

Lura Ambiente s.p.a.
Bilancio Sociale Ambientale 2014



Lura Ambiente spa

Bilancio Sociale Ambientale 2014

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

Erri De Luca (da "Opere sull'acqua e altre poesie")

Indice

1	Comunicazione del Presidente	9
1.1	Lettera del Presidente	11
1.2	I nostri 10 modi di essere responsabili	12
1.3	Highlights 2014	13
2	Guida alla lettura	15
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione	17
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	18
2.3	Profilo generale del report	19
2.4	La struttura del report	20
3	Il nostro profilo	21
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	23
3.2	La nostra visione	24
3.3	La nostra missione	25
3.4	I nostri valori	26
3.5	La nostra presenza sul territorio	27
3.6	I nostri mestieri	30
3.7	La nostra storia	31
3.8	I numeri chiave del nostro lavoro	32
3.9	Soggetti e competenze del servizio idrico integrato	34
3.10	Com'è governata l'azienda	35
3.11	La struttura operativa	36
3.12	Il controllo interno ed esterno sulla gestione	37
3.13	I nostri interlocutori	44
3.14	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	45
4	Le nostre relazioni economiche	47
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	49
4.2	I risultati della gestione	50
4.3	Il conto economico riclassificato	51
4.4	Il valore aggiunto prodotto e distribuito	52
4.5	I ricavi	55
4.6	I costi operativi	56
4.7	Lo stato patrimoniale riclassificato	60
4.8	Investimenti e autofinanziamenti	61
4.9	Le tariffe	62
5	Le nostre relazioni ambientali	65
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	67
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	69
5.3	Servizio acquedotto	70
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	100
5.5	Servizio fognatura	106
5.6	Gestione cartografica delle reti	113
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	116
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	132
5.9	Abitanti equivalenti	154
5.10	Scarichi attività produttive	156
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	159
5.12	L'attività di controllo	160
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	168
5.14	Parco del Lura	169

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	171
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	173
6.2	Gli azionisti	174
6.3	Gli utenti	175
6.4	I fornitori	199
6.5	I Comuni	202
6.6	Le risorse umane	214
6.7	Istituzioni e territorio	221
Appendice		222
	Glossario	222



Comunicazione del Presidente

Ci sono altri esseri fragili e indifesi, che molte volte rimangono alla mercé degli interessi economici o di un uso indiscriminato. Mi riferisco all'insieme della creazione. Come esseri umani non siamo dei meri beneficiari, ma custodi delle altre creature. Mediante la nostra realtà corporea, Dio ci ha unito tanto strettamente al mondo che ci circonda, che la desertificazione del suolo è come una malattia per ciascuno, e possiamo lamentare l'estinzione di una specie come fosse una mutilazione. Non lasciamo che al nostro passaggio rimangano segni di distruzione e di morte che colpiscono la nostra vita e quella delle future generazioni. In questo senso, faccio proprio il lamento bello e profetico che diversi anni fa hanno espresso i Vescovi delle Filippine: «Un'incredibile varietà d'insetti viveva nella selva ed erano impegnati con ogni sorta di compito proprio [...] Gli uccelli volavano nell'aria, le loro brillanti piume e i loro differenti canti aggiungevano colore e melodie al verde dei boschi [...] Dio ha voluto questa terra per noi, sue creature speciali, ma non perché potessimo distruggerla e trasformarla in un terreno desertico [...] Dopo una sola notte di pioggia, guarda verso i fiumi marron-cioccolato dei tuoi paraggi, e ricorda che si portano via il sangue vivo della terra verso il mare [...] Come potranno nuotare i pesci in fogne come il rio Pasig e tanti altri fiumi che abbiamo contaminato? Chi ha trasformato il meraviglioso mondo marino in cimiteri subacquei spogliati di vita e di colore?».

Esortazione apostolica Evangelii Gaudium
Santo Padre Francesco, n° 215

Comunicazione del Presidente

Comunicazione del Presidente**1.1 - Lettera del Presidente**

Sono molteplici i motivi per ritenere questa edizione di particolare rilievo rispetto al passato. Innanzitutto in ragione del fatto che nel 2015 sarà affidato alle società pubbliche appositamente costituite la gestione del servizio idrico negli ambiti territoriali di Como e di Varese.

Questa circostanza comporterà, già a partire dai prossimi mesi, profonde modificazioni all'operatività di Lura Ambiente.

Inoltre, anche per Lura Ambiente, come per gli altri Gestori del Sistema Idrico Integrato, si sono assommate le incertezze normative legate al sistema tariffario.

Pur in questo contesto complesso, Lura Ambiente ha continuato a sviluppare la qualità della sua organizzazione, le conoscenze e competenze dei suoi collaboratori e la promozione, la diffusione e la valorizzazione di comportamenti sostenibili e socialmente responsabili.

Siamo ben consapevoli di operare in un settore sensibile e conosciamo i rischi insiti nelle scelte sia di tipo gestionale che strategico, ma proprio in ragione di questi fattori il nostro obiettivo è sempre stato rivolto non solo a preservare il valore economico e patrimoniale d'impresa ma anche, e soprattutto, la cura del cliente, l'etica e la sicurezza ambientale, il rispetto del territorio che ci circonda, la qualità del servizio, l'immagine e la reputazione dell'Azienda, incaricata dai Comuni soci a gestire un servizio pubblico.

Anche attraverso il Bilancio di Sociale Ambientale, Lura Ambiente vuole sottolineare e valorizzare la propria cittadinanza d'impresa proponendosi come interprete di una relazione positiva tra efficienza e sviluppo delle comunità e dell'ambiente, creando un rapporto di interscambio con i territori in cui opera.

Il Bilancio Sociale Ambientale, ormai giunto alla tredicesima edizione, vuole confermare questa visione e ci spinge a riflettere sui progressi effettuati, pur nelle difficoltà del contesto generale, e sulle iniziative e i progetti di miglioramento verso i quali siamo orientati, attraverso un consolidamento responsabile della nostra attività per consegnare alle generazioni future un mondo possibilmente migliore.

Questa pubblicazione ci consente di rendicontare, nel senso di RENDERE CONTO, come abbiamo assolto a questi compiti. Un impegno, quello della rendicontazione sociale, assunto con il desiderio di rendere più accessibile il senso e il significato delle nostre attività e, soprattutto, di valutare e migliorarne la ricaduta sociale, cercando di produrre relazioni significative e fiducia diffusa.

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:

- 1** Il nostro sviluppo si fonda sulla competenza professionale, sull'uso di tecnologie di avanguardia e su una fitta rete di collaborazioni anche universitarie
- 2** Siamo impegnati a rispondere con meticolosità e accuratezza alle esigenze degli utenti
- 3** La cultura dell'agire responsabile e una governance fortemente incentrata sulla compliance etica e legale favoriscono la correttezza e la trasparenza dei nostri comportamenti
- 4** 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
- 5** Siamo guidati da una visione dell'attività d'impresa di medio e lungo termine quale garanzia della nostra continuità
- 6** 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
- 7** Rispettiamo l'ambiente attraverso un rigoroso sistema di gestione che permette il controllo dei consumi energetici, idrici e delle emissioni
- 8** 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
- 9** Promuoviamo lo sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità attraverso collaborazioni e partnership
- 10** 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 – Highlights 2014

Gli highlight di Lura Ambiente

La rete dell'acquedotto è lunga

340 km

con un grado di copertura dell'utenza urbana pari al 100%

I chioschi pubblici di erogazione di acqua potabile in funzione sono

10

La rete fognaria si estende per oltre

270 Km

servendo tutto l'agglomerato urbano

Il depuratore tratta il

100%

degli scarichi inquinanti immessi in fognatura

L'acqua erogata è pari a

210

litri al giorno per abitante residente

L'acqua distribuita è sottoposta a

12.000

analisi per il controllo dei parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici

Il servizio acque reflue serve il

96%

della popolazione residente

Il fatturato complessivo è stato di

9.450.000 euro

L'acqua potabile è destinata a

71.000

abitanti residenti

Il depuratore ha trattato

14.000.000

m³ di acque reflue

Il valore aggiunto distribuito è stato di

5.640.000

euro

Comunicazione del Presidente



Guida alla lettura

La terra è la nostra casa comune e tutti siamo fratelli.

Esortazione apostolica Evangelii Gaudium
Santo Padre Francesco, n° 183

Sono convinto che l'uscire dall'attuale crisi è questione non solo di nuove regole per l'economia in vista di modelli e sistemi realmente rinnovati, ma anche e innanzitutto di "stili di vita": di una vita plasmata dalla sobrietà e dalla solidarietà. Non nel senso che sobrietà e solidarietà debbano essere pensate come semplici "rimedi", magari efficaci ma transitori, in attesa di potervi prossimamente rinunciare! Esse, viceversa, sono le colonne portanti per una vita che già qui, nel tempo e su questa nostra terra, può trovare il proprio equilibrio e la propria felicità, in armonica relazione con sé, con gli altri, con il mondo, con il suo Creatore! Sono proposte in ordine a una vita, personale, familiare e sociale, qualitativamente migliore, non in qualche modo "attenuata" o sminuita!

Con "stili di vita" ispirati a sobrietà e solidarietà in vista di un'economia più giusta ed equa intendo, in breve, una serie di atteggiamenti profondi, da acquisire specialmente mediante i processi educativi, in grado di originare "modelli di vita" rinnovati, con le loro inevitabili ricadute sui "sistemi di vita", quelli che poi strutturano l'intera vita economico-sociale.

Dionigi Tettamanzi
Non c'è futuro senza solidarietà

Guida alla lettura*Indice della sezione*

2	Guida alla lettura	15
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione	17
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	18
2.3	Profilo generale del report	19
2.4	La struttura del report	20

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

Con la pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale si intende favorire il dialogo con gli stakeholder presentando, oltre ai principali dati operativi, l'approccio di Lura Ambiente alla sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Il documento fornisce, infatti, una descrizione dei valori e delle strategie che guidano la gestione dell'azienda, nonché le performance conseguite nei tre ambiti di riferimento.

Lura Ambiente redige il bilancio seguendo le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI) 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 seguenti principi:

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 sono 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 adottato 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 con rilevanza maggiore.

Il processo di predisposizione del Bilancio Sociale Ambientale ha visto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti del documento, i progetti realizzati, i relativi indicatori di performance.

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

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;
- l'ambiente sia salvaguardato;
- le generazioni future siano tutelate.

Il Bilancio 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 sottostante.

Riferimenti	Missione aziendale	Politica della qualità	Carta dei servizi	Politica ambientale	Codice etico	ISO 9001	ISO 14000	OHSAS 18001 (1)	Bilancio Sociale	Bilancio Sociale Ambientale	Customer satisfaction	Certificati verdi
Anni	Politiche, carte, codici					Certificazioni di qualità			Reporting	Ascolto	Energia da fonti rinnovabili	
2002	●	●				●			●			
2003	●	●				●				●		
2004	●	●				●				●		
2005	●	●	●			●				●	●	
2006	●	●	●	●		●				●	●	
2007	●	●	●	●		●	●			●	●	
2008	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2009	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2010	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2012-2014	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(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 2014

- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente
Bilancio Sociale Ambientale 2013, pubblicato a giugno 2014

- Periodicità di rendicontazione
Annuale

- Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul Bilancio Sociale Ambientale ed i suoi contenuti
info@lura-ambiente.it; lura-ambiente@legalmail.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 sono:
 - 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
Non ci sono modificazioni rilevanti

2.4 - La struttura del report

Le seguenti sezioni del Bilancio di Sostenibilità presentano le performance conseguite in ambito socio-ambientale e il relativo approccio gestionale ai temi di maggior rilievo nell'ambito delle attività svolte.

Bilancio Sociale Ambientale

Il nostro profilo

Presenta la Società e le principali aree di intervento con un focus su ciascuno di essi e sull'andamento gestionale. Vengono descritti, inoltre, la missione e i valori che ispirano l'agire dell'azienda, l'approccio alla sostenibilità e alla gestione delle relazioni con gli stakeholder

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. Sono presentati i principali dati relativi agli impatti ambientali e alla gestione e utilizzo delle risorse per ciascun ambito di attività del Servizio Idrico Integrato.

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



Il nostro profilo

« 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)

«Tu fai crescere l'erba per il bestiame e le piante che l'uomo coltiva, per trarre cibo dalla terra, vino che allieta il cuore dell'uomo, olio che fa brillare il suo volto e pane che sostiene il suo cuore»

(Sal 104, 14-15).

Il nostro profilo*Indice della sezione*

3	Il nostro profilo	21
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	23
3.2	La nostra visione	24
3.3	La nostra missione	25
3.4	I nostri valori	26
3.5	La nostra presenza sul territorio	27
3.6	I nostri mestieri	30
3.7	La nostra storia	31
3.8	I numeri chiave del nostro lavoro	32
3.9	Soggetti e competenze del servizio idrico integrato	34
3.10	Com'è governata l'azienda	35
3.11	La struttura operativa	36
3.12	Il controllo interno ed esterno sulla gestione	37
3.12.1	I controlli interni	39
3.12.2	I controlli esterni	41
3.13	I nostri interlocutori	44
3.14	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	45

Il nostro profilo

3.1 - Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente

**2007
Lura Ambiente ottiene la certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale.**

Lura Ambiente gestisce il servizio idrico integrato nel rispetto dell’ambiente, garantendo un modello di impresa capace di innovazione e di forte sinergia col territorio.

Ha adottato un Sistema Integrato Qualità - Ambiente in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2004, quale valido strumento per raggiungere e garantire un buon livello di prestazione ambientale tenendo sotto controllo gli impatti sull’ambiente delle propria attività e operando coerentemente con la politica ambientale e gli obiettivi ambientali prefissati.

La politica ambientale di Lura Ambiente ha come riferimento i seguenti principi:

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



Ha come riferimento i seguenti obiettivi:

- 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, opinion leader, 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.
- Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori

Il nostro profilo

3.2 – La nostra visione

Come tutte le altre società che operano nel settore idrico, Lura Ambiente ha la responsabilità di gestire una risorsa preziosa e, nel contempo, limitata come l'acqua. Questa responsabilità guida Lura Ambiente nella decisione delle scelte operative: accanto agli obiettivi di natura economico-finanziaria, c'è la responsabilità sociale e la tutela dell'ambiente.

La nostra idea di futuro:

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

- considerare l'acqua una risorsa da salvaguardare per garantire le aspettative ed i diritti delle generazioni future
- essere un'azienda di riferimento nella gestione del servizio idrico integrato
- offrire ai suoi utenti un servizio qualitativamente elevato
- considerare il proprio radicamento territoriale un'opportunità di miglioramento continuo, attraverso la valorizzazione del capitale umano e la valorizzazione degli attori locali
- perseguire un miglioramento continuo delle proprie competenze, 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

- garantire un servizio accurato, quale ingrediente indispensabile per la tutela dell'ambiente e per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini

I principi centrali della nostra politica

- soddisfazione del cliente e di tutti gli interlocutori
- 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
- 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.



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;
- 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	Attaccati al 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	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 comportamenti 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 migliorare 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.

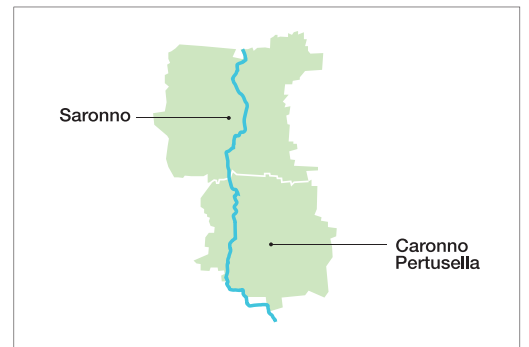
Provincia di Como

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



Provincia di Varese

- Caronno Pertusella
- Saronno



Provincia di Milano

- 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

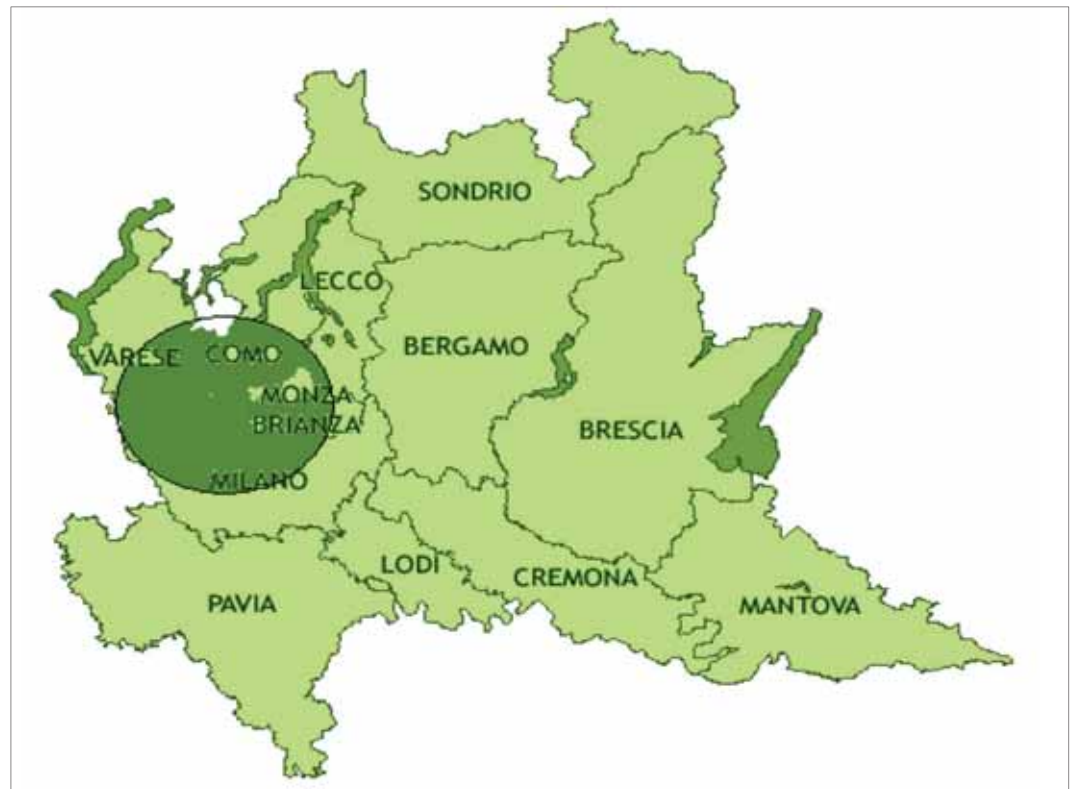


Caronno Pertusella

- 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 9001:2008 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 acquista due veicoli a metano
2014	Lura Ambiente realizza una nuova piattaforma di dosaggio soluzioni carboniose

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 71.000
Utenti:	22.400
Acqua erogata:	oltre 5.500.000 di m ³ /anno
Fonti approvvigionamento:	27 pozzi
Rete idrica dei Comuni gestiti:	oltre 340 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 71.000
Utenti:	oltre 21.700
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 70.000
Reflui trattati:	circa 14.000.000 di m ³ /anno



Trattamento reflui fosse settiche

Clients pubblici e privati:	63
Reflui trattati:	40.000 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)



Il nostro profilo

3.9 - Soggetti e competenze del servizio idrico integrato

Soggetti	Competenze
AEEGSI - Autorità per l'energia elettrica e il gas	<ul style="list-style-type: none"> • Tariffa e articolazione tariffaria • Trasparenza delle lettura agli utenti • Convenzioni e carta dei servizi tipo • Verifica della corretta redazione dei Piani d'ambito • Poteri sostitutivi e sanzionatori
Ufficio d'ambito provinciale	<ul style="list-style-type: none"> • Tariffa e articolazione tariffaria • Convenzioni e carta dei servizi tipo • Redazione dei Piani d'ambito • Poteri sostitutivi e sanzionatori • Pianificazione della gestione e degli investimenti (definizione del Piano d'ambito) • Predisposizione dei programmi di intervento • Affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato • Controllo dell'operato e resoconto annuale dei risultati al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare • Determinazione delle tariffe
Lura Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato • Gestione del Servizio Idrico Integrato: captazione, potabilizzazione, controllo, distribuzione dell'acqua potabile, raccolta delle acque reflue, smaltimento, depurazione e restituzione all'ambiente
Comuni	<ul style="list-style-type: none"> • Ente responsabile del servizio e proprietario di reti e impianti per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato
ASL - Aziende sanitarie locali	<ul style="list-style-type: none"> • Accertamento di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano, sulla base di accurati controlli • Invito al gestore a prendere provvedimenti nei casi in cui l'acqua in erogazione risulti non conforme alle prescrizioni qualitative stabilite dalle vigenti norme di legge • Provvedimenti nel caso di mancata adozione di misure in risposta ad analisi sfavorevoli
ARPA Lombardia - Azienda regionale per l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto tecnico alle autorità amministrative e istruttoria per il rilascio di autorizzazioni allo scarico • Su incarico dell'Asl, controllo della qualità delle acque in fase di captazione, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori e nei depuratori • Controlli ambientali e verifica del rispetto di limiti e di prescrizioni • Monitoraggio ambientale dei corsi d'acqua: analisi chimico-fisiche e batteriologiche, indici di stato ecologico

Il nostro profilo

3.10 - Com'è governata l'azienda

La corporate governance, in una accezione ampia del termine, è il sistema di diritti, processi e meccanismi di controllo istituiti, sia internamente che esternamente, nei confronti della amministrazione di un'impresa al fine di salvaguardare gli interessi degli stakeholders stessi. Rappresenta perciò quel complesso di regole, strutture, relazioni, processi e sistemi aziendali, tramite il quale si prendono decisioni e si amministra una società.

Gli strumenti di cui Lura Ambiente si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi, comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita nel pieno rispetto della sostenibilità. Al fine di assicurare la necessaria coerenza tra comportamenti e strategie, ha istituito un sistema di norme interne che configurano un modello di corporate governance che si basa sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo.

