in cemenzeria	-	-	979,0	898,9	-
Metano per autotrazione	-	-	-	-	1,8
Totale emissioni	6.120,1	6.427,9	8.175,6	8.086,5	6.479,8

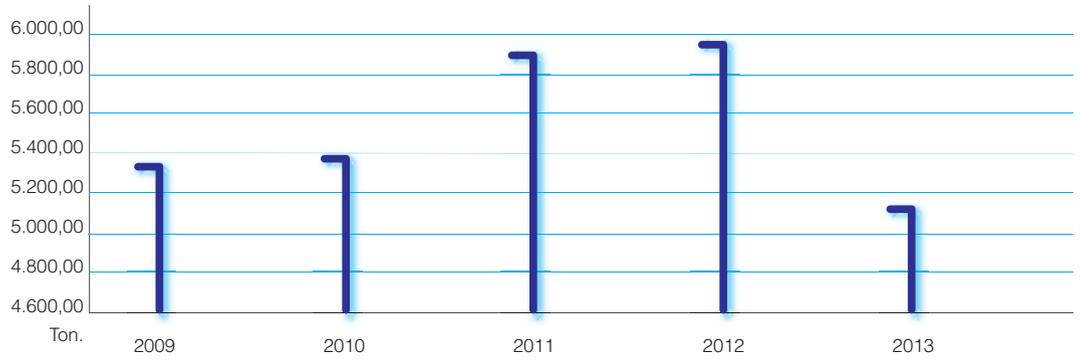
È opportuno precisare che l'anidride carbonica emessa da fonte rinnovabile (Biogas e fango essiccato) sia convenzionalmente da considerarsi pari a "0", pertanto il resoconto finale della CO₂ realmente emessa risulta:

	2009	2010	2011	2012	2013
Totale emissioni CO₂ (T)	5.350,6	5.403,1	5.928,8	5.947,1	5.130,3

La variazione registrata nel 2013 è riconducibile al minor consumo di metano ed energia elettrica.

Le nostre relazioni ambientali

Tonnellate di CO₂ emesse



Le nostre relazioni ambientali

5.8.7 - Valutazione degli impatti ambientali

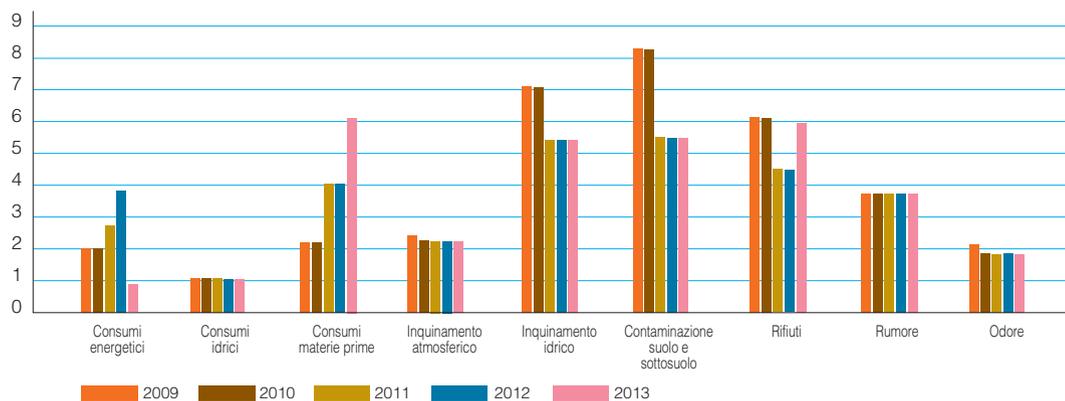
Gli impatti ambientali diretti

Lura Ambiente, sulla scorta dell'analisi di ciascun aspetto della propria attività, esamina la rilevanza degli impatti ambientali. Per ciascun aspetto ambientale individuato viene infatti definito il tipo di impatto che a questo può essere associato.

Il criterio di significatività assunto per "misurare" l'impatto ambientale si basa prevalentemente sul principio per cui un impatto ambientale è tanto più significativo quanto meno la componente ambientale che lo subisce è in grado di ripristinare le proprie condizioni ambientali.

Di seguito viene riportato, sinteticamente, l'andamento della significatività degli impatti diretti individuati:

Anni	Consumi energetici	Consumi idrici	Consumi materie prime	Inquinamento atmosferico	Inquinamento idrico	Contaminazione del suolo e sottosuolo	Rifiuti	Rumore	Odore
2009	2	1	2	2,3	6,9	8,1	6	3,7	2,0
2010	2	1	2	2	6,9	8,1	6	3,7	1,5
2011	3	1	4	2	4,6	5,4	4	3,7	1,5
2012	4	1	4	2	4,6	5,4	4	3,7	1,5
2013	1	1	6	2	4,6	5,4	5,6	3,7	1,5



Con riferimento all'anno 2013 si evidenziano le seguenti variazioni sulla significatività degli impatti esaminati:

- diminuzione della significatività dell'impatto dei consumi energetici a seguito di riduzione del consumo di energia per la sospensione del funzionamento dell'impianto di essiccamento;
- aumento della significatività dell'impatto del consumo materie prime a seguito dell'aumento del consumo di Policloruro di alluminio;
- aumento della significatività dell'impatto dei rifiuti a seguito di aumento della quantità di fango smaltito come fango umido in compostaggio.

Le nostre relazioni ambientali

Gli impatti ambientali indiretti

Gli impatti ambientali indiretti sono individuati con gli stessi criteri utilizzati per quelli diretti. Varia invece la valutazione della significatività in quanto gli aspetti ambientali dipendono solo parzialmente da Lura Ambiente, se non addirittura completamente da soggetti terzi (es. attività manutentive e di servizi).

L'analisi degli impatti indiretti, individuata come il prodotto di due parametri: Livello di controllo (LC) e Livello di sorveglianza (LS), ha messo in evidenza la significatività di alcuni di questi a cui corrisponde, nei confronti degli operatori economici che effettuano attività per conto di Lura Ambiente, una puntuale azione informativa, preventiva e di controllo.

Qui di seguito è riportata la tabella riassuntiva di valutazione della significatività degli impatti ambientali indiretti:

Aspetto ambientale indiretto	Tipo	Impatto ambientale	Livello di controllo (LC)	Livello di sorveglianza (LS)	Significatività (LC x LS)
Comportamenti ambientali scorretti degli appaltatori che lavorano nel perimetro aziendale	A	<ul style="list-style-type: none"> • Rifiuti • Acqua • Rumore • Emissioni 	Per scongiurare impatti ambientali derivanti dall'attività sul sito aziendale di imprese appaltatrici, Lura Ambiente ha predisposto la necessaria accettazione di specifiche regole di comportamento da seguire; inoltre nell'ambito del documento DUVRI (Documento di Valutazione dei Rischi Interferenziali) vengono espressamente individuati e gestiti gli aspetti ambientali specifici	Il personale di Lura effettua controlli sul campo dell'attività degli appaltatori e redige specifiche "Non conformità" in caso di comportamento deviante	Non significativo
Rovesciamento cassone rifiuti per errata manovra del conducente	A	Rifiuti			
Sversamento contenitori rifiuti nel locale bottini per errata movimentazione o rottura contenitori	A	Rifiuti			
Comportamenti ambientali scorretti della popolazione e degli insediamenti produttivi, utenti del servizio di depurazione	B	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminazione suolo e sottosuolo • Inquinamento idrico 	Autorizzazione agli scarichi per gli insediamenti produttivi	Per la tutela della funzionalità e la sicurezza dell'impianto, Lura Ambiente ha adottato specifiche azioni che permettono di controllare la qualità delle acque in ingresso ed eventualmente, di attivarsi per gestire emergenze senza compromettere la tutela ambientale; inoltre vengono effettuate periodicamente analisi direttamente presso gli insediamenti produttivi	Non significativo
Spandimento fuori dal cassone di raccolta di grigliato per scarico anomalo	B	<ul style="list-style-type: none"> • Odori • Rifiuti 			
Spandimento di oli e sabbie per scarico anomalo	B				
Smaltimento acque non conformi	B				

Le nostre relazioni ambientali

Aspetto ambientale indiretto	Tipo	Impatto ambientale	Livello di controllo (LC)	Livello di sorveglianza (LS)	Significatività (LC x LS)
Traffico indotto dalle attività di depurazione	B	<ul style="list-style-type: none"> • Rumore • Emissioni aria 	<p>Per limitare le problematiche di emissioni rumorose e di inquinanti nel centro abitato è stata realizzata una modifica alla viabilità che ha permesso un accesso diretto all'impianto dalla strada provinciale escludendo il centro abitato.</p> <p>La possibilità di stoccare il fango nel silos da 80 m³ ed effettuare viaggi con bilico da 28 m³ ha reso possibile contenere il numero dei viaggi necessari</p>		Non significativo
Materiale inquinato immesso dai bottini	B	Acqua	<ul style="list-style-type: none"> • acquisizione analisi periodiche; • esame visivo su ciascuno scarico; • acquisizione di un campione per ciascuno scarico 	Piano di monitoraggi e controlli di processo	Non significativo
Spandimento di liquame/fanghi fuori dal perimetro aziendale per perdite/rotture/incidente del mezzo	B	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminazione suolo e sottosuolo • Rifiuti • Odori 	Lura Ambiente ha predisposto la necessaria accettazione di specifiche regole di comportamento da seguire	Autorizzazione trasporto rifiuti (idoneità del mezzo)	Significativo
Spandimento di liquame/fanghi nelle aree esterne all'interno del perimetro aziendale per perdite/rotture/incidente del mezzo	B	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminazione suolo e sottosuolo • Rifiuti • Odori 	Lura Ambiente ha predisposto la necessaria accettazione di specifiche regole di comportamento da seguire	Autorizzazione trasporto rifiuti (idoneità del mezzo)	Significativo
Spandimento sostanze pericolose (MP) per incidente stradale	B	<ul style="list-style-type: none"> • Inquinamento idrico • Contaminazione suolo e sottosuolo • Rifiuti 		Verifica conformità legislativa su ADR	Significativo
Spandimento sostanze pericolose nelle aree esterne al perimetro aziendale durante le operazioni di carico per: - collegamento errato - manichetta difettosa	B	<ul style="list-style-type: none"> • Inquinamento idrico • Contaminazione suolo e sottosuolo • Rifiuti 	Per scongiurare impatti ambientali derivanti dalla attività, sul sito aziendale di imprese esterne, Lura Ambiente ha predisposto la necessaria accettazione di specifiche regole di comportamento da seguire; inoltre nell'ambito, del documento DUVRI, vengono espressamente individuati e gestiti gli aspetti ambientali specifici	Lura Ambiente effettua controlli sul campo dell'attività degli appaltatori e redige specifiche Non Conformità in caso di comportamenti scorretti	Non significativo

Le nostre relazioni ambientali

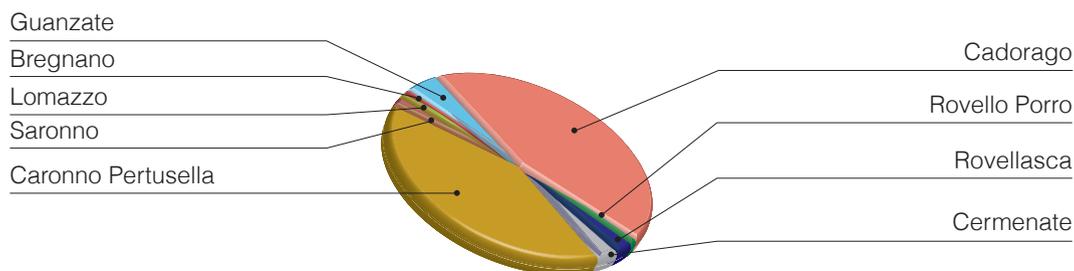
5.9 - Abitanti equivalenti delle attività produttive

Gli abitanti equivalenti costituiscono l'unità di misura utilizzata nel campo della depurazione delle acque reflue per uniformare le stime dei carichi inquinanti di natura organica prodotti dagli abitanti residenti, di quelli fluttuanti (pendolari e turisti) e di quelli dagli scarichi delle attività economiche. Vale l'equivalenza: 1 abitante equivalente = 60 grammi di BOD5.

Abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2013

Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	12
Cadorago	37.108
Caronno Pertusella	34.555
Cermentate	2.523
Guanzate	4.933
Lomazzo	134
Rovellasca	2.272
Rovello Porro	17
Saronno	1.564
Totale	83.118

Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2013

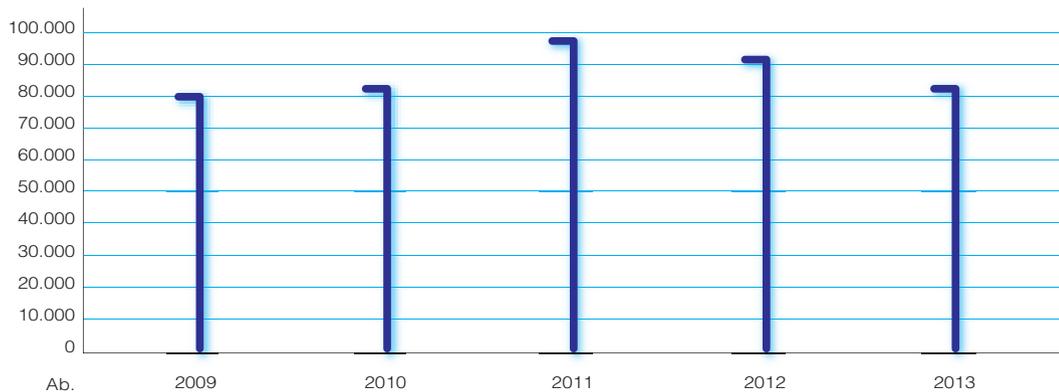


Analogamente alla riduzione dei conferimenti delle acque di scarico delle utenze produttive, evidenziato nelle pagine successive, anche il numero degli abitanti equivalenti registra una flessione, raggiungendo uno dei valori più bassi degli ultimi anni.

Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2009	80.650		
2010	83.191	2.541	3,15%
2011	98.325	15.134	18,19%
2012	91.731	-6.594	-6,71%
2013	83.118	-8.613	-9,39%

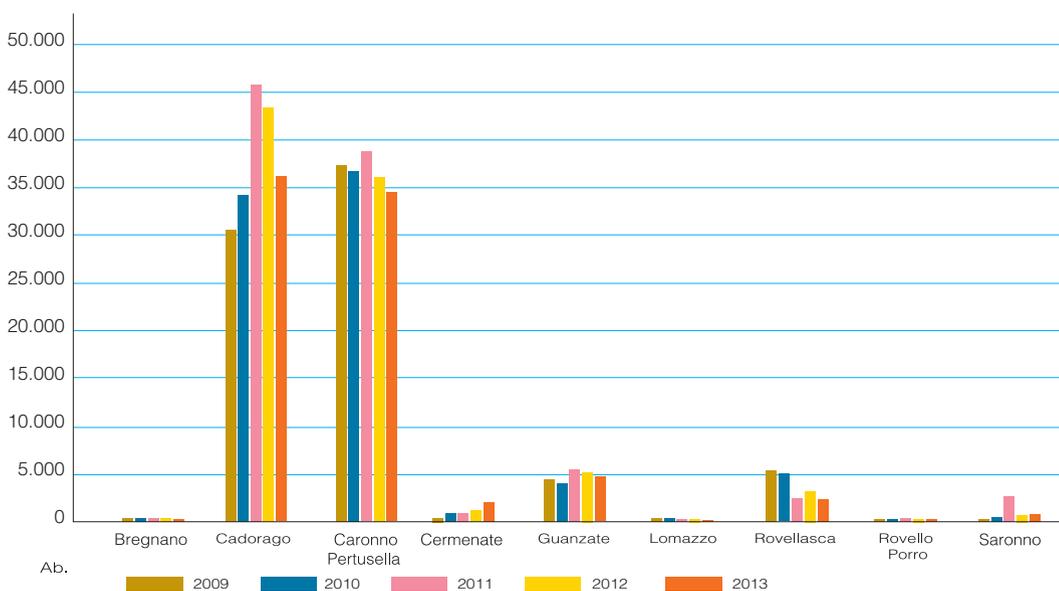
Le nostre relazioni ambientali



Dettaglio dell'andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune

Comune	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	17	62	50	7	12
Cadorago	31.859	34.585	46.553	43.251	37.108
Caronno	38.492	37.871	39.151	36.842	34.555
Ceremate	187	592	701	1.410	2.523
Guanzate	3.951	3.727	6.073	5.729	4.933
Lomazzo	94	143	95	171	134
Rovellasca	5.396	4.814	2.478	3.277	2.272
Rovello Porro	14	26	53	11	17
Saronno	641	1.372	3.172	1.034	1.564
Totale	80.650	83.191	98.325	91.731	83.118

Andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune



Le nostre relazioni ambientali

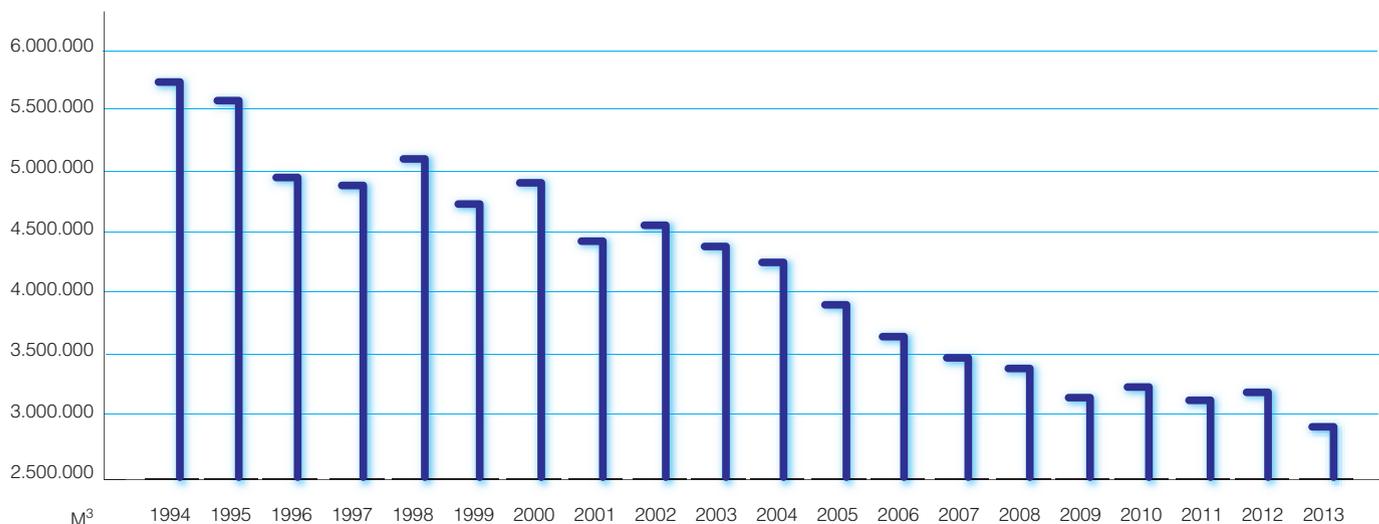
5.10 - Scarichi attività produttive

Riepilogo complessivo m3 scaricati dalle attività produttive

Anno	M ³ Totali scaricati	Variazione percentuale rispetto al 1994	Variazione percentuale su anno precedente
1994	5.728.657	-	-
1995	5.542.716	-3,25%	-3,25%
1996	4.974.402	-13,17%	-10,25%
1997	4.923.981	-14,05%	-1,01%
1998	5.141.022	-10,26%	4,41%
1999	4.764.928	-16,82%	-7,32%
2000	4.878.450	-14,84%	2,38%
2001	4.410.159	-23,02%	-9,60%
2002	4.569.536	-20,23%	3,61%
2003	4.387.232	-23,42%	-3,99%
2004	4.196.100	-26,75%	-4,36%
2005	3.875.547	-32,35%	-7,64%
2006	3.662.026	-36,08%	-5,51%
2007	3.491.275	-39,06%	-4,66%
2008	3.372.333	-41,13%	-3,41%
2009	3.157.915	-44,88%	-6,36%
2010	3.234.690	-43,53%	2,43%
2011	3.155.822	-44,91%	-2,44%
2012	3.177.635	-44,53%	0,69%
2013	2.883.189	-49,50%	-9,27%

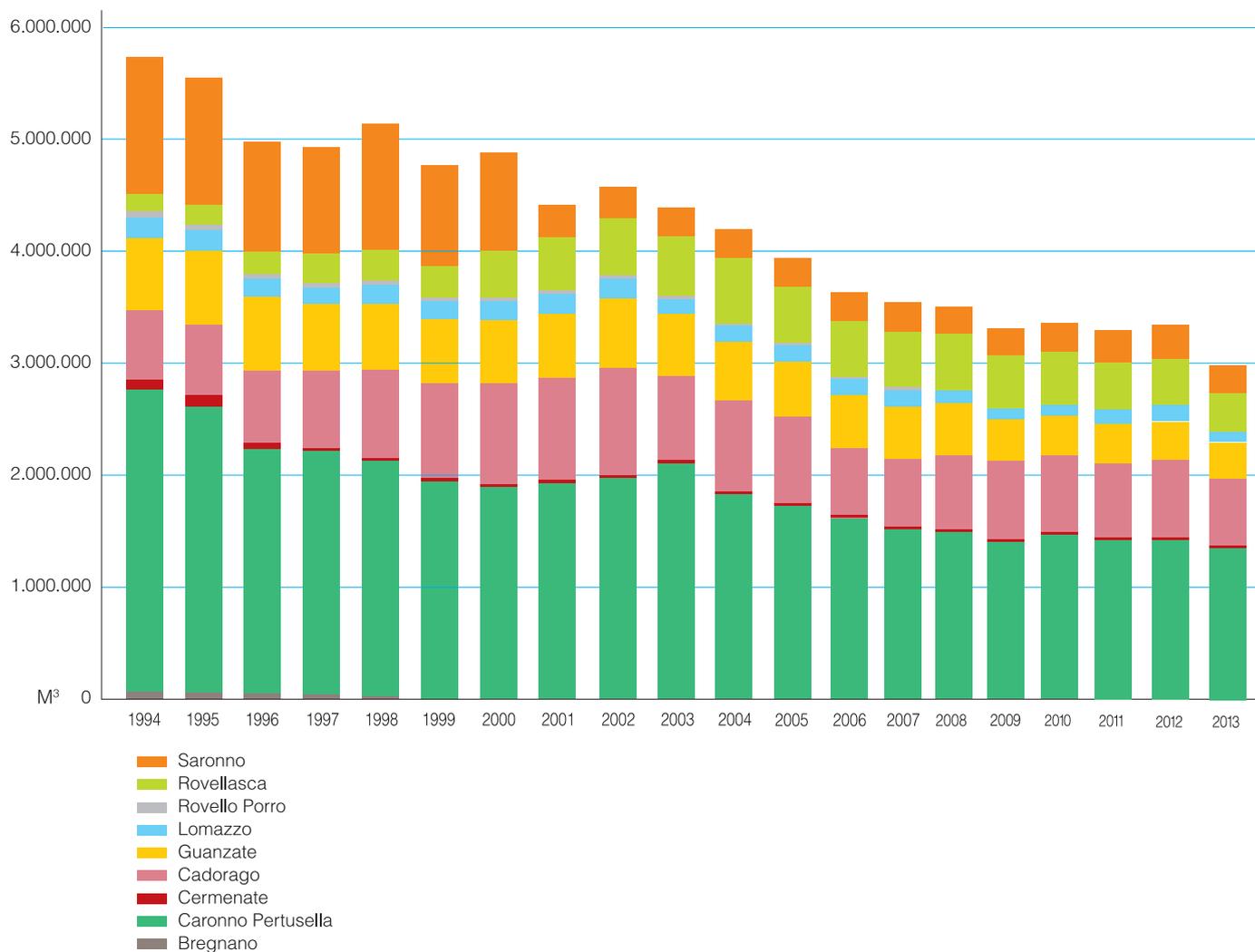
La lettura dei dati mostra, nel suo complesso, una costante riduzione dei volumi scaricati, pari a circa il 50% dal 1994 ad oggi.