Il modello di gestione è di tipo "tradizionale" e si articola attraverso:

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è l'espressione dei Comuni, che insieme rappresentano la totalità del capitale,

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 Consiglio 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

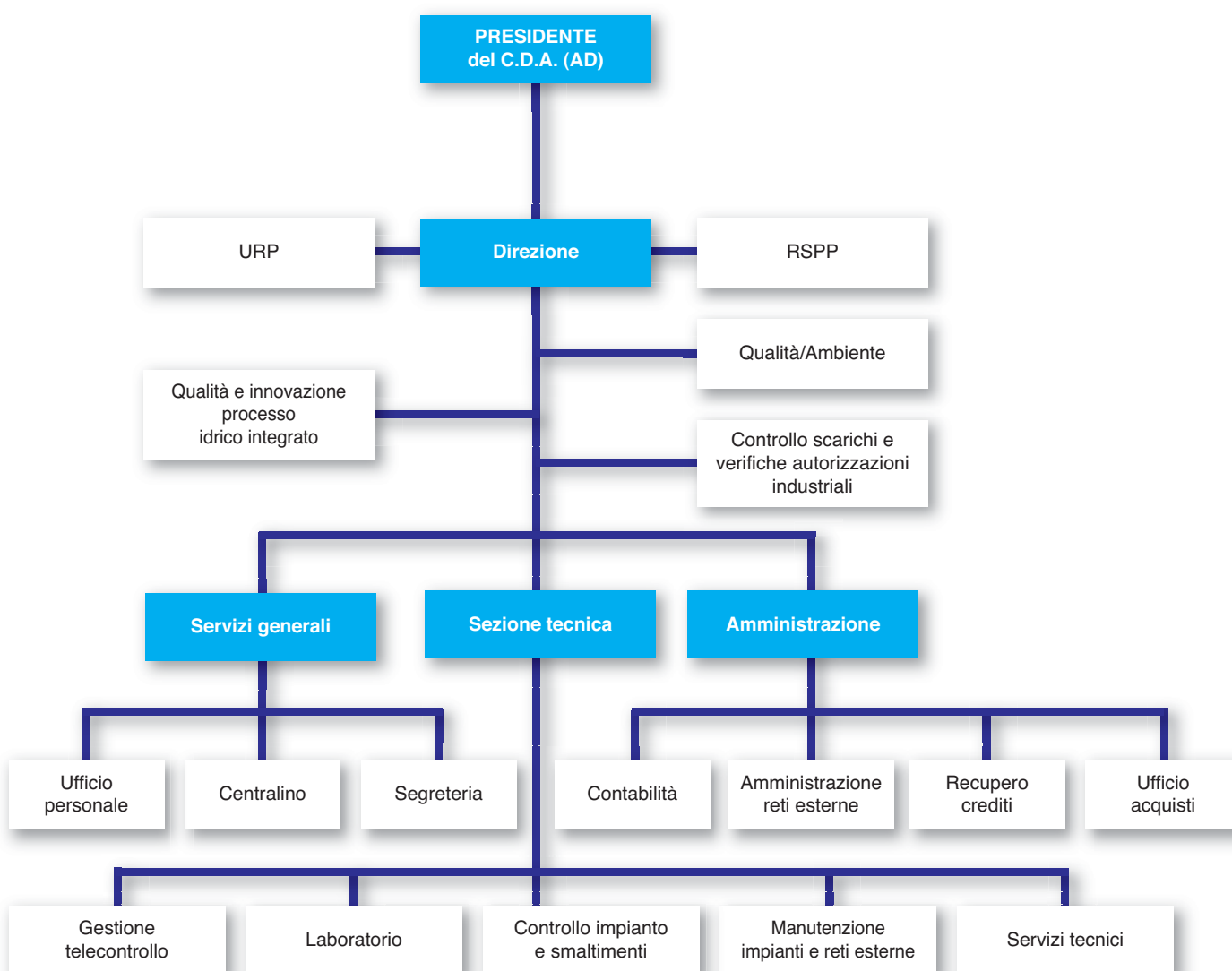
È responsabile della gestione operativa e ad esso risponde la struttura tecnico-amministrativa. La funzione di direttore è svolta dal sig. Vanini Daniele.



Il nostro profilo

3.11 - La struttura operativa

La struttura operativa conta oggi complessivamente 32 addetti.



Il nostro profilo

3.12 – Il controllo interno ed esterno sulla gestione



Il Decreto Legislativo n. 231/01 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300) introduce nell'ordinamento italiano la responsabilità degli enti relativamente alla commissione di alcuni reati specificatamente indicati dal Legislatore.

Ciò significa che alla responsabilità penale personale - che ricade esclusivamente sulle persone fisiche che commettono il reato - con l'intervento del decreto si aggiunge anche la responsabilità penale della società.

La società è responsabile se il reato (rientrante fra quelli specificatamente indicati dal legislatore) è stato commesso a suo interesse o a suo vantaggio.

L'esclusione della responsabilità avviene con l'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato a prevenire la commissione dei reati e costituito da più documenti che descrivono i principi ed il funzionamento del "sistema di controlli" adottati.

L'adozione del Modello di organizzazione e di gestione quale possibile esimente della responsabilità amministrativa

L'art. 6 del Decreto, nell'introdurre il suddetto regime di responsabilità amministrativa, prevede, tuttavia, una forma specifica di esonero dalla responsabilità qualora l'Ente dimostri che:

- ◆ l'organo dirigente dell'Ente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- ◆ il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli, nonché di curare il loro aggiornamento è stato affidato ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo;
- ◆ le persone che hanno commesso il reato hanno agito eludendo fraudolentemente i suddetti modelli di organizzazione e gestione;
- ◆ non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo

Adozione del modello da parte di Lura Ambiente.

Lura Ambiente, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività a tutela dell'immagine e della posizione propria, del lavoro dei propri dipendenti, ha ritenuto conforme alle proprie politiche procedere all'attuazione del modello di organizzazione e gestione previsto dal Decreto legislativo 231/01. Il Modello è sottoposto ad un ciclo continuo di verifica e miglioramento per meglio adeguarsi alla natura stessa delle attività.

Lo stato di attuazione

Il Consiglio d'Amministrazione ha affidato ad un organismo, denominato Organismo di Vigilanza ("ODV") il compito di vigilare sull'attuazione e sull'osservanza del modello stesso, nonché di curarne l'aggiornamento. L'incarico è stato affidato all'Ing. Piersimone Ghislieri Marazzi.

Il nostro profilo

Il Codice Etico

Il Codice Etico - approvato dal Consiglio di Amministrazione - rappresenta il codice di comportamento dell'Azienda nei suoi rapporti con gli interlocutori interni ed esterni: la Pubblica Amministrazione, i dipendenti e gli interlocutori commerciali privati. Tutto il Personale è tenuto a prendere visione del Codice Etico e a rispettare i principi in esso contenuti.



Amministrazione trasparente

Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n.33 ha riordinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, ivi comprese le società a partecipazione pubblica.

Lura Ambiente ha dato attuazione al principio di trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento degli scopi sociali e sull'utilizzo delle risorse.

Con la pubblicazione dei dati sul sito istituzionale la trasparenza si traduce anche in strumento efficace di prevenzione della corruzione secondo principi di eguaglianza, imparzialità, responsabilità, efficacia ed efficienza, integrità e lealtà.

E' stato altresì predisposto "Il Programma per la Trasparenza e l'Integrità", che definisce le misure, i modi e le iniziative volte a dare adempimento agli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.

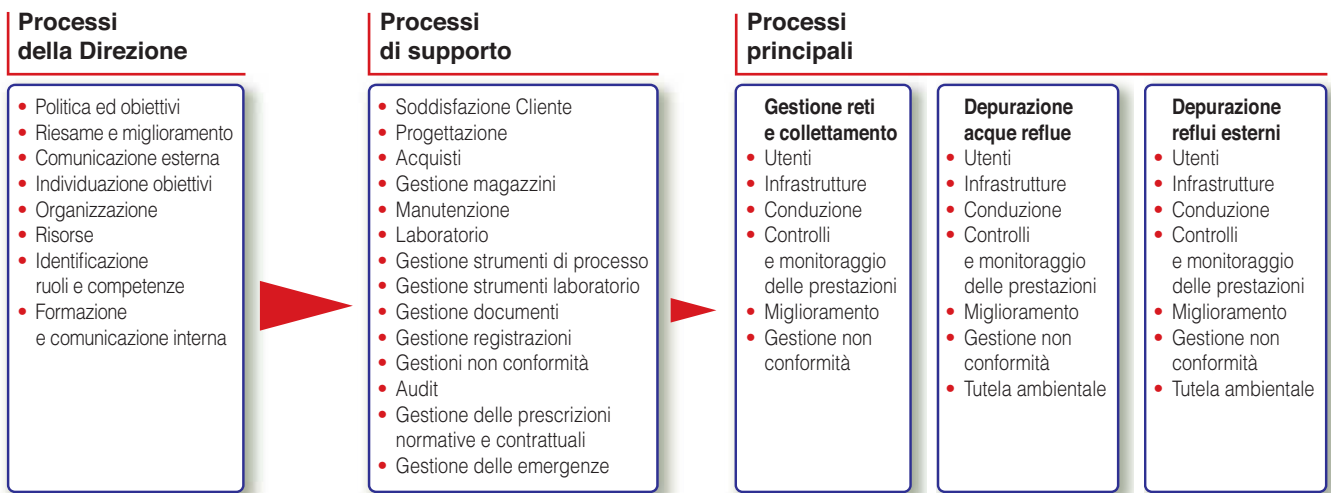
Il nostro profilo

3.12.1 - I controlli interni

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 svolge periodicamente verifiche ispettive interne sullo stato di avanzamento degli obiettivi e sul rispetto del sistema qualità e delle norme di sicurezza e prevenzione e riferisce alla direzione.

Pianificazione del sistema di gestione integrato



La pianificazione del sistema di gestione aziendale qualità/ambiente è descritta analiticamente nelle procedure e nei documenti aziendali. Nel diagramma, qui riportato, viene illustrata sinteticamente l'organizzazione del sistema.

Metodo di pianificazione del sistema di gestione qualità/ambiente



Il nostro profilo

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



Il nostro profilo

3.12.2 - I controlli esterni

Gli Enti certificatori

Lura Ambiente ha da tempo già ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008 per l'intero ciclo idrico integrato (collettamento, depurazione, fognatura e acquedotto), la certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001:2004 per il processo di depurazione e, da ultimo, 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.



Il nostro profilo

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico è l'organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

Con il decreto n.201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

L'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, "la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)".

L'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa "approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia, prescrizioni (...)".

Il nostro profilo

Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO)

È l'Ente istituito dalla Legge 5 gennaio 1994 n. 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche", la cosiddetta "Legge Galli" dal nome del suo estensore, che ha aperto la strada al riordino dei servizi idrici e all'industrializzazione del sistema, stabilendo una netta separazione di ruoli tra l'attività di indirizzo e controllo e quella più propriamente gestionale. Più precisamente essa prevede la riorganizzazione dei servizi idrici mediante la costituzione di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) mirati al superamento della frammentazione gestionale attraverso l'integrazione territoriale (definizione di bacini d'utenza di dimensione ottimale) e l'integrazione funzionale delle diverse attività del ciclo idrico (acquedotto - fognatura - depurazione).

La Legge conferisce all' A.ATO compiti delicati e complessi, che possono essere così individuati:

- ◆ pianificazione: effettua la ricognizione di strutture ed impianti; approva il programma degli interventi (Piano d'Ambito) inteso come strumento di attuazione delle scelte strategiche dell'Ambito.
- ◆ affidamento del servizio idrico: individua il nuovo gestore e gli affida il servizio;
- ◆ regolazione: detta norme per il corretto funzionamento della gestione del servizio idrico Integrato;
- ◆ controllo: verifica l'andamento del servizio e l'attività del gestore al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi ed i livelli di qualità previsti dal Piano d'Ambito; valuta l'andamento economico e finanziario della gestione e definisce il complesso delle attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del piano; assicura la corretta applicazione delle tariffe.

L'articolo 7 del decreto legge 133/14 ha ridefinito la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli EELL competenti all'Ente di governo dell'ambito, nonché le scadenze per l'approvazione della forma di gestione, tra quelle previste dall'ordinamento europeo, e del Piano d'Ambito di cui all'articolo 149 del D.Lgs. 152/06.

In particolare, l'articolo 7 del decreto legge 133/14, prevede che "gli enti di governo degli ambiti che non abbiano già provveduto alla redazione del Piano d'Ambito di cui all'articolo 149, ovvero non abbiano scelto la forma di gestione ed avviato la procedura di affidamento, sono tenuti, entro il termine perentorio del 30 settembre 2015, ad adottare i predetti provvedimenti disponendo l'affidamento del servizio al gestore unico con la conseguente decadenza degli affidamenti non conformi alla disciplina pro tempore vigente".

Sia l'Ato di Como sia quello di Varese, ambiti nei quali opera Lura Ambiente, hanno approvato il piano d'ambito comprensivo del piano degli investimenti, del modello organizzativo e gestionale, del piano economico finanziario, nonché individuato in una società In-House la forma di gestione del servizio idrico integrato.

Il nostro profilo

3.13 - I nostri interlocutori

Una società come Lura Ambiente, fortemente radicata nel territorio, deve considerare esigenze ed aspettative di una molteplicità di portatori di interesse (stakeholder).

È stata definita la mappa degli stakeholder aziendali e per ciascuna di esse sono state identificate la composizione, la presenza di target di particolare interesse e gli argomenti più rilevanti per loro.

Collettività

- coinvolgimento nella vita delle comunità locali
- contributo al benessere del contesto sociale
- valorizzazione del territorio

Ambiente

- gestione sostenibile delle risorse naturali
- monitoraggio e controllo dei rischi ambientali
- sviluppo delle attività di tutela dell'ambiente
- adozione delle migliori tecnologie disponibili

Utenti

- orientamento al cliente
- qualità dei servizi e customer satisfaction
- effettuazione del servizio a condizioni eque e non discriminanti
- comunicazione trasparente ed efficace

Istituzioni ed enti di controllo

- rispetto degli adempimenti
- collaborazione
- sviluppo di progetti condivisi

Fornitori

- trasparenza delle procedure
- valorizzazione del tessuto economico locale
- richiesta di prestazioni, materiali, servizi di qualità

Azionisti

- generazione di valore
- trasparenza nella corporate governance
- tutela degli azionisti
- comunicazione chiara, esauriente e tempestiva

Impresa

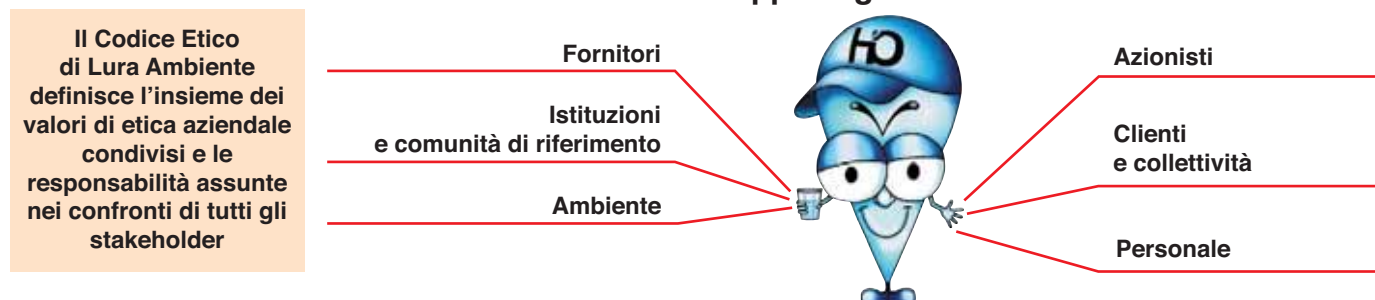
- crescita sostenibile
- competitività
- analisi dei rischi e investimenti
- condivisione degli obiettivi
- trasparenza di gestione

Risorse Umane

- 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. 14 - 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



Le nostre relazioni economiche

Da un certo punto in avanti
non c'è più modo di tornare indietro.
È quello il punto al quale si deve arrivare

Franz Kafka

Ha molte spine ma nessun confine, chiuderla
nei recinti dietro i muri
è impresa vana:
la terra è vento e non si fa arrestare.
Ha l'anima di polvere
e la tosse di cenere,
scatarro di vulcani.
La terra è oggi, ma chissà domani.

Erri De Luca
Bizzarrie della provvidenza

Le nostre relazioni economiche

Indice della sezione

4	Il nostro impatto economico	47
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	49
4.2	I risultati della gestione	50
4.3	Il conto economico riclassificato	51
4.4	Il valore aggiunto prodotto e distribuito	52
4.4.1	Il valore aggiunto prodotto	52
4.4.2	Il valore aggiunto distribuito	53
4.5	I ricavi	55
4.6	I costi operativi	56
4.7	Lo stato patrimoniale riclassificato	60
4.8	Investimenti e autofinanziamento	61
4.9	Le tariffe	62



Le nostre relazioni economiche**4.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici**

Uno dei pilastri della sostenibilità (sociale, ambientale, economica) è costituito dalla componente economica, ossia dalla capacità da parte dell'organizzazione di mantenere una dinamica tale da assicurare continuità alla missione e supportare uno sviluppo armonico.

In particolare, la sostenibilità economica:

- è la capacità di correlare la produzione di reddito, profitto e lavoro con gli obiettivi di rispetto, tutela e promozione del territorio, dell'ambiente e dell'uomo. Tenere insieme queste diverse esigenze determina la possibilità di raggiungere una sostenibilità che sappia bilanciare e contemporare – in relazione alle situazioni specifiche del percorso aziendale – continuità d'impresa, rispetto dell'ambiente e relazioni positive con gli stakeholder;
- è la consapevolezza dei limiti e delle potenzialità della crescita economica e la valutazione del loro impatto sulla società e sull'ambiente,

e si traduce in garanzie per le scelte societarie che giornalmente si intraprendono e che sono finalizzate ad aumentare il valore dell'impresa non solo nel breve periodo ma soprattutto per garantire la stabilità e la continuità economica nel medio e nel lungo periodo.

Questo capitolo comprende i dati più significativi che rappresentano la responsabilità economica dell'azienda.



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 2014, sono le seguenti:

Indici economici	2012	2013	2014
Risultato ante imposte	788.771	225.702	1.029.332
Risultato operativo	302.329	-107.108	365.837
Ricavi da vendite	9.283.566	8.829.089	9.475.816
Utile/perdita d'esercizio	503.274	103.079	650.460
Rapporto: Risultato ante imposte/Ricavi da vendite	8,50%	2,56%	10,86%

Pur a fronte di una congiuntura economica complessa e di un contesto in fase di transizione per il servizio idrico integrato, conseguente ad un sistema regolatorio del comparto ancora in via di completa definizione, i risultati dell'esercizio 2014 di Lura Ambiente evidenziano l'andamento positivo e la capacità di garantire redditività.



La performance economica consente di conoscere l'impatto dell'attività aziendale sugli stakeholder

Gestione

La performance economica verifica il raggiungimento degli obiettivi che l'organizzazione si è data e la rispondenza con i valori e la missione

Verifica dei valori

La performance economica è uno degli strumenti per rispondere alle attese della collettività

Reputazione

Le nostre relazioni economiche

4.3 – Il conto economico riclassificato



Elementi	2012	2013	2014
Ricavi depurazione	5.236.599	4.957.877	5.363.113
Ricavi gestione idrica	2.972.289	2.849.705	2.915.256
Ricavi bottini	1.071.944	1.017.276	1.180.870
Ricavi laboratorio	2.734	4.230	16.576
Vendite nette	9.283.566	8.829.089	9.475.816
Costi della produzione	640.893	571.549	560.559
Costi per servizi industriali	3.142.816	3.115.990	3.090.939
Costi per servizi amministrativi	528.285	539.889	572.239
Costi per godimento di terzi	578.580	575.482	571.176
Costi per il personale	1.762.934	1.777.230	1.806.229
Costi vari di gestione	150.749	138.290	150.282
Ammortamenti	2.091.031	2.132.994	2.086.390
Accantonamenti	85.949	84.772	272.166
Costi operativi	8.981.237	8.936.197	9.109.978
Risultato operativo	302.329	(107.108)	365.837
Ricavi finanziari	54.583	67.807	75.611
Oneri finanziari	(15.998)	(5.713)	(650)
Saldo gestione finanziaria	38.585	62.094	74.962
Risultato di competenza	340.914	-45.014	440.799
Ricavi proventi straordinari	487.569	365.241	625.759
Costi straordinari	(39.712)	(94.526)	(37.226)
Risultato pre tax	788.771	225.702	1.029.332
Ires	199.707	48.791	312.948
Irap	98.505	78.273	118.229
Ires Imp. anticipate	(11.898)	(3.704)	(49.184)
Irap Imp. anticipate	(816)	(738)	(3.120)
Tasse varie	285.498	122.622	378.873
Utile (Perdita) netto	503.274	103.079	650.460



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

Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta da Lura Ambiente nell'esercizio con riferimento ai principali stakeholder: dipendenti, azionisti, fornitori, clienti, istituzioni e collettività.

Il valore aggiunto permette di misurare l'andamento economico della gestione e la capacità di creare ricchezza per gli stakeholder. La sua determinazione è alla base di ogni analisi, mentre la sua distribuzione dà conto dell'interazione fra l'azienda e i soggetti esterni beneficiari.

Il valore aggiunto è un indicatore desunto dal conto economico opportunamente riclassificato ed 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.

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

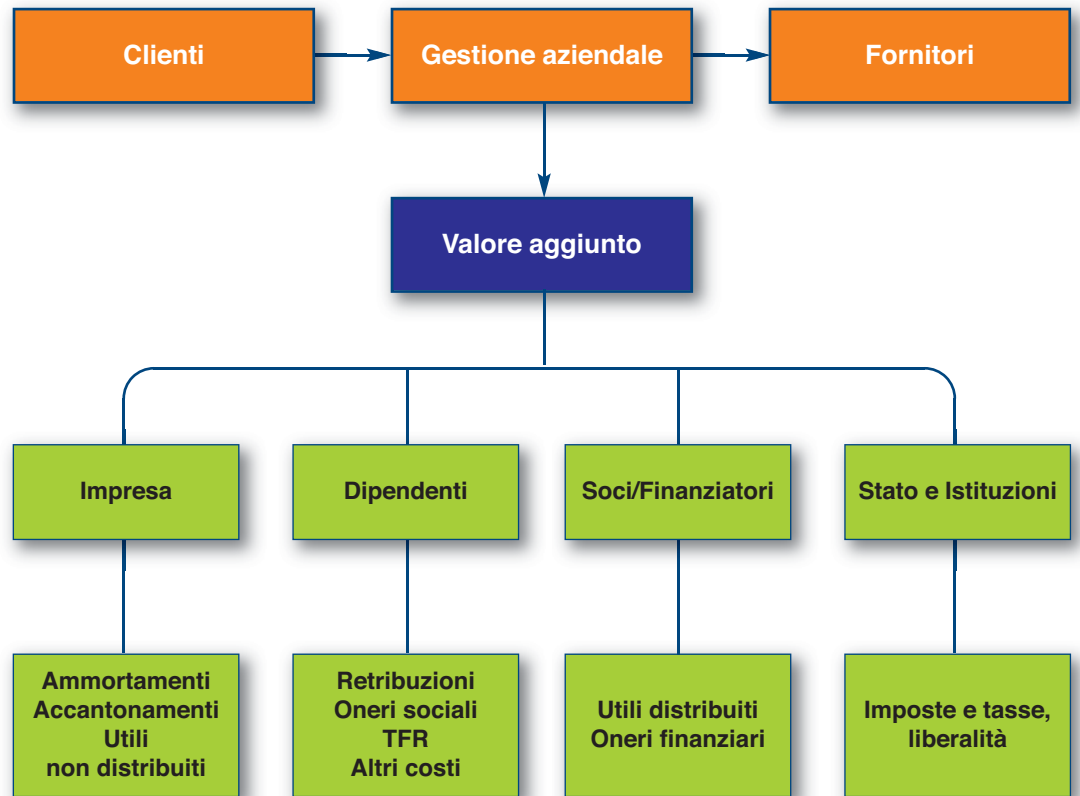
4.4.1 - Il valore aggiunto prodotto

Nell'esercizio 2014, Lura Ambiente ha generato un valore aggiunto caratteristico lordo di oltre 5,6 milioni di euro, con un incremento di circa il 20% rispetto al 2013.