Nell'ultimo quinquennio il decremento registrato è stato pari a circa il 9%.

Riepilogo complessivo m³ scaricati dalle attività produttive

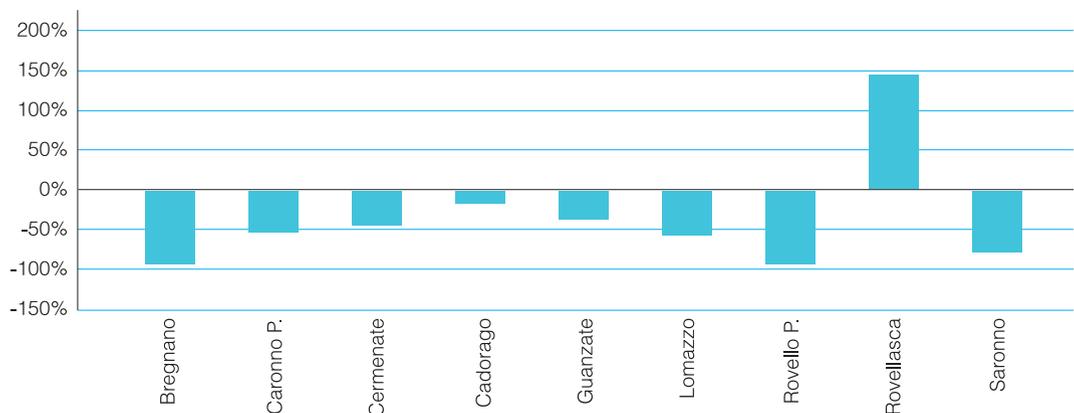
Le nostre relazioni ambientali

Servizio depurazione acque di scarico insediamenti produttivi - m³ scaricati distinti per anno e per Comune



Il tessuto produttivo del territorio ha subito una rilevante trasformazione dovuta non solo all'introduzione di tecnologie che richiedono minori consumi di acqua e/o ne prevedono il riutilizzo, ma soprattutto per l'impoverimento del settore manifatturiero, con la chiusura o la delocalizzazione delle attività produttive, specie in un contesto congiunturale come quello che stiamo attraversando.

Le nostre relazioni ambientali

Variazione percentuale m³ scaricati dalle attività produttive distinto per Comune nel periodo 1994-2013

Dettaglio dei m³ scaricati distinti per anno e per Comune nel periodo 1994 – 2013

Anno	Bregnano	Caronno Pertusella	Cermanate	Cadorago	Guanzate	Lomazzo	Rovello Porro	Rovellasca	Saronno	Totale	Vass. Assol.
1994	64.744	2.695.326	91.106	622.297	639.688	188.920	53.237	154.457	1.218.882	5.728.657	-
1995	60.572	2.545.083	108.428	628.314	658.146	183.825	49.206	182.332	1.126.810	5.542.716	-185.941
1996	51.332	2.180.326	56.045	644.524	656.051	167.013	40.043	197.960	981.108	4.974.402	-754.255
1997	47.554	2.165.397	29.027	686.616	595.788	151.188	39.643	264.451	944.317	4.923.981	-804.676
1998	30.339	2.092.208	26.723	795.315	586.567	163.342	39.421	274.064	1.133.043	5.141.022	-587.635
1999	10.342	1.941.495	28.906	838.913	574.536	158.986	35.439	277.064	899.247	4.764.928	-963.729
2000	9.371	1.883.753	26.255	901.159	555.857	173.368	34.639	415.635	878.413	4.878.450	-850.207
2001	9.114	1.918.138	27.397	916.112	563.545	179.617	36.004	471.377	288.855	4.410.159	-1.318.498
2002	7.765	1.964.551	25.231	959.145	619.442	171.775	33.671	511.877	276.079	4.569.536	-1.159.121
2003	6.564	2.096.553	27.786	755.539	553.695	126.957	28.430	536.033	255.675	4.387.232	-1.341.425
2004	4.398	1.824.981	23.913	813.423	521.421	145.942	18.845	583.802	259.378	4.196.100	-1.532.557
2005	1.836	1.675.401	21.689	743.788	463.075	128.920	19.351	572.246	249.241	3.875.547	-1.853.110
2006	2.622	1.685.322	25.328	608.839	414.544	141.030	19.627	543.465	221.249	3.662.026	-2.066.631
2007	3.187	1.535.707	23.582	605.449	393.681	135.406	16.637	538.801	238.825	3.491.275	-2.237.382
2008	3.905	1.464.694	58.273	643.619	381.004	95.878	1.276	510.295	213.390	3.372.333	-2.356.324
2009	3.867	1.296.569	43.479	756.678	298.125	86.460	1.082	462.503	209.150	3.157.913	-2.570.744
2010	4.994	1.371.587	39.329	714.008	323.274	81.001	1.226	456.232	243.039	3.234.690	-2.493.967
2011	5.078	1.334.498	34.063	643.844	398.484	76.402	1.204	420.100	242.151	3.155.822	-2.572.835
2012	4.308	1.306.629	28.301	654.289	439.822	86.750	2.407	411.813	243.316	3.177.635	-2.551.022
2013	3.578	1.169.426	52.788	557.109	421.945	81.312	1.965	382.392	212.674	2.883.189	-2.845.468
Variaz %	-94,47%	-56,61%	-42,06%	-10,48%	-34,04%	-56,96%	-96,31%	147,57%	-82,55%	-49,67%	

Raffronto m³ scaricati distinti per Comune nel periodo 2012 -2013

2012	4.308	1.306.629	28.301	654.289	439.822	86.750	2.407	411.813	243.316	3.177.635
2013	3.578	1.169.426	52.788	557.109	421.945	81.312	1.965	382.392	212.674	2.883.189
Var. assol.	-730	-137.203	24.487	-97.180	-17.877	-5.437	-442	-29.421	-30.642	-294.445
Variaz. %	-16,95%	-10,50%	86,52%	-14,85%	-4,06%	-6,27%	-18,37%	-7,14%	-12,59%	-9,27%

Le nostre relazioni ambientali

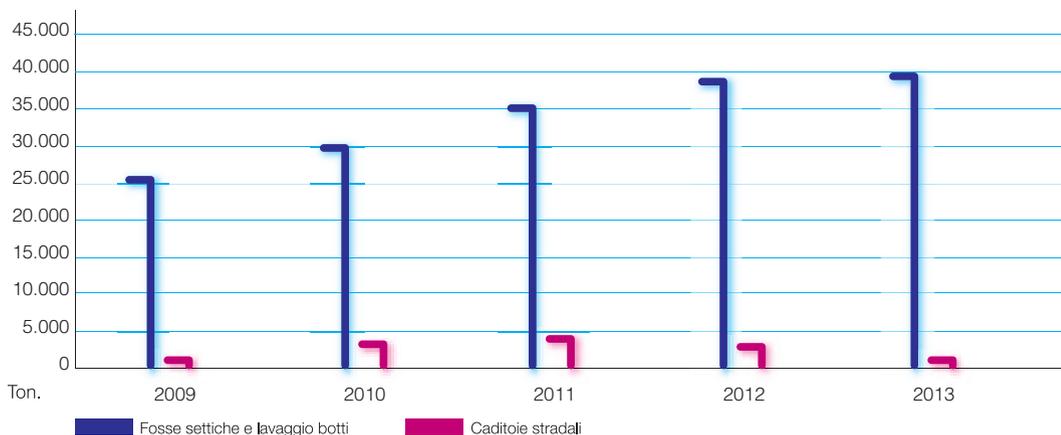
5.11 - Scarichi reflui delle fosse settiche

Nella tabella e nel grafico successivo sono riportati, in sintesi, le quantità di reflui trattati nel periodo 2009 - 2013 dall'impianto.

Andamento dei conferimenti all'impianto di depurazione per tipologia di reflui in tonnellate

Anno	Fosse settiche e lavaggio botti	Caditoie stradali	Totale
2009	25.980	1.352	27.332
2010	29.879	3.656	33.535
2011	35.242	4.198	39.440
2012	38.419	3.181	41.600
2013	39.584	1.512	41.096
Variazione 2013 rispetto al 2012	3,03%	-52,47%	-1,21%

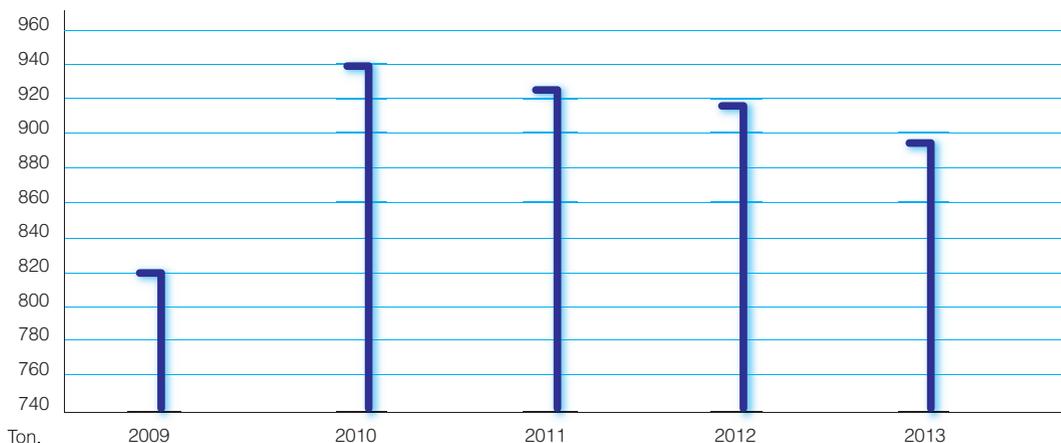
Conferimenti all'impianto di reflui fosse settiche e caditoie stradali



Carico di COD dei reflui da spurgo fosse settiche conferito all'impianto (T)

Anno	Fosse Settiche
2009	819,30
2010	940,60
2011	927,56
2012	913,78
2013	893,42

Carico di COD dei reflui da spurgo fosse settiche conferito all'impianto (T)



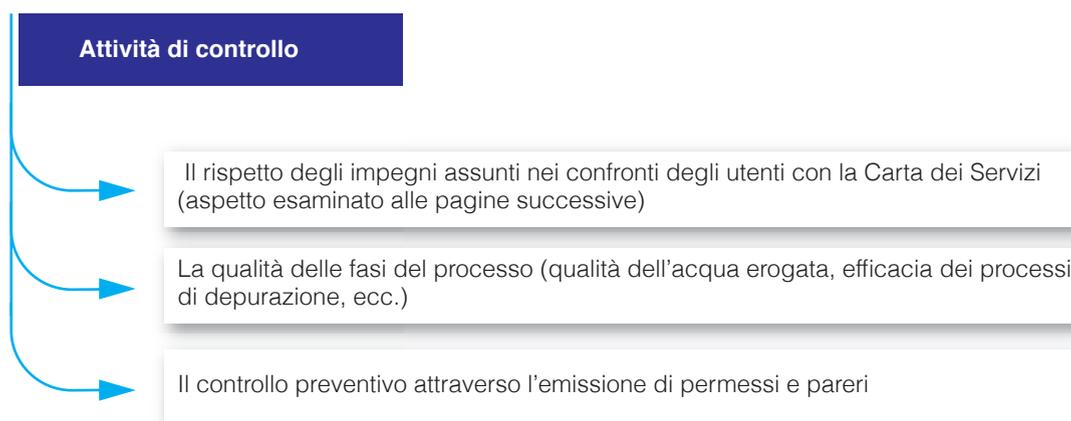
Le nostre relazioni ambientali

5.12 - L'attività di controllo

5.12.1 - Un compito delicato

Tutta la filiera dei servizi effettuati è sottoposta a controllo. Lo scopo è quello di verificare l'adeguatezza, la congruità ed i risultati degli interventi effettuati.

Per quanto attiene la qualità dei servizi erogati, i controlli riguardano:



5.12.2 – Attività di analisi del laboratorio

Le attività di analisi del laboratorio riguardano:

- tutto il ciclo del processo depurativo;
- i controlli effettuati sul territorio (Torrente Lura, collettore intercomunale);
- i controlli sugli scarichi industriali;
- i controlli di qualità dell'acqua potabile.

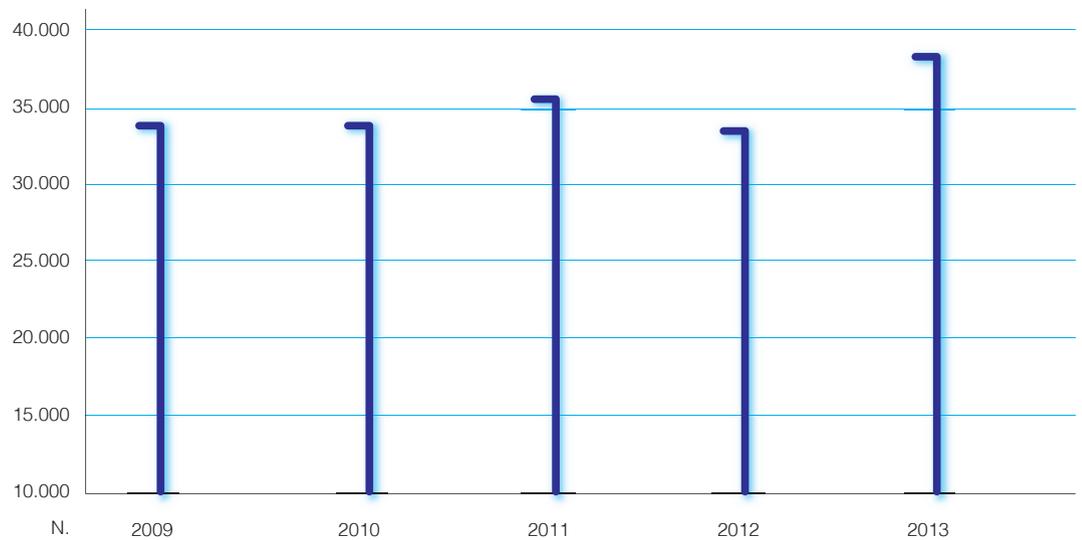
Nel prospetto che segue sono riportate le determinazioni eseguite dal laboratorio interno negli ultimi anni:

Anno	Depurazione	Utenze industriali	Torrente/ collettore/ fognatura	Acque potabili	Totale
2009	19.966	2.433	1.280	9.979	33.658
2010	18.843	2.585	1.050	11.145	33.623
2011	20.711	2.528	731	11.938	35.908
2012	18.347	2.728	780	11.591	33.446
2013	20.689	3.084	970	12.869	37.616

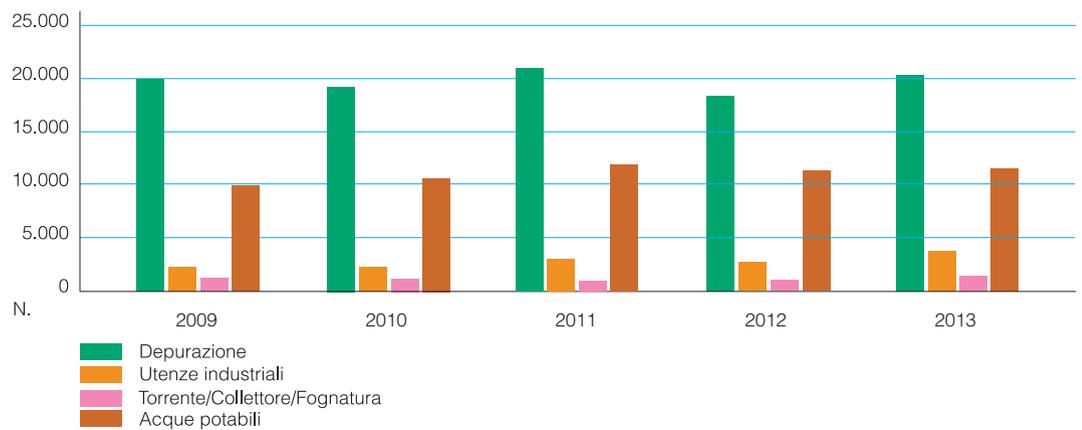
In aggiunta all'attività del laboratorio interno, una serie di analisi viene effettuata presso laboratori convenzionati.

Le nostre relazioni ambientali

Determinazioni totali eseguite dal laboratorio interno



Determinazioni eseguite dal laboratorio interno distinte per area

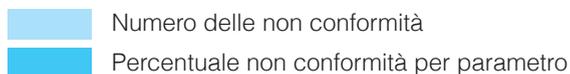


Le nostre relazioni ambientali

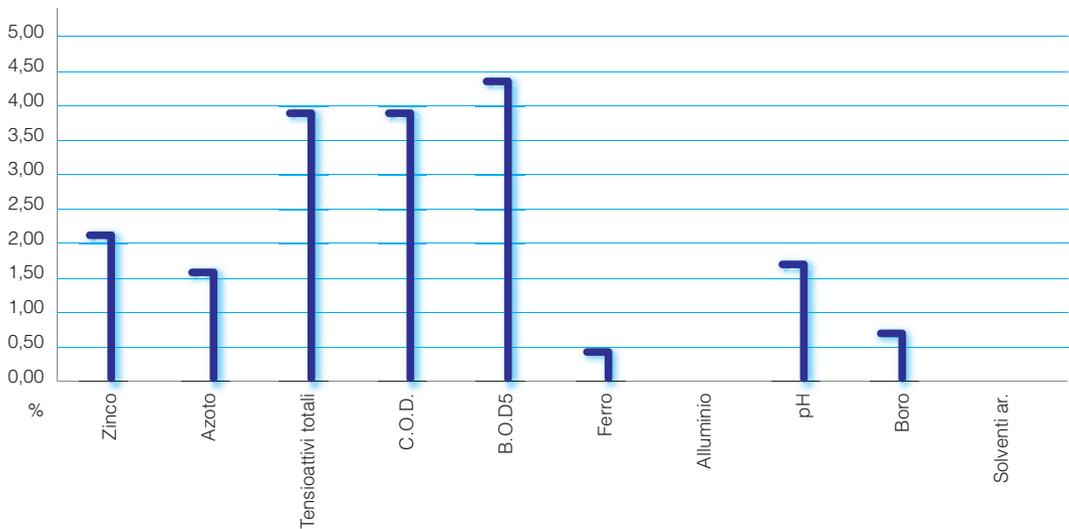
Controlli effettuati presso gli insediamenti produttivi

Nella tabella che segue è stato riepilogato, per il periodo 2009 – 2013, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2009		2010		2011		2012		2013	
Zinco	1	0,62%	2	1,28%	2	1,24%	1	0,64%	4	2,21%
Azoto	1	0,62%	1	0,64%	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%
Tensioattivi totali	3	1,86%	2	1,28%	2	1,24%	1	0,64%	7	3,87%
C.O.D.	4	2,48%	2	1,28%	4	2,48%	3	1,91%	7	3,87%
B.O.D5	4	2,48%	1	0,64%	4	2,48%	2	1,27%	8	4,42%
Alluminio	-	-	1	0,64%	-	-	-	-	-	-
Ferro	2	1,24%	-	-	1	0,62%	-	-	1	0,55%
Ph	-	-	-	-	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%
Solventi ar.	1	0,62%	-	-	-	-	-	-	-	-
Boro	-	-	1	0,64%	-	-	-	-	1	0,55%
Totale prelievi	161		156		161		157		181	
Non conformità	16	9,94%	10	6,41%	15	9,32%	9	5,73%	37	20,44%



Superamenti riscontrati su 181 prelievi effettuati nel 2013



Le nostre relazioni ambientali

Controllo delle acque destinate al consumo umano

Il monitoraggio ed il controllo delle caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche delle acque è effettuato presso:



i pozzi di prelievo
a valle degli impianti di trattamento
i serbatoi
le fontanelle
le istituzioni o utenze private
gli erogatori pubblici.

Qui di seguito sono riportati, per ciascun Comune, il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2013.

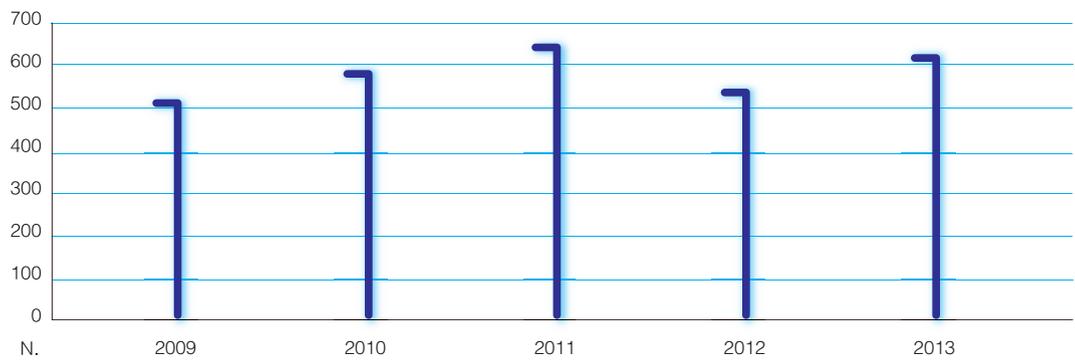
Comune	Pozzi o connessioni	A valle dei trattamenti	Serbatoi	Fontanelle	Istituzioni o utenze private	Erogatori pubblici	Totale
Bregnano	7	2	2	2	7	3	23
Cadorago	5	1	1	2	9	3	21
Ceremate	6	1	4	6	14	3	34
Caronno Pertusella	5	0	1	3	8	6	23
Guanzate	4	1	2	1	5	3	16
Lomazzo	7	1	2	1	8	5	24
Rovellasca	3	1	1	2	6	3	16
Rovello Porro	4	0	1	1	6	3	15
Totale	41	7	14	18	63	29	172

Qui di seguito vengono riepilogati i dati riguardanti le attività di controllo effettuate nel periodo 2009 - 2013 sulle acque potabili (n° prelievi):

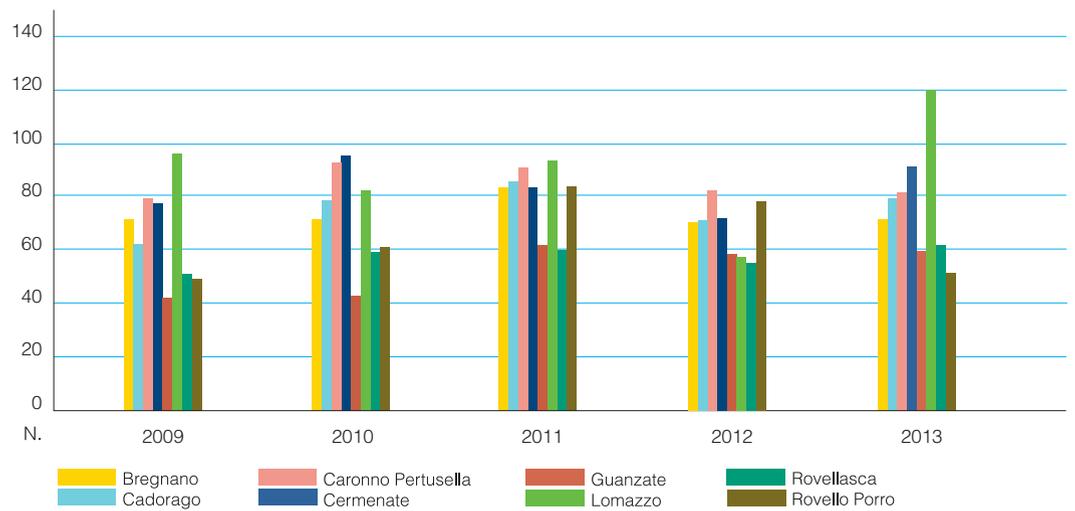
Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	72	72	83	71	72
Cadorago	64	78	85	71	79
Caronno Pertusella	81	93	90	85	83
Ceremate	75	97	84	67	92
Guanzate	42	44	62	56	61
Lomazzo	94	83	93	62	118
Rovellasca	47	62	59	56	63
Rovello Porro	46	48	85	76	52
Totale	521	577	641	544	620
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	65,13	72,13	80,13	68	77,50
Numero medio mensile di controlli effettuati	43,42	48,08	53,42	45,33	51,66
Numero medio settimanale di controlli effettuati	10,02	11,10	12,33	10,46	11,92

Le nostre relazioni ambientali

Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili distinti per Comune e per anno



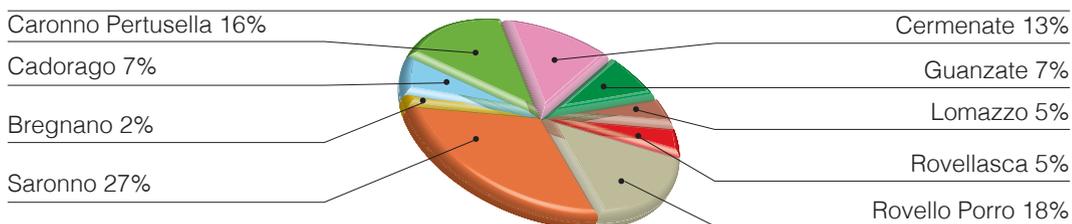
Le nostre relazioni ambientali

5.12.3 - Rilascio di permessi e pareri

Nelle tabelle che seguono è stato riepilogato, per il periodo 2006 – 2011, il numero dei permessi e dei pareri rilasciati per l'allaccio alla fognatura.