Determinazione del valore aggiunto

Formazione del valore aggiunto (importi in migliaia di euro)	2012	2013	2014	Variazione 2013-2014
Depurazione	5.237	4.958	5.363	405
Attività idrica	2.972	2.850	2.915	66
Impianto bottini	1.072	1.017	1.181	164
Ricavi laboratorio	3	4	17	12
Ricavi operativi	9.284	8.829	9.476	647
Altri ricavi	0	0	0	0
A) Valore della produzione	9.284	8.829	9.476	647
Consumi materie prime, sussidiarie di consumo	(641)	(572)	(561)	11
Costi per servizi industriali	(3.143)	(3.116)	(3.091)	25
Costi per servizi amministrativi	(528)	(540)	(572)	(32)
Costi per godimento beni di terzi	(46)	(43)	(39)	4
Costi diversi di gestione	(176)	(183)	(230)	(48)
B) Costi intermedi della produzione	(4.534)	(4.453)	(4.493)	(40)
Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	4.750	4.376	4.983	607
Proventi straordinari	488	365	626	261
Oneri straordinari	(40)	(95)	(37)	57
Saldo componenti straordinari	448	271	589	318
Proventi finanziari	55	68	76	8
Valore aggiunto globale lordo	5.252	4.715	5.647	933

4.4.2 - Il valore aggiunto distribuito



Prospetto di distribuzione del valore aggiunto

Distribuzione del valore aggiunto (importi in migliaia di euro)	Valore aggiunto globale lordo			Incidenza percentuale per ogni fruitore del valore aggiunto
	2012	2013	2014	
1 Personale	1.763	1.777	1.806	31,98%
2 Pubblica Amministrazione/collettività	824	661	917	16,25%
3 Finanziatori a titolo di credito	16	6	1	0,01%
4 Impresa	2.634	2.271	2.923	51,76%
Valore aggiunto globale lordo (1-4)	5.237	4.715	5.647	100%

Le nostre relazioni economiche

Personale

È la quota di valore aggiunto costituita dalle risorse destinate al personale. Nel 2014 rappresenta il 32% circa 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 2014 meno dell'1% del valore aggiunto.

Distribuzione del valore aggiunto

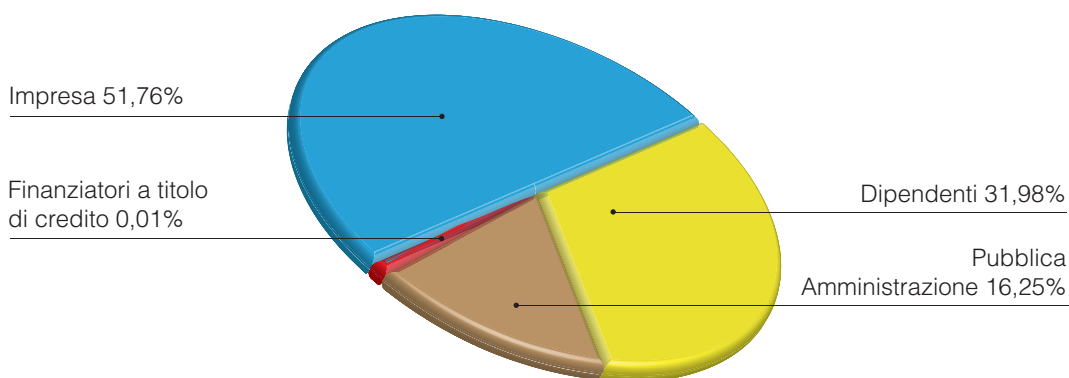
Remunerazione dell'azienda

Rappresenta la parte di risorse generate per effettuare gli investimenti sul territorio e per finanziare lo sviluppo delle attività. Nel 2014 rappresenta il 51% circa del valore aggiunto generato.

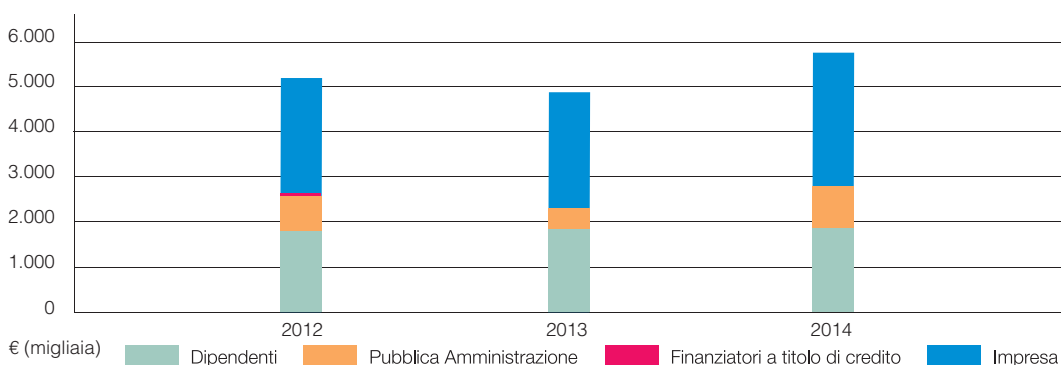
Pubblica Amministrazione

È distribuito alle amministrazioni centrali e regionali sotto forma di imposte dirette e indirette. La quota destinata alla Pubblica Amministrazione rappresenta nel 2014 il 16% del valore aggiunto generato

Ripartizione del valore aggiunto nel 2014



Andamento e ripartizione del valore aggiunto nel 2012 - 2014



Le nostre relazioni economiche

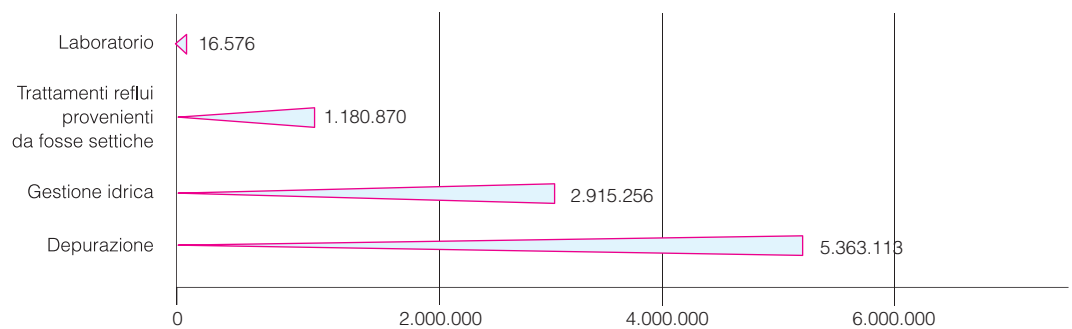
4.5 - I ricavi



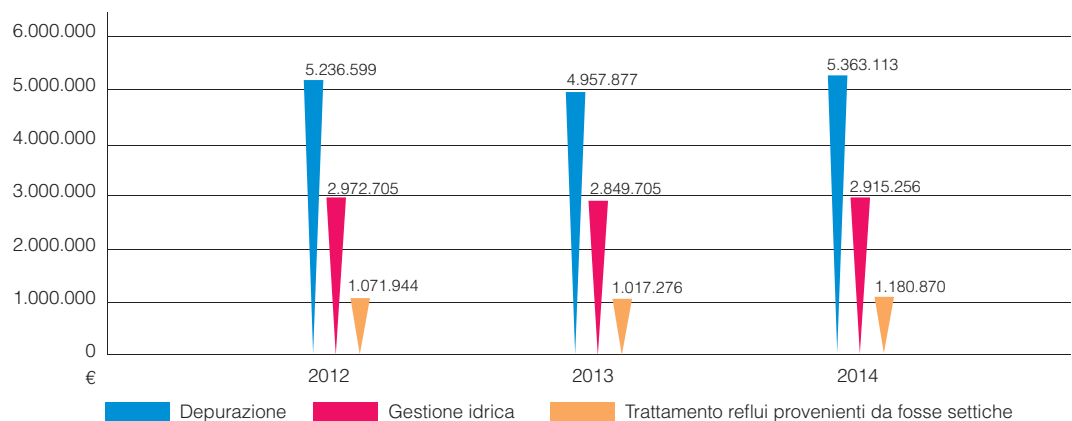
I ricavi della gestione dei servizi hanno registrato nel loro complesso un incremento del 7% circa rispetto al 2013, con un incremento particolarmente significativo della componente riferita al trattamento dei reflui provenienti da fosse settiche.

Componenti	2012	2013	2014	Ripartizione percentuale ricavi 2014
Depurazione	5.236.599	4.957.877	5.363.113	56,60%
Gestione idrica	2.972.289	2.849.705	2.915.256	30,77%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.071.944	1.017.276	1.180.870	12,46%
Laboratorio	2.734	4.230	16.576	0,17%
Totale	9.283.566	8.829.089	9.475.816	100,00%
Variazione percentuale	2,74%	-4,90%	7,32%	

Ripartizione dei ricavi 2014 per settore di attività



Andamento dei ricavi per settore di attività



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

Variazione dei ricavi 2014 rispetto al 2013

Componenti	Variatione assoluta	Variatione percentuale
Depurazione	405.236	8,17%
Gestione idrica	65.551	2,30%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	163.594	16,08%
Laboratorio	12.346	291,87%
Complessivamente	646.727	7,32%

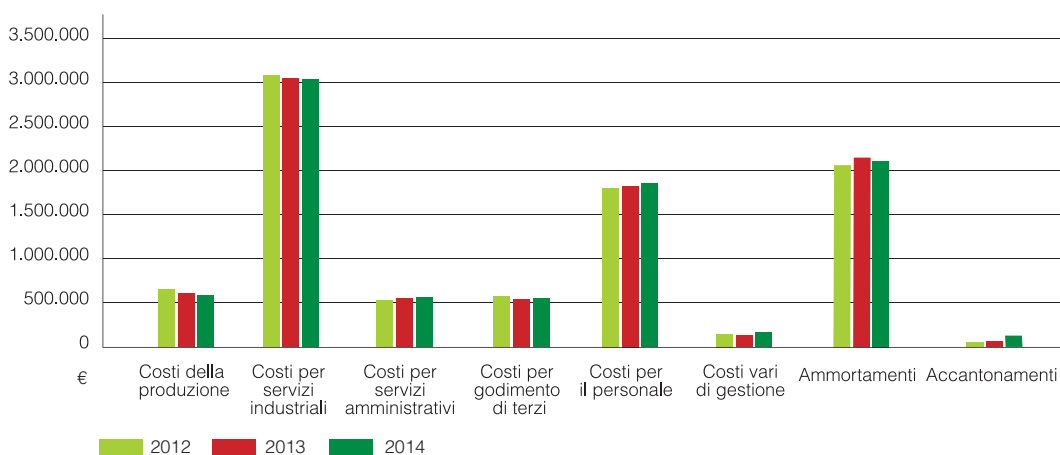
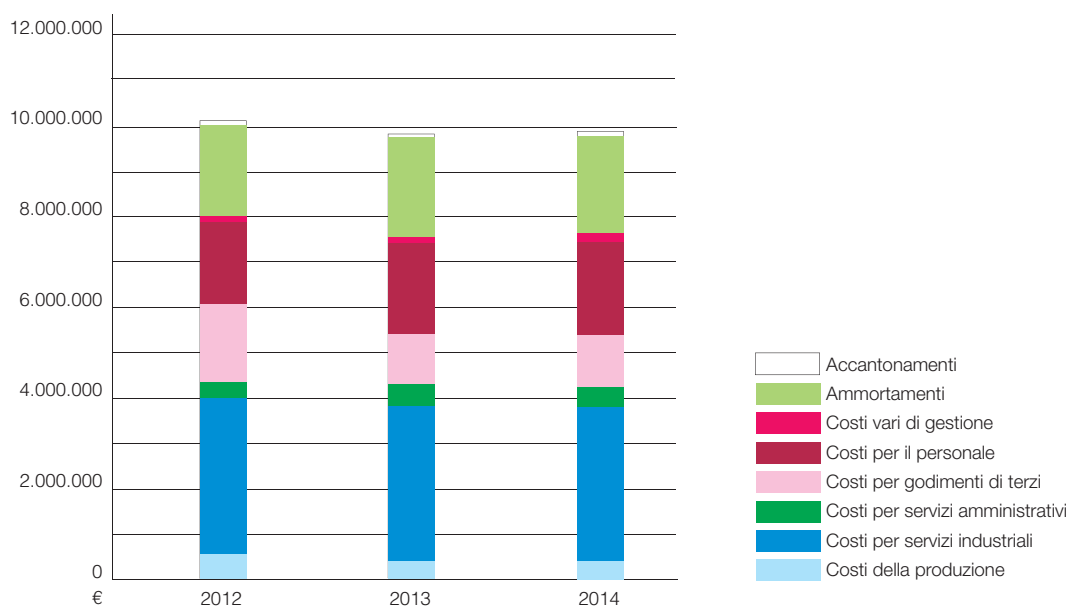
Le nostre relazioni economiche

4.6 - Costi operativi

I costi operativi nel 2014 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.



Elementi	2012	2013	2014
Costi operativi	8.981.237	8.936.197	9.109.978
Variatione percentuale		-0,50%	1,94%



Le voci di spesa più significative sono state:

a) Energia elettrica

Nel 2014 il consumo complessivo di energia elettrica è stato di 8.807.539 kWh, con una contrazione del 6% circa rispetto all'anno precedente.

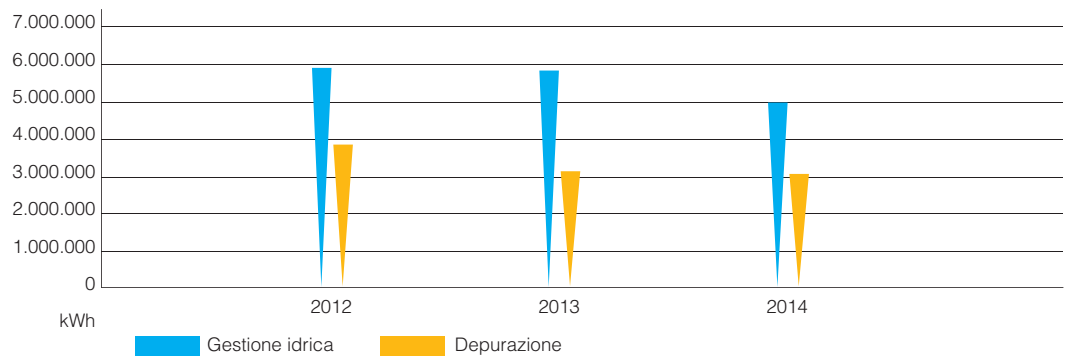
Per l'impianto di depurazione, il consumo di energia elettrica è rimasto sostanzialmente immutato, mentre per la gestione idrica la riduzione è stata del 10% circa.

Le nostre relazioni economiche

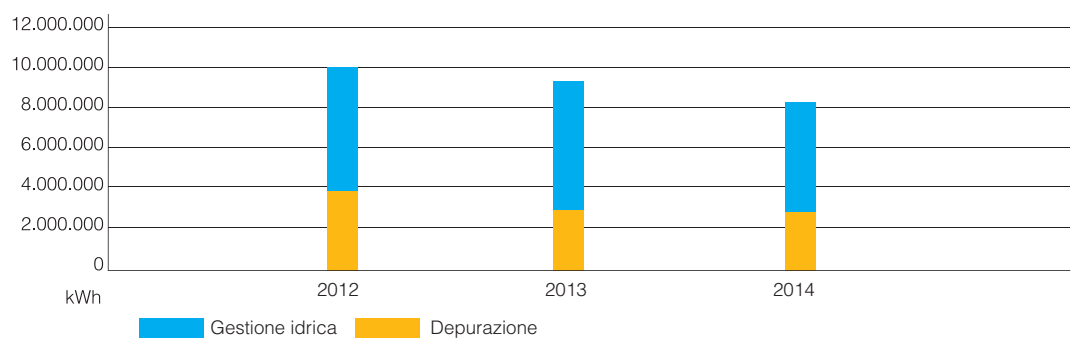
Anno (kWh)	2012	2013	2014	Variazione percentuale 2013 - 2014
Depurazione	3.965.270	3.512.100	3.524.700	0,36%
Gestione idrica	6.141.385	5.868.182	5.282.839	-9,97%
Totale	10.106.655	9.380.282	8.807.539	-6,11%
Variazione percentuale		-7,19%	-6,11%	-

La riduzione del consumo di energia elettrica registrato 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'impresso in rete.

Consumo complessivo di energia elettrica distinto per segmento di attività



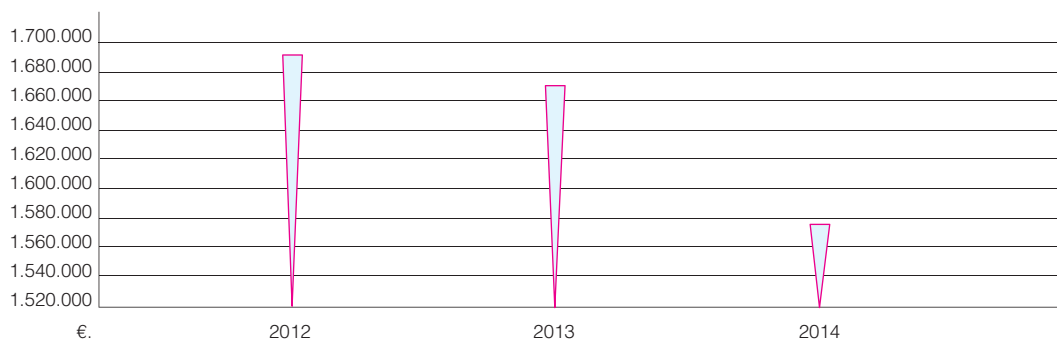
Consumo complessivo di energia elettrica



Costo complessivo energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2011	2013	2014
Importo totale	1.695.613	1.675.404	1.583.877
Variazione percentuale	-	1,19%	-5,46%

Le nostre relazioni economiche



Variation of the average cost of electricity (€/kWh)

Anno	2012	2013	2014
kWh	10.106.655	9.380.282	8.807.539
Euro	1.695.613	1.675.404	1.583.877
€/kWh	0,168	0,179	0,180
Variation percentuale	13,89%	6,46%	0,68%

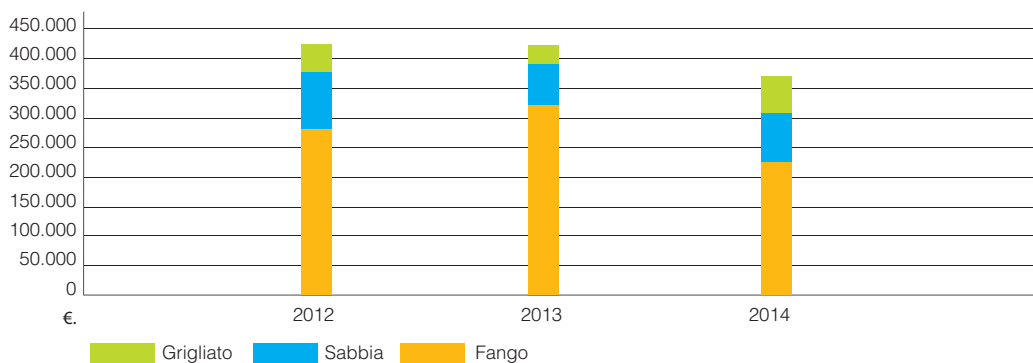
b) Costo complessivo per il trattamento finale di fanghi, sabbia e grigliato

Il costo complessivo degli smaltimenti ha registrato, rispetto al 2013, un decremento del 13% circa, grazie alla riduzione dei prezzi unitari ottenuti per il trattamento finale ed alla contrazione della produzione di fango.

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

Anno	2012	2013	2014	Variation percentuale 2013-2014
		€.		
Fango	286.670,33	352.435,04	253.918,08	-27,95%
Sabbia	121.744,70	63.095,76	86.303,47	36,78%
Grigliato	37.203,38	29.675,50	44.588,88	50,25%
Totale	445.618,41	445.206,30	384.810,43	-13,57%
Variation percentuale		-0,09%	- 13,57%	

Costo complessivo per il trattamento finale dei rifiuti prodotti dall'impianto di depurazione



Le nostre relazioni economiche

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

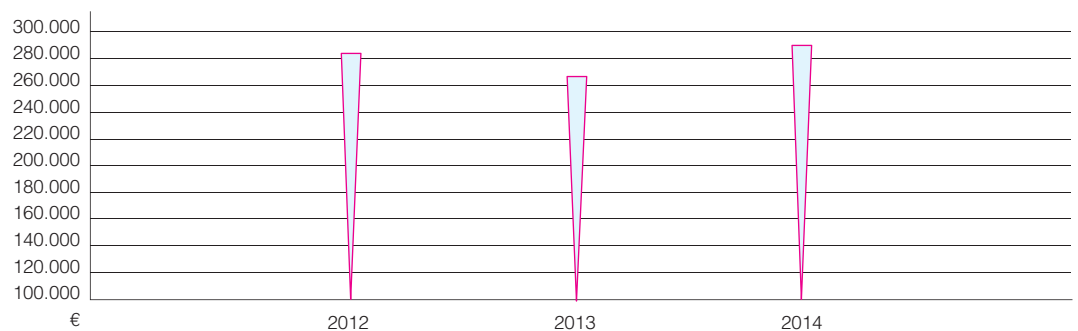
Anno	2012	2013	2014	Variazione percentuale 2013-2014
	€/ton			
Fango	75,4	57,0	52,0	-8,8%
Sabbia	77,0	53,5	51,9	-3,0%
Grigliato	127,0	105,5	108,0	2,30%
Totale	78,54	58,25	55,28	-5,10%

c) Personale

Il costo per il personale dipendente è stato pari a €. 1.806.229.

Ricavi delle vendite per addetto	2012	2013	2014
Costo del personale	1.766.850	1.777.230	1.806.229
Ricavi delle vendite	9.283.566	8.829.089	9.475.816
Addetti	32	32	32
Ricavi delle vendite per addetto	290.111	275.909	296.119

Fatturato per addetto



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 mantenitivi necessari al mantenimento in efficienza degli impianti. Sono stati effettuati 60 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 372 controlli e 620 sostituzioni di contatori.

Le nostre relazioni economiche

4.7 - Lo stato patrimoniale riclassificato



La situazione patrimoniale

L'attivo

Elementi	2012	2013	2014	2014
		€.		Incidenza
Cassa	4.118	4.563	4.725	
Banche attive	3.674.437	4.422.420	5.413.758	
Clienti e clienti/fatture da emettere	3.291.693	2.529.822	4.381.494	
Crediti diversi	3.423.812	3.691.338	3.495.027	
Fondo svalutazione crediti	(122.384)	-112.669	-219.805	
Totale liquidità	10.271.675	10.535.474	13.075.199	38,58%
Immobilizzi finanziari	1.000.000	2.000.000	1.000.000	
Immobilizzi materiali impianto	50.904.884	51.248.643	51.333.777	
Immobilizzi immateriali impianto	8.324.874	8.849.878	9.199.934	
Fondi ammortamento	(36.564.723)	(38.649.916)	(40.717.009)	
Immobilizzi netti	23.665.035	23.448.605	20.816.701	61,42%
Totale attivo	33.936.710	33.984.079	33.891.901	100,00%

Il passivo

Elementi	2012	2013	2014	2014
		€.		Incidenza
Banche passive				
Fornitori e fornitori da ricevere	1.182.749	1.434.147	1.332.300	
Debiti diversi	4.919.113	5.002.328	4.519.591	
Passività correnti	6.101.862	6.436.475	5.851.891	17,27%
Mutui passivi	588.931	174.448	17.078	
TFR (Trattamento di fine rapporto)	442.364	466.524	465.840	
Passività consolidate	1.031.295	640.972	482.918	1,42%
Totale debiti	7.133.157	7.077.448	6.334.809	18,69%
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000	
Riserve e altri	26.180.279	26.683.552	26.786.632	
Risultato esercizio	503.274	503.274	650.460	
Capitale netto	26.803.553	27.306.826	27.557.091	81,31%
Totale passivo	33.936.710	33.984.079	33.891.901	100,00%

Le nostre relazioni economiche

4.8 - Investimenti e autofinanziamento



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

Fognatura

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Rovello Porro	Realizzazione fognatura via Grassi	260.000	Completato
Caronno Pertusella	Interventi fognari in via O'Carolan e Rossini	19.000	Completato
Caronno Pertusella	Interventi fognari in via Bixio	59.000	Anno 2015
Ceremate	Dorsale interna: Stralcio supertubo via Papa Giovanni XXIII	306.000	Completato
Rovello Porro	Adeguamento dorsale fognatura via Dante	380.000	Completato
Totale		1.024.000	

Acquedotto

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Lomazzo/Bregnano	Realizzazione interconnessione rete idrica via Risorgimento/via Filagno	395.000	In corso
Bregnano	Adeguamento acquedotto e fognatura via Lucini	102.000	Completato
Totale		497.000	

Depurazione

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Realizzazione nuovo sistema di stoccaggio e dosaggio soluzioni carboniose nell'impianto di depurazione	130.000	Completato
Totale	130.000	

Miglioramenti impiantistici

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2014 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).

Le nostre relazioni economiche

4.9 - Le tariffe

Con la deliberazione 74/2012/R/IDR, l'Autorità (AGEESI) ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari e l'avvio delle attività di raccolta dati e informazioni in materia di servizi idrici. In esito all'attività di analisi è stata approvata la deliberazione 585/2012/R/IDR, che ha dettagliato il metodo tariffario transitorio per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013. Dopo l'introduzione del Metodo Tariffario Transitorio (MTT) per gli anni 2012-2013, l'Autorità ha proseguito nella definizione del pacchetto di provvedimenti collegati alla regolazione tariffaria anche per gli anni 2014-2015 con la Delibera 643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013 (MTI), "Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento".



ATO COMO

In data 4 luglio 2014, l'Ufficio d'Ambito di Como ha trasmesso all'Autorità, ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR, lo schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria per gli anni 2014 e 2015, informando inoltre l'Autorità che "il percorso per l'affidamento del servizio (al gestore unico provinciale) sta proseguendo e si concluderà presumibilmente nel periodo dell'agosto 2015", specificando che "il Piano d'Ambito prevede un periodo transitorio di un anno in cui [il gestore unico di ambito] si coordinerà con gli operatori esistenti per effettuare la gestione e l'erogazione del servizio e contemporaneamente sviluppare i percorsi di fusione/agggregazione societarie".

Sulla base della documentazione, l'Autorità con deliberazione del 22 gennaio 2015 n° 13/2015/R/IDR ha approvato i valori del moltiplicatore (teta), da applicarsi alle tariffe in vigore nel 2012, proposti dall'Ente d'Ambito e disposto per tutte le gestioni l'aggiornamento tariffario, per gli anni 2014 e 2015 di seguito riportato:

Composizione del Gestore Virtuale d'Ambito	Moltiplicatore tariffario 2014	Moltiplicatore tariffario 2015
Gestioni attualmente operanti nel territorio dell'ATO di Como, interessate dal processo di riorganizzazione finalizzato alla gestione unica d'ambito	1,090	1,186

Con lo stesso provvedimento ha confermato per gli anni 2012 e 2013 le tariffe applicate.

ATO VARESE

Il consiglio di amministrazione dell'Azienda speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese con delibera P.V. 2 del 29/01/2015, prot. n. 565, del 3 Febbraio 2015 ha approvato il moltiplicatore tariffario "teta" per gli anni 2014/2015 pari a 1,236 con conseguente aggiornamento del piano economico finanziario, comprensivo del piano tariffario 2014/2034, determinato a partire dalla base dati già trasmessa ad AEEGSI, nonché, in quanto prodromici alla determinazione del moltiplicatore "teta" per gli anni 2014/2015, i moltiplicatori tariffari teta per gli anni 2012 e 2013 pari rispettivamente a 1,065 e 1,134.

Le nostre relazioni economiche

Le tariffe di Lura Ambiente

Lura Ambiente, in qualità di gestore del servizio idrico, ha provveduto ad applicare gli incrementi stabiliti e pertanto la spesa media annua per gli utenti domestici, considerando una famiglia composta da tre persone che utilizzano 200 m³ /anno – dato in linea con quelli raccolti ed elaborati dall’Autorità che ha calcolato un consumo pro capite medio per la regione Lombardia di 75 m³/ab/anno) è risultata per il 2014 di:

175 Euro/anno, compresa iva

pari ad una tariffa media **0,88** Euro al m³

Le tariffe in Italia

XIII[^] INDAGINE NAZIONALE A CAMPIONE SULLE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO NAZIONALE (13 maggio 2014)

La tredicesima 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.

Le tariffe analizzate riguardano l’annualità 2013, che rappresenta la prima applicazione concreta sulle tariffe degli utenti del Metodo Tariffario Transitorio dell’AEEGSI. Complessivamente i dati raccolti relativi alle articolazioni tariffarie si riferiscono ad un totale di 112 città capoluogo di provincia italiane su 113, pari al 99% del totale.

Si tratta, quindi, di un campione estremamente significativo e rappresentativo, quasi corrispondente al totale del campione costituito dalle città capoluogo di provincia.

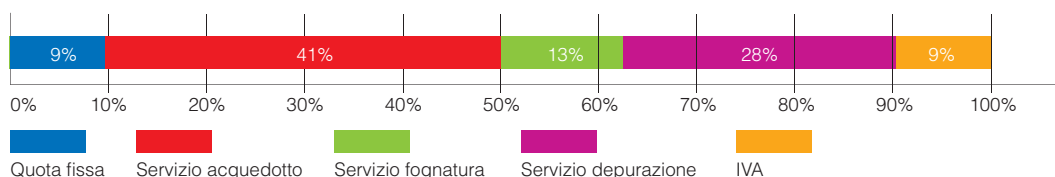
Il calcolo della spesa media 2013 per una utenza composta da 3 persone è stata effettuata ipotizzando un consumo medio di 150 m³, in linea con i dati pubblicati nell’ultima relazione dell’AEEGSI. Infatti, dai dati raccolti ed elaborati dall’Autorità, risulta un consumo pro capite medio di 56 m³/ab/annuo.

Per un consumo annuo pari a 150 m³, una utenza domestica composta da tre persone, nel 2013 paga mediamente €. 241 all’anno con un range che va da 86 a 381 euro all’anno. I valori comprendono anche l’IVA al 10%.

Quindi, il servizio idrico integrato, ossia l’insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (esclusa l’IVA) costa mediamente € 1,6 a m³ di acqua misurata.

Mediamente la quota fissa rappresenta il 9% della bolletta per un costo medio di €. 21,9; il costo del servizio acquedotto rappresenta mediamente il 41% del totale per un costo medio di €. 98,8; il costo del servizio di fognatura mediamente pari al 13 % del totale per un importo medio di €. 30,99 e la depurazione è mediamente pari al 28% del totale per un importo medio di €.67,1. Si applica poi l’IVA al 10% pari a 21 euro.

Scomposizione della spesa idrica



Le nostre relazioni economiche



Le nostre relazioni ambientali

Dinanzi ai beni della terra siamo chiamati a "non perdere mai di vista né l'origine, né la finalità di tali beni, in modo da realizzare un mondo equo e solidale", così dice la dottrina sociale della Chiesa (Compendio della Dottrina Sociale della Chiesa, 174). La terra ci è stata affidata perché possa essere per noi madre, capace di dare quanto necessario a ciascuno per vivere. Una volta, ho sentito una cosa bella: la Terra non è un'eredità che noi abbiamo ricevuto dai nostri genitori, ma un prestito che fanno i nostri figli a noi, perché noi la custodiamo e la facciamo andare avanti e riportarla a loro. La terra è generosa e non fa mancare nulla a chi la custodisce. La terra, che è madre per tutti, chiede rispetto e non violenza o peggio ancora arroganza da padroni. Dobbiamo riportarla ai nostri figli migliorata, custodita, perché è stato un prestito che loro hanno fatto a noi. L'atteggiamento della custodia non è un impegno esclusivo dei cristiani, riguarda tutti. Affido a voi quanto ho detto durante la Messa d'inizio del mio ministero come Vescovo di Roma: "Vorrei chiedere, per favore, a tutti coloro che occupano ruoli di responsabilità in ambito economico, politico o sociale, a tutti gli uomini e le donne di buona volontà: siamo custodi della creazione, del disegno di Dio iscritto nella natura, custodi dell'altro, dell'ambiente; non lasciamo che segni di distruzione e di morte accompagnino il cammino di questo nostro mondo! Ma per custodire dobbiamo anche avere cura di noi stessi! [...] Non dobbiamo avere paura della bontà, anzi della tenerezza". Custodire la terra non solo con bontà, ma anche con tenerezza.

Ecco dunque tre atteggiamenti che vi offro per superare le tentazioni dei sofismi, dei nominalismi, di quelli che cercano di fare qualcosa ma senza la concretezza della vita. Scegliere a partire dalla priorità: la dignità della persona; essere uomini e donne testimoni di carità; non aver paura di custodire la terra che è madre di tutti.

Messaggio del Santo Padre Francesco per l'incontro di 500 rappresentanti nazionali ed internazionali:

"Le idee di EXPO 2015 - Verso la carta di MILANO"

Sabato, 7 febbraio 2015

Il mondo potrebbe offrirci molto di più se avessimo gli occhi per vedere anche le più piccole cose, il cuore per amarle e le mani per raccoglierle.

Romano Battaglia
Incanto 1996



Le nostre relazioni ambientali*Indice della sezione*

5	Le nostre relazioni ambientali	65
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	67
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	69
5.3	Servizio acquedotto	70
5.3.1	Le fasi del servizio	71
5.3.2	Le fonti di approvvigionamento	78
5.3.3	La qualità dell'acqua	80
5.3.4	Consumi idrici totali	82
5.3.5	Consumi idrici utenze domestiche	89
5.3.6	Consumi idrici utenze industriali	92
5.3.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	94
5.3.8	Consumi di energia elettrica	96
5.3.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	98
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H ₂ O	100
5.5	Servizio fognatura	106
5.5.1	Le fasi del servizio	107
5.6	Gestione cartografica delle reti	113
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	116
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	132
5.8.1	Il sistema depurativo al 31 dicembre 2014	132
5.8.2	Le fasi del processo depurativo	133
5.8.3	Gli aspetti ambientali e gli impatti ambientali	136
5.8.4	I parametri di prestazione	140
5.8.5	Le risorse utilizzate	143
5.8.6	Le emissioni	147
5.8.7	Valutazione degli impatti ambientali	151
5.9	Abitanti equivalenti	154
5.10	Scarichi attività produttive	156
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	159
5.12	L'attività di controllo	160
5.12.1	Un compito delicato	160
5.12.2	Attività di analisi del laboratorio	161
5.12.3	Rilascio di permessi e pareri	166
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	168
5.14	Parco del Lura	169

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:



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 immisione nei corpi idrici superficiali), ma una precisa volontà dell'azienda di adottare comportamenti responsabili in ciascuna delle proprie attività.

Le nostre relazioni ambientali

Le attività del ciclo idrico integrato

Servizio idrico integrato



Lura Ambiente cura la captazione e la distribuzione dell'acqua, raccoglie le acque dagli scarichi fognari e ne coordina la depurazione prima del rilascio all'ambiente.

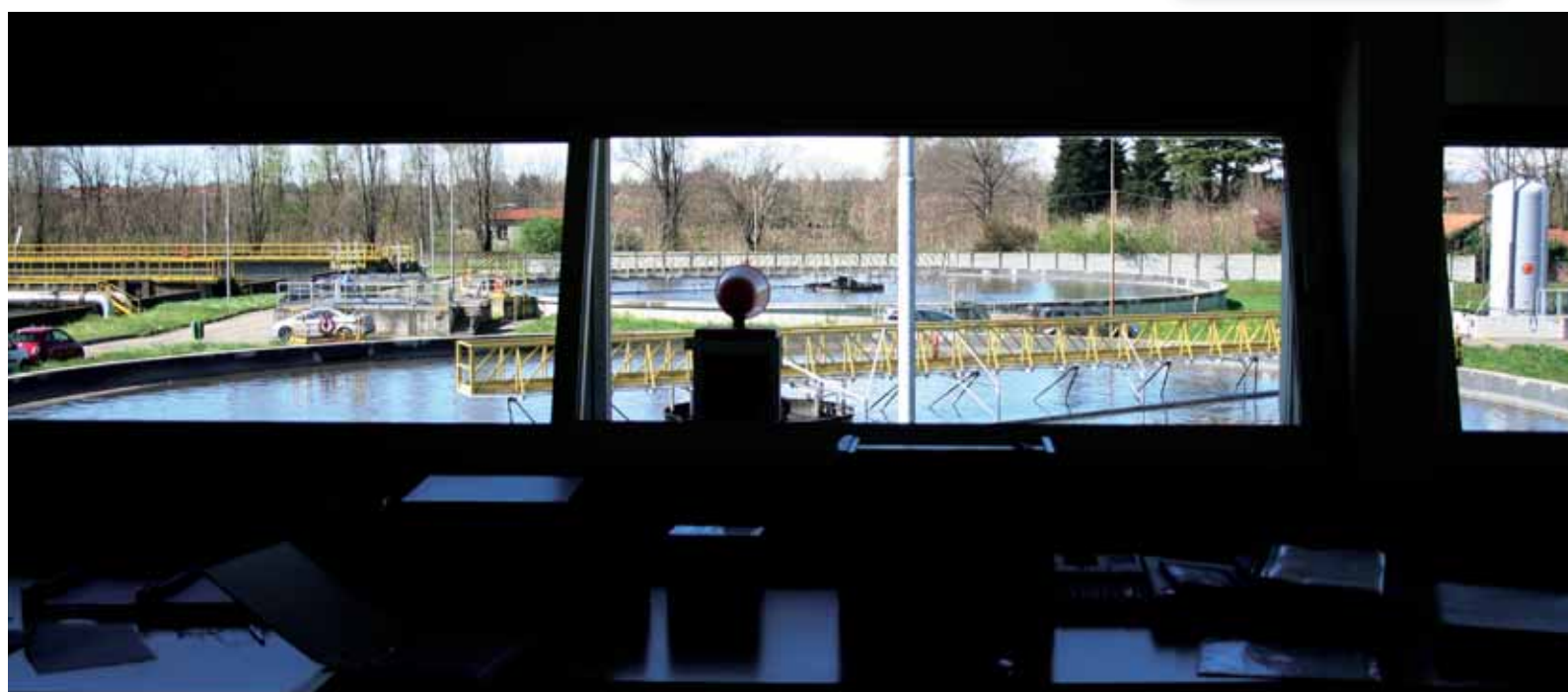
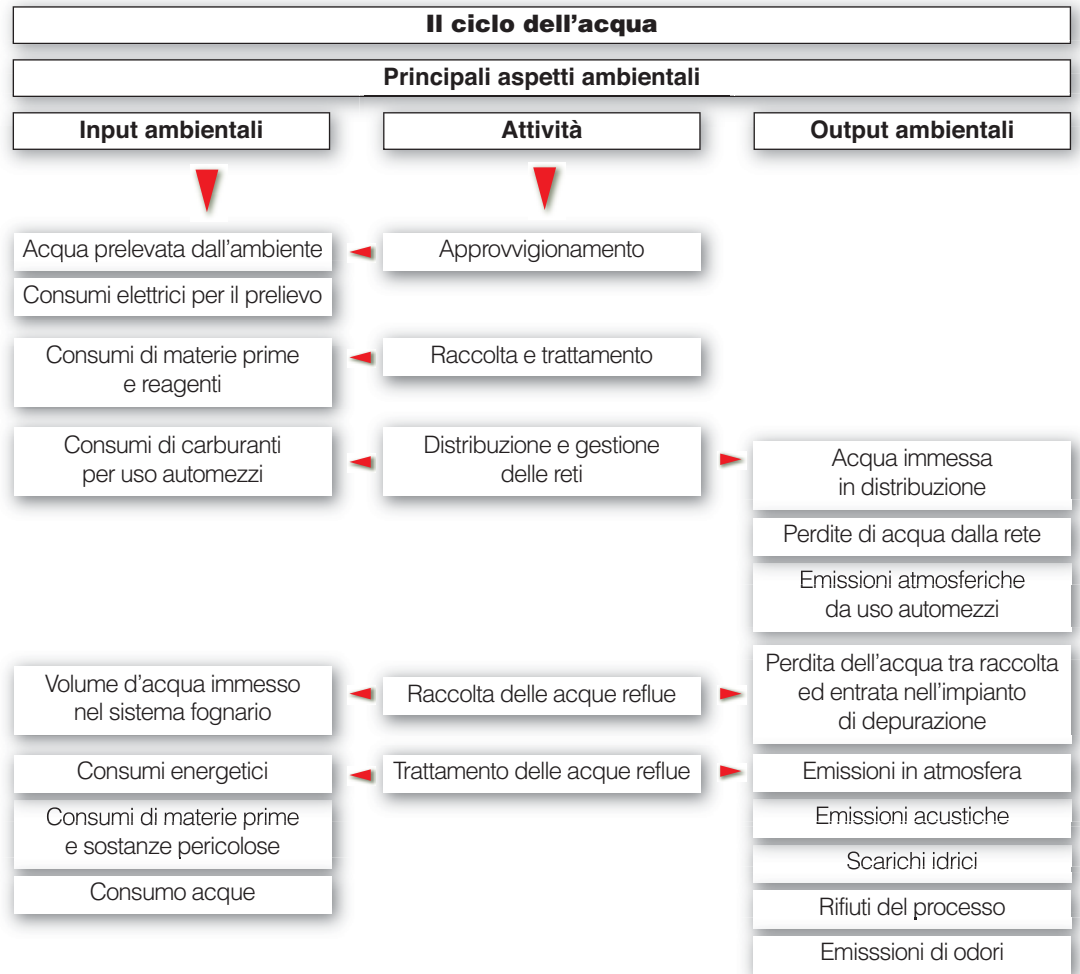


Le nostre relazioni ambientali

5.2 - Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato

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, è l'impegno di Lura Ambiente.