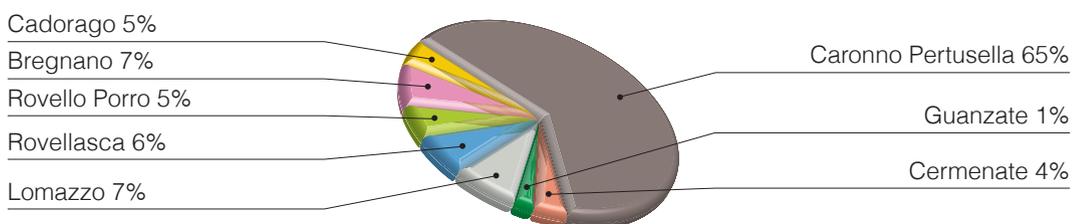
a) Pareri tecnici per scarichi produttivi

Comuni	Pratiche evase				
	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	3	1	1	-	1
Cadorago	-	4	-	4	4
Caronno Pertusella	9	9	7	6	9
Cermentate	2	3	3	2	7
Guanzate	2	4	-	9	4
Lomazzo	7	2	2	3	3
Rovellasca	-	1	-	-	3
Rovello Porro	7	1	-	4	10
Saronno	25	9	4	19	15
Totale	55	34	17	47	56
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	15	16	13	14	16



b) Permessi industriali/commerciali assimilabili ai civili rilasciati

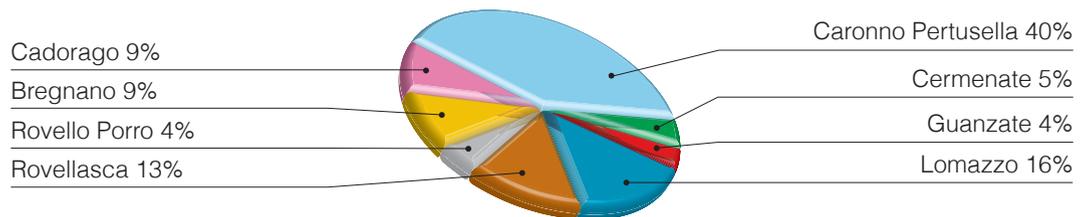
Comuni	Pratiche evase				
	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	4	4	2	5	6
Cadorago	1	1	1	1	4
Caronno Pertusella	55	72	76	62	55
Cermentate	2	3	2	-	3
Guanzate	2	7	3	-	1
Lomazzo	1	5	5	6	6
Rovellasca	2	6	1	4	5
Rovello Porro	3	3	5	7	4
Saronno	5	0	2	-	0
Totale	76	101	97	85	84
Tempo medio per il rilascio dei permessi (giorni)	11	13	11	14	10



Le nostre relazioni ambientali

c) Numero permessi abitativi rilasciati

Comuni	Pratiche evase				
	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	18	5	12	8	5
Cadorago	13	9	11	8	5
Caronno Pertusella	37	43	42	32	22
Ceremate	15	19	22	12	3
Guanzate	9	5	7	6	2
Lomazzo	8	11	4	9	9
Rovellasca	8	8	5	10	7
Rovello Porro	13	12	6	2	2
Saronno	-	2	2	-	0
Totale	121	114	111	87	55
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	11	13	16	14	15

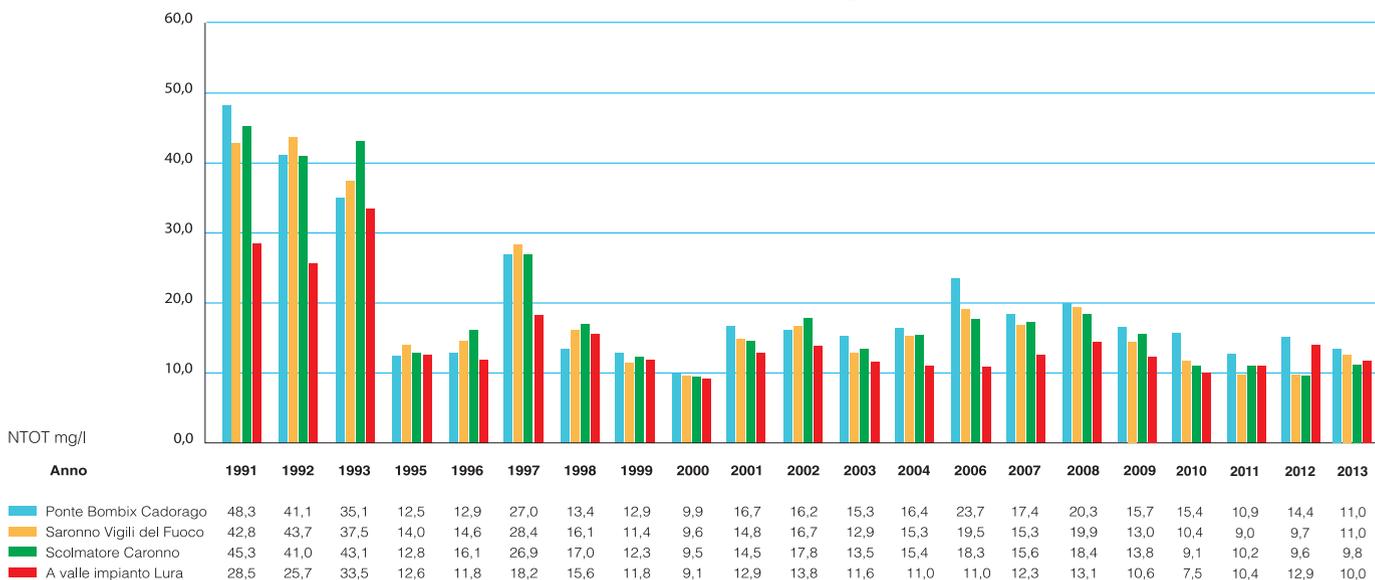


Le nostre relazioni ambientali

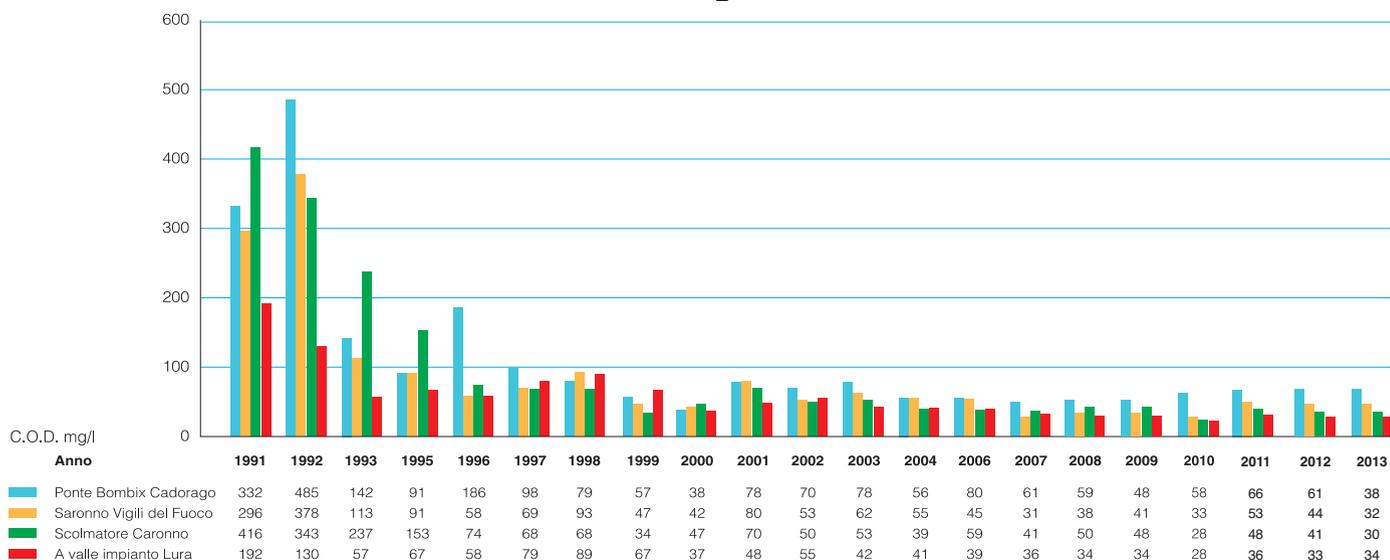
5.13 - Il recupero ambientale del torrente Lura

Lura Ambiente da tempo effettua analisi sullo stato del Torrente Lura. I grafici che seguono riguardano l'andamento del COD e l'azoto totale.

Andamento N TOT (somma di NH4+, Azoto organico, Azoto nitrico, Azoto nitroso)



Andamento C.O.D. (domanda di O₂ Chimico)



Le nostre relazioni ambientali

5.14 - Parco del Lura

Un corridoio verde che garantisce la biodiversità delle specie

L'area del Parco del Lura si estende per quasi 1.500 ettari, 914 dei quali riconosciuti dalla Regione. Ha un andamento nord-sud, come tutti i fiumi affluenti dalle Alpi al Po, ed interessa i 12 Comuni compresi tra Bulgarograsso e Lainate.

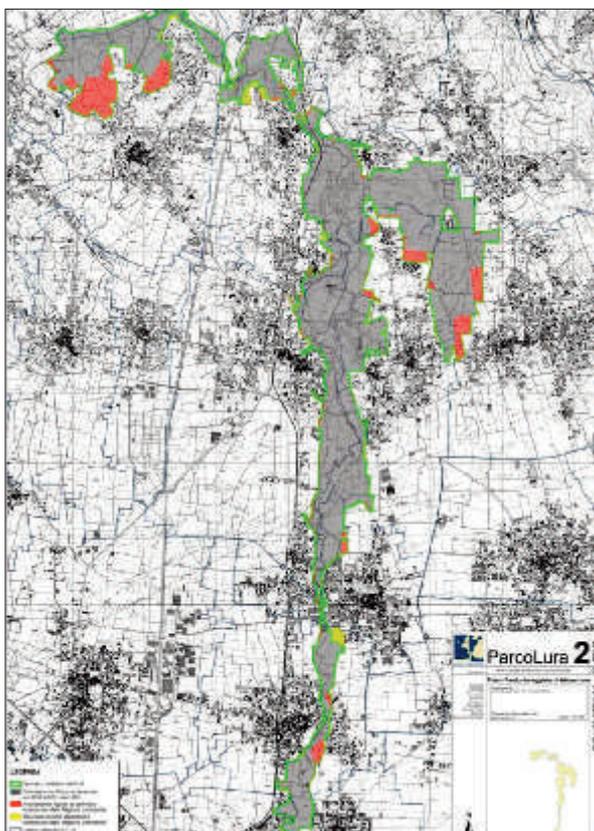
Il territorio è affiancato dalla ferrovia FNM Milano-Como e dalla Autostrada dei Laghi A9 Lainate-Chiasso, che assicurano un ottimo accesso da qualsiasi ingresso del Parco.

Si tratta di un "corridoio" ecologico strategico, che permette la connessione tra il Parco Groane, il Parco Pineta e il Parco della Brughiera, garantendo così la biodiversità delle specie. Dal punto di vista geografico il Parco comprende una incisione valliva che si forma a valle di Bulgarograsso fino alle porte di Saronno. Sono incluse, inoltre, le colline boschive di Guanzate e Cernenate. È il tipico ambiente dei pianalti lombardi, con boschi di farnia e robinia, residui di pineta e boschi ripariali. Circa metà del Parco è destinata al lavoro agricolo a prato.

Il Parco del Lura è un Parco Locale di Interesse Sovracomunale (PLIS). È quindi una realtà voluta dalle amministrazioni comunali consorziate che hanno recepito una domanda di salvaguardia, valorizzazione e riqualificazione del territorio, armonizzate con le tradizionali attività agricole, proveniente dalla stessa popolazione che, da secoli, abita e lavora queste terre.

La collaborazione di Lura Ambiente con l'Ente Parco riguarda principalmente:

- le attività di educazione ambientale
- il sostegno delle azioni di sensibilizzazione
- lo studio degli interventi di salvaguardia del torrente.



I Comuni che costituiscono il Parco sono: Cadorago, Bregnano, Cernenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro, Saronno, Caronno Pertusella, Bulgarograsso, Cassina Rizzardi e Lainate

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



Voi sapete il motto che il barone De Coubertain ha riattivato per le moderne Olimpiadi, prendendolo dall'antichità: il motto del citius, più veloce, altius, più alto, fortius, più forte, più possente. Citius altius e fortius era un motto giocoso di per sé, era un motto appunto per le Olimpiadi che erano certo competitive, ma erano in qualche modo un gioco. Oggi queste tre parole potrebbero essere assunte bene come quinta essenza della nostra civiltà e della competizione della nostra civiltà: sforzatevi di essere più veloci, di arrivare più in alto e di essere più forti. Questo è un po' il messaggio cardine che oggi ci viene dato. Io vi propongo il contrario, io vi propongo il lentius, profundius e soavius, cioè di capovolgere ognuno di questi termini, più lenti invece che più veloci, più in profondità, invece che più in alto e più dolcemente o più soavemente invece che più forte, con più energia, con più muscoli, insomma più roboanti. Con questo motto non si vince nessuna battaglia frontale, però forse si ha il fiato più lungo.

Alex Langer



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società*Indice della sezione*

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	175
6.1	Il contesto generale	177
6.2	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali di Lura Ambiente	178
6.3	Gli azionisti	179
6.4	Gli utenti	180
6.4.1	Gli utenti complessivamente serviti	180
6.4.2	Gli utenti del servizio acquedotto	181
6.4.3	Gli utenti del servizio fognatura	184
6.4.4	Gli utenti del servizio depurazione	185
6.4.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	187
6.4.6	Le relazioni con gli utenti	188
6.4.7	La qualità delle relazioni	188
6.4.8	Servizi agli utenti	189
6.4.9	Comunicazione	191
6.4.10	Trasparenza e qualità	193
6.5	I fornitori	201
6.6	I Comuni	204
6.7	Le risorse umane	217
6.8	Istituzioni e territorio	227

6.1 - Il contesto generale

All'inizio degli anni 2000, le Nazioni Unite hanno avviato il progetto Global Compact (Patto Globale) con lo scopo di coinvolgere gli operatori economici in una nuova forma di collaborazione attraverso l'adesione a dieci principi universali relativi ai diritti umani, alla tutela del lavoro, alla salvaguardia dell'ambiente e alla lotta alla corruzione.

I principi fondamentali individuati riguardano la promozione ed il rispetto dei diritti umani, la libertà di associazione dei lavoratori ed il riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva, l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e del lavoro minorile, l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione ed il contrasto alla corruzione in ogni sua forma.

Nel nostro contesto europeo, molti di questi traguardi sociali, condivisi e sostenuti da Lura Ambiente, sono ormai un patrimonio acquisito.

Le istanze sociali oggi maggiormente sentite sono invece:

- l'occupazione e le sue prospettive, anche per le ripercussioni sul mondo produttivo della crisi finanziaria ed economica;
- la sicurezza sul lavoro;
- la protezione della salute dei cittadini da sostanze dannose o fenomeni di inquinamento;
- la protezione dell'ambiente.

In questo capitolo illustriamo i risultati riguardanti gli aspetti relativi alla realtà in cui operiamo e alle questioni sociali oggi al centro dell'attenzione, sulle quali la nostra attività può avere un'influenza.

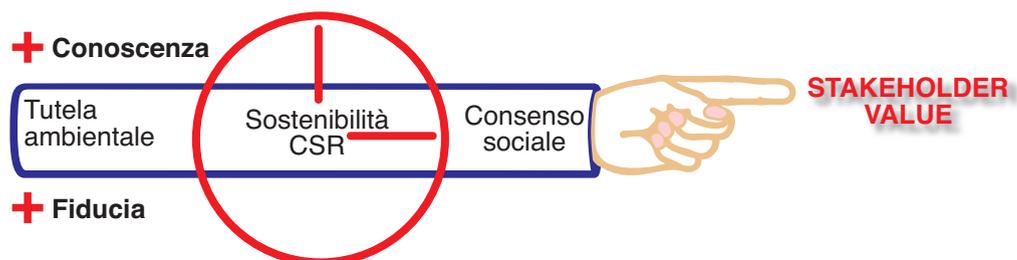
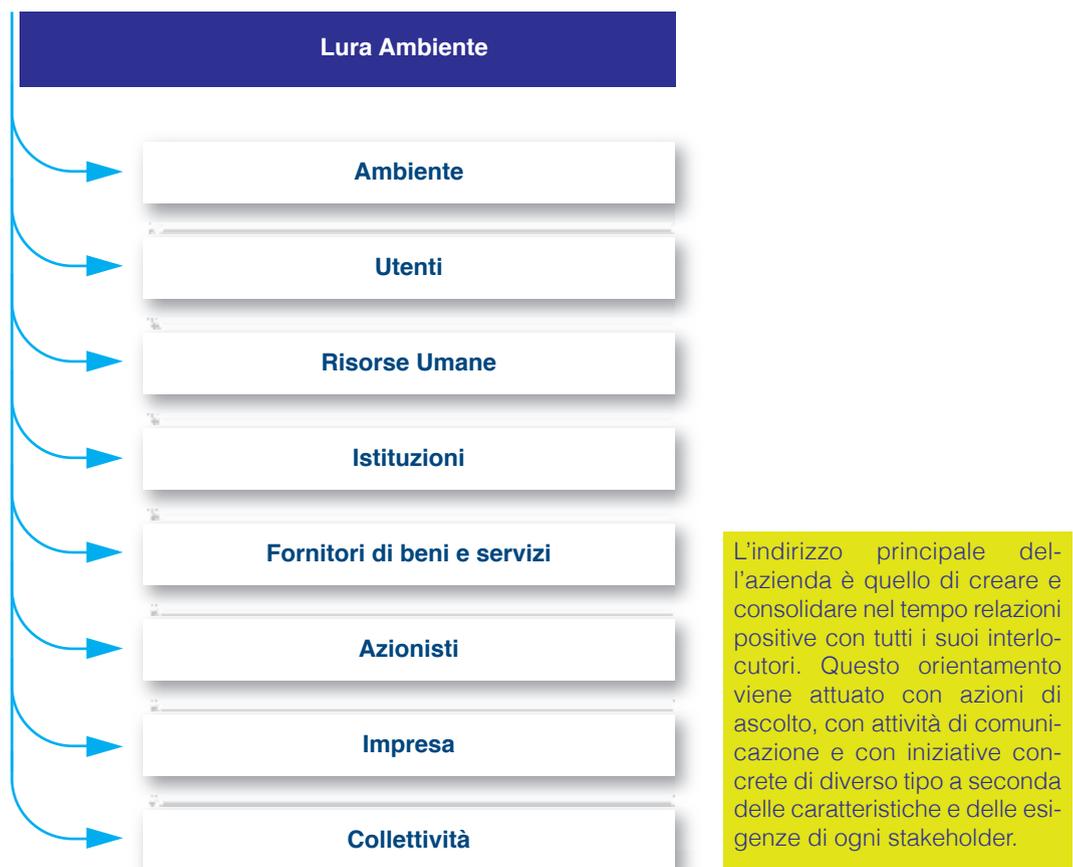


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.2 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali di Lura Ambiente

Il capitale umano, il capitale organizzativo ed il capitale relazionale formano il sistema delle risorse immateriali aziendali (conoscenze, competenze, know how, sistemi informativi, relazioni con gli stakeholder, ecc.), fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi e per la creazione di valore. Lura Ambiente, in qualità di impresa socialmente responsabile, ha profonda consapevolezza di quanto sia prioritario sviluppare e mantenere i rapporti di fiducia con tutti i suoi portatori di interesse. L'attività di dialogo con gli stakeholder si basa sui principi, in linea con gli standard utilizzati, di inclusività, materialità e rispondenza. A tal fine Lura Ambiente si è dotata di strumenti idonei per organizzare, gestire e comunicare responsabilmente con tutte le figure interessate. Di conseguenza Lura Ambiente è costantemente impegnata nel creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni facendo attenzione a garantire ai propri stakeholder adeguati spazi di ascolto e dialogo. Tutte le attività sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale che Lura Ambiente ha nei confronti di tutti. Per descrivere al meglio la rete di relazioni abbiamo scelto di articolare questo capitolo in base alle diverse categorie di interlocutori.

La mappa degli stakeholder:



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**6.3 – Gli azionisti**

Lura Ambiente è una società per azioni con un capitale sociale di €. 120.000, composto da 20.000 azioni da €. 6 ciascuna. I Comuni soci, che rappresentano il territorio, sono 9.

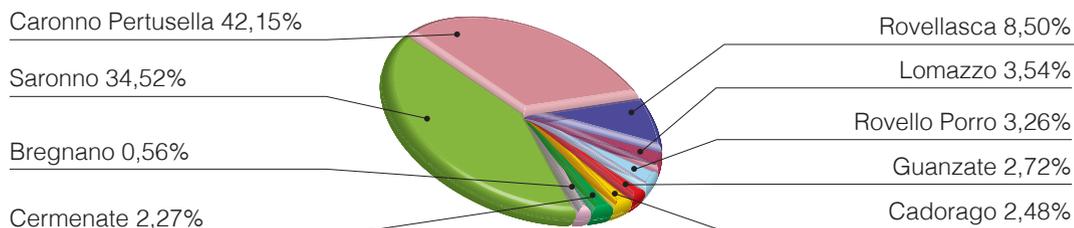
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

Comuni Soci	Quota %	Euro	Azioni
Caronno Pertusella	42,15	50.580	8.430
Saronno	34,52	41.424	6.904
Rovellasca	8,50	10.200	1.700
Lomazzo	3,54	4.248	708
Rovello Porro	3,26	3.912	652
Guanzate	2,72	3.264	544
Cadorago	2,48	2.976	496
Ceremate	2,27	2.724	454
Bregnano	0,56	672	112
Totale	100	120.000	20.000

Lura Ambiente è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine per i suoi azionisti, attraverso l'erogazione di servizi di qualità e con una gestione socialmente responsabile e sostenibile dei business in cui opera.

Intrattenere un positivo e costante rapporto con gli azionisti e offrire loro garanzie e trasparenza dell'investimento effettuato è una priorità che Lura Ambiente persegue.

Azionariato di Lura Ambiente (Percentuale sul capitale sociale complessivo)



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4 - Gli Utenti

110.000 gli abitanti serviti da Lura Ambiente

8 punti di accoglienza sul territorio

10 erogatori di acqua potabile attivati

0 minuti il tempo di attesa nei punti di accoglienza

6.4.1 – Gli utenti complessivamente serviti

Utenti serviti nel 2013 distinti per servizio

Comuni/Utenze	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.507	2.445	2.445		
Cadorago	2.729	2.581	2.581		
Caronno Pertusella	4.086	3.813	3.813		
Ceremate	3.554	3.424	3.424		
Guanzate	1.858	1.786	1.786		
Lomazzo	2.888	2.813	2.813		
Rovellasca	2.593	2.574	2.574		
Rovello Porro	2.078	2.046	2.046		
Utenze produttive		85	85		
Altri utenti				73	6
Totale	22.293	21.567	21.567	73	6

* Gli utenti del servizio fognatura sono più contenuti rispetto al servizio acquedotto in quanto alcune utenze sono collocate in ambiti territoriali non serviti da fognatura

Andamento degli utenti complessivamente serviti

Anno	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
2013	22.293	21.567	21.567	73	6
2012	22.261	21.419	21.419	70	4
2011	21.987	21.135	21.135	58	1
2010	21.753	20.900	20.900	50	-
2009	21.539	20.650	20.650	34	1
2008	21.182	20.262	20.262	31	1

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4.2 – Gli utenti del servizio acquedotto

Andamento degli utenti del servizio acquedotto

Comuni	Bregnano	Cadorago Pertusella	Caronno	Cermenate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca Porro	Rovello	Totale assoluta	Variaz.	Variaz. %
2001	1.970	2.187	3.147	3.146	-	2.208	2.125	1.780	16.563		
2002	2.018	2.219	3.163	3.179	1.615	2.226	2.180	1.802	18.402	1.839	11,10%
2003	2.084	2.270	3.216	3.240	1.645	2.270	2.208	1.816	18.749	347	1,89%
2004	2.166	2.322	3.303	3.249	1.684	2.347	2.257	1.846	19.174	425	2,27%
2005	2.210	2.336	3.422	3.299	1.715	2.422	2.327	1.879	19.610	436	2,27%
2006	2.269	2.435	3.509	3.347	1.755	2.479	2.382	1.896	20.072	462	2,36%
2007	2.360	2.485	3.652	3.400	1.795	2.534	2.441	1.937	20.604	532	2,65%
2008	2.407	2.584	3.785	3.446	1.816	2.659	2.496	1.989	21.182	578	2,81%
2009	2.424	2.610	3.877	3.486	1.828	2.763	2.525	2.026	21.539	357	1,69%
2010	2.438	2.638	3.941	3.509	1.831	2.795	2.551	2.050	21.753	214	0,99%
2011	2.469	2.701	4.002	3.504	1.846	2.828	2.583	2.054	21.987	234	1,08%
2012	2.492	2.725	4.079	3.547	1.867	2.883	2.580	2.088	22.261	274	1,25%
2013	2.507	2.729	4.086	3.554	1.858	2.888	2.593	2.078	22.293	32	0,14%

Variazione 2001-2013

Assoluta	537	542	939	408	243	680	468	298	5.730		
Percentuale	27,26%	24,78%	29,84%	12,97%	15,05%	30,80%	22,02%	16,74%	34,60%		

Variazione del numero degli utenti 2012 - 2013

Comuni	Bregnano	Cadorago Pertusella	Caronno	Cermenate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca Porro	Rovello	Totale
2012	2.492	2.725	4.079	3.547	1.867	2.883	2.580	2.088	22.261
2013	2.507	2.729	4.086	3.554	1.858	2.888	2.593	2.078	22.293
Variazione assoluta	15	4	7	7	-9	5	13	-10	32
Variazione %	0,60%	0,15%	0,17%	0,20%	-0,48%	0,17%	0,50%	-0,48%	0,14%

La variazione del numero degli utenti è determinata sia dalla nuova edificazione che dalle richieste di "sdoppiamento" dei contatori effettuata dalle utenze (bi o plurifamiliari) esistenti.

Rispetto al 2012 si registra una sostanziale stabilità del numero degli utenti serviti. All'interno di questa variazione, spicca la contrazione del numero degli utenti dei Comuni di Guanzate e Rovello Porro. Gli altri Comuni, pur con variazioni contenute, si mantengono in campo positivo.

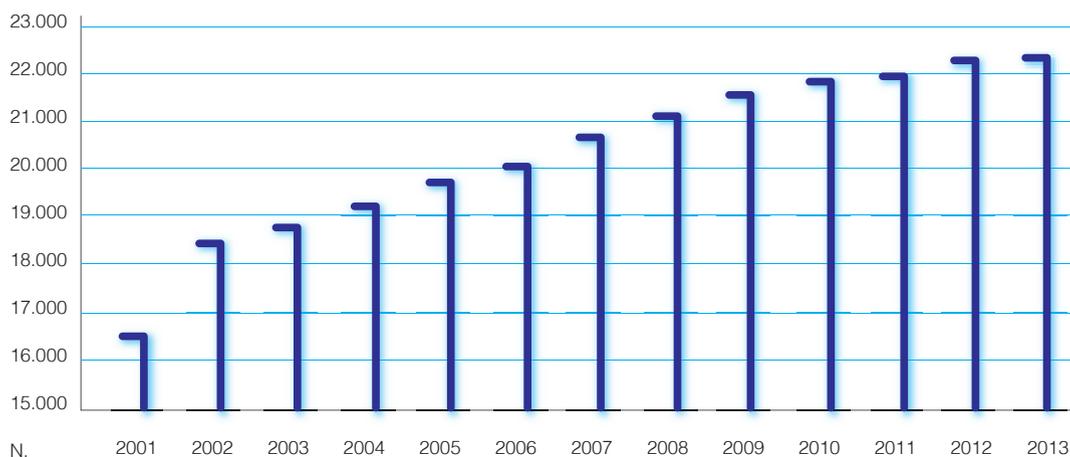
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2013

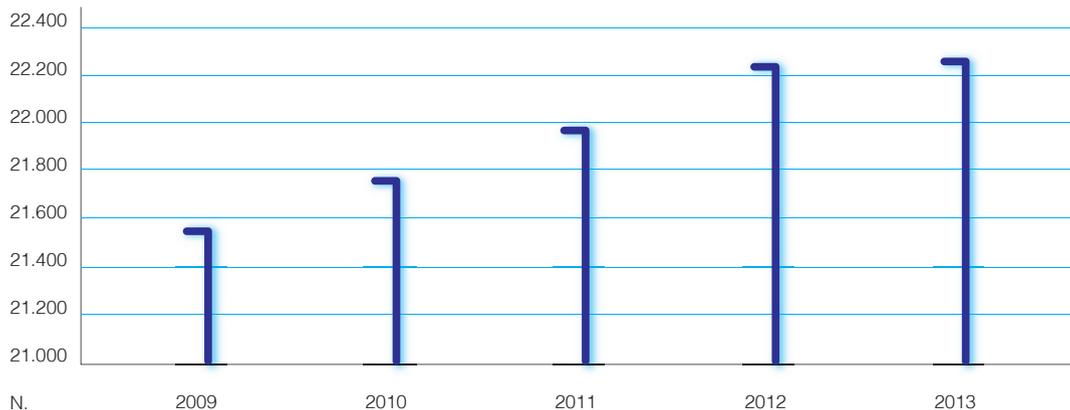
Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	18	2.284	205		2.507
Cadorago	16	2.543	170		2.729
Caronno Pertusella		3.385	529	172	4.086
Cermentate	17	3.216	321		3.554
Guanzate	11	1.691	156		1.858
Lomazzo		2.592	262	34	2.888
Rovellasca		2.375	218		2.593
Rovello Porro		1.887	191		2.078
Totale 2013	62	19.973	2.052	206	22.293
Totale 2012	61	19.928	2.071	201	22.261
Totale 2011	59	19.685	2.041	202	21.987
Totale 2010	59	19.418	2.074	202	21.753
Totale 2009	57	19.151	2.133	198	21.539

(1): Utenze pubbliche, utenze antincendio, utenze miste, ecc.

Andamento degli utenti del servizio acquedotto

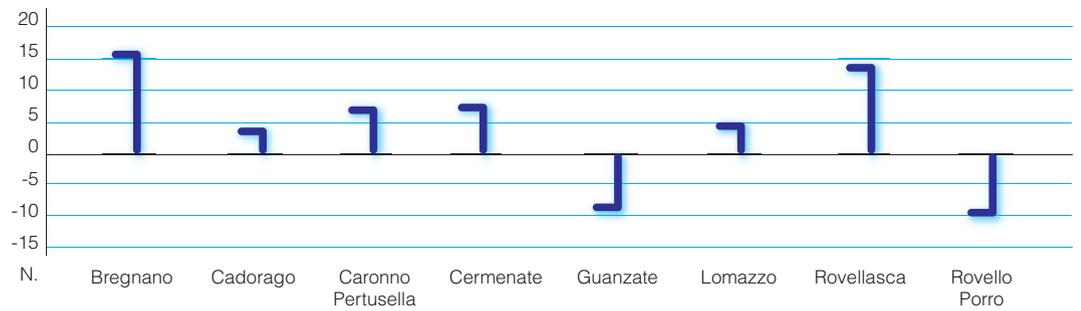


Variazione degli utenti del servizio acquedotto nel periodo 2009 - 2013



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Variatione del numero degli utenti del servizio acquedotto nel 2013 rispetto al 2012



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

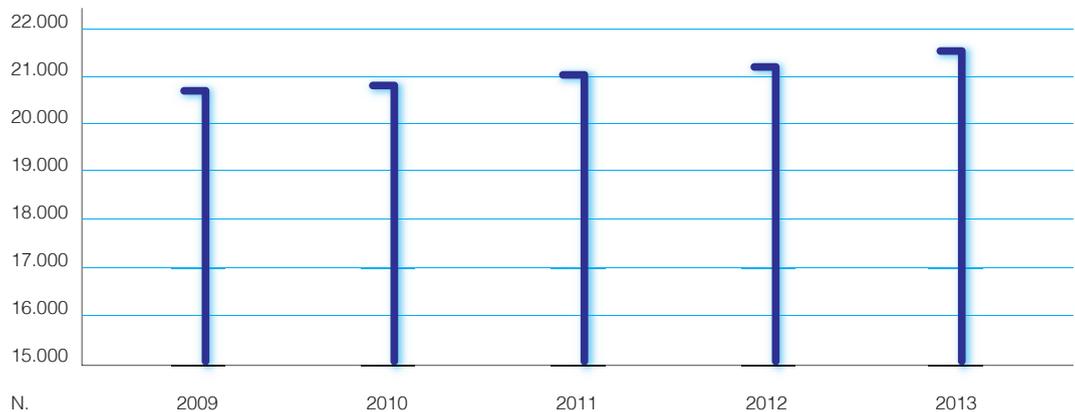
6.4.3 - Gli utenti del servizio fognatura

Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	Grado di copertura del servizio nel 2013 (*)
Bregnano	2.340	2.347	2.386	2.399	2.445	97,53%
Cadorago	2.417	2.446	2.507	2.533	2.581	94,58%
Caronno Pertusella	3.604	3.683	3.725	3.798	3.813	93,32%
Ceremate	3.353	3.385	3.374	3.428	3.424	96,34%
Guanzate	1.738	1.734	1.770	1.779	1.786	96,12%
Lomazzo	2.638	2.706	2.719	2.804	2.813	97,40%
Rovellasca	2.496	2.517	2.566	2.543	2.574	99,27%
Rovello Porro	1.975	1.998	2.002	2.048	2.046	98,46%
Utenze produttive	89	84	86	87	85	
Totale	20.650	20.900	21.135	21.419	21.567	96,74%
Variazione assoluta su anno precedente		250	235	284	148	
Variazione percentuale su anno precedente		1,21%	1,12%	1,34%	0,69%	

*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra utenti del servizio acquedotto ed utenti del servizio fognatura.

Andamento degli utenti del servizio fognatura



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4.4 - Gli utenti del servizio depurazione

Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	2.340	2.347	2.386	2.399	2.445
Cadorago	2.417	2.446	2.507	2.533	2.581
Caronno Pertusella	3.604	3.683	3.725	3.798	3.813
Ceremate	3.353	3.385	3.374	3.428	3.424
Guanzate	1.738	1.734	1.770	1.779	1.786
Lomazzo	2.638	2.706	2.719	2.804	2.813
Rovellasca	2.496	2.517	2.566	2.543	2.574
Rovello Porro	1.975	1.998	2.002	2.048	2.046
Utenze produttive	89	84	86	87	85
Totale	20.650	20.900	21.135	21.419	21.567
Variazione assoluta su anno precedente		250	235	284	148
Variazione percentuale su anno precedente		1,21%	1,12%	1,34%	0,69%

Dettaglio delle utenze produttive del servizio depurazione

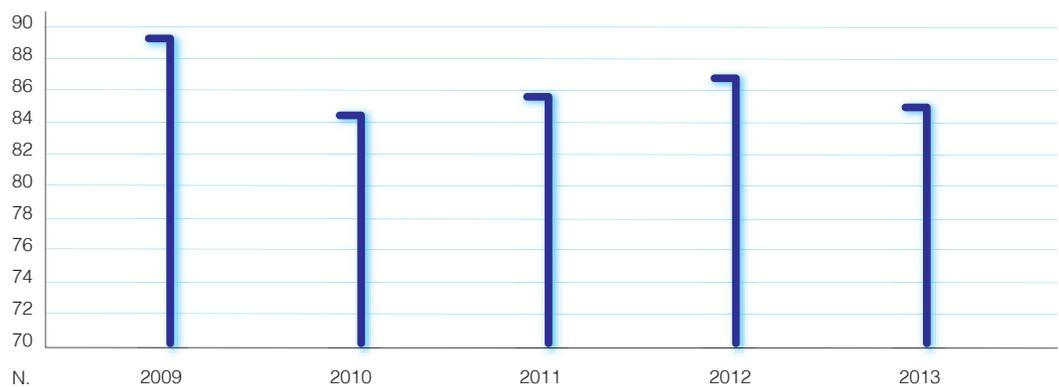
Industria	2009	2010	2011	2012	2013	Localizzazione prevalente
Tessile	18	17	16	16	15	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	12	12	12	12	12	Uniforme sul territorio
Galvaniche	8	8	7	7	6	Saronno, Caronno Pertusella
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	10	9	9	9	10	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	12	10	9	9	8	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	19	17	18	19	19	Uniforme sul territorio
Altre	4	5	9	9	9	Uniforme sul territorio
Totale	89	84	86	87	85	

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Incidenza delle utenze produttive per settore di attività

Tipologia attività	2013	Incidenza percentuale 2013
Tessili	15	17,65%
Alimentari	12	14,12%
Galvaniche	6	7,06%
Farmaceutiche	6	7,06%
Chimiche	10	11,76%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	8	9,41%
Carrozzerie/ Autolavaggi	19	22,35%
Altre	9	10,59%
Totale	85	100,00%

Andamento delle utenze produttive



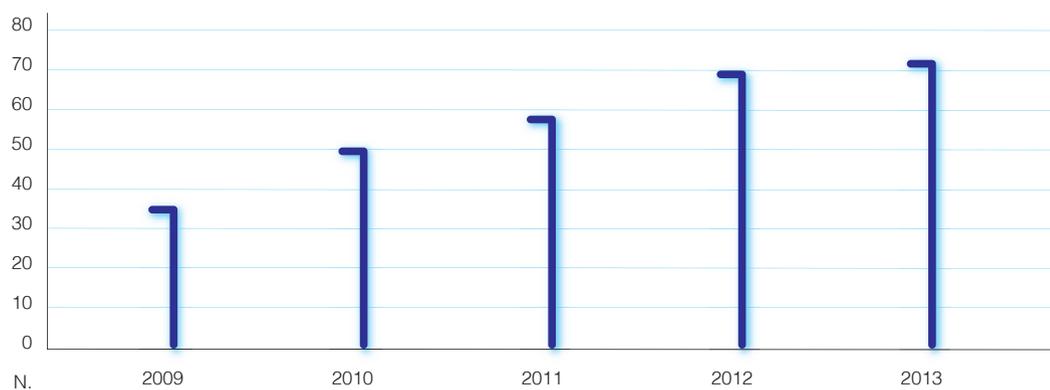
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4.5 - Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche

Anno	Aziende che hanno stipulato contratto per l'utilizzo del servizio	Variatione su anno precedente
2008	31	+1
2009	34	+ 3
2010	50	+ 16
2011	58	+8
2012	70	+12
2013	73	+3

Le aziende che normalmente si avvalgono in forma continuativa del servizio sono circa 50.

Andamento delle utenze del servizio trattamento reflui fosse settiche



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4.6 - Le relazioni con gli utenti

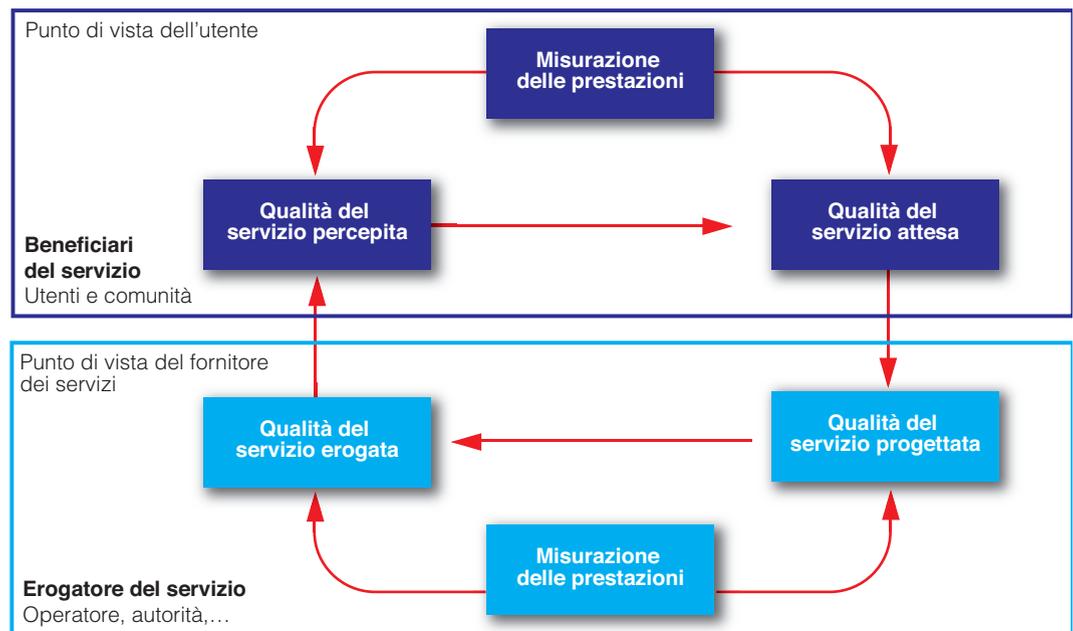
Iniziative di Customer Care

Lura Ambiente prosegue lo sviluppo di iniziative di Customer Care (attenzione al Cliente) rivolte agli utenti con lo scopo di monitorare le attività svolte, ampliare le prestazioni, garantire la qualità dei servizi rendendoli sempre più puntuali e di migliore qualità.



6.4.7 - La qualità delle relazioni

Lura Ambiente è consapevole che le iniziative non bastano. Quello che conta è la qualità delle relazioni, assumendo come riferimento valutativo quello degli interlocutori.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

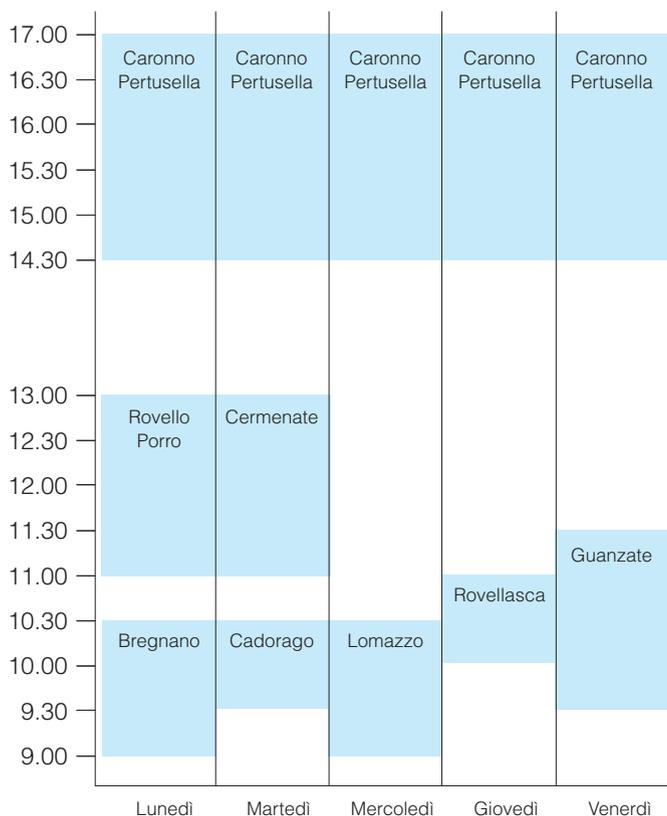
6.4.8 - Servizi agli utenti

I canali di accesso

Telefono: 02 9655646 centralino;
 Numero verde 800 11 00 99 (che consente di telefonare a Lura Ambiente senza oneri)
 Fax: 02 9659422
 Portale internet: www.lura-ambiente.it
 E-mail: info@lura-ambiente.it sportello@lura-ambiente.it
 E-mail certificata: lura-ambiente@legalmail.it
 Sportelli clienti: 8 Sportelli collocati in ciascun Comune ove Lura Ambiente gestisce il servizio idrico integrato, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche riguardanti i servizi offerti

Gli sportelli di accoglienza

I servizi di sportello sono diffusi su tutto il territorio gestito. Per ridurre i tempi di attesa e migliorare l'organizzazione del lavoro è stato introdotto il sistema della prenotazione. In tal modo gli utenti possono prenotare il servizio e conoscere con precisione l'orario esatto fissato per l'appuntamento



Le persone che si sono avvalse dei punti di accoglienza sono state nel 2013 circa 2.000. Avendo introdotto il sistema a prenotazione, il tempo di attesa agli sportelli si è praticamente azzerato.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presso la sede di Caronno Pertusella è attivo l'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) i cui compiti riguardano:

- rilevare, attraverso i punti di Accoglienza, le osservazioni e i reclami presentati dagli utenti
- provvedere, acquisendo tutti gli elementi necessari, a dare risposte all'utenza che ha presentato reclamo;
- assicurare il rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione favorendo l'interazione con l'utenza;
- fornire informazioni e ricevere segnalazioni e reclami;
- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso ai servizi;
- organizzare ed aggiornare le banche dati contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative per rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza.

Numero verde

Oltre al centralino telefonico attivo negli orari di ufficio, Lura Ambiente ha messo a disposizione degli utenti un numero verde per segnalare guasti, rotture ed emergenze. Il numero verde è attivo 24 ore su 24 compresi i giorni festivi.

Nel 2013 sono state circa 1.000 le persone che si sono avvalse di questo servizio, anche per semplici richieste di informazioni. Le chiamate con richiesta di intervento sono state tutte registrate su apposita modulistica. Quelle urgenti vengono trasmesse al personale di turno responsabile, il quale attiva l'unità operativa in servizio. Gli altri interventi vengono gestiti con uno specifico programma di lavoro degli operatori esterni, i quali annotano, sullo stesso modulo di segnalazione, gli interventi effettuati presso l'utente che ha richiesto l'intervento.



PRONTO INTERVENTO

Il servizio attivo 24 ore su 24, raccoglie le segnalazioni di guasti, rotture e disservizi che richiedono interventi operativi urgenti.

Contratti telefonici

Per rispondere in modo puntuale alle specifiche esigenze è attivo negli orari di ufficio un numero di telefono unico al quale gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni sui servizi.

Invio telematico delle fatture

Gli utenti possono ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica (in formato PDF), in sostituzione della spedizione cartacea, tutte le fatture emesse da Lura Ambiente per il servizio idrico.