Gli impatti ambientali



Le nostre relazioni ambientali

5.3 – Servizio acquedotto

Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2014

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	8
Abitanti serviti	n°	70.756
Utenti	n°	22.401
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°	27
Serbatoi di accumulo	n°	15
Capacità complessiva serbatoi di accumulo	m ³	6.800
Volume erogato	m ³	5.441.097

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 211 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 155 lt/ab/gg

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

Incidenza delle acque prelevate da pozzi

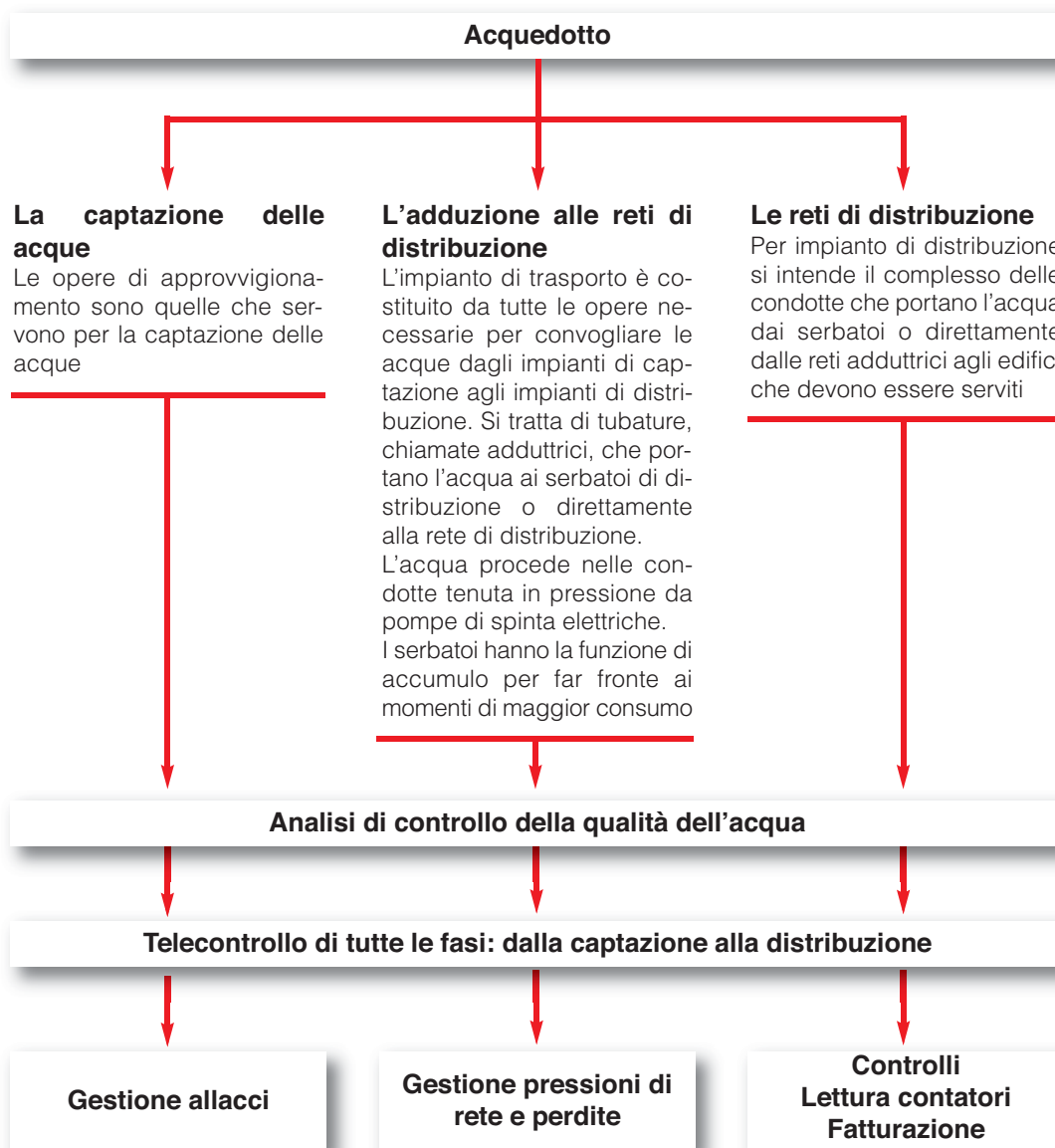
Definizione: Percentuale di acqua prelevata da pozzi 100%

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

Descrizione: Esprime la tipologia di provenienza della risorsa idrica distribuita



5.3.1 - Le fasi del servizio



Funzionamento dell'acquedotto in sintesi



La captazione consiste nel prelievo dell'acqua dalla falda attraverso i pozzi in funzione che fanno capo alle stazioni di pompaggio



Le analisi periodiche condotte dal laboratorio di Lura Ambiente assicurano la piena conformità dell'acqua alle prescrizioni di legge



La rete di distribuzione si estende per circa 350 km, raggiungendo tutte le utenze del servizio con un grado di copertura pari al 100%

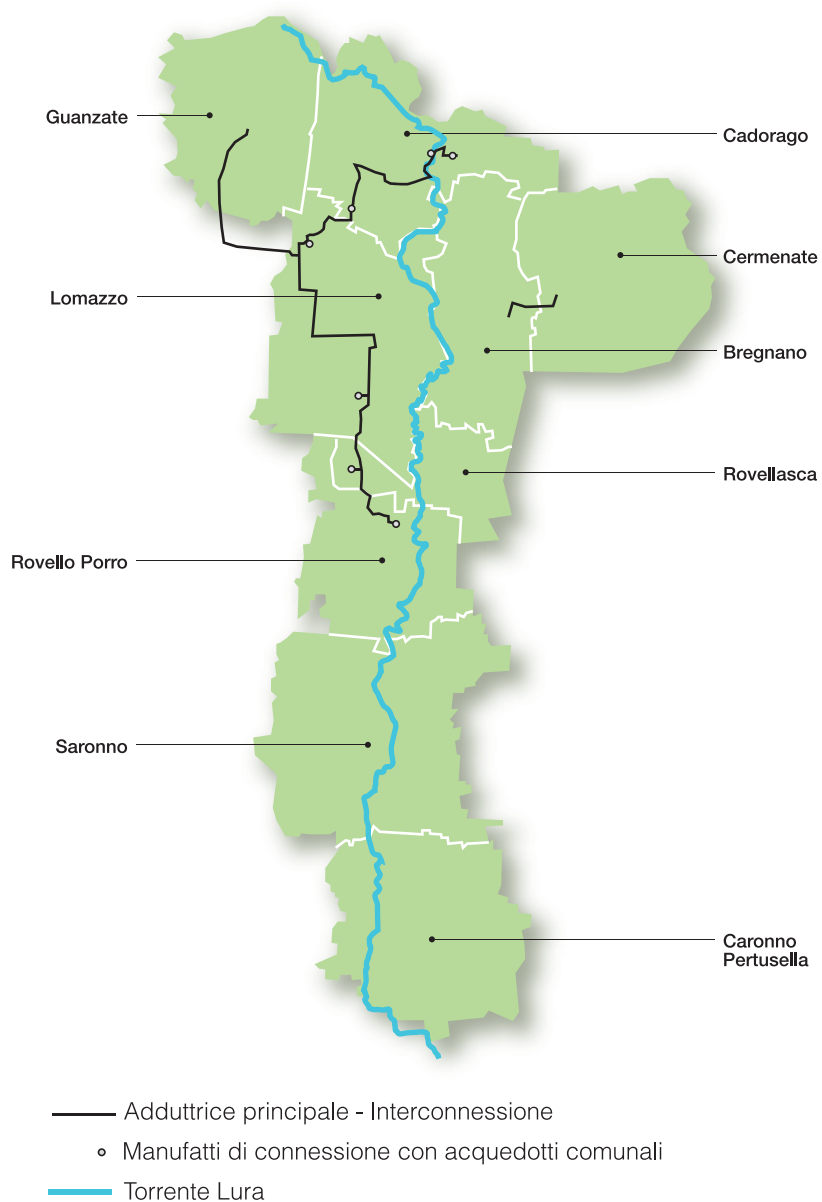
Le nostre relazioni ambientali



Le nostre relazioni ambientali

L'interconnessione delle reti idriche comunali

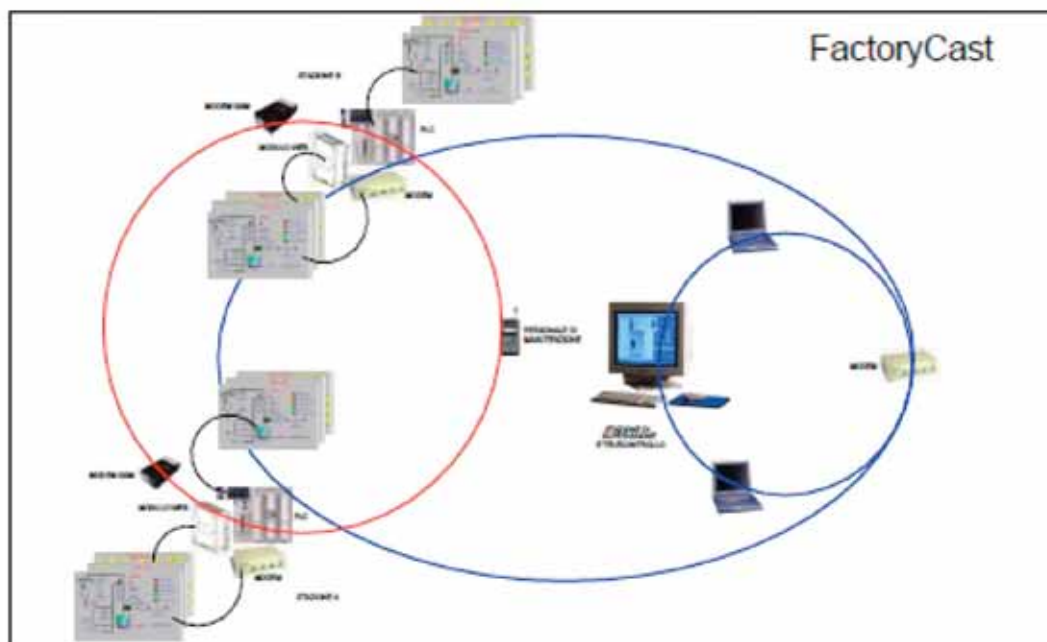
Le reti idriche dei Comuni di Bregnano, Cadorago, Cermenate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro sono tra loro interconnesse e sono collegate con la rete della Società Colline Comasche spa.



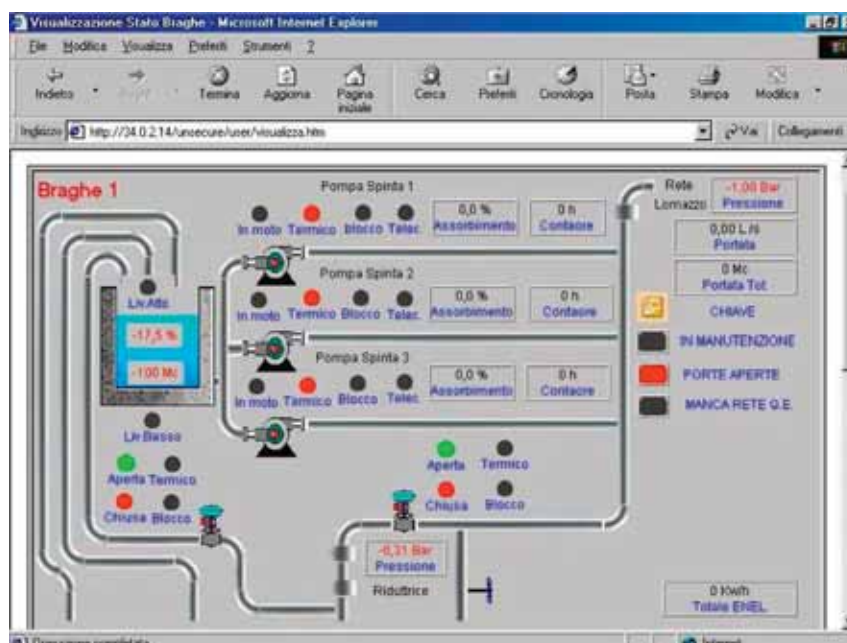
Le nostre relazioni ambientali

Telecontrollo

Per una migliore gestione del servizio, fondamentale risulta anche il sistema di sorveglianza continua tramite il telecontrollo. 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



Esempio di visualizzazione schema centrale Braghe

Le nostre relazioni ambientali

Controlli, lettura contatori e fatturazione

Attraverso le analisi di laboratorio Lura Ambiente garantisce la qualità dell'acqua distribuita. Oltre ai controlli effettuati dal laboratorio di Lura Ambiente secondo un programma di monitoraggio concordato con gli enti competenti, le analisi vengono effettuate anche dagli enti preposti.



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.

<p>HO Lura Ambiente spa</p> <p>LURA AMBIENTE S.p.A. VIA LAIRATE, 1200 21042 CARONNO PERTUSELLA (VA) TEL. 02/9505640- FAX 02/9509422 P.V.A. 0229595129</p> <p>Contatti utili Servizio Clienti e Reclami Telefono 02 955 56 45 dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.00 Sito web: www.lura-ambiente.it E-mail: sportello@lura-ambiente.it Fax: 02 56 59 422 Via Lairate 1200 - 21042 Caronno Pertusella VA ORARIO SPORTELLO PER IL PUBBLICO PREVIO APPUNTAMENTO escluso Caronno P.V.A. CARONNO P.V.A. presso sede Lura Ambiente Via Lairate, 1200 Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle 17.00 BREGNANO presso Stazione Comunale Lunedì dalle ore 9.00 alle 10.30 CADORAGO presso la sede del Parco Lura in Via IV Novembre 9 Casino al Piano Martedì dalle ore 9.30 alle 10.30 CERMIATE presso Municipio Martedì dalle ore 11.00 alle 13.00 QUINZATE presso Municipio Venerdì dalle ore 9.30 alle 11.30 LOMAZZO presso Municipio Martedì dalle ore 9.00 alle 10.30 ROVELLO PORRO presso Municipio Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00 ROVELLO ASCA presso Municipio Giovedì dalle ore 10.00 alle 11.00</p> <p>Segnalazione guasti Acqua potabile, fognatura e depurazione 800 110 099 (servizio attivo 24 ore su 24)</p> <p>Dati della fornitura e del contratto Intestatario contratto Codice Fiscale P.V.A. Fornitura in Materiale contatore: Diametro Contatore: 100,00 Deposito Cauzionale: € 0,00 Data attivazione fornitura: 31-07-2013 Utenza - Tariffe USO INDUSTRIALE Numero unità abitative 1 Minimo annuo fatturato per ogni unità mc.</p> <p>Letture e consumi Attuale in data 28-02-2015 mc. Precedente del 23-04-2014 mc. Consumo rilevato mc. Detrazione precedenti accenti mc. Consumo fatturato con minimo mc. Consumo annuo stimato mc.</p> <p>Utenza servita da impianto di depurazione attivo.</p>	<p>FATTURA SERVIZIO IDRICO CONTRATTO N. CODICE CLIENTE RID:</p> <p>0000025  </p> <p>Caronno P., fattura n. del Periodo di fatturazione dal 23-04-2014 al 28-02-2015 Periodo di riferimento NOV-2014/APR-2015 Boletta di conguaglio lettura</p>																								
<p>Ultiori informazioni (tariffe, analisi delle acque, sportello on-line, etc) sono disponibili nel sito www.lura-ambiente.it</p> <p>TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO: Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine indicato in fattura: • Mediante bollettino postale pre-rimborso • Presso gli sportelli di qualsiasi banca con il MAV bancario. • Mediante domiciliazione bancaria o postale con addebito diretto sul c/c. • Mediante bonifico bancario su C/ASP/ARNA - Ag. di Caronno Pertusella Iban: IT042 06230 50091 0000 4829 3814</p> <p>Il Concessionario, qualora, non effettuasse il pagamento entro i termini indicati in fattura dovrà corrispondere, oltre alla rata sociale, gli interessi pari al tasso legale sull'importo, salvo all'Ente il procedimento coattivo ai sensi della legge ed il diritto di sospendere, prova offerta, la somministrazione dell'acqua.</p> <p>Si ricorda che le ricevute dei pagamenti devono essere conservate, così come previsto dalla legge, per almeno 5 anni.</p>	<p>Riepilogo Importi</p> <table border="1"> <tr><td>Descrizione</td><td></td></tr> <tr><td>ACQUA</td><td>00</td></tr> <tr><td>FOGNATURA</td><td>00</td></tr> <tr><td>DEPURAZIONE</td><td>00</td></tr> <tr><td>QUOTE FISSI</td><td>00</td></tr> <tr><td>ONERI PERSECUAZIONE</td><td>00</td></tr> <tr><td>ADD.JACC. DIVERSI</td><td>00</td></tr> <tr><td>IMPONIBILE IVA 10,00%</td><td>00</td></tr> <tr><td>IMPORTO IVA 10,00%</td><td>00</td></tr> <tr><td>ESCLUSO IVA ART.15</td><td>00</td></tr> <tr><td>FUORI CAMPO IVA</td><td>00</td></tr> <tr><td>TOTALE FATTURA</td><td>€</td></tr> </table> <p>Modalità di pagamento: Importo a credito. Fattura da non pagare. Per il rimborso contattare il servizio Clienti.</p> <p>Situazione Pagamenti: i pagamenti risultano regolari.</p>	Descrizione		ACQUA	00	FOGNATURA	00	DEPURAZIONE	00	QUOTE FISSI	00	ONERI PERSECUAZIONE	00	ADD.JACC. DIVERSI	00	IMPONIBILE IVA 10,00%	00	IMPORTO IVA 10,00%	00	ESCLUSO IVA ART.15	00	FUORI CAMPO IVA	00	TOTALE FATTURA	€
Descrizione																									
ACQUA	00																								
FOGNATURA	00																								
DEPURAZIONE	00																								
QUOTE FISSI	00																								
ONERI PERSECUAZIONE	00																								
ADD.JACC. DIVERSI	00																								
IMPONIBILE IVA 10,00%	00																								
IMPORTO IVA 10,00%	00																								
ESCLUSO IVA ART.15	00																								
FUORI CAMPO IVA	00																								
TOTALE FATTURA	€																								

Sulla base delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, a partire dal 2014, la veste grafica delle fatture è stata aggiornata e resa ancora più chiara nei suoi contenuti. È stato inoltre aggiunto un grafico relativo all'andamento dei consumi medi giornalieri dell'utenza.

Le nostre relazioni ambientali

5.3.2 - Le fonti di approvvigionamento

Il 94% circa dell'acqua distribuita agli utenti 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'81% nel Comune di Cadorago, per il 14% nel Comune di Guanzate e per la restante quota nel Comune di Bregnano.

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	2010	2011	2012	2013	2014
Fonti di approvvigionamento proprie	5.633.306	6.035.293	5.977.913	5.861.927	5.169.315
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	370.515	347.781	262.853	366.308	271.782
Acqua complessivamente consumata	6.003.821	6.383.074	6.240.766	6.228.235	5.441.097
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	6,17%	5,45%	4,21%	5,88%	4,99%

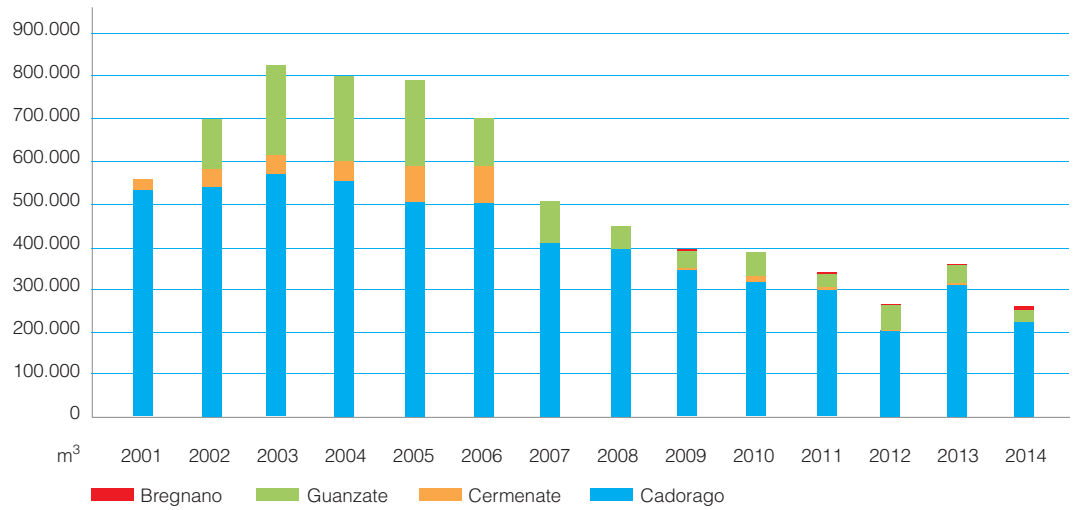
Utilizzo della risorsa idrica proveniente da approvvigionamenti da terzi**Acqua acquistata da Colline Comasche spa**

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano		5.190	980	1.150	11.490
Cadorago	324.448	306.015	218.384	323.032	220.798
Ceremate	15.345	1.770	584	800	0
Guanzate	30.722	34.806	42.905	41.326	39.494
Totale	370.515	347.781	262.853	366.308	271.782
Variazione assoluta su anno precedente		-22.734	-84.928	103.455	-94.526
Variazione % su anno precedente		-6,14%	-24,42%	39,36%	-25,81%
Ripartizione percentuale					
Bregnano		1,49%	0,37%	0,31%	4,23%
Cadorago	87,57%	87,99%	83,08%	88,19%	81,24%
Ceremate	4,14%	0,51%	0,22%	0,22%	0,00%
Guanzate	8,29%	10,01%	16,32%	11,28%	14,53%

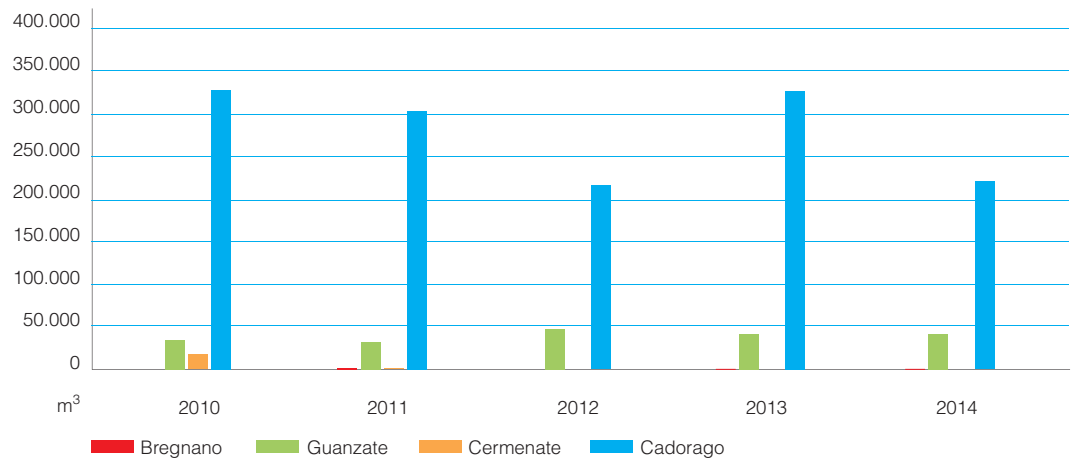
Il ricorso ad approvvigionamenti esterni, dopo aver registrato un incremento nel 2013, è ritornato a scendere nel 2014.

Le nostre relazioni ambientali

Acqua acquistata da Colline Comasche spa



Acqua acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



Le nostre relazioni ambientali

5.3.3 - La qualità dell'acqua

650

Campionamenti all'anno
sull'acqua distribuita

12.800

Determinazioni all'anno per il
controllo dei parametri

La nostra missione: acqua buona e sicura

L'impegno prioritario di Lura Ambiente nei confronti degli utenti è quello di garantire la qualità dell'acqua distribuita in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 31/2001 - Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

I controlli sulle acque potabili distribuite sono effettuati dal personale tecnico qualificato del 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 approvate da enti riconosciuti a livello internazionale. I risultati degli accertamenti vengono messi a disposizione degli utenti sul sito web.

Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie delle acque distribuite - Anno 2014

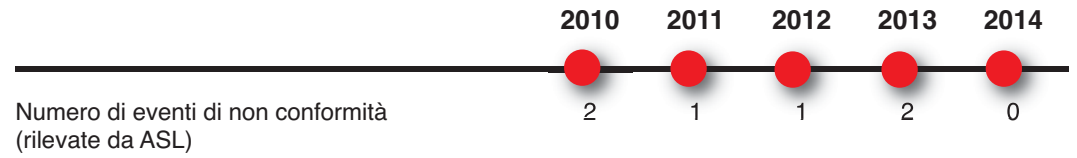
Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Valore di parametro
Escherichia Coli	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Enterococchi	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Batteri Coliformi a 37°	u.f.c./100 ml	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	Ass.	0
Conducibilità elettrica specifica	µS/cm	519	535	193	452	423	289	336	264	2500
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,7	7,7	7,8	7,5	7,5	8	8	7,8	6,5-9,5
Temperatura	° C	15,1	14,9	16,1	16,1	13,9	14,7	15,2	15,3	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	295	364	142	332	340	214	175	215	1500**
Durezza totale	° F	26,1	27,6	9,9	23,1	25,6	16	18,5	13,5	15-50**
Calcio	mg/l	89,3	93,1	36	75,9	83,5	53	59,3	45,5	*
Magnesio	mg/l	9,6	10,6	3,5	10,4	11,5	7,3	9,5	5,5	*
Cloruro	mg/l	35,5	30	4,3	25,7	17,5	11	15	8	250
Solfato	mg/l	34,2	24,5	4	22,8	17	8,8	17	7	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	39,6	32,7	18	22,2	29,5	29	21	23	50
Potassio	mg/l	1,9	2,4	0,8	1,9	0,9	0,8	1,6	1,1	*
Bicarbonati	mg/l	190	281	120	248	217	128	181	155	*
Silice	mg/l	12	11,3	4,7	13,2	4,6	12	5,8	2	*
Sodio	mg/l	25,6	28,2	5,3	12	5,6	5,5	13	12,1	*
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 dalle osservazioni.