Contenzioso con gli utenti

I reclami e le segnalazioni pervenute, sono stati gestiti secondo i principi riportati nella Carta del Servizio Idrico Integrato e le procedure di qualità aziendali.

In ogni caso di reclamo è stato adottato un adeguato e idoneo provvedimento atto ad avviare a risoluzione il problema, rimuovendo le eventuali irregolarità riscontrate.

Lura Ambiente non si limita a risolvere i reclami caso per caso; i reclami sono anche l'occasione per individuare eventuali problematiche generali e/o ricorrenti, per le quali vengono messe in campo soluzioni idonee anche in termini di prevenzione.

Gestione della morosità

L'azione di controllo del credito è stata effettuata costantemente. Per le esposizioni economiche causate dalla precarietà dei percorsi lavorativi sono state individuati, d'intesa con i soggetti interessati, programmi personalizzati di rateizzazione dei pagamenti, al fine di agevolare il rientro dalle esposizioni debitorie.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.4.9 - Comunicazione

Le azioni di comunicazione più significative rivolte agli utenti sono state:

Lura Ambiente News

Lura Ambiente News è il foglio di informazioni pubblicato due volte all’anno. Viene spedito agli utenti

Comune	Utenti (milioni)	Programmi	Milioni di copie (stima in migliaia)
Brescia	1,5	1	3
Como	0,8	1	2
Lecco	0,2	1	1
Sondrio	0,1	1	1
Mantova	0,7	1	2
Parma	0,5	1	2
Modena	0,5	1	2
Piacenza	0,3	1	1
Reggio Emilia	0,4	1	1
Emilia Romagna	4,5	1	15
Marche	0,4	1	1
Abruzzo	0,8	1	3
Lazio	5,0	1	15
Campania	5,5	1	15
Puglia	1,0	1	3
Basilicata	0,6	1	2
Calabria	0,5	1	2
Apulia	0,7	1	3
Andalusia	12,0	1	36
Totale	48,0	48	144

Comune	Utenti (milioni)	Programmi	Milioni di copie (stima in migliaia)
Brescia	1,5	1	3
Como	0,8	1	2
Lecco	0,2	1	1
Sondrio	0,1	1	1
Mantova	0,7	1	2
Parma	0,5	1	2
Modena	0,5	1	2
Piacenza	0,3	1	1
Reggio Emilia	0,4	1	1
Emilia Romagna	4,5	1	15
Marche	0,4	1	1
Abruzzo	0,8	1	3
Lazio	5,0	1	15
Campania	5,5	1	15
Puglia	1,0	1	3
Basilicata	0,6	1	2
Calabria	0,5	1	2
Apulia	0,7	1	3
Andalusia	12,0	1	36
Totale	48,0	48	144

Comune	Utenti (milioni)	Programmi	Milioni di copie (stima in migliaia)
Brescia	1,5	1	3
Como	0,8	1	2
Lecco	0,2	1	1
Sondrio	0,1	1	1
Mantova	0,7	1	2
Parma	0,5	1	2
Modena	0,5	1	2
Piacenza	0,3	1	1
Reggio Emilia	0,4	1	1
Emilia Romagna	4,5	1	15
Marche	0,4	1	1
Abruzzo	0,8	1	3
Lazio	5,0	1	15
Campania	5,5	1	15
Puglia	1,0	1	3
Basilicata	0,6	1	2
Calabria	0,5	1	2
Apulia	0,7	1	3
Andalusia	12,0	1	36
Totale	48,0	48	144

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Il sito internet

Il sito www.lura-ambiente.it è stato progettato in modo da soddisfare i requisiti di semplicità e accessibilità, per offrire informazioni e servizi. Sono pubblicate tutte le informazioni relative al servizio idrico, con la possibilità di scaricare la relativa modulistica, nonché tutte le analisi effettuate sull'acqua potabile distribuita in ogni Comune.



Informativa ai nuovi utenti

Ai nuovi utenti viene consegnata sia la documentazione specifica del servizio (Condizioni e modalità di effettuazione del servizio, tariffe, ecc.) sia la documentazione informativa sulla Società (stralcio Carta dei Servizi, tariffe, ecc.)

Bilancio Sociale Ambientale

Viene inviato in circa 200 copie alle associazione dei consumatori, ai rappresentanti istituzionali ed a tutti i maggiori stakeholder. È inoltre consultabile sul sito internet.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**6.4.10 - Trasparenza e qualità**

Carta dei servizi

I principali standard di qualità relativi all'erogazione del servizio idrico sono esplicitati da Lura Ambiente nella Carta del servizio idrico integrato.

Nel corso del 2013 le rilevazioni condotte sul rispetto della tempistica sottolineano il pieno rispetto dei valori, come evidenziato nella tabella sotto riportata.

Stralcio tempistica Carta dei Servizi di Lura Ambiente

Avvio e chiusura del rapporto contrattuale (segmento acquedotti)

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Tempo di predisposizione del preventivo (nuovo allaccio rete idrica)	15 giorni	Numero totale preventivi	205	205	183	143	149
		Numero preventivi effettuati entro 10 giorni	117	142	130	96	79
		Numero di preventivi oltre i 15 giorni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di emissione	11,6	9,8	6,6	9,0	9,5
Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica	25 giorni	Numero allacciamenti eseguiti	146	148	122	66	83
		Numero allacciamenti eseguiti entro 20 giorni	76	91	76	45	65
		Numero allacciamenti eseguiti oltre 25 giorni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	23,6	24	17	18	15
Cessazione della fornitura	15 giorni	Numero di richieste di disdette pervenute	179	182	157	183	236
		Numero di cessazioni effettuate entro 15 giorni	179	182	157	187	236
		Tempo medio di esecuzione	5,72	8,51	6,06	6,0	5,7
Attivazione della fornitura	7 giorni	Numero di attivazioni eseguite	319	214	224	174	218
		Tempo medio di esecuzione	2,8	3,0	2,9	3,0	3,3
Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito	Entro 24 ore	Numero riattivazioni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	0	0	0	0	0
Restituzione dell'importo in caso di recesso dell'utente dall'esecuzione dei lavori	10 giorni	Numero richieste scritte pervenute	1	0	0	0	0
		Rimborsi gestiti entro 10 giorni	1	0	0	0	0
		Tempo medio	7	0	0	0	0

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Continuità di servizio

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Interventi programmati sulla rete idrica e fognaria	24 ore		Non sono pervenute segnalazioni o reclami				
Sospensioni del servizio sulla rete idrica e fognaria	12 ore		Non sono pervenute segnalazioni o reclami				
Interventi programmati sull'impianto di trattamento reflui esterni	5 giorni	Numero comunicazioni trasmesse	5	-	-	-	-
		Tempo medio di preavviso per interventi programmati	6	-	-	-	-
Pronto intervento	24 ore su 24		Garantiti gli interventi				

Il mancato rispetto degli impegni assunti nei confronti degli utenti - riconducibile a proprie carenze - comporta il riconoscimento di rimborsi ai soggetti richiedenti.

La Carta del servizio è disponibile sul sito internet e un estratto con i punti fondamentali viene consegnato a tutti gli utenti al momento della stipula del contratto per l'erogazione del servizio idrico.

Stralcio Carta del servizio idrico integrato

Valutazione del grado di soddisfazione

Lura Ambiente S.p.A. si impegna a valutare la soddisfazione dell'Utente nelle seguenti modalità:

- Questionari diretti indirizzati agli Utenti del servizio di trattamento reflui esterni (segmento reflui esterni);
- Questionari diretti indirizzati alle aziende con scarichi di acque reflue industriali (segmento depurazione);
- Monitoraggio, analisi e valutazione dei reclami pervenuti dagli Utenti dei servizi di acquedotto e fognatura (segmento gestione reti)

Qualità dei rapporti con gli utenti

Per il calcolo dei tempi sopraccitati, espressi in giorni naturali consecutivi e per tutti gli standard assunti nella presente Carta dei Servizi, non si tiene conto degli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale.

7 L'applicabilità degli standard

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze necessarie per l'esecuzione dei lavori;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali sia diretti che indiretti;
- tempi necessari per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- condizioni climatiche ed eventi meteorici eccezionali;

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Lura Ambiente S.p.A. comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Lura Ambiente S.p.A.:

- garantisce ai clienti la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano interessarli, individuando le modalità ritenute più idonee per dare evidenza della variazione degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del Servizio;
- su richiesta dell'Utente fornisce indicazioni circa la qualità dell'acqua erogata in conformità agli standard di legge, con riferimento ai valori caratteristici indicativi pubblicati sul sito www.lura-ambiente.it.
- comunica informazioni circa le procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura del contatore e sulla periodicità di fatturazione;
- informa la Clientela circa il meccanismo di composizione della tariffa, nonché di variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- su richiesta dell'utente fornisce informazioni sull'andamento dell'impianto di depurazione, in riferimento ai limiti allo scarico e alle caratteristiche dell'acqua scaricata;
- rende note, presso gli sportelli, le procedure di presentazione dei reclami;
- si avvale di un servizio telefonico gratuito per segnalazioni d'emergenza sulle reti di acquedotto e fognatura;
- cura la funzionalità delle relazioni col pubblico prevedendo un servizio telefonico diretto con il cliente;

8 L'informazione al cliente**Tutela dei consumatori**

Dei servizi di Lura Ambiente, l'aspetto che maggiormente influisce sulla salute e la sicurezza dei consumatori è la qualità dell'acqua potabile.

Come riportato nel capitolo dedicato alle relazioni ambientali, sulla qualità dell'acqua vengono eseguiti ogni anno circa 12.900 analisi oltre a quelle effettuate dagli enti competenti.

Vista l'importanza di questo aspetto per i nostri utenti, abbiamo reso disponibili sul sito internet tutti i dati relativi alle caratteristiche dell'acqua potabile erogata per ogni Comune del nostro territorio.

Rispetto della privacy

Non è pervenuto alcun reclamo documentato per violazione della privacy e perdita di dati degli utenti.

Tutti i dati sensibili degli utenti sono raccolti, trattati ed archiviati in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia ed il personale presente nei punti di accoglienza è costantemente aggiornato sugli obblighi esistenti.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Segnalazione e reclami**

Viene tenuta apposita registrazione di tutte le segnalazioni pervenute, sia scritte che verbali (comunicazioni telefoniche, comprese quelle al numero verde).

Segnalazioni e reclami scritti

I reclami scritti pervenuti sono stati 52.

Anno 2013

Numero reclami pervenuti	52
Numero risposte inviate	52
Numero reclami in attesa di risposta	0
N° Reclami a cui non si è data risposta (prese d'atto, riscontri a comunicazioni, ecc.)	0
Servizi oggetto di reclamo	
Servizio Acquedotto	26
Servizio Fognatura	25
Servizio Depurazione	1
Altro	0

Due delle segnalazioni pervenute sono state effettuate dalle ASL competenti e hanno riguardato alcuni parametri relativi alla qualità dell'acqua erogata.

Segnalazioni e reclami scritti pervenuti nel 2012 distinti per servizio e per Comune

Comuni	Segnalazioni e reclami scritti				
	Totale	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Altro
Bregnano	4	3	1		
Cadorago	5	4	1		
Caronno Pertusella	22	6	15	1	
Ceremate	3	3			
Guanzate	5	4	1		
Lomazzo	4	2	2		
Rovellasca	7	2	5		
Rovello Porro	2	2			
Saronno	0				
Altri	0				
Totale	52	26	25	1	0
Tempo medio di risposta (giorni)					4,98

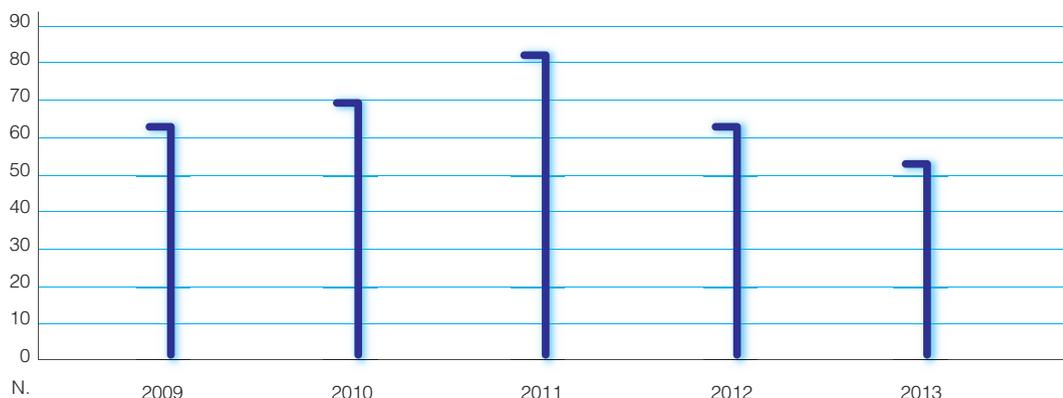
Il valore obbligatorio fissato dal DCPM 29 aprile 1999 per la risposta ai reclami scritti è di 30 giorni.

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2009	2010	2011	2012	2013
Numero reclami pervenuti	64	70	83	63	52
Numero risposte inviate	64	70	83	63	52
Numero reclami in attesa di risposta	0	0	0	0	0
Tempo medio di risposta (giorni)	4,10	3,10	4,01	3,89	4,98
Numero reclami scritti ogni 1000 utenti	2,97	3,22	3,77	2,83	2,33

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami scritti



Servizi oggetto di comunicazione	2009	2010	2011	2012	2013
Servizio Acquedotto	47	43	46	40	26
Servizio Fognatura	14	27	32	19	25
Servizio Depurazione	0	0	0	4	1
Fognatura/depurazione	1	0	0	0	0
Altro	2	0	5	0	0
Totale	64	70	83	63	52

La segnalazione riportata sotto la voce "Depurazione" ha riguardato la comunicazione dell'ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) relativa al superamento del limite del provvedimento autorizzativo per il parametro "Saggio di tossicità acuta" con V. Fischeri e quindi la non conformità dello scarico del depuratore ai limiti stabiliti dalla tabella 3 dell'allegato 5 al D. Lgs. 152/06. Il risultato positivo della prova di tossicità impone, come previsto dalla normativa vigente, l'obbligo di approfondire la causa della tossicità e la sua rimozione.

Sulla base delle prime indagini effettuate internamente è emerso che il cloro residuo (comunque nei limiti) interferisce sulla vitalità dei batteri bioluminescenti.

E' stata inoltre contattata l'Università Bicocca di Milano, al fine di intraprendere un percorso di collaborazione di ricerca scientifica per valutare l'interferenza del cloro (usato come disinfettante finale), con il saggio di tossicità specifico sul batterio V. Fischeri.

Segnalazioni e reclami verbali

Anno 2013	
Numero comunicazioni pervenute	346
Media mensile	29

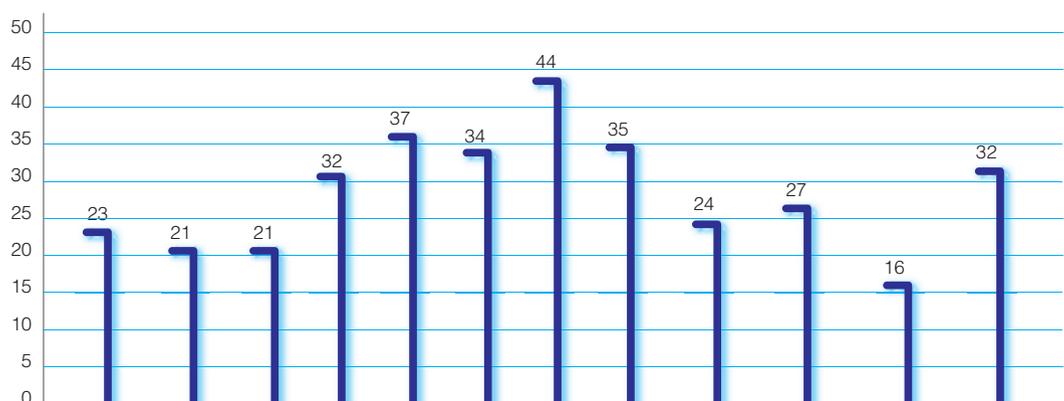
Segnalazioni e reclami verbali distinti per Comune

Anno 2013	
Bregnano	47
Cadorago	46
Caronno Pertusella	68
Ceremate	37
Guanzate	28
Lomazzo	44
Rovellasca	34
Rovello Porro	42
Totale	346

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Segnalazioni e reclami verbali pervenuti nel 2013 distinti per tipologia e periodo

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
Bregnano	4	2	3	2	6	7	4	3	5	4	3	4	47
Cadorago	5	3	4	4	5	4	8	2	1	3	4	3	46
Caronno Pertusella	5	3	5	11	4	2	8	10	6	6	5	3	68
Ceremate	2	1	3	8	7	4	5	3	1	1	0	2	37
Guanzate	2	5	3	4	1	2	3	2	0	2	0	4	28
Lomazzo	3	3	0	1	4	5	8	9	6	2	0	3	44
Rovellasca	1	2	2	0	6	6	1	1	1	4	2	8	34
Rovello Porro	1	2	1	2	4	4	7	5	4	5	2	5	42
Totale	23	21	21	32	37	34	44	35	24	27	16	32	346



N. Gennaio Febbraio Marzo Aprile Maggio Giugno Luglio Agosto Settembre Ottobre Novembre Dicembre

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali

Segnalazioni e reclami verbali	2009	2010	2011	2012	2013
Numero comunicazioni pervenute	428	381	337	516	346
Media mensile	35,67	31,75	28,1	43,00	29
Numero reclami verbali ogni 1000 utenti	19,87	17,51	15,33	23,18	15,54

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinto per anno

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
2009	53	16	34	27	44	32	46	18	35	26	15	82	428
2010	37	26	24	30	28	37	33	26	26	35	33	46	381
2011	32	34	22	23	31	34	32	29	22	31	28	19	337
2012	21	202	40	26	33	29	43	18	13	43	29	19	516
2013	23	21	21	32	37	34	44	35	24	27	16	32	346

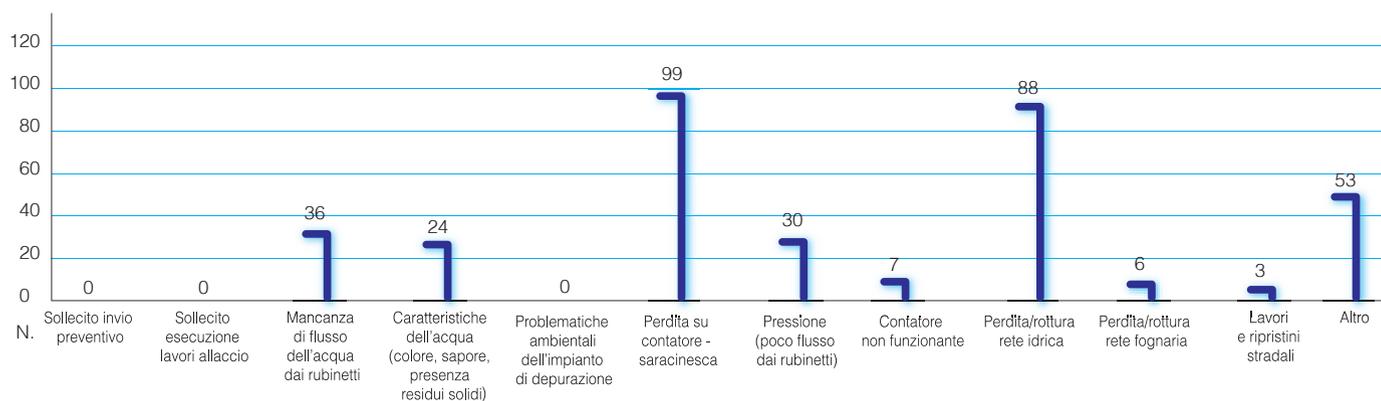
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinte per Comune

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Bregnano	62	68	35	74	47
Cadorago	47	51	30	59	46
Caronno Pertusella	81	75	74	87	68
Ceremate	67	46	46	81	37
Guanzate	39	26	33	41	28
Lomazzo	56	54	55	69	44
Rovellasca	39	25	34	62	34
Rovello Porro	37	36	30	43	42
Totale	428	381	337	516	346

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinte per tipologia

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Sollecito invio preventivo	0	0	0	0	0
Sollecito esecuzione lavori allaccio	1	0	0	0	0
Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	49	21	23	73	36
Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	25	30	13	24	24
Problematiche ambientali (...) dell'impianto di depurazione	0	0	1	0	0
Perdita su contatore - saracinesca	86	102	83	165	99
Pressione (poco flusso dai rubinetti)	38	26	23	28	30
Contatore non funzionante	30	19	17	52	7
Perdita/rottura rete idrica	116	97	97	105	88
Perdita/rottura rete fognaria	5	6	3	1	6
Lavori e ripristini stradali	11	12	3	3	3
Altro	67	68	74	65	53
Totale complessivo	428	381	337	516	346



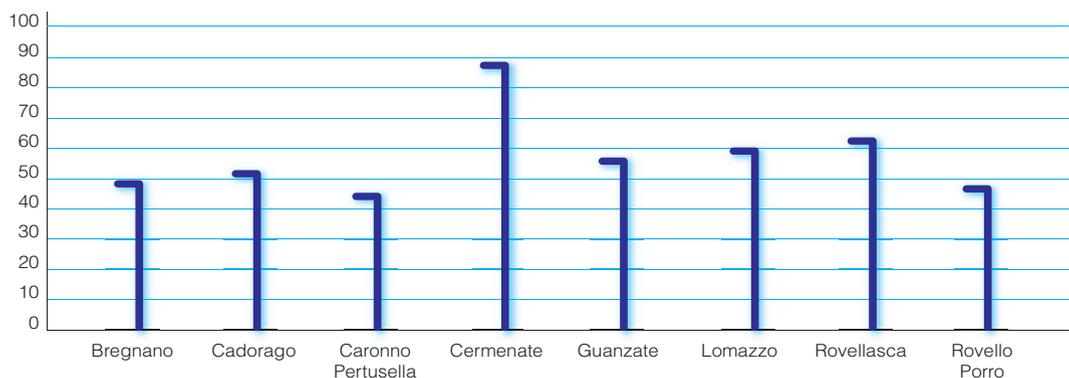
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Riepilogo segnalazioni e reclami scritti e verbali pervenuti nel 2013

Comuni	Segnalazioni e reclami			Utenti	Rapporto n° utenti/segnalazioni
	Scritti	Verbali	Totale		
Bregnano	4	47	51	2.507	49,16
Cadorago	5	46	51	2.729	53,51
Caronno Pertusella	22	68	90	4.086	45,40
Cermentate	3	37	40	3.554	88,85
Guanzate	5	28	33	1.858	56,30
Lomazzo	4	44	48	2.888	60,17
Rovellasca	7	34	41	2.593	63,24
Rovello Porro	2	42	44	2.078	47,23
Totale 2013	52	346	398	22.293	56,01
Totale 2012	63	516	575	22.261	38,45
Totale 2011 *	83	337	420	21.987	52,35
Totale 2010 *	70	381	447	21.753	48,66
Totale 2009 *	64	428	491	21.539	43,87
Totale 2008 *	63	375	436	21.364	49,00
Totale 2007 *	57	439	491	20.604	41,96
Totale 2006 *	27	558	585	20.072	34,31
Totale 2005 *	84	423	507	19.610	38,68

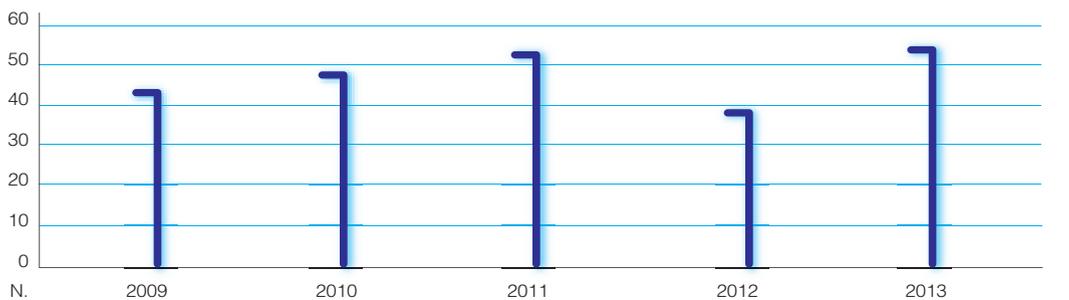
* Comprese le segnalazioni provenienti da Comuni non gestiti da Lura Ambiente e/o attinenti a problematiche non inerenti i servizi gestiti

Rapporto utenti/segnalazioni distinto per Comune nel 2013



Il Comune Cermentate risulta quello con il più basso rapporto tra segnalazioni ed utenti; quello con il più alto rapporto è il Comune di Caronno Pertusella.