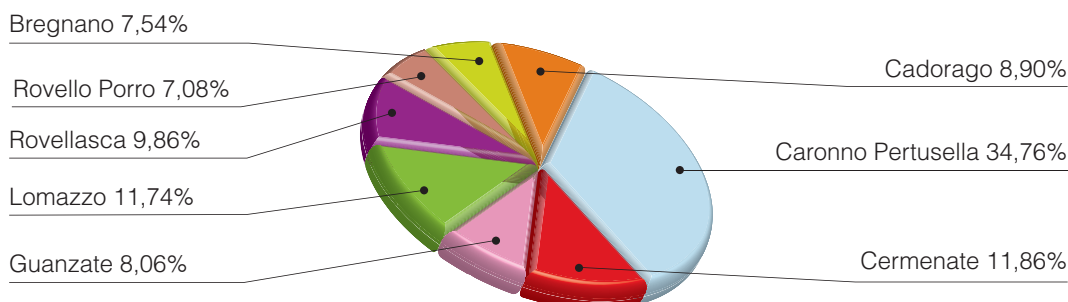
Le nostre relazioni ambientali

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 2014 (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	396.006	7,28%	1.085	33.001	12,56
Cadorago	484.020	8,90%	1.326	40.335	15,35
Caronno Pertusella	1.891.339	34,76%	5.182	157.612	59,97
Cermentate	645.472	11,86%	1.768	53.789	20,47
Guanzate	438.527	8,06%	1.201	36.544	13,91
Lomazzo	638.759	11,74%	1.750	53.230	20,25
Rovellasca	536.671	9,86%	1.470	44.723	17,02
Rovello Porro	410.302	7,54%	1.124	34.192	13,01
Totale	5.441.097	100%	14.907	453.425	172,54

Incidenza acqua consumata per Comune nel 2014



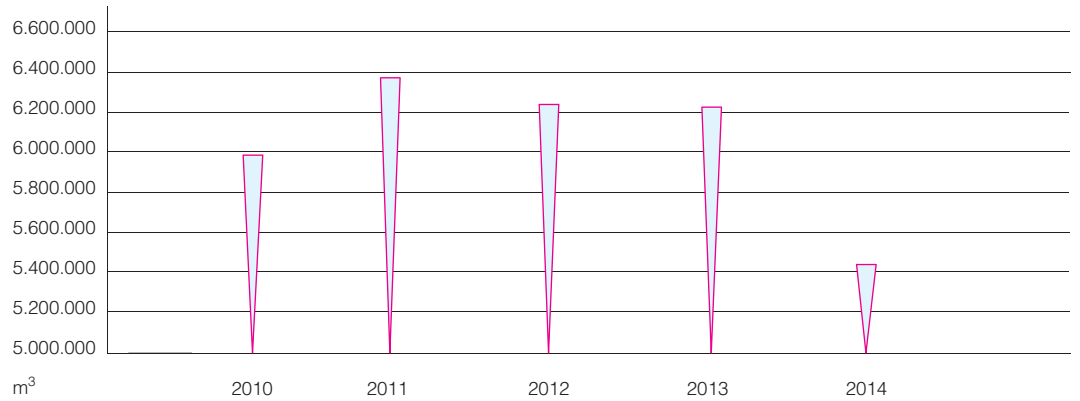
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2010 – 2014

Anni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	417.070	413.216	424.904	431.346	396.006
Cadorago	596.923	530.690	533.650	549.515	484.020
Caronno Pertusella	2.076.231	2.372.950	2.260.669	2.259.939	1.891.339
Cermentate	693.749	711.932	715.121	699.037	645.472
Guanzate	513.842	560.604	541.742	530.608	438.527
Lomazzo	673.831	741.955	725.435	725.161	638.759
Rovellasca	583.256	593.746	578.505	591.191	536.671
Rovello Porro	448.919	457.981	460.740	441.438	410.302
Totale	6.003.821	6.383.074	6.240.766	6.228.235	5.441.097
Variazione assoluta su anno precedente		379.253	-142.308	-12.531	-787.138
Variazione % su anno precedente		6,32%	-2,23%	-0,20%	-12,64%

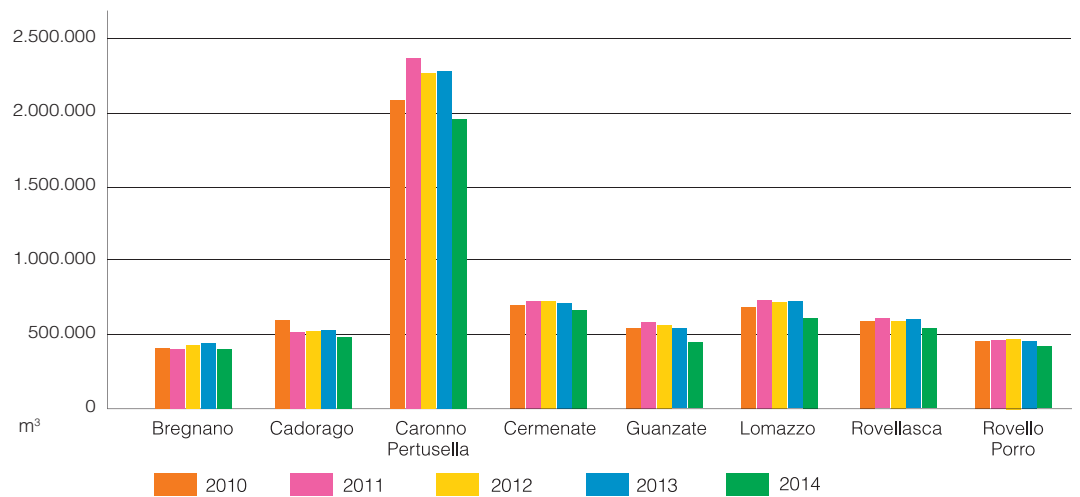
1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

Le nostre relazioni ambientali

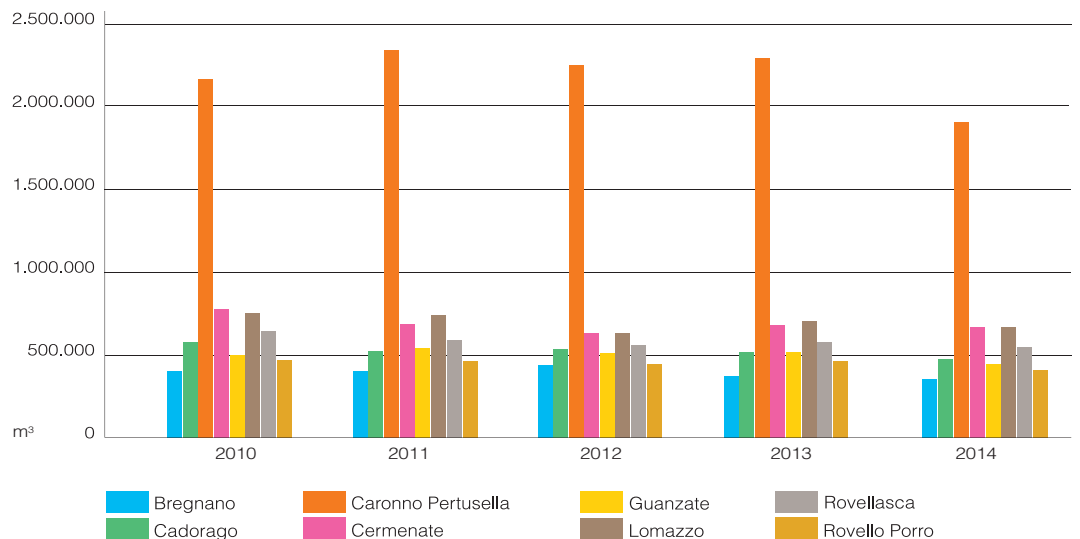
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2010 - 2014



Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2010 - 2014, distinto per Comune e per anno



Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2010 - 2014, distinto per anno e per Comune

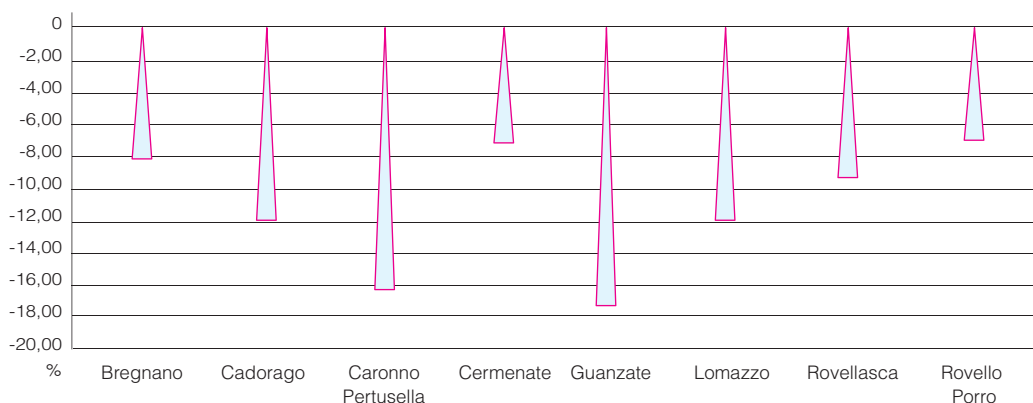


Le nostre relazioni ambientali

Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2013 - 2014

Il quantitativo complessivo di acqua consumata nel 2014 ha registrato una contrazione superiore al 12%. I Comuni con i segni negativi più consistenti sono stati Guanzate e Caronno Pertusella; quelli con un decremento più contenuto Rovello Porro e Cermenate.

Comuni	Acqua consumata 2013	Acqua consumata 2014	Variazione assoluta periodo 2013 - 2014	Variazione % periodo 2013 - 2014
	m ³			
Bregnano	431.346	396.006	-35.340	-8,19%
Cadorago	549.515	484.020	-65.495	-11,92%
Caronno Pertusella	2.259.939	1.891.339	-368.600	-16,31%
Cermenate	699.037	645.472	-53.565	-7,66%
Guanzate	530.608	438.527	-92.081	-17,35%
Lomazzo	725.161	638.759	-86.402	-11,91%
Rovellasca	591.191	536.671	-54.520	-9,22%
Rovello Porro	441.438	410.302	-31.136	-7,05%
Totale	6.228.235	5.441.097	-787.138	-12,64%



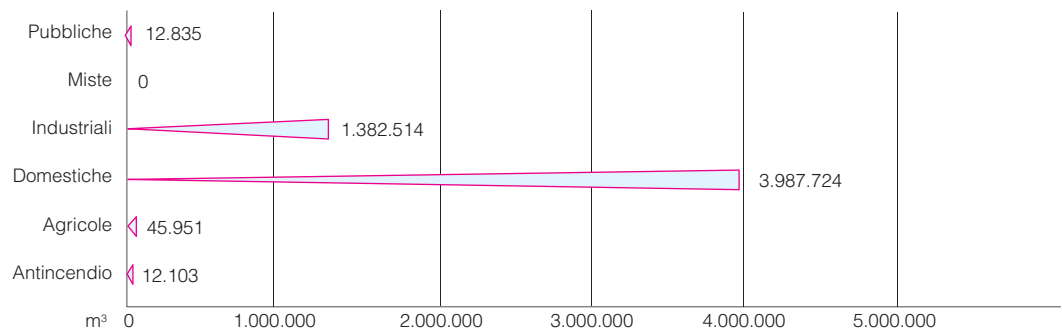
Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2014

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche m ³	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze miste	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
Bregnano	0	14.362	327.729	53.916	0	0	396.006
Cadorago	0	7.259	390.930	85.832	0	0	484.020
Caronno Pertusella	12.103	0	1.085.037	794.199	0	0	1.891.339
Cermentate	0	21.127	516.089	108.257	0	0	645.472
Guanzate	0	3.174	355.861	79.492	0	0	438.527
Lomazzo	0	0	517.576	108.348	0	12.835	638.759
Rovellasca	0	0	432.246	104.425	0	0	536.671
Rovello Porro	0	0	362.257	48.045	0	0	410.302
Totale 2014	12.103	45.921	3.987.724	1.382.514	0	12.835	5.441.097
Incidenza %	0,22%	0,84%	73,29%	25,41%	0	0,24%	100,00%
Totale 2013	4.896	42.785	4.414.165	1.750.029	0	16.361	6.228.235
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

(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 2014



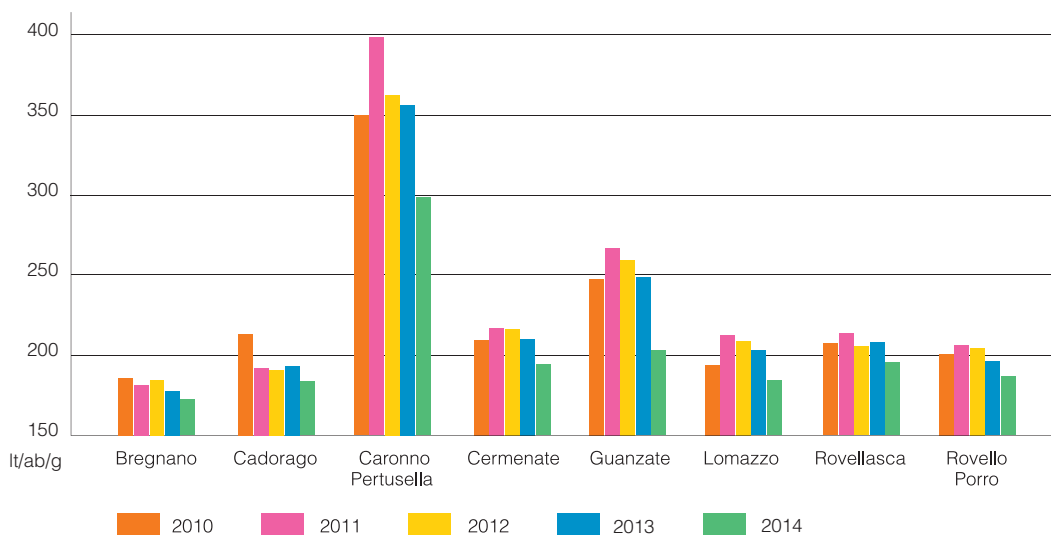
Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2010 - 2014

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

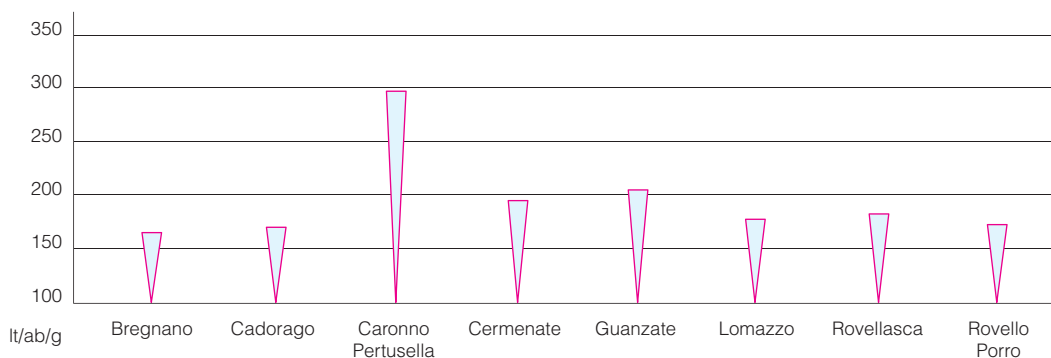
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
lt/ab/giorno									
2010	185,74	213,89	349,77	208,94	246,16	193,03	210,04	201,46	241,35
2011	182,13	189,93	396,34	215,95	269,55	221,17	215,14	207,70	257,94
2012	184,40	187,30	369,08	215,49	257,86	212,73	205,76	206,33	248,11
2013	182,01	190,89	359,02	208,33	249,95	206,76	208,00	195,32	242,99
2014	167,40	168,22	298,06	191,28	205,66	179,77	188,63	181,02	211,22
Variazione 2010-2014	-9,87%	-21,35%	-14,78%	-8,45%	-16,45%	-6,87%	-10,19%	-10,15%	-12,48%

Le nostre relazioni ambientali

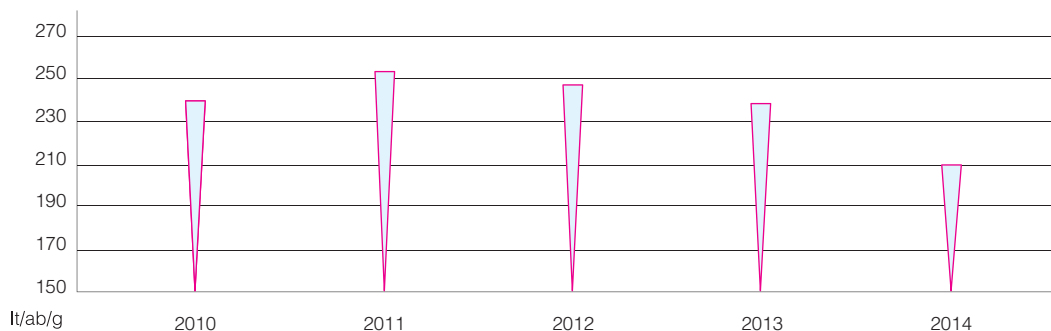
Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2010 – 2014



Consumo idrico giornaliero lordo per abitante: anno 2014

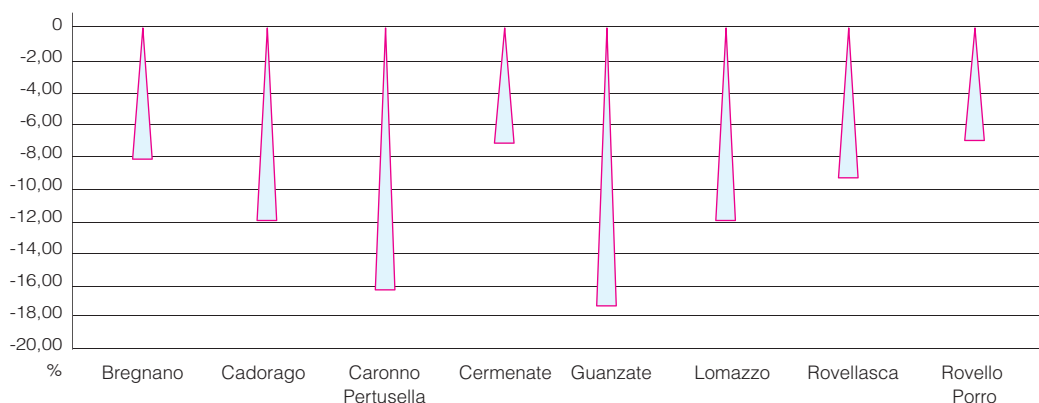


Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2010 - 2014



Le nostre relazioni ambientali

Variazione percentuale del consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2010-2014 distinto per Comune



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

Censimento generale delle acque per uso civile
Istat, 30 Giugno 2014

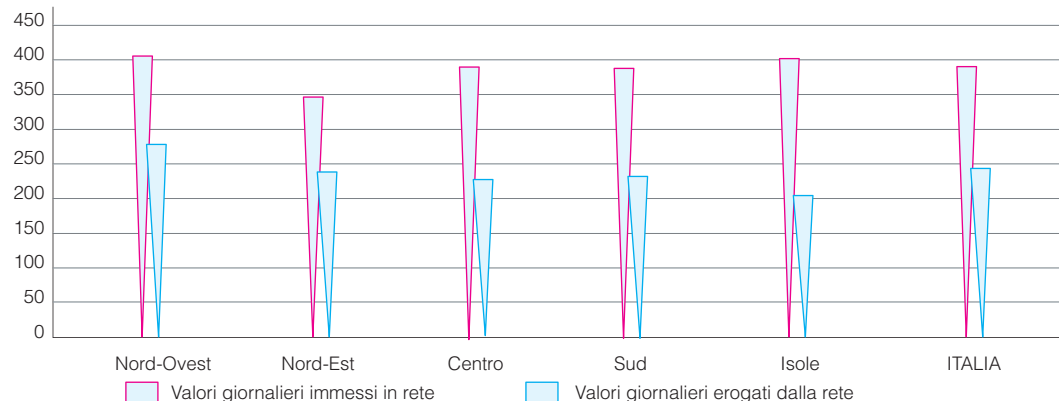
Nel 2012, il consumo giornaliero di acqua per uso potabile per abitante è pari a 241 litri, 12 litri al giorno in meno rispetto all'ultimo dato del 2008.

Anche l'erogazione dell'acqua ad uso potabile si presenta eterogenea sul territorio italiano. Con 280 litri per abitante al giorno, il Nord-ovest è la ripartizione geografica in cui è maggiore l'erogazione di acqua potabile pro capite. Nella stessa ripartizione, peraltro, si registra una forte variabilità territoriale, dai 233 litri per abitante al giorno del Piemonte ai 461 della Valle d'Aosta (regione con il valore più alto). Ai residenti delle Isole vengono erogati giornalmente 210 litri per abitante; mentre, fra le regioni, Toscana e Puglia presentano il valore più basso, di poco inferiore ai 200 litri per abitante.

Nei volumi di acqua erogata sono compresi anche gli usi pubblici, quali la pulizia delle strade, l'acqua nelle scuole e negli ospedali, l'innaffiamento di verde pubblico, i fontanili.