Rapporto utenti/segnalazioni nel periodo 2009-2013



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.5 - I fornitori

Nel rapporto con i propri fornitori Lura Ambiente si ispira a principi di legalità, lealtà, imparzialità e indipendenza. I fornitori vengono selezionati attribuendo grande attenzione al fatto che agiscano nel pieno rispetto delle norme, con particolare riferimento a ciò che riguarda i contratti di lavoro, l'impatto ambientale, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

La società collabora con i fornitori nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, qualità, correttezza, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, imparzialità ed equità, riferendosi anche al Codice Etico, che individua i principi guida e le direttive fondamentali di comportamento a cui fare riferimento in fase di definizione di ogni richiesta di offerta e/o ordine.

Procedure di qualificazione e selezione

Le attività ed i beni acquistati dai fornitori impattano sulla qualità e sull'immagine delle aziende; per questo è fondamentale monitorare la catena di fornitura, dando particolare rilievo agli aspetti socio-ambientali.

Per questa ragione, il sistema di qualificazione dei fornitori ha lo scopo di garantire che i prodotti/servizi/lavori siano tali da assicurarne la qualità e l'affidabilità.

I fornitori possono essere qualificati in forma pubblica (previa pubblicazione di un bando funzionale a costituire un sistema di qualificazione o previa pubblicazione di un bando a fronte di una procedura aperta, ristretta, negoziata) e inseriti in apposito albo.

L'albo ha carattere "aperto". Tutti i fornitori che desiderano qualificarsi, anche una volta scaduto il termine originariamente fissato per la presentazione delle candidature, possono farlo. Le imprese qualificate verranno invitate alle procedure negoziate predisposte da quel momento in avanti.

Gli appalti di lavori, forniture e servizi sono regolati da norme comunitarie volte ad assicurare quanto previsto dal D. Lgs. n. 163/06 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

Le procedure di affidamento si differenziano in base all'ammontare dell'appalto e prevedono criteri di selezione e affidamento via via più attenti e restrittivi all'aumentare della spesa prevista.

In particolare:

- fino a 39.999 euro, per richieste d'acquisto urgenti non programmabili è previsto l'affidamento diretto. La procedura comporta l'individuazione di fornitori ai quali viene richiesto un preventivo: la scelta ricade sull'offerta più vantaggiosa, secondo il criterio prezzo-qualità;
- da 40.000 a 193.000 euro, per l'acquisto di beni e servizi programmati, l'affidamento avviene tramite procedure negoziate. Vengono individuati i potenziali fornitori, ai quali si richiede l'invio del preventivo tramite raccomandata in busta chiusa, entro un termine stabilito. Anche in questo caso, la scelta ricade sull'offerta più vantaggiosa secondo il criterio prezzo/qualità e tenendo conto di quanto stabilito nel disciplinare tecnico allegato alla richiesta di preventivo;
- per gli importi superiori l'acquisto di beni e servizi programmati avviene tramite gara pubblica in cui tutte le imprese interessate possono presentare la propria offerta.

Lura Ambiente utilizza anche un sistema di qualificazione per i fornitori che operano in appalti sotto soglia, richiedendo ai fornitori di prodotti e servizi critici o "strategici" la compilazione di un apposito questionario sul livello di qualità aziendale garantita. L'iscrizione all'elenco dei fornitori avviene sulla base di un punteggio qualitativo desumibile da una valutazione complessiva dell'azienda e della fornitura.

Le aziende fornitrici attualmente qualificate sono circa 90 e sono sottoposte annualmente a valutazione (rispetto dei tempi di consegna, reclami, ecc.).



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Stralcio della procedura aziendale relativa all'approvvigionamento

5. Descrizione della procedura di approvvigionamento

L'acquisizione di servizi, forniture di beni deve garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza; l'affidamento deve altresì rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché quello di pubblicità con le modalità indicate dalla vigente normativa.

Il principio di economicità può essere subordinato, entro i limiti in cui sia espressamente consentito dalle norme vigenti e dal presente codice, ai criteri, previsti dal bando, ispirati a esigenze sociali, nonché alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile. Il REG 1 disciplina le modalità, i limiti e le procedure da seguire per l'esecuzione in economia di lavori, nonché per le forniture di beni e di servizi. Si applica inoltre agli incarichi professionali e di collaborazione esterne.

Il REG 2 disciplina, per quanto non espressamente ricompreso nel REG 1, la modalità, i limiti e le procedure da seguire per l'affidamento di incarichi professionali.

Note:

REG 1 Regolamento per l'esecuzione in economia di lavori, forniture di beni e prestazioni di servizi.

REG 2 Regolamento per il conferimento di incarichi professionali ad esperti esterni all'Organizzazione.

Controllo della qualità della fornitura/servizio

La conformità della fornitura/servizio viene valutata dal responsabile dell'acquisto entro 15 giorni dall'avvenuta consegna. Viene data evidenza della rispondenza all'ordine con apposizione e firma del timbro di conformità sul documento di trasporto. In caso di fornitura non conforme il responsabile dell'acquisto registra i risultati di tale valutazione, trasmettendoli all'ufficio acquisti. Per le forniture continuative la valutazione viene effettuata con cadenza trimestrale.

**Aggiornamento annuale**

Con cadenza annuale viene aggiornato l'elenco dei fornitori attraverso l'assegnazione di un nuovo punteggio ricavato dalla valutazione iniziale dedotto un coefficiente in base ad eventuali ritardi, reclami o resi maturati nell'anno.

In sede di aggiornamento annuale del livello qualitativo, i fornitori con punteggio inferiore alla media sono sottoposti al vaglio della direzione, che può decidere in merito alla loro eventuale esclusione dall'elenco dei fornitori.

Le ditte che nel corso dell'anno non hanno effettuato alcuna fornitura vengono invece automaticamente cancellate.

Anno	Ditte/categorie di fornitura	Livello qualitativo medio
2009	80	11,80
2010	90	11,88
2011	91	11,85
2012	97	11,74
2013	92	11,67

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Le categorie di fornitura considerate critiche ai fini della qualità sono le seguenti:

1. Reattivi per i processi
2. Reattivi di laboratorio
3. Vetreria di laboratorio
4. Strumentazione di laboratorio
5. Analisi di laboratorio esterne
6. Macchine, apparecchiature e strumenti utilizzati nel processo
7. Servizi di manutenzione macchine, apparecchiature e strumenti utilizzati nel processo
8. Servizi di manutenzione e calibrazione strumenti di processo / laboratorio
9. Ricambi meccanici
10. Ricambi elettrici
11. Opere e tecnologie con impatto sul processo
12. Installazione di impianti elettrici
13. Servizio di presidio impianto (vigilanza)
14. Lubrificanti
15. Sistema gestione qualità aziendale (formazione del personale)
16. Servizi di progettazione, direzione lavori, collaudi
17. Forniture contatori
18. Letture contatori e fatturazione consumi
19. Servizio di movimentazione interna di rifiuti
20. Gestori rifiuti (trasportatori, smaltitori, recuperatori, intermediari)
21. Consulenti ambientali
22. Consulenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro e misurazioni di esposizione
23. Servizi di pulizia e manutenzione delle strutture
24. Impianti e attrezzature di emergenza, antincendio, primo soccorso, DPI, ...

Analisi resi, reclami e ritardi

Nel 2013 non si sono verificati resi/reclami, ma unicamente ritardi nei tempi di consegna, che peraltro non hanno pregiudicato le normali attività.

Anno	Ordini	Ritardi	Resi/ Reclami	Incidenza % Resi/ reclami sul totale degli ordini	Ritardo medio in giorni
2009	654	-	-	-	-
2010	708	17	-	2,4%	5,50
2011	699	19	-	2,7%	8,10
2012	685	20	-	2,8%	17,2
2013	788	33	-	4,2%	11,5

I fornitori ed il territorio

La localizzazione dei fornitori è principalmente concentrata nel territorio di riferimento di Lura Ambiente e nelle province limitrofe sia come numero di fornitori attivi che come volume di ordini; ciò accresce il positivo impatto economico di Lura Ambiente sul territorio.



6.6 - I Comuni

La collocazione territoriale



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

La popolazione residente

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	Variazione % 2009-2013
Bregnano	6.077	6.152	6.216	6.313	6.583	8,33%
Cadorago	7.499	7.646	7.655	7.806	8.003	6,72%
Caronno Pertusella	15.624	16.263	16.403	16.781	17.246	10,38%
Ceremate	9.003	9.097	9.032	9.092	9.193	2,11%
Guanzate	5.640	5.719	5.698	5.756	5.857	3,85%
Lomazzo	9.425	9.564	9.191	9.343	9.611	2,51%
Rovellasca	7.494	7.608	7.561	7.703	7.771	3,70%
Rovello Porro	6.065	6.105	6.041	6.118	6.192	2,09%
Saronno	38.749	39.161	38.644	38.902	39.308	1,44%
Totale	105.576	107.315	106.441	107.814	109.764	4,02%

(I dati relativi alla popolazione al 31 dicembre 2013 potrebbero subire variazioni a seguito dei controlli previsti dall'ISTAT)

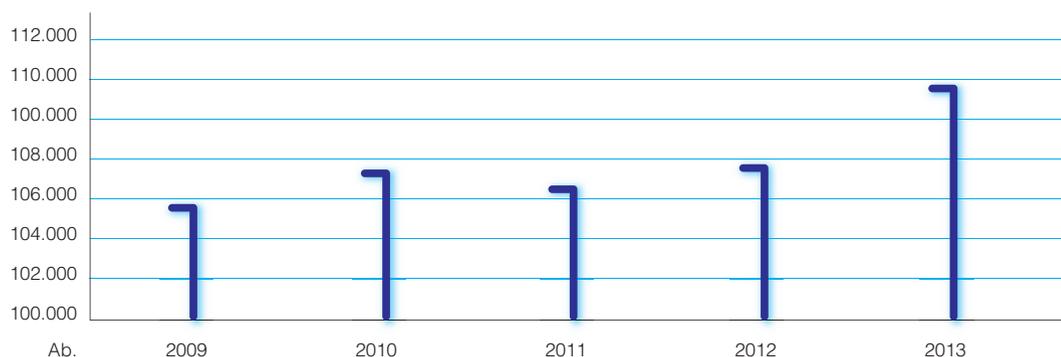
(1): Popolazione riferita al 30 giugno 2013

La variazione della popolazione residente

Comuni	2012	2013	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.313	6.583	270	4,28%
Cadorago	7.806	8.003	197	2,52%
Caronno Pertusella	16.781	17.246	465	2,77%
Ceremate	9.092	9.193	101	1,11%
Guanzate	5.756	5.857	101	1,75%
Lomazzo	9.343	9.611	268	2,87%
Rovellasca	7.703	7.771	68	0,88%
Rovello Porro	6.118	6.192	74	1,21%
Saronno	38.902	39.308	406	1,04%
Totale	107.814	109.764	1.950	1,81%

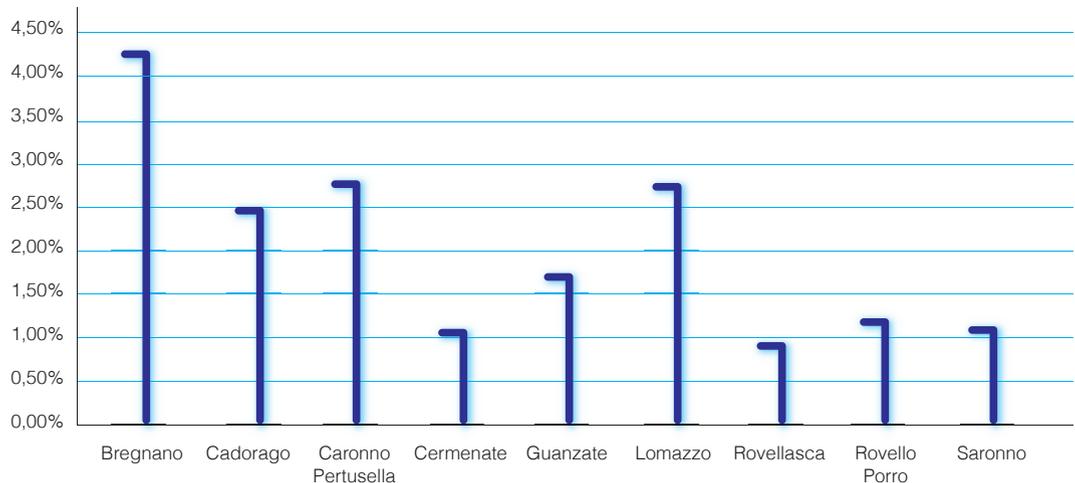
Gli incrementi demografici più consistenti, correlati anche al riallineamento dei dati conseguente al censimento 2011, si riscontrano rispettivamente nei Comuni di Bregnano e Lomazzo. Di contro, le variazioni più contenute si sono invece verificate nei Comuni di Rovellasca e Saronno.

Andamento popolazione residente



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Variazione percentuale popolazione residente nel 2013



Attrattività territoriale

Nel 2013 l'incremento demografico è risultato più elevato rispetto a quello registrato nel 2012 (+1,81% rispetto allo 0,70%).

Bilancio demografico e popolazione residente al 31 dicembre 2013

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
Popolazione al 1° Gennaio	6.403	7.926	16.781	9.092	5.841	9.343	7.694	6.118	69.198
Nati	56	78	227	78	62	109	93	78	781
Morti	49	52	113	76	47	97	56	66	556
Saldo naturale	7	26	114	2	15	12	37	12	225
Isritti da altri comuni	280	366	597	277	238	413	264	223	2.658
Isritti dall'estero	24	28	55	35	21	43	30	30	266
Altri iscritti	82	11	352	89	1	263	5	106	909
Cancellati per altri comuni	164	336	495	244	216	374	232	269	2.330
Cancellati per l'estero	23	18	42	18	17	19	11	13	161
Altri cancellati	26	0	116	40	26	70	16	15	309
Saldo migratorio e per altri motivi	173	51	351	99	1	256	40	62	1.033
Popolazione al 31 Dicembre	6.583	8.003	17.246	9.193	5.857	9.611	7.771	6.192	70.456

Fonte: Uffici Anagrafe dei Comuni

La componente migratoria continua a costituire la più robusta componente nella variazione demografica, rispetto al saldo naturale. Il saldo migratorio risulta costituito per buona parte da persone provenienti da altri Comuni più che dall'estero. Questi dati confermano l'attrattività abitativa, ma non solo, del territorio. Ciò è particolarmente significativo, se la lettura del dato avviene in parallelo alle difficoltà del tessuto produttivo ed alla conseguente contrazione delle capacità occupazionali.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Struttura della famiglia**

(Rapporto sulla Coesione Sociale Anno 2013, Vol. 1, Ministero del lavoro e delle politiche sociali)

il 30,1% delle famiglie è rappresentato da persone sole, incidenza in continua crescita.

Tra le persone sole il 54,4% ha oltre 60 anni e di queste la maggioranza è rappresentata da donne. Le coppie con figli costituiscono la prevalenza dei nuclei familiari, pari al 53,8%, mentre le coppie senza figli hanno un'incidenza del 30,8% e i monogenitore del 15,3 % sul totale dei nuclei.

E' interessante evidenziare come l'incidenza delle coppie con figli subisca una flessione, passando dal 62,4% del 1995 al 53,8% del 2011-2012 a cui corrisponde un andamento crescente dell'incidenza delle coppie senza figli e dei monogenitore. Conseguentemente anche il numero medio di componenti familiari è in flessione.

Analizzando il numero di figli si evidenzia che il 52,5% delle coppie con figli ha un solo figlio, il 39,1% due e il 7,9% tre e più figli, con un'incidenza delle coppie con figlio unico in aumento nel periodo considerato. Nel 2012 sono circa 5 milioni e 770 mila le coppie con figli minori. Nel 55,1% dei casi è ravvisabile un solo figlio, nel 39,3% due e nell'8,1% tre e più figli. Nel 2012 ci sono in Italia 6 milioni e 964 mila persone di età compresa tra i 18 e i 34 anni celibi e nubili che vivono con almeno un genitore e rappresentano il 61,2% della popolazione di riferimento. L'aumento registrato nell'ultimo anno di tale percentuale è da collegare alla crisi economica che ha penalizzato soprattutto i giovani, escludendoli dal mercato del lavoro. Spostando l'analisi sugli anziani è possibile osservare come nella media 2011-2012 il 36,6% delle famiglie abbia al suo interno almeno un anziano, il 23,2% sia rappresentato da famiglie con solo anziani, il 20,1 % delle famiglie ha almeno un anziano di 65-74 anni, il 14,8 % delle famiglie ha un anziano di 75- 84 anni e il 5,8% ha almeno un anziano di 80 anni e più. Le persone di 65 anni e più nel 41,6 % dei casi sono coniugi in una coppia senza figli, nel 29,5 % persone sole, nel 13,5 % sono genitori in una coppia con figli, nel 6,4 % sono genitori in un nucleo con un solo genitore e nel 3,5 % dei casi sono membri aggregati in famiglie con un solo nucleo.



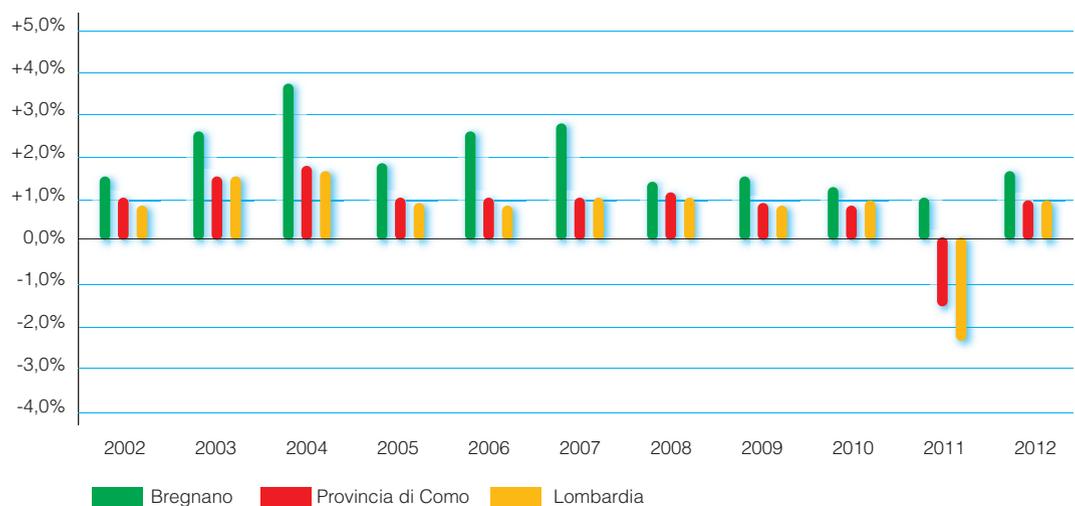
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento storico della popolazione residente al 31 dicembre di ogni anno (dati Istat)

Bregnano

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	5.108	-	-	-	-
2002	5.181	73	1,43%	-	-
2003	5.313	132	2,55%	2.020	2,63
2004	5.508	195	3,67%	2.128	2,59
2005	5.607	99	1,80%	2.180	2,57
2006	5.749	142	2,53%	2.274	2,53
2007	5.902	153	2,66%	2.360	2,5
2008	5.987	85	1,44%	2.405	2,49
2009	6.077	90	1,50%	2.432	2,5
2010	6.152	75	1,23%	2.479	2,48
2011	6.216	64	1,04%	2.533	2,45
2012	6.313	97	1,56%	2.541	2,48

Le variazioni annuali della popolazione di Bregnano espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

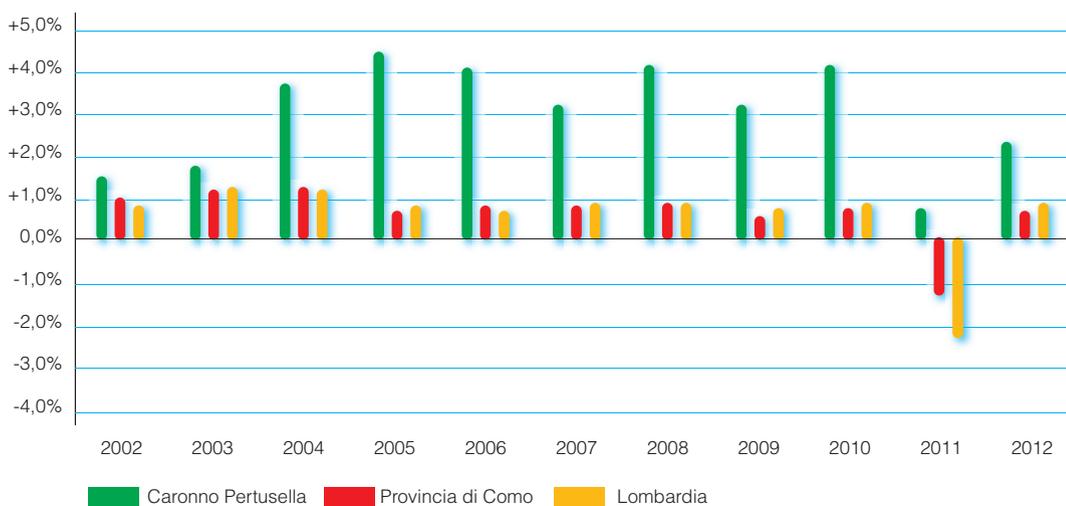


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Cadorago

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	6.621	-	-	-	-
2002	6.691	70	1,06%	-	-
2003	6.793	102	1,52%	2.626	2,59
2004	6.952	159	2,34%	2.706	2,57
2005	7.061	109	1,57%	2.761	2,56
2006	7.144	83	1,18%	2.845	2,51
2007	7.228	84	1,18%	2.907	2,49
2008	7.344	116	1,60%	2.975	2,47
2009	7.499	155	2,11%	3.054	2,46
2010	7.646	147	1,96%	3.154	2,42
2011	7.655	9	0,12%	3.293	2,32
2012	7.806	151	1,97%	3.283	2,38

Le variazioni annuali della popolazione di Cadorago espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