Acqua immessa ed acqua erogata per ripartizione geografica

Anno 2012. Litri per abitante al giorno

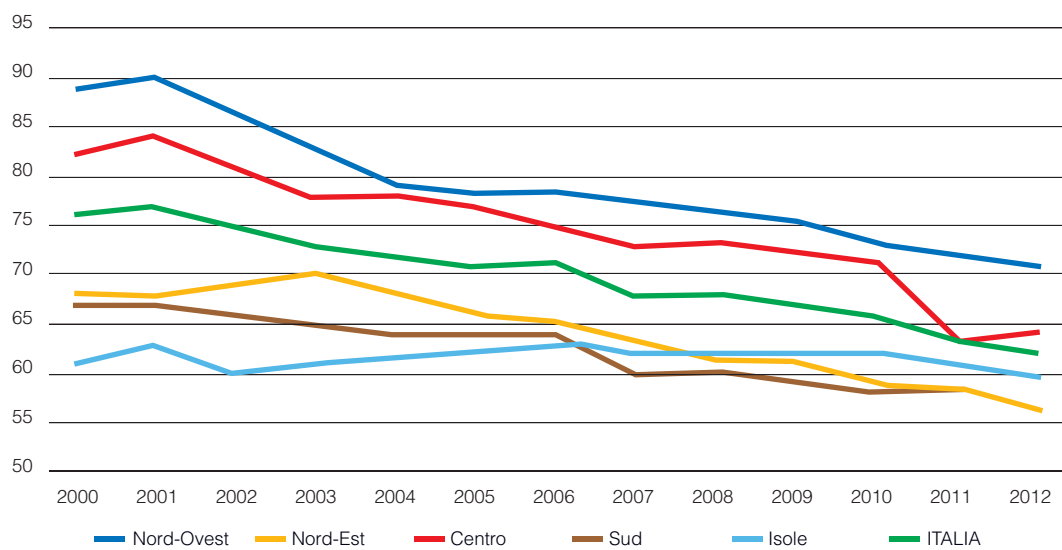


Le nostre relazioni ambientali

Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
(Volume 1, 31 marzo 2014)

Dinamica dei consumi domestici per area geografica tra il 2000 e il 2012 m³/abitante



Fonte: Elaborazione AEEGSI su dati Istat

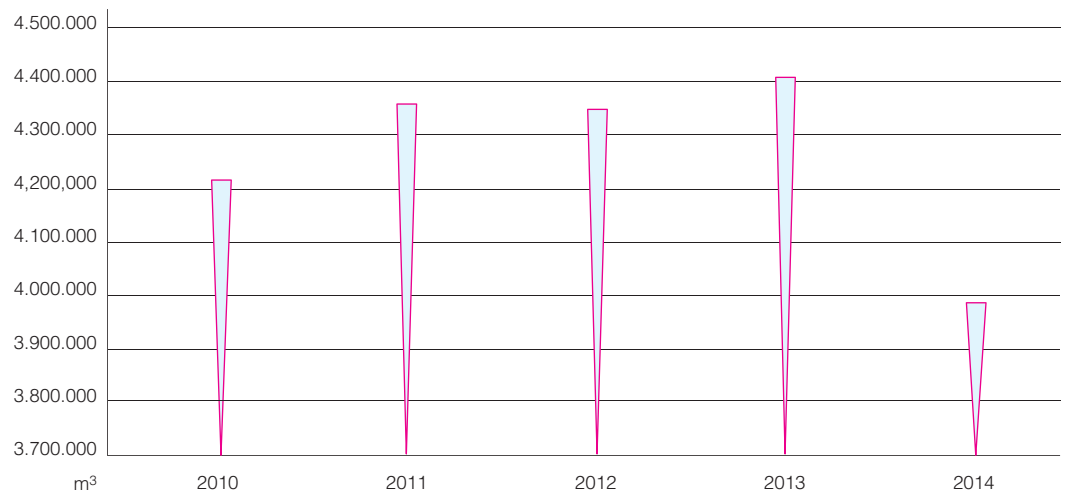
Le nostre relazioni ambientali

5.3.5 - Consumi idrici utenze domestiche

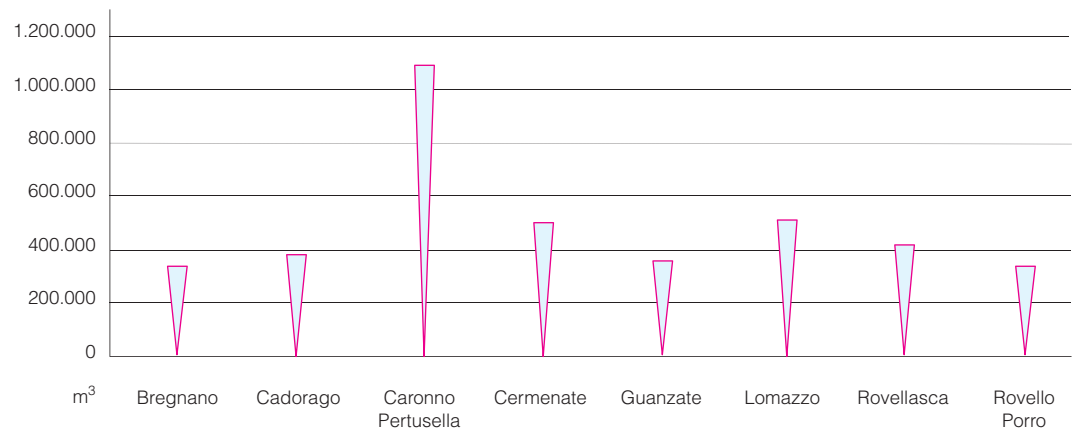
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m³									
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	353.043	423.061	1.220.237	564.317	402.425	583.687	483.016	384.379	4.414.165
2014	327.729	390.930	1.085.037	516.089	355.861	517.576	432.246	362.257	3.987.724

Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2010 -2014



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2014



Le nostre relazioni ambientali

Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

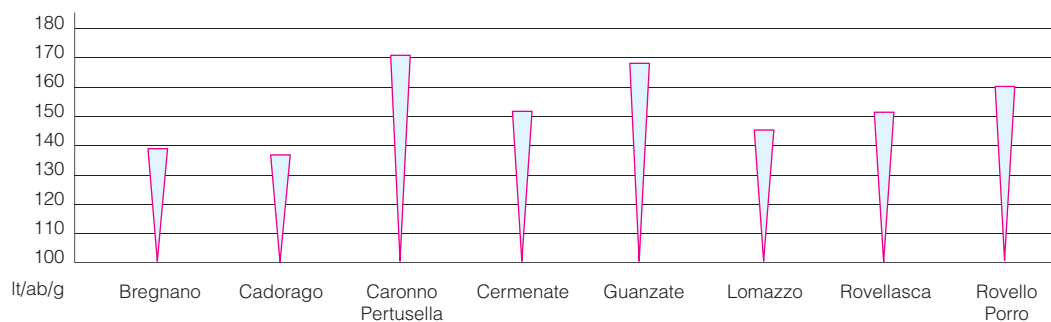
Anni	Totale su anno precedente	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale
2010	4.210.057		
2011	4.366.284	156.227	3,71%
2012	4.349.610	-16.674	-0,38%
2013	4.414.165	64.555	1,48%
2014	3.987.724	-426.441	-9,66%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2014 ha registrato, a fronte di una sostanziale stabilità degli utenti serviti, un decremento di circa il 10%. Ciò sta a significare che i consumi pro-capite hanno subito nel corso del 2014 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 Pertusella	Caronno	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca Porro	Rovello	Media
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	148,97	146,96	193,85	168,18	189,57	166,42	169,94	170,07	172,22
2014	138,54	135,87	170,99	152,94	166,89	145,66	151,92	159,82	154,80

Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune: anno 2014

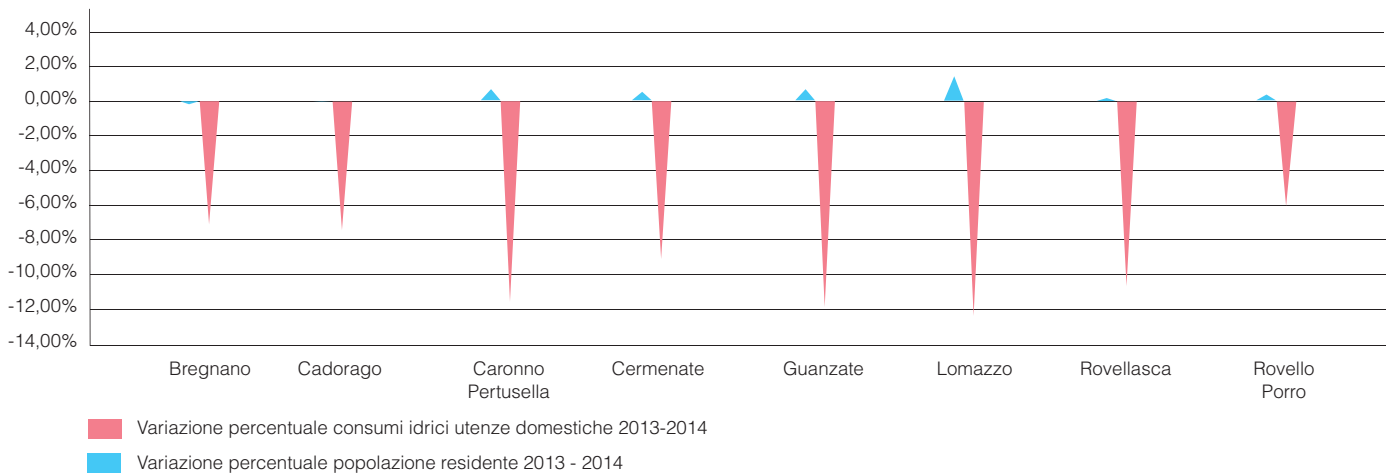


Le nostre relazioni ambientali

Raffronto variazione popolazione residente e consumi pro capite utenze domestiche: periodo 2013-2014

Comuni	Popolazione		Variazione % popolazione	Consumo pro capite		Variazione percentuale consumo pro capite
	2013	2014		2013	2014	
Bregnano	6.493	6.481	-0,18%	148,97	138,56	-6,98%
Cadorago	7.887	7.883	-0,05%	146,96	135,87	-7,55%
Caronno Pertusella	17.246	17.385	0,81%	193,85	170,99	-11,79%
Ceremate	9.193	9.245	0,57%	168,18	152,94	-9,06%
Guanzate	5.816	5.842	0,45%	189,57	166,89	-11,96%
Lomazzo	9.609	9.735	1,31%	166,42	145,66	-12,47%
Rovellasca	7.787	7.795	0,10%	169,94	151,92	-10,60%
Rovello Porro	6.192	6.210	0,29%	170,07	159,82	-6,03%
Totale	70.223	70.576	0,50%	172,22	154,80	-10,11%

La visualizzazione del raffronto tra la variazione della popolazione residente ed i consumi idrici effettuati dalle utenze domestiche evidenzia, per il 2014, una flessione media dei consumi pro-capite di oltre il 10%. All'interno di questo dato medio, emergono in particolare le contrazioni registrate nei Comuni di Lomazzo, Guanzate e Caronno Pertusella, pari a circa il 12%

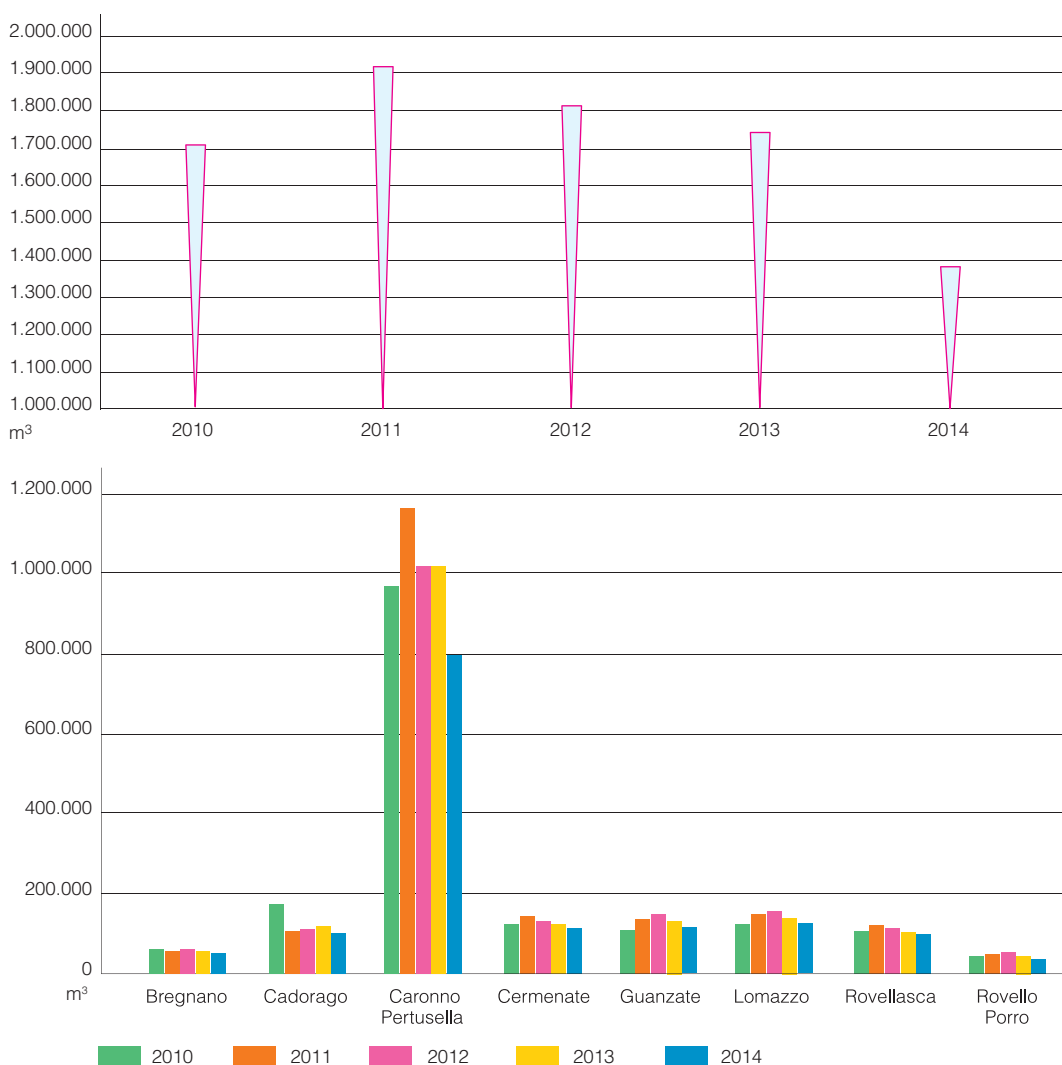


Le nostre relazioni ambientali

5.3.6 - Consumi idrici utenze industriali

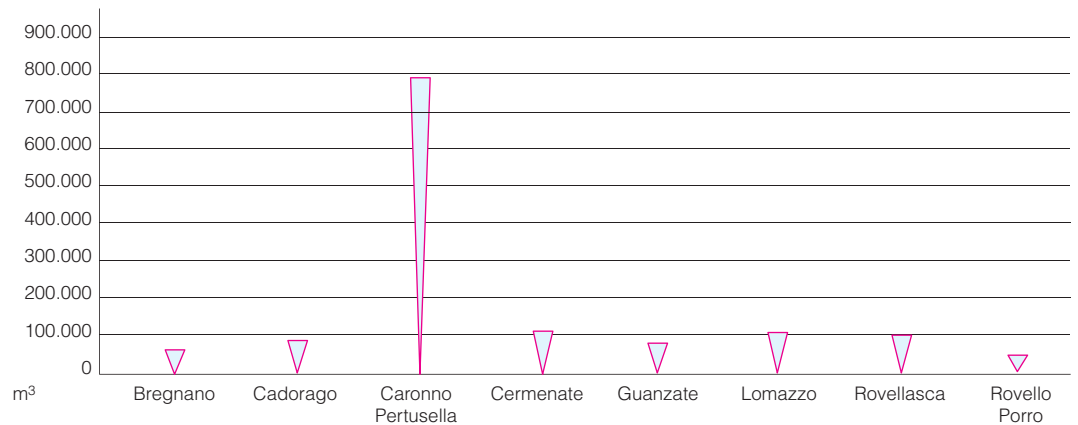
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m ³									
2010	69.374	176.265	965.017	125.305	92.966	114.150	111.926	56.094	1.711.098
2011	63.312	102.941	1.155.796	148.319	128.434	140.012	125.892	59.054	1.923.761
2012	65.066	109.025	1.028.670	129.037	144.920	148.638	118.497	71.957	1.815.812
2013	64.445	117.741	1.034.806	120.375	122.315	125.113	108.175	57.059	1.750.029
2014	53.916	85.832	794.199	108.257	79.492	108.348	104.425	48.045	1.382.514

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze industriali: periodo 2010 -2014



Le nostre relazioni ambientali

Consumo complessivo annuo delle utenze industriali: anno 2014



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

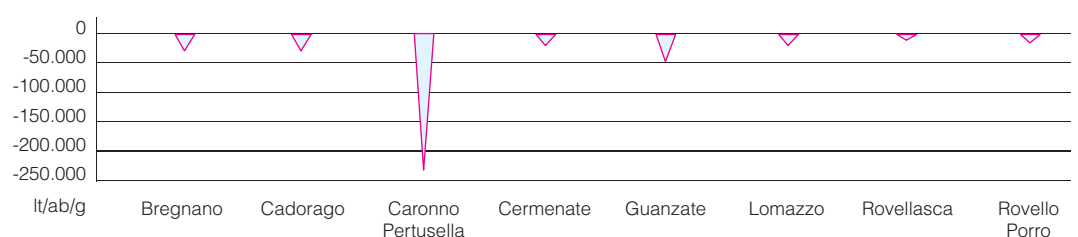
Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze industriali

Anni	Totale m³	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo	Variazione percentuale del periodo
2010	1.711.098				
2011	1.923.761	212.663	12,43%	212.663	12,43%
2012	1.815.812	-107.949	-5,61%	104.714	6,12%
2013	1.750.029	-65.782	-3,62%	38.932	2,28%
2014	1.382.514	-367.515	-21,00%	-328.584	-19,20%

Nel periodo 2010-2014, i consumi delle utenze industriali registrano un decremento del 20% circa.

Variazione del consumo delle utenze industriali distinto per comune: periodo 2013 - 2014

Comuni	2013 m³	2014 m³	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Bregnano	64.445	53.916	-10.529	-16,34%
Cadorago	117.741	85.832	-31.909	-27,10%
Caronno Pertusella	1.034.806	794.199	-240.607	-23,25%
Ceremate	120.375	108.257	-12.118	-10,07%
Guanzate	122.315	79.492	-42.823	-35,01%
Lomazzo	125.113	108.348	-16.766	-13,40%
Rovellasca	108.175	104.425	-3.750	-3,47%
Rovello Porro	57.059	48.045	-9.014	-15,80%
Totale	1.750.029	1.382.514	-367.515	-21,00%



Le nostre relazioni ambientali

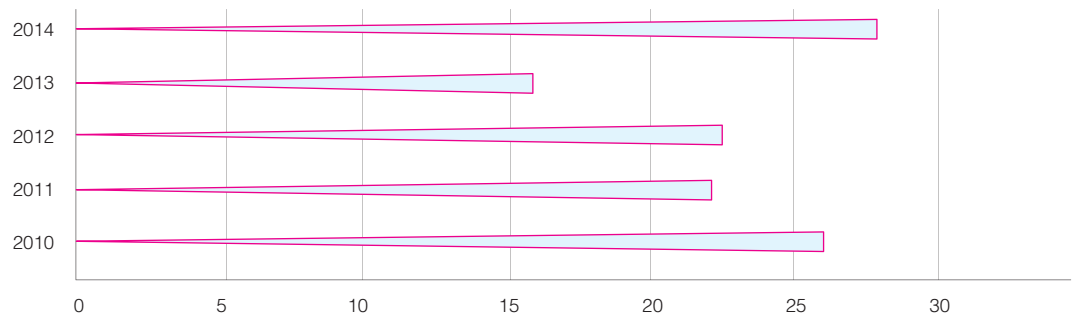
5.3.7 - Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
Contratti stipulati di fornitura idrica									
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
2014	82	124	162	123	74	120	115	84	884
Apertura contatori									
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
2014	37	50	51	52	36	47	42	33	348
Chiusura contatori									
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
2014	23	28	24	36	19	29	35	30	224
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
2014	74	81	34	74	78	96	131	52	620
Allacci eseguiti									
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
2014	2	5	7	7	4	3	4	1	33
Controlli vari ai contatori									
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
2014	39	55	84	61	36	44	28	25	372
Controllo lettura									
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
2014	44	47	51	55	45	46	25	33	346

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
2014	620	22.401	27,68



Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)

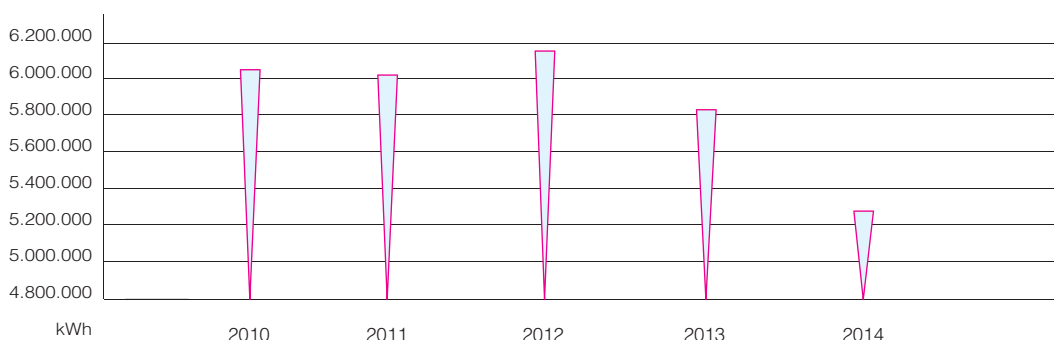
Le nostre relazioni ambientali

5.3.8 - Consumi di energia elettrica

Consumo mensile energia elettrica: kWh

Mese	2010	2011	2012	2013	2014
Gennaio	483.328	442.116	464.560	496.972	397.941
Febbraio	465.723	523.880	491.072	430.899	405.746
Marzo	519.433	448.087	536.182	489.224	433.913
Aprile	483.566	482.111	479.678	472.242	507.772
Maggio	469.029	602.802	572.118	497.439	470.036
Giugno	629.045	474.583	514.056	493.900	446.223
Luglio	576.241	511.142	562.089	574.726	461.055
Agosto	514.305	535.763	575.816	517.085	395.433
Settembre	460.107	502.681	476.283	453.530	445.970
Ottobre	462.097	457.725	526.445	505.343	473.906
Novembre	506.290	534.465	467.655	414.345	402.931
Dicembre	489.612	511.230	475.431	522.477	441.913
Totale	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182	5.282.839
Variazione assoluta		-32.191	114.800	-273.203	-585.343
Variazione percentuale		-0,53%	1,90%	-4,45%	-9,97%