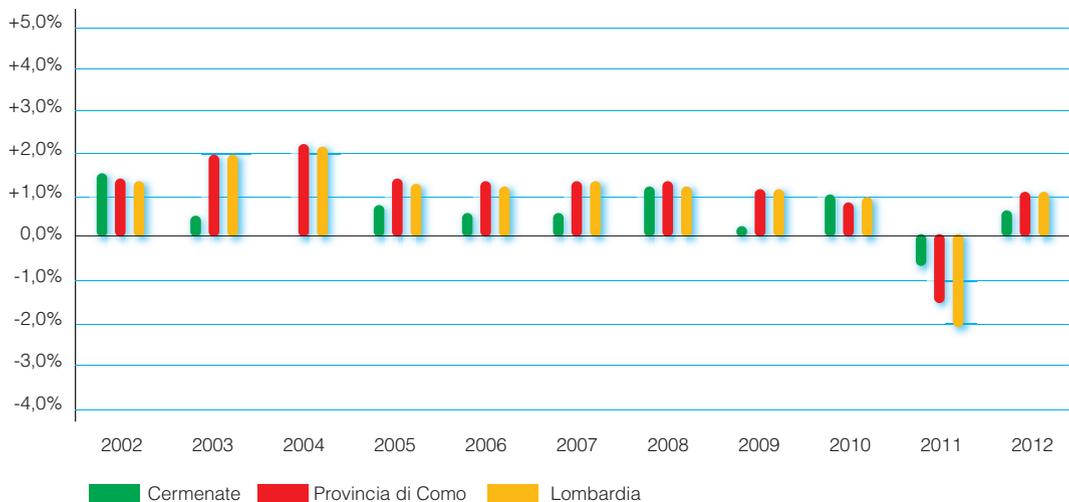


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Cermerate

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	8.599	-	-	-	-
2002	8.720	121	1,41%	-	-
2003	8.752	32	0,37%	3.377	2,59
2004	8.752	0	0,00%	3.421	2,55
2005	8.813	61	0,70%	3.456	2,55
2006	8.856	43	0,49%	3.488	2,54
2007	8.896	40	0,45%	3.527	2,52
2008	8.997	101	1,14%	3.571	2,52
2009	9.003	6	0,07%	3.621	2,48
2010	9.097	94	1,04%	3.687	2,47
2011	9.032	-65	-0,71%	3.743	2,41
2012	9.092	60	0,66%	3.796	2,39

Le variazioni annuali della popolazione di Cermerate espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

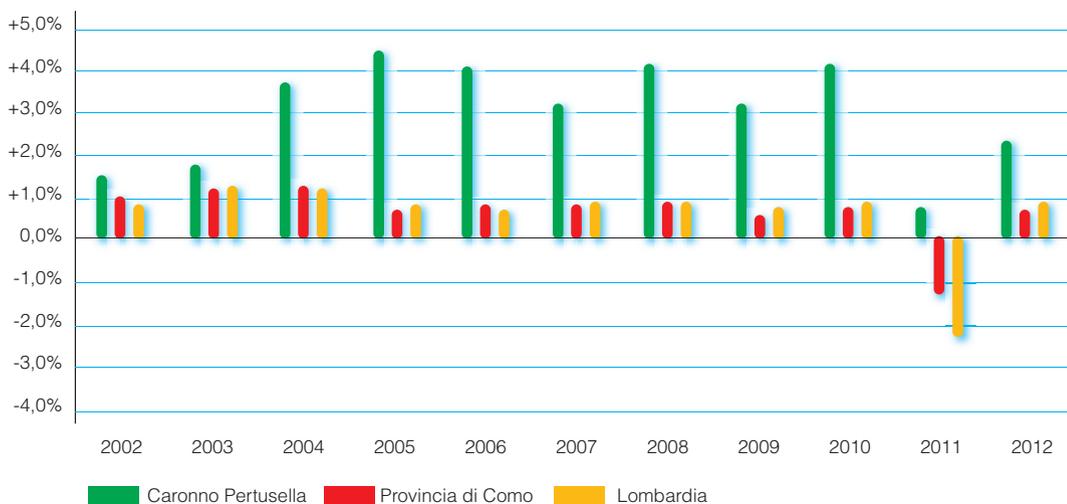


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Caronno Pertusella

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	12.095	-	-	-	-
2002	12.288	193	1,60%	-	-
2003	12.510	222	1,81%	4.953	2,53
2004	12.973	463	3,70%	5.214	2,49
2005	13.567	594	4,58%	5.525	2,46
2006	14.118	551	4,06%	5.840	2,42
2007	14.566	448	3,17%	6.117	2,38
2008	15.157	591	4,06%	6.394	2,37
2009	15.624	467	3,08%	6.646	2,35
2010	16.263	639	4,09%	6.936	2,34
2011	16.403	140	0,86%	7.143	2,29
2012	16.781	378	2,30%	7.314	2,29

Le variazioni annuali della popolazione di Caronno Pertusella espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Varese e della regione Lombardia sono:

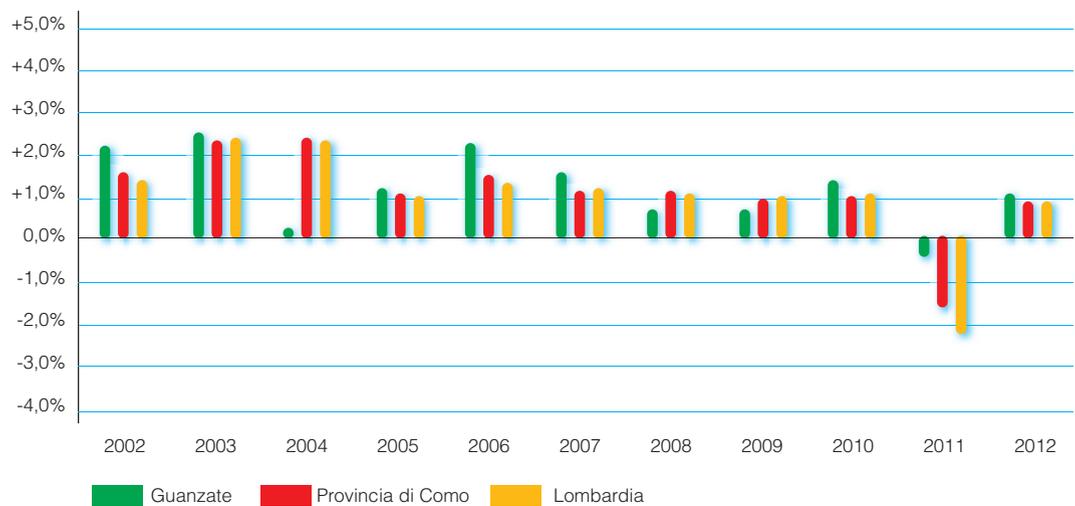


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Guanzate

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	5.043	-	-	-	-
2002	5.153	110	2,18%	-	-
2003	5.286	133	2,58%	1.963	2,68
2004	5.290	4	0,08%	1.994	2,64
2005	5.354	64	1,21%	2.044	2,6
2006	5.474	120	2,24%	2.122	2,57
2007	5.565	91	1,66%	2.174	2,55
2008	5.606	41	0,74%	2.201	2,54
2009	5.640	34	0,61%	2.235	2,51
2010	5.719	79	1,40%	2.264	2,52
2011	5.698	-21	-0,37%	2.295	2,48
2012	5.756	58	1,02%	2.320	2,47

Le variazioni annuali della popolazione di Guanzate espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

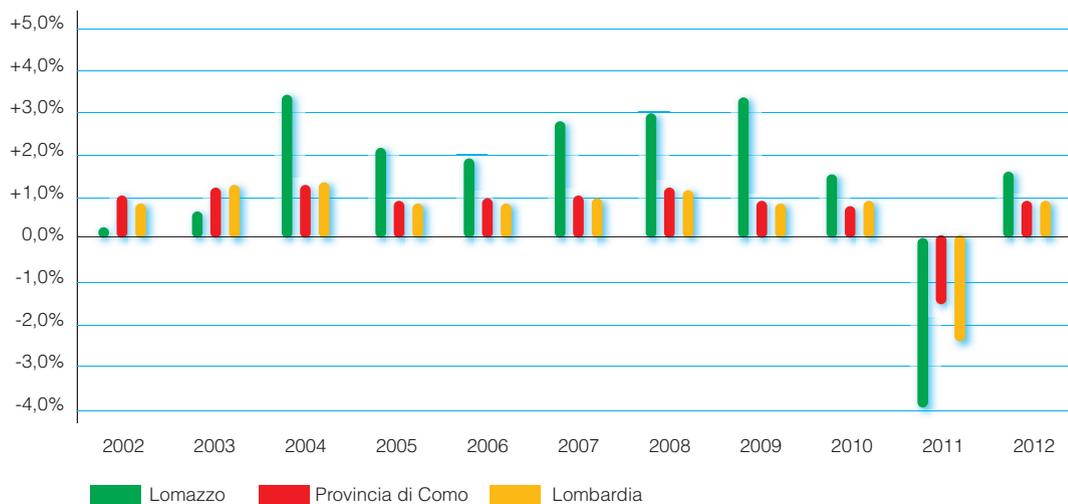


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Lomazzo

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	7.966	-	-	-	-
2002	7.976	10	0,13%	-	-
2003	8.031	55	0,69%	3.104	2,57
2004	8.291	260	3,24%	3.256	2,53
2005	8.460	169	2,04%	3.353	2,51
2006	8.623	163	1,93%	3.451	2,48
2007	8.867	244	2,83%	3.578	2,46
2008	9.129	262	2,95%	3.729	2,44
2009	9.425	296	3,24%	3.843	2,44
2010	9.564	139	1,47%	3.916	2,43
2011	9.191	-373	-3,90%	3.976	2,3
2012	9.343	152	1,65%	4.004	2,32

Le variazioni annuali della popolazione di Lomazzo espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

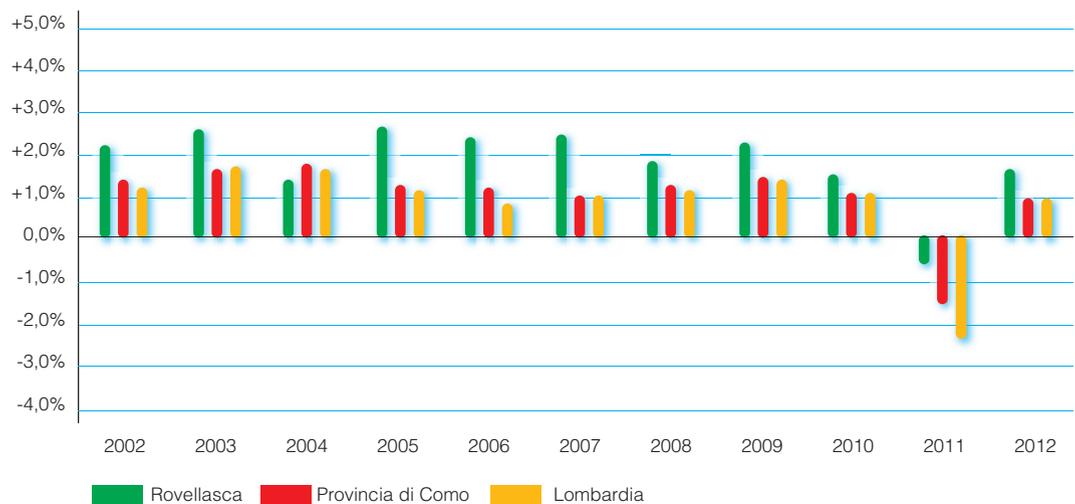


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rovellasca

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	6.322	-	-	-	-
2002	6.456	134	2,12%	-	-
2003	6.630	174	2,70%	2.658	2,49
2004	6.721	91	1,37%	2.701	2,49
2005	6.890	169	2,51%	2.766	2,49
2006	7.044	154	2,24%	2.868	2,46
2007	7.202	158	2,24%	2.962	2,43
2008	7.336	134	1,86%	3.083	2,38
2009	7.494	158	2,15%	3.164	2,37
2010	7.608	114	1,52%	3.214	2,37
2011	7.561	-47	-0,62%	3.247	2,33
2012	7.703	142	1,88%	3.246	2,37

Le variazioni annuali della popolazione di Rovellasca espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

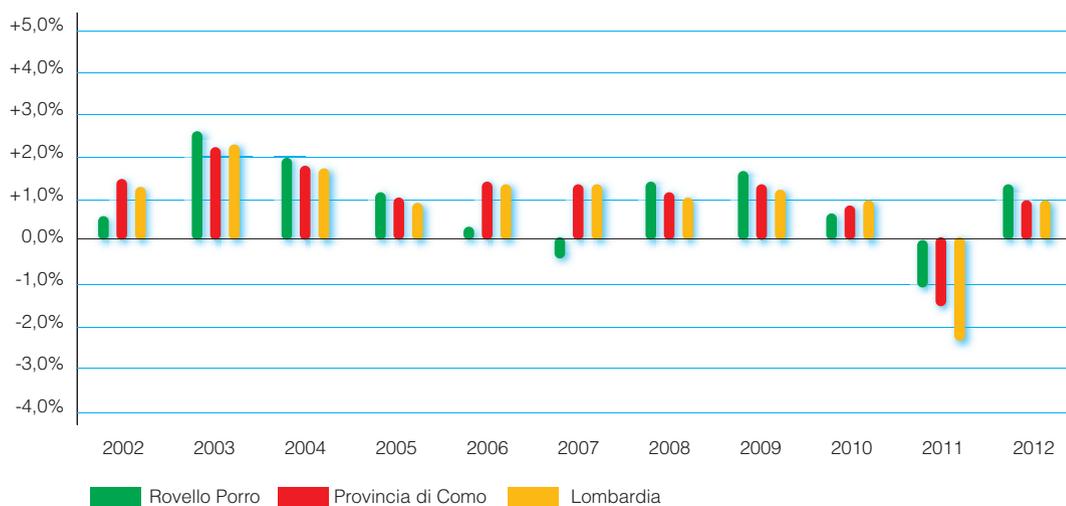


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rovello Porro

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	5.520	-	-	-	-
2002	5.548	28	0,51%	-	-
2003	5.686	138	2,49%	2.277	2,49
2004	5.797	111	1,95%	2.322	2,49
2005	5.862	65	1,12%	2.355	2,49
2006	5.871	9	0,15%	2.372	2,47
2007	5.865	-6	-0,10%	2.405	2,44
2008	5.957	92	1,57%	2.449	2,43
2009	6.065	108	1,81%	2.492	2,43
2010	6.105	40	0,66%	2.523	2,42
2011	6.041	-64	-1,05%	2.574	2,34
2012	6.118	77	1,27%	2.620	2,33

Le variazioni annuali della popolazione di Rovello Porro espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Como e della regione Lombardia sono:

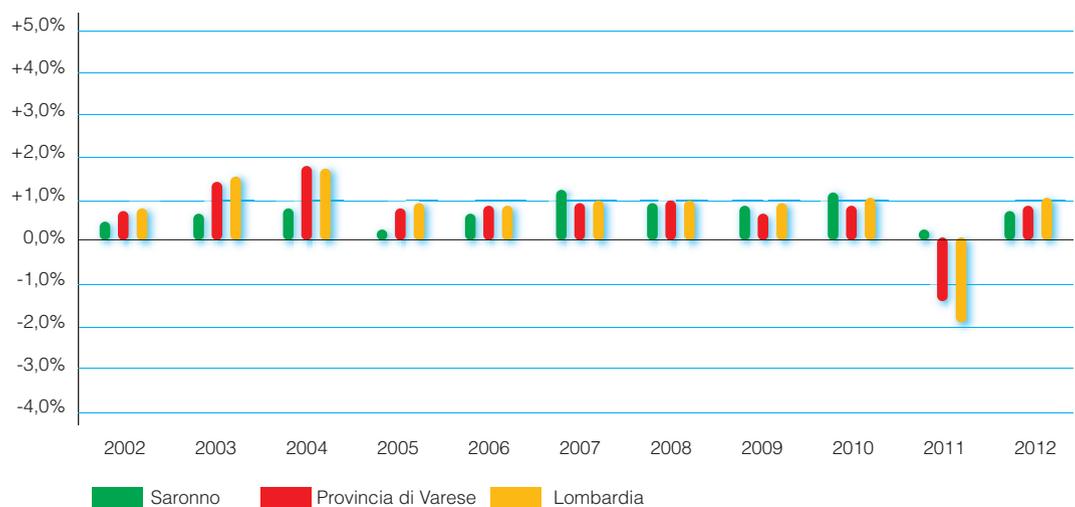


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Saronno

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	36.891	-	-	-	-
2002	37.022	+131	+0,36%	-	-
2003	37.213	+191	+0,52%	15.556	2,37
2004	37.472	+259	+0,70%	15.840	2,35
2005	37.458	-14	-0,04%	16.008	2,32
2006	37.689	+231	+0,62%	16.226	2,31
2007	38.126	+437	+1,16%	16.627	2,28
2008	38.460	+334	+0,88%	16.940	2,26
2009	38.749	+289	+0,75%	17.135	2,25
2010	39.161	+412	+1,06%	17.434	2,23
2011	38.644	+46	+0,12%	17.551	2,19
2012	38.902	+258	+0,67%	17.612	2,19

Le variazioni annuali della popolazione di Saronno espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Varese e della regione Lombardia sono:



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**6.7 - Le risorse umane**

Il rispetto e la valorizzazione delle persone costituisce per Lura Ambiente il principio ispiratore per le politiche del personale.

Accrescere le competenze professionali, favorire il coinvolgimento e la partecipazione delle persone sono i presupposti fondamentali per creare il clima di coesione necessario per consolidare rapporti di piena collaborazione.

L'obiettivo è quello di "fare squadra", integrando le competenze e le funzioni individuali all'interno di un sistema di regole condivise e creando il necessario coinvolgimento attraverso adeguati strumenti di comunicazione interna.

Proprio a questo riguardo, il Codice Etico di Lura Ambiente "... garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa esprimere le proprie attitudini professionali e offre a tutti i suoi collaboratori adeguati strumenti ed opportunità di crescita professionale".

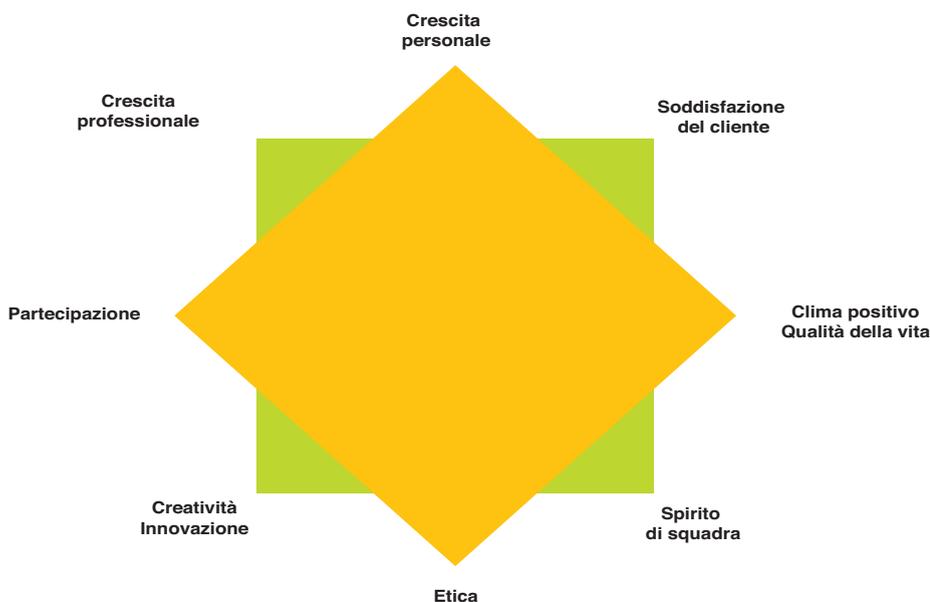
Principi di riferimento

Lavoro obbligato	Lura Ambiente rifiuta e condanna qualunque forma di coercizione lavorativa in ottemperanza alla Convenzione ILO n. 105 e adotta politiche di valorizzazione delle risorse umane fondate sulla partecipazione, sul coinvolgimento e sull'adesione personale e consapevole alla mission
Salute e Sicurezza	Lura Ambiente ritiene fondamentale garantire ai lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre che non danneggi in alcun modo la loro salute e che ne favorisca il benessere psico-fisico, in ottemperanza al Testo Unico sulla Sicurezza D. Lgs. 81/08
Libertà di associazione	Lura Ambiente favorisce l'attività sindacale al proprio interno in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori e si impegna a ricercare relazioni industriali improntate alla collaborazione
Discriminazione	Lura Ambiente rifiuta qualunque forma di discriminazione basata sulla nazionalità, il genere, l'orientamento sessuale, la razza, la religione, l'appartenenza politica, l'età e la disabilità in ottemperanza alla Costituzione e allo Statuto dei Lavoratori
Pratiche disciplinari	Lura Ambiente rifiuta il ricorso ad abusi verbali e coercizioni mentali e fisiche per imporre l'esecuzione del lavoro assegnato o per punire eventuali errori in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori. Nel caso in cui si giudicasse di dover ricorrere a sanzioni disciplinari, verrà preso a riferimento quanto previsto dal CCNL. Lura Ambiente intende promuovere rapporti di lavoro ispirati al reciproco rispetto e alla cooperazione
Orario lavorativo	Lura Ambiente riconosce e rispetta i diritti definiti dal CCNL e favorisce l'adozione di forme di flessibilità che consentano di conciliare le esigenze lavorative e le esigenze personali
Retribuzione	Lura Ambiente regola il sistema retributivo sulla base dei parametri definiti dal CCNL e della professionalità

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Il “capitale” insostituibile

In un modello organizzativo ad alta intensità di coinvolgimento delle risorse umane – verso il quale tende progressivamente Lura Ambiente -, la qualità delle performances dipende in misura notevole dalla capacità di valorizzare le competenze e le attitudini delle persone conferendo loro ampi spazi di autonomia.



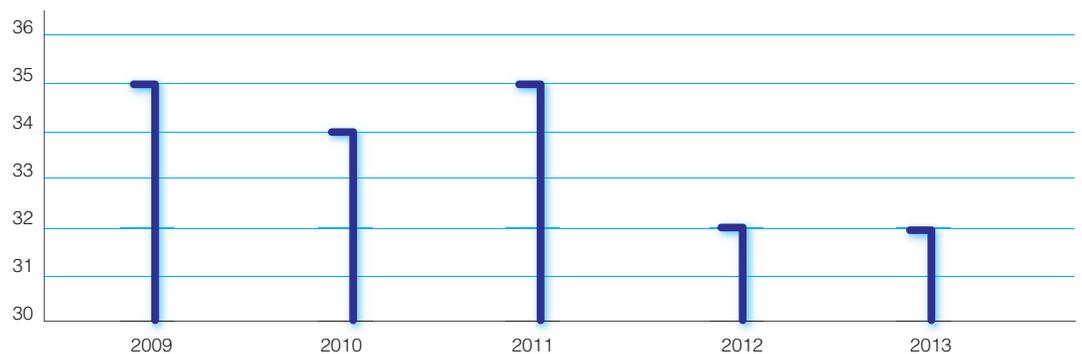
In quest’ottica, l’efficacia delle prestazioni lavorative viene ricercata non solo sul versante organizzativo, ma soprattutto creando un contesto favorevole all’espressione del talento degli individui ed una cultura aziendale connotata da un sistema di valori e di finalità fortemente condivisi.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Il personale di Lura Ambiente: la fotografia al 2013

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2009	35
2010	34
2011	35
2012	32
2013	32
Età media (anni)	43



Composizione per genere

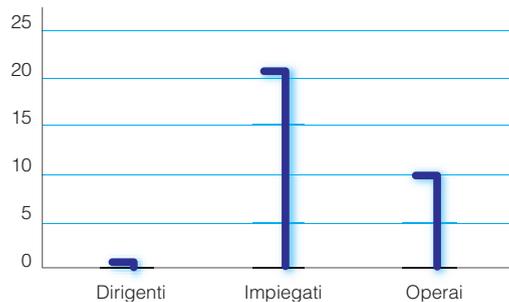
Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2005	25	71	10	29
2006	25	68	12	32
2007	24	69	11	31
2008	24	69	11	31
2009	24	69	11	31
2010	24	71	10	29
2011	24	69	11	31
2012	21	66	11	34
2013	21	66	11	34

L'analisi del personale dipendente per genere rileva la netta prevalenza di uomini, che rappresentano il 66% del totale. La componente femminile del personale si attesta al 34%.

Numero dipendenti per qualifica

Anni	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
2009	1	22	12	35
2010	1	21	12	34
2011	1	22	12	35
2012	1	21	10	32
2013	1	21	10	32

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



Tipologia contratto di lavoro

Anni	Contratti a tempo indeterminato	Di cui a tempo pieno	Di cui a part-time	Contratti a tempo determinato	Totale organico
2009	34	31	3	1	35
2010	34	32	2	-	34
2011	34	31	3	1	35
2012	32	29	3	-	32
2013	32	29	3	-	32

Tutto il personale di Lura Ambiente ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Percorso formativo del personale

Anni	Laureati	Diplomati	Altro
2009	3	28	4
2010	3	27	4
2011	3	28	4
2012	3	26	3
2013	3	26	3

La stabilità del personale ed il grado di preparazione del personale (la componente laureata e diplomata è pari a circa il 90% dell'organico) consente di disporre di un patrimonio di competenze stabile e di buon livello.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Le politiche delle pari opportunità

L'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile, che rappresenta oltre il 30% del totale dei lavoratori.

Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro viene garantita l'effettiva pari dignità delle persone. La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dove sono definiti stipendi base per ciascuna categoria.

Nel consiglio di Amministrazione si contano, su tre componenti, due donne.

Lura Ambiente è attenta inoltre ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo.

Work –Life balance

Lura Ambiente persegue una politica gestionale che promuove e sostiene il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, mettendo a disposizione dei propri dipendenti una scelta di opportunità che consentono di meglio conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali.

Orari di ingresso al lavoro flessibili: Gli accordi sindacali sull'orario di ingresso al lavoro hanno introdotto forme di flessibilità specialmente per il personale impiegatizio.

Altre forme di flessibilità a favore dei dipendenti: ai dipendenti possono essere concessi, giustificandone il motivo, permessi retribuiti, oltre a quelli previsti dalla legge (esempio: visite specialistiche, ecc.).

La formazione e la crescita professionale

Nel corso del 2013 sono state erogate complessivamente 202 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di 6 ore/anno, come evidenziato nel prospetto che segue:

Formazione (ore totali)

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Formazione e qualificazione professionale	94	106	86	22	198
Sicurezza e legge 231	126	346	269	240	4
Totale	220	452	355	262	202
Media ore/anno addetto	6	13	10	8	6

Il numero dei dipendenti partecipanti ad almeno un corso di formazione nell'anno 2013 è risultato pari a 21, corrispondente al 65% dell'organico.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Gli aspetti formativi hanno preso in considerazione le seguenti tematiche:

Corso

Verifica formazione squadra di emergenza
 Aggiornamento rischio chimico
 Formazione utilizzo DPI e informativa relativa ai rischi presenti in laboratorio
 Formazione PES - PAV
 Aggiornamento M.O. relativo ai reati di impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare
 Aggiornamento Primo Soccorso
 Aggiornamento formativo Coordinatori sicurezza
 Informazione specifica PRO 21 - Log Out / Tag Out
 Aggiornamento formativo RLS
 Formazione Preposti ai sensi Accordo stato regioni e D. Lgs. 81/08
 Formazione Coordinatore per la sicurezza
 Informazione specifica integrativa modello organizzativo ex D. Lgs. 231 (Reati societari)

Le opportunità di formazione e crescita professionale

Nel corso del 2013 sono state mantenute le collaborazioni con Enti universitari e portati a termine i progetti e le sperimentazioni già pianificate. E' stata offerta l'opportunità di tre stage su due specifiche tematiche:

- Valutazione sulla convenienza economica per la rimessa in esercizio in parallelo del 2° Digestore primario (politecnico di Milano);
- Studio, tutt'ora in corso, sulle cinetiche specifiche di consumo dell'ossigeno dei batteri nella sezione di ossidazione nelle diverse condizioni (Università degli studi).

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Partecipanti a stages	1	2	2	1	3

Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori

Conformemente alla normativa in vigore, Lura Ambiente aggiorna costantemente il proprio documento di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Nel 2013 è stato portato a termine l'ulteriore aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi a seguito della revisione per aggiornamento dei criteri, dei monitoraggi e del piano degli interventi.



Revisione per aggiornamento criteri, monitoraggi e piano degli interventi (Rev. 7 – Maggio 2013)

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

A titolo riepilogativo si riporta la matrice finale delle valutazioni del rischio per tutti i gruppi omogenei esposti (GEO):

Matrice di valutazione di rischio	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO	GEO
Magnitudo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Ambienti di lavoro	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	6	6	1	1	6	6
2. Microclima	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
3. Incendio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4. Impianti elettrici, di messa a terra e contro le scariche atmosferiche	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5. Linee, macchine, apparecchiature, attrezzature e arredi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6. VDT (Video terminali)	2	2	0	2	2	0	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2
7. Agenti chimici (non cancerogeni/mutageni)**	IR R	3	3	3	3	IR R	IR R	0	0	0	0	3	0	0	IR R	IR R
8. Agenti chimici (cancerogeni/mutageni) (CM)	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Movimentazione manuale dei carichi e posture	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10. Agenti biologici	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Rumore	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12. Vibrazioni	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. Radiazioni ionizzanti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0
14. Radiazioni non ionizzanti	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15. Formazione di atmosfere esplosive	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16. Sistema di gestione aziendale della sicurezza	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17. Stress lavoro correlato	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18. Lavori in quota e scale a pioli	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	0
19. Lavoratrici gestanti, puerpere o in periodo di allattamento	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0
20. Incidenti stradali	0	0	0	3	3	0	3	0	0	3	3	3	3	3	3	3
21. Radiazioni ottiche artificiali	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22. Ambienti confinati	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	0

**IRR = rischio relativo all'esposizione ad agenti chimici irrilevante per la salute

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

TOTALE PUNTEGGIO

AZIONI DA PIANIFICARE

**Immediata**

È necessario attuare ulteriori misure di prevenzione e protezione prima di proseguire l'attività.

È necessario il monitoraggio/verifica di tutte le misure di prevenzione e protezione, per assicurarne il mantenimento.

**Breve termine ¹**

È necessario attuare ulteriori misure di prevenzione e protezione, nel breve termine.

È necessario il monitoraggio/verifica di tutte le misure di prevenzione e protezione, per assicurarne il mantenimento.

**Medio termine ²**

È necessario attuare ulteriori misure di prevenzione e protezione, nel medio termine.

È necessario il monitoraggio/verifica di tutte le misure di prevenzione e protezione, per assicurarne il mantenimento.

**Mantenimento**

È necessario il monitoraggio/verifica di tutte le misure di prevenzione e protezione, per assicurarne il mantenimento.

Programmare le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

Dall'esame della matrice predisposta emerge l'assenza di rischi residui non accettabili o fuori controllo.

Infortuni sul posto di lavoro

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Personale coinvolto	4	1	1	0	0
Giorni di lavoro	206	19	32	0	0
Ore di lavoro	1545	132	243	0	0
% ore annue lavorabili (*)	2,52%	0,24%	0,40%	0,00%	0,00%
Media ore annuali/ addetto per infortuni	44	4	7	0	0

(*): Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

Malattia

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Personale coinvolto	18	17	19	13	19
Giorni di lavoro	122	244	382	145	164
Ore di lavoro	832	1.806	2.865	1.015	1.428
% ore annue lavorabili (*)	1,36%	3,04%	4,68%	1,81%	2,55%
Media ore annuali/addetto per malattia	23,77	53,12	81,86	31,72	44,63

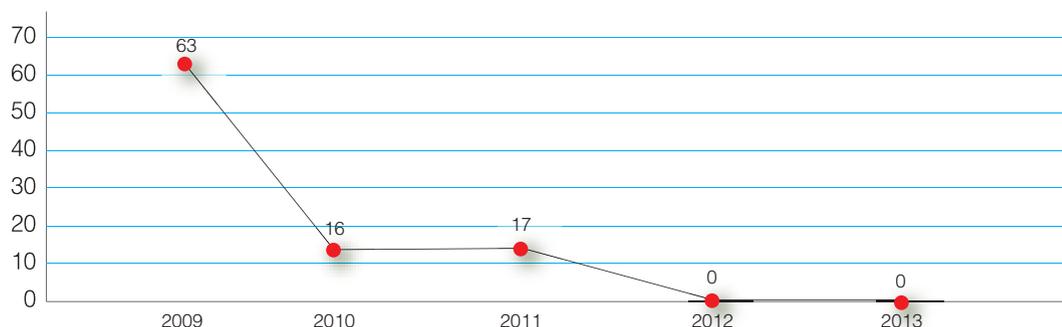
(*): Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

¹ Per "breve termine" si intende l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione nel più breve tempo ragionevolmente possibile (considerando le misure stesse nel loro insieme). In generale le misure dovrebbero comunque essere attuate, indicativamente, entro un anno.

² Per "medio termine" si intende, indicativamente, l'avvio entro un anno del processo di attuazione delle misure.

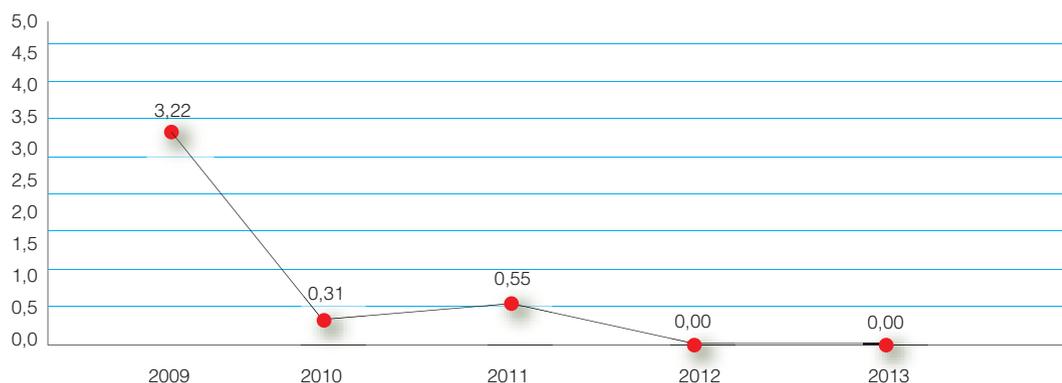
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento Indice di Frequenza (IF) degli infortuni sul posto di lavoro



IF = n° infortuni x 1.000.000/ore lavorate

Andamento Indice di Gravità (IG) degli infortuni sul posto di lavoro



IG = n° giorni persi per infortunio x 1.000 ore lavorate

Ore lavorate e assenze

Le ore pro-capite complessivamente lavorate sono in leggera flessione, così come i giorni di assenza.

Elementi	2009	2010	2011	2012	2013
Ore ordinarie lavorate	59.062	57.275	55.021	52.004	51.342
Ore straordinarie lavorate	4.858	3.580	3.650	3.389	3.923
Totale ore lavorate	63.920	60.855	58.671	55.393	55.265
Ore di ferie godute	8.371	10.414	7.905	7.216	6.120
Ore di assenza per malattia	832	1.806	2.865	1.015	1.428
Ore di assenza per infortunio	1.545	142	243	0	90 ⁽²⁾
Ore di assenza per altri motivi	913	796	1.527	1.040	839
Totale giornate di assenza ⁽¹⁾	1.555	1.754	1.672	1.242	1.018
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	3,0%	4,5%	8,0%	4,0%	4,4%

(1): Totale giorni di assenza per ferie, malattia, infortunio, ecc.

(2): Infortuni in itinere

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Relazioni industriali**

Lura Ambiente presta grande attenzione al dialogo ed al confronto con i rappresentanti dei lavoratori e, nel corso del 2013, è proseguita l'attività di confronto tra la Direzione aziendale e le Organizzazioni Sindacali.

Relazioni sindacali a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori

L'attenzione alle tematiche della salute e della sicurezza sul lavoro è testimoniata dal costruttivo rapporto che si è instaurato con i sindacati ed il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, appositamente nominato per seguire più da vicino questi aspetti.

La comunicazione interna

La disponibilità delle informazioni e la conoscenza degli obiettivi da raggiungere è garantita all'interno dell'azienda da una costante comunicazione che avviene mediante:

- la pubblicazione, su una rete informatica condivisa, della documentazione di sistema con indicati gli obiettivi aziendali suddivisi per funzione
- la pubblicazione permanente del monitoraggio degli indicatori individuati, al fine di consentire una consultazione immediata
- gli incontri periodici del comitato qualità, costituito da tempo per sviluppare l'attenzione alla qualità dei servizi.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**6.8 - Istituzioni e territorio**

L'attività di Lura Ambiente non può prescindere da un dialogo aperto e costante con le Istituzioni che, oltre ad essere esse stesse un interlocutore di primaria importanza, costituiscono un canale di raccolta delle istanze che giungono dagli altri stakeholder con i quali Lura Ambiente interagisce. In relazione alle diverse attività e problematiche, il dialogo viene articolato secondo principi di massima correttezza, trasparenza e collaborazione. Lo strumento che disciplina questo tipo di rapporti è il Codice Etico di Lura Ambiente che, al punto 4.5 "Rapporti con le Istituzioni", stabilisce che la società "sviluppa con le istituzioni rapporti costanti di collaborazione e comunicazione" e agisce "verso le istituzioni con integrità e correttezza".

Uno degli obiettivi che Lura Ambiente persegue è quello di rilevare i segnali provenienti dal sistema politico, amministrativo, normativo e sociale per orientare le proprie scelte strategiche. In questa logica Lura Ambiente collabora attivamente con le Istituzioni, gli Organismi di regolazione e controllo.

Autorità di settore e Associazioni di categoria

Lura Ambiente opera in un settore fortemente regolamentato il cui contesto normativo e regolatorio è in costante evoluzione. Gli interlocutori principali con i quali Lura Ambiente intrattiene rapporti continuativi sono l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il sistema idrico (AEEGSI), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e l'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, forniture e servizi (AVCP).

Rapporti con le ATO e le autorità che regolano il settore idrico

L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta una ripartizione geografico-amministrativa del territorio, funzionale alla gestione integrata dell'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, servizi che costituiscono il Servizio Idrico Integrato.

All'Autorità per l'Energia, il gas ed il sistema idrico sono state recentemente attribuite "le funzioni attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici" da esercitarsi con gli stessi poteri della legge 481/95 che ha istituito l'Autorità.

Nello specifico, le funzioni dell'Autorità fanno riferimento a diversi aspetti del servizio idrico integrato: dalla definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe a copertura dei costi, alle competenze in tema di verifica dei piani d'ambito e di predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio, ma anche l'individuazione di adeguati parametri di qualità del servizio, di tutela degli utenti e dell'ambiente, la definizione di meccanismi di separazione contabile. Come previsto dal Codice Etico, Lura Ambiente si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

Rapporti e comunicazione con i Comuni

Interagire con le comunità di riferimento per Lura Ambiente non significa solamente sostenere iniziative territoriali e sviluppare attività e progetti, ma anche perseguire con impegno l'attività di relazione e coinvolgimento che rientra negli obiettivi della politica di sostenibilità.

La presenza capillare nel territorio è una caratteristica storica e strategica di Lura Ambiente, che permette di vivere a fianco delle comunità e di percepire e rispondere con sensibilità alle loro esigenze.

Nel solco di questa tradizione, Lura Ambiente cerca di garantire la massima chiarezza dei rapporti, agevolando lo scambio di informazioni e dando risposte rapide e certe.

Tramite il dialogo con gli Enti Locali, Lura Ambiente assicura il rispetto delle esigenze delle comunità e il miglioramento continuo della qualità dei servizi, anche in termini ambientali ed energetici.

Gli Enti Locali sono inoltre un riferimento centrale, per la loro molteplicità di ruolo - azionisti, enti concedenti, soggetti che rilasciano autorizzazioni - e soprattutto per il fatto che le loro comunità sono la clientela alla quale Lura Ambiente rivolge i propri servizi.

I rapporti con i Comuni sono regolati da apposite convenzioni.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Educazione ambientale e collaborazione con le realtà locali**

I progetti di educazione ambientale, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi alla gestione della risorsa idrica, sono ormai da anni promossi da Lura Ambiente.

Sensibilizzare ed educare sulle tematiche ambientali è un compito che Lura Ambiente considera intrinseco alla propria missione, in coerenza con quella “cultura della sostenibilità” che è parte del suo modo di agire. Su questo fronte vengono sviluppate attività nei confronti delle comunità locali, rivolte in modo particolare ai ragazzi.

Eventi e solidarietà

Lura Ambiente ha sostenuto con erogazioni liberali l'attività di associazioni impegnate nel campo sociale.

Pur nella loro dimensione contenuta, il sostegno dato alle attività sociali esprime non solo il legame con le comunità locali, ma vuole essere anche un momento per valorizzare le risorse creative e solidaristiche del territorio.

Appendice
Glossario

Abitante equivalente	Concetto utile per esprimere il carico di una particolare utenza civile o industriale dell'impianto di depurazione, in termini omogenei e confrontabili con le utenze civili. L'equivalenza si può riferire o al carico idraulico, o al carico in solidi sospesi, o infine, (è questo il caso più frequente), al carico organico espresso come BOD5. Si assume il valore di 60 g/giorno come quantità di ossigeno necessaria per degradare la materia organica contenuta nello scarico giornaliero prodotto da un abitante civile
Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano
Anidride carbonica (CO₂)	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
ATO	L'Ambito territoriale ottimale è una delimitazione del territorio nazionale definita dalle autorità regionali e costituita allo scopo di organizzare la gestione unitaria dei servizi idrici di competenza delle regioni
Azoto	Nel testo si fa riferimento ad azoto organico, azoto nitroso (nitriti), azoto nitrico (nitrati). In pratica si differenziano per il diverso stato di ossidazione, e dunque le ripartizioni tra queste forme possono indicare situazioni di carenza di ossigeno nei corpi idrici
Bar	Unità di misura della pressione. 1 bar equivale a circa 1 atmosfera. 1 atmosfera equivale alla pressione esercitata da una colonna di mercurio alta circa 760 millimetri
Bilancio ambientale	Raccoglie dati tecnici di base fisici e monetari. E' uno strumento contabile in grado di fornire un quadro organico delle interrelazioni dirette tra l'impresa e l'ambiente naturale, attraverso la rappresentazione dei dati quantitativi e qualitativi relativi all'impatto ambientale delle attività produttive, e dello sforzo economico e finanziario sostenuto dall'impresa per la protezione dell'ambiente. Esso costituisce il primo passo verso l'elaborazione di un sistema di gestione ambientale, di un sistema di monitoraggio e come base per l'elaborazione di un rapporto ambientale, che è uno strumento di comunicazione esterno dell'impresa
Bilancio sociale	È uno strumento di dialogo con gli stakeholders, uno strumento di gestione nel miglioramento continuo, e contribuisce alla costruzione di un'identità e cultura aziendale favorendo la condivisione dei valori. Misura il comportamento sociale delle imprese attraverso la contabilità sociale che valuta ciò che la contabilità generale non considera
Bilancio di sostenibilità	Forma di comunicazione che comprende tutte le dimensioni del concetto di sostenibilità: sostenibilità ambientale come capacità di mantenere la qualità e riproducibilità delle risorse naturali; sostenibilità sociale come capacità di garantire condizioni di benessere e opportunità di crescita nel rispetto dei diritti umani e del lavoro; sostenibilità economica come capacità di generare reddito, profitti e lavoro. È un bilancio che si basa su un triplice approccio (Triple Bottom Line o Triple P Approach) con cui analizza le "3P", ovvero la persona (People), l'ambiente (Planet) e il profitto (Profit)
Biogas	Miscela gassosa naturale, prodotta dai normali processi di decomposizione batterica anaerobica della frazione organica dei rifiuti, costituita principalmente da metano
BOD5 (acronimo di Biochemical Oxygen Demand)	Caratteristica delle acque, misura la quantità di ossigeno necessaria in cinque giorni affinché i batteri presenti nelle acque ossidino (e dunque degradino) le sostanze organiche biodegradabili presenti. È un indice di inquinamento organico che rende conto della biodegradabilità delle sostanze
Captazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del servizio)	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità, utenti, associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
Certificazione	Riconoscimento della conformità del sistema di gestione aziendale alla norma di riferimento. Viene effettuata da un organismo di certificazione accreditato, attraverso la verifica ispettiva (audit) con emissione del certificato finale di conformità

Appendice

Chilowattora (kWh)	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina
CO	Monossido di carbonio. Gas incolore, inodore e molto tossico. Si forma durante le combustioni incomplete delle sostanze organiche per carenza di ossigeno
CO₂	Anidride carbonica, gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e combustibili fossili oltre che da processi naturali; contribuisce alla formazione dell'effetto serra
COD (acronimo di Chemical Oxygen Demand)	Domanda chimica di ossigeno, rappresenta la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d'acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche
Codice Etico	Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
Controllo analitico	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione
Corporate Governance	Insieme delle regole in base alle quali le aziende sono gestite e controllate
Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti
Emissioni	Scarico di sostanze nell'ambiente prodotte da attività umane
Emissioni gas serra	Inquinanti gassosi rilasciati nell'atmosfera che ampliano l'effetto serra con possibili conseguenze sul clima planetario
Identità aziendale	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente ad un'attività
Indicatore	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi
Kilowatt (kW)	Unità di misura della potenza: 1 kW = 1.000 W
Indicatori ambientali	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
ISO 9001	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanata dall'Ente di Normazione Internazionale ISO
Miglioramento continuo	Insieme di azioni intraprese con continuità per accrescere l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali a vantaggio sia dell'Azienda sia dei suoi clienti
Missione	Individua e stabilisce gli obiettivi e gli scopi fondamentali che l'Azienda persegue attraverso la sua attività
Numero Verde	Numeri telefonici gratuiti per l'utenza
OHSAS 18001	La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro.
Qualità erogata	Qualità del prodotto e/o servizio di cui, tramite monitoraggio, si determina il livello effettivo di erogazione
Qualità attesa	Grado di soddisfacimento del proprio bisogno che l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio
Qualità percepita	Grado di soddisfazione dell'utente relativamente ad uno o più aspetti del prodotto e/o servizio ricevuto

Appendice

Parametro	Singola specie analitica (es. azoto, fosforo)
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua captata per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
Regolamento del servizio idrico integrato	Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato
Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)	Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
Rifiuti	Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i.)
Servizio Idrico Integrato	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue
Sistemi di gestione ambientale (SGA)	Strumenti volontari ai quali le imprese fanno ricorso con l'obiettivo di potenziare la competitività e l'immagine pubblica, e ridurre i rischi derivanti da obblighi imposti da una normativa in continuo divenire. Le organizzazioni che vogliono implementare un SGA possono optare tra diversi sistemi: ISO 14001 elaborato dall'Organizzazione internazionale per la standardizzazione; EMAS, un sistema di ecogestione e ecoaudit, presentato nel 1993 sotto forma di Regolamento (761/2001) dalla Comunità Europea. Entrambi i sistemi consentono all'azienda di richiedere la certificazione (l'attestazione della piena corrispondenza fra il sistema realizzato e quello descritto dalla norma di riferimento) da parte di organismi accreditati. I SGA si articolano secondo una sequenza logica che lega le fasi di pianificazione, azione, verifica e correzione, e tendono all'obiettivo del miglioramento continuo
Sistema di gestione qualità	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
Solidi sospesi (SST)	Con il termine SST (solidi sospesi totali) che sono la causa della torbidità dei liquami, s'intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in mg/l.
Sostenibilità	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future
Stakeholder	Portatore di interesse, persona o gruppo di persone che possono influenzare o essere influenzati dalle attività della Società in termini di prodotti, processi lavorativi e politiche economiche
Telecontrollo	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza
TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio)	Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione pagato dall'utente
Utente	Chi usufruisce di un servizio
Valore aggiunto	Misura la ricchezza prodotta nell'esercizio d'impresa e distribuita tra soggetti aziendali ritenuti interni: azionisti, dipendenti, finanziatori, pubblica autorità
Valore di parametro	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro

Coordinamento:

Ing. Giancarlo Gerosa
Daniele Vanini
Tomaso Bernasconi

Grafica:

Studio **N&B** pubblicità

Foto divisori

Nerio Raccanelli



Lura Ambientespa

Via Lainate, 1200
21042 Caronno Pertusella (VA)
Tel. +39 02 96 55 646
Fax +39 02 96 59 422

info@lura-ambiente.it
www.lura-ambiente.it