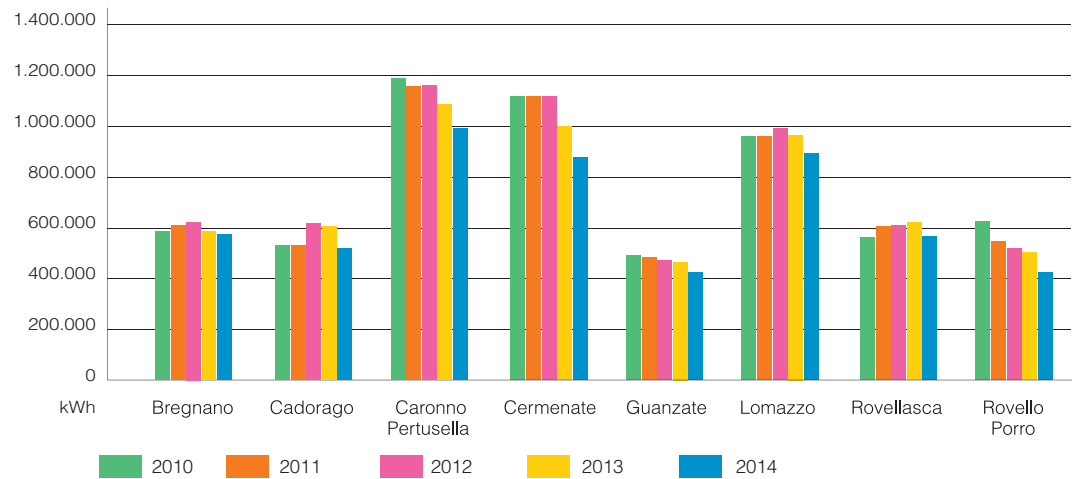
Consumo totale energia elettrica



Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Anni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	593.245	621.953	619.923	590.984	585.833
Cadorago	522.186	519.544	618.559	611.599	508.784
Caronno Pertusella	1.192.255	1.151.564	1.150.481	1.073.818	994.354
Cermanate	1.119.030	1.121.450	1.124.298	1.009.742	881.465
Guanzate	507.666	508.392	493.463	486.320	440.080
Lomazzo	935.690	933.912	1.003.462	951.766	889.175
Rovellasca	558.859	609.653	606.578	646.389	553.521
Rovello Porro	629.845	560.118	524.621	497.565	429.627
Totale	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182	5.282.839
Variazione assoluta		-32.191	114.800	-273.203	-585.343
Variazione percentuale		-0,53%	1,90%	-4,45%	-9,97%

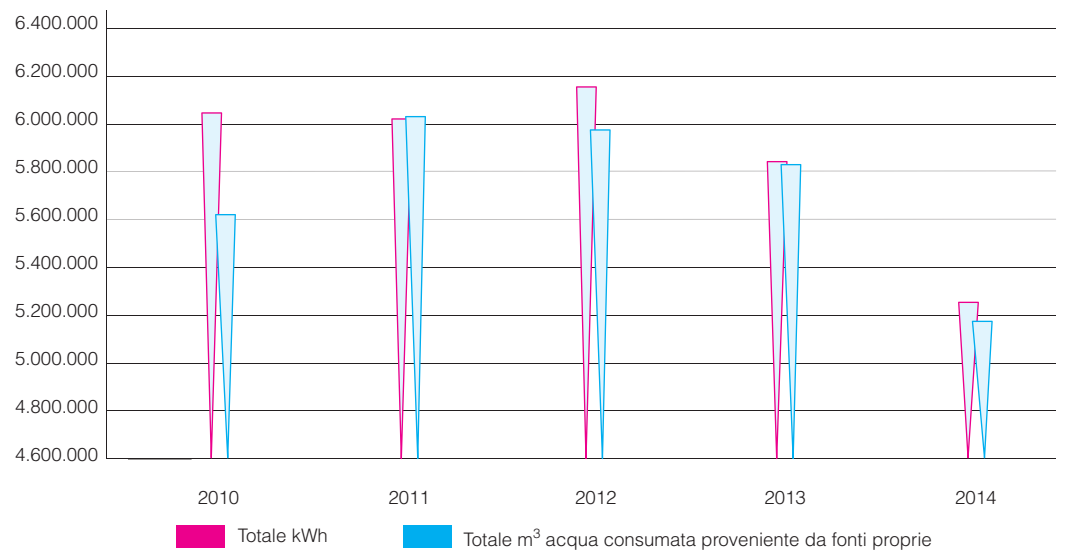
Le nostre relazioni ambientali



Consumo energia elettrica per m³ di acqua consumata

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Totale kWh	6.058.776	6.026.585	6.141.385	5.868.182	5.282.839
Totale m ³ acqua consumata provenienti da fonti proprie	5.633.306	6.035.293	5.977.913	5.861.927	5.169.315
M ³ /kWh	0,930	1,001	0,973	0,999	0,979

Il rapporto kWh/m³ consumati esprime un rapporto di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica ha registrato nel 2014 una riduzione rispetto agli anni precedenti, dovuta principalmente alla riduzione registrata nei consumi di acqua potabile.



Le nostre relazioni ambientali

5.3.9 - Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete

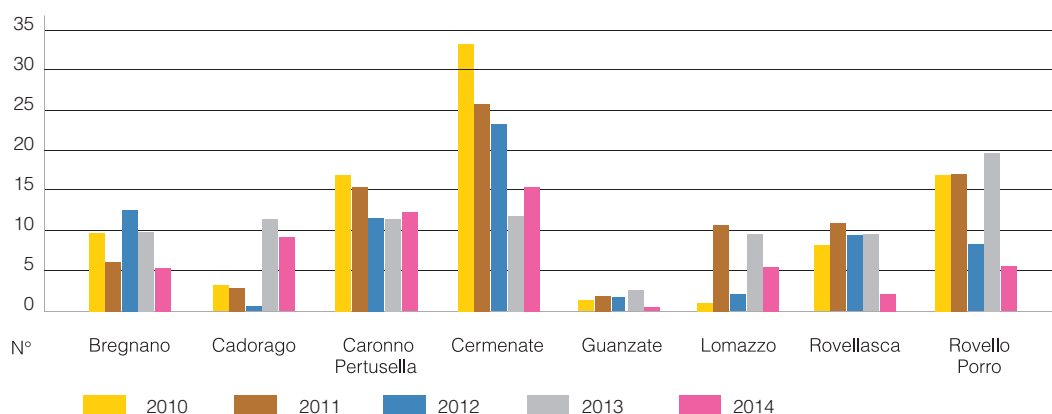
Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	10	6	13	10	6
Cadorago	4	4	1	12	9
Caronno Pertusella	17	16	12	12	13
Cermerate	33	26	24	13	16
Guanzate	2	3	3	4	1
Lomazzo	1	11	3	9	6
Rovellasca	8	11	9	9	3
Rovello Porro	17	16	8	20	6
Totale	92	93	73	89	60

Indice delle perdite naturali riparate per km di rete

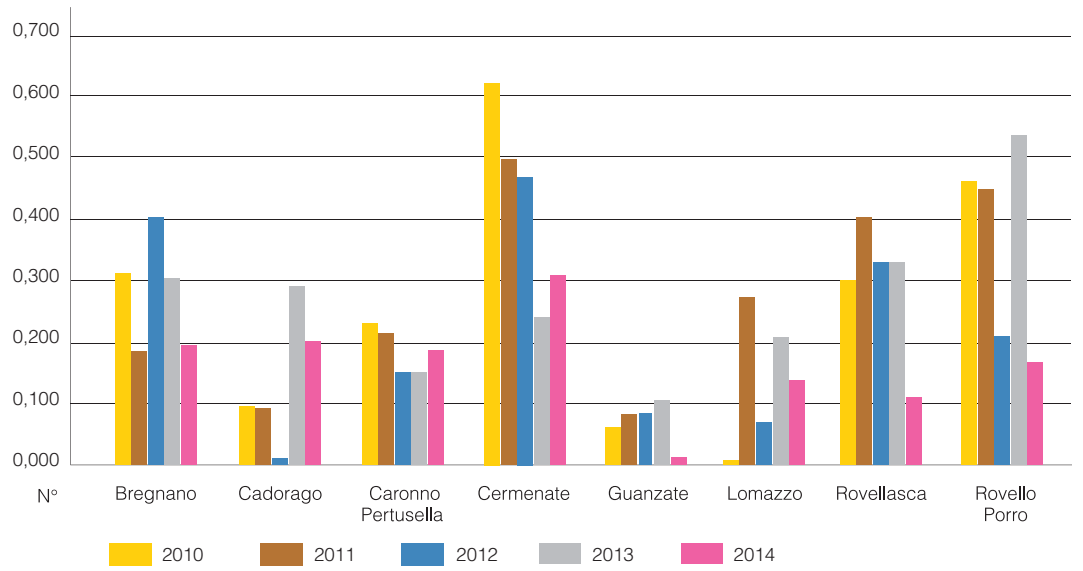
Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	0,312	0,187	0,405	0,312	0,186
Cadorago	0,095	0,095	0,024	0,285	0,212
Caronno Pertusella	0,242	0,228	0,171	0,171	0,182
Cermerate	0,632	0,498	0,460	0,249	0,306
Guanzate	0,054	0,081	0,081	0,108	0,027
Lomazzo	0,024	0,264	0,072	0,216	0,143
Rovellasca	0,304	0,418	0,342	0,342	0,114
Rovello Porro	0,458	0,431	0,216	0,539	0,161
Media	0,272	0,274	0,215	0,263	0,176

Numero delle perdite naturali della rete idrica riparate



Le nostre relazioni ambientali

Indice delle perdite naturali 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

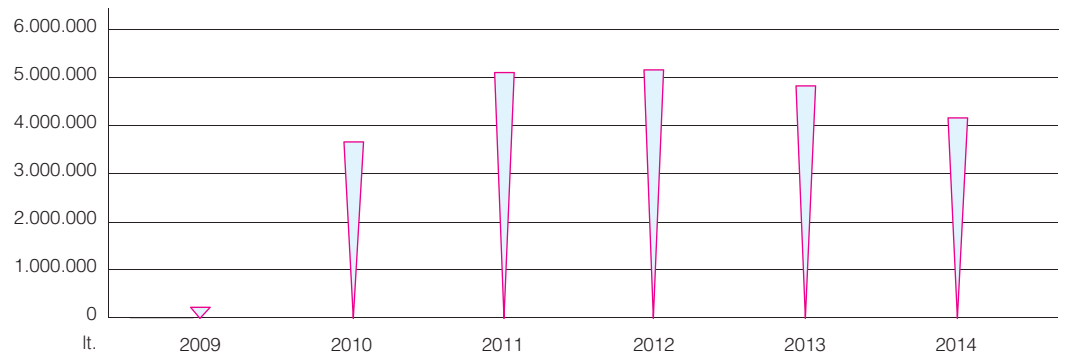
Comuni	Data di attivazione	Ubicazione
Ceremate	07/11/2009	Via Montessori
Bregnano	21/11/2009	Viale dello Sport
Guanzate	28/11/2009	Piazzale Don Giovanni Gamberi
Caronno Pertusella	17/04/2010	Corso della Vittoria
Lomazzo	24/04/2010	Viale Somaini
Rovellasca	15/05/2010	Via Montegrappa
Cadorago	10/07/2010	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

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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Totale
Bregnano	40.300	601.200	566.400	490.100	443.200	362.400	2.503.600
Cadorago		349.300	778.600	756.300	675.700	587.800	3.147.700
Caronno Pertusella		418.000	724.800	1.056.100	985.600	829.800	4.014.300
Ceremate	92.300	888.100	875.200	813.900	730.200	618.400	4.018.100
Guanzate	24.900	541.600	581.300	501.600	379.100	316.900	2.345.400
Lomazzo		400.700	540.800	502.100	588.100	602.100	2.633.800
Rovellasca		497.800	772.100	616.900	552.900	455.200	2.894.900
Rovello Porro			333.900	467.800	430.300	361.200	1.593.200
Totale	157.500	3.696.700	5.173.100	5.204.800	4.785.100	4.133.800	23.151.000

Le nostre relazioni ambientali

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



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
2014	207.100	155.300	362.400
Totale	1.393.600	1.110.000	2.503.600

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
2014	404.700	183.100	587.800
Totale	1.922.500	1.225.200	3.147.700

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
2014	413.000	416.800	829.800
Totale	1.620.000	1.564.500	4.014.300

Le nostre relazioni ambientali

Cermentate

	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
2014	361.300	257.100	618.400
Totale	2.156.100	1.862.000	4.018.100

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
2014	121.000	195.900	316.900
Totale	830.900	1.197.600	2.345.400

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
2014	315.200	286.900	602.100
Totale	1.384.400	1.249.400	2.633.800

Rovellasca

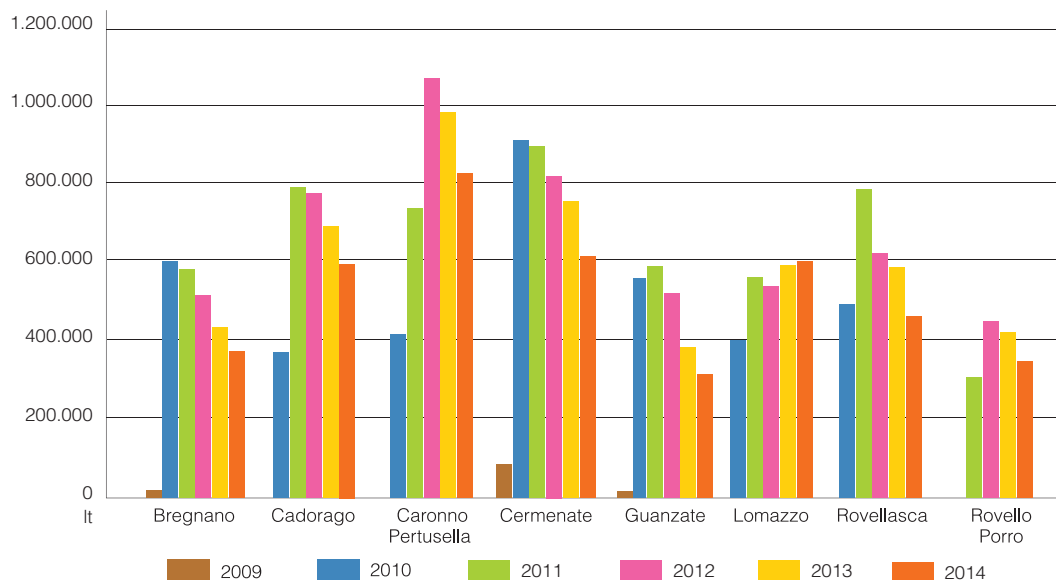
	Naturale	Frizzante	Totale
2010	210.100	287.700	497.800
2011	291.600	480.500	772.100
2012	236.900	380.000	616.900
2013	224.000	328.900	552.900
2014	201.100	254.100	455.200
Totale	1.163.100	1.731.200	2.894.900

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
2013	249.700	193.500	443.200
2014	145.700	215.500	361.200
Totale	623.800	969.400	1.593.200

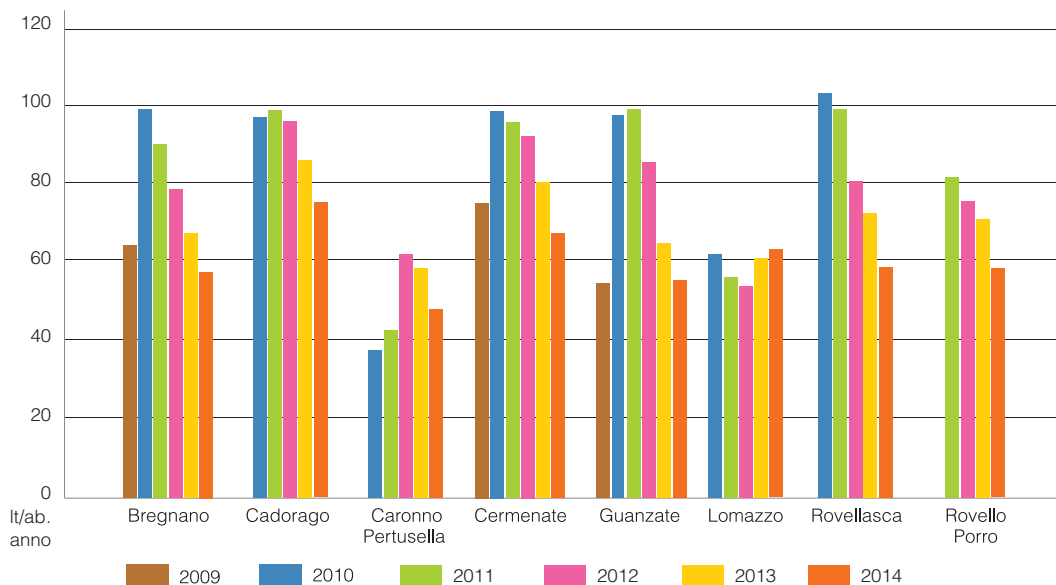
Le nostre relazioni ambientali

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



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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	65,4	97,7	88,7	76,5	69,2	57,4
Cadorago		96,4	98,3	95,4	85,3	74,5
Caronno Pertusella		36,6	42,7	61,7	57,6	48,1
Ceremate	73,4	97,6	94,2	89,6	80,3	67,3
Guanzate	52,0	94,7	99,2	85,9	64,9	54,5
Lomazzo		60,9	55,5	52,0	60,9	62,7
Rovellasca		104,7	99,2	79,9	71,6	58,5
Rovello Porro			81,4	74,3	68,4	58,3

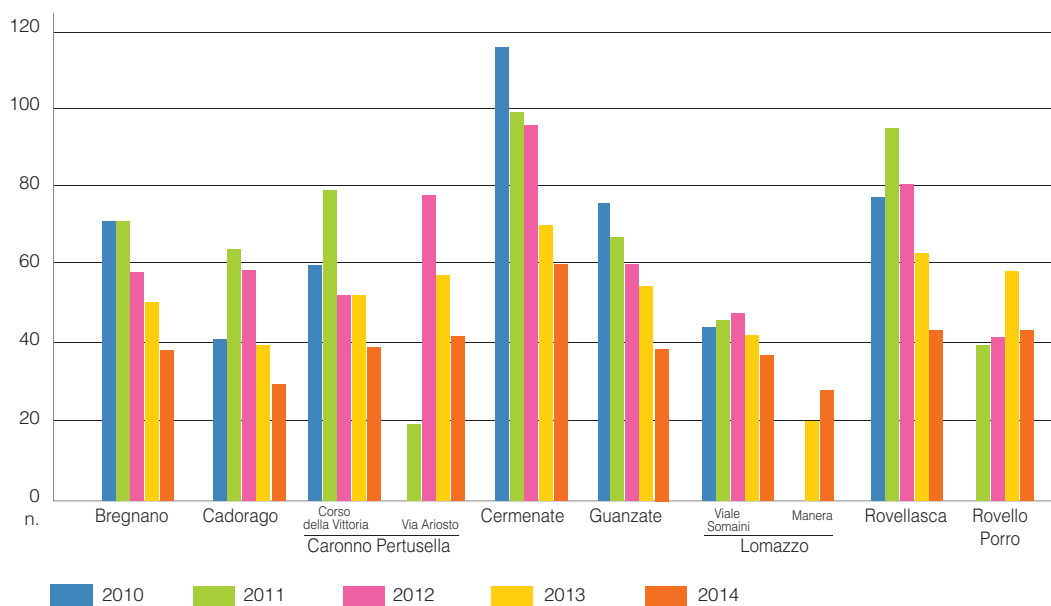


Le nostre relazioni ambientali

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

Comune	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	70	70	55	47	38
Cadorago	42	66	57	39	30
Caronno P.IIa - Corso della Vittoria	60	78	51	51	41
Caronno P.IIa - Via Ariosto		18	75	54	46
Cermentate	114	99	95	69	61
Guanzate	73	67	60	52	38
Lomazzo - Somaini	45	49	52	47	35
Lomazzo - Manera				20	29
Rovellasca	76	93	78	63	45
Rovello Porro		39	45	57	48
Totale	480	579	568	499	411

Bombole da kg. 30 utilizzate per anno e per Comune

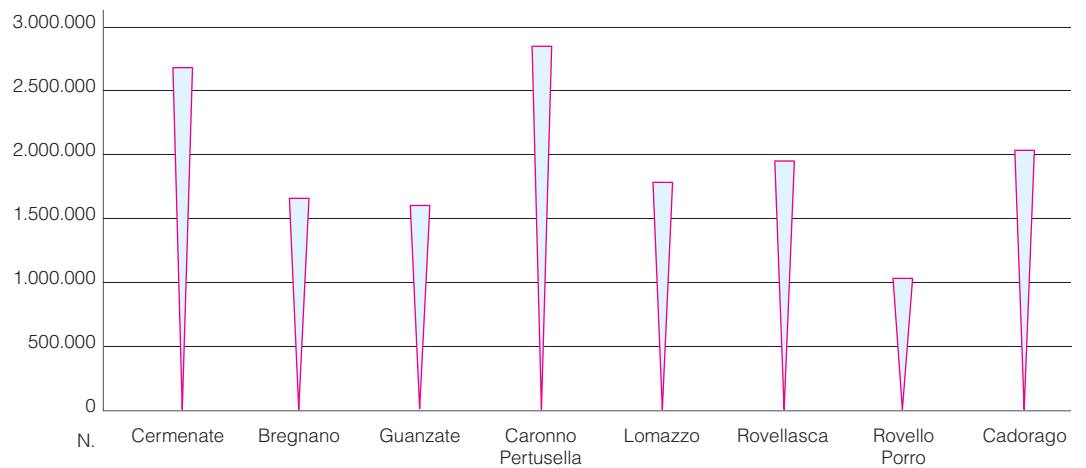


Le nostre relazioni ambientali

I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2014 (stima)

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	15.434.000
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	463.020
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.	865.847
Emissione di CO ₂ evitata	Kg.	1.203.852
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	77.170
Emissioni di CO ₂ evitata per il mancato trasporto delle bottiglie	Kg.	201.847

Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2014, distinto per Comune



Le nostre relazioni ambientali

5.5 - Servizio fognatura

Il sistema fognario al 31 dicembre 2014



Una volta utilizzata, l'acqua di scarico viene raccolta nei condotti fognari

Dopo il collettamento, l'acqua viene depurata nell'impianto di Caronno Pertusella

L'acqua trattata, dopo opportuni controlli, viene restituita all'ambiente

Elementi	Valore	
Comuni serviti	n°	8
Popolazione residente	n°	70.756
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°	21.628
Utenze industriali	n°	84
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m ³	5.024.476
Volumi scaricati: industriali	m ³	2.759.088
Lunghezza delle rete di raccolta	Km	276,696
Lunghezza del collettore	Km	24,025
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%
Incerta	Km	21,709 % 7,85%
Totale	Km	276,695 % 100,00%

Obiettivi

- Favorire la separazione delle reti fognarie interne con lo smaltimento in loco delle acque pluviali 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**5.5.1 - Le fasi del servizio**

Per fognatura (o sistema di drenaggio urbano) si intende il complesso di canalizzazioni, generalmente sotterranee, per raccogliere ed allontanare da insediamenti civili e/o produttivi le acque superficiali e quelle reflue.

Le reti fognarie si distinguono in miste o separate. Le prime raccolgono sia i reflui urbani che le acque meteoriche, le seconde, invece, utilizzano due reti separate chiamate rete nera per i reflui e rete bianca per le acque meteoriche.

L'efficienza del sistema di fognatura non è, in generale, un fattore del Servizio idrico integrato direttamente percepibile da parte dell'utenza, 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.

A fronte di un impatto non molto significativo nei confronti dell'utenza, il sistema di fognatura influenza fortemente, insieme con altri fattori di pressione, la qualità ambientale del territorio sul quale insistono le infrastrutture.

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.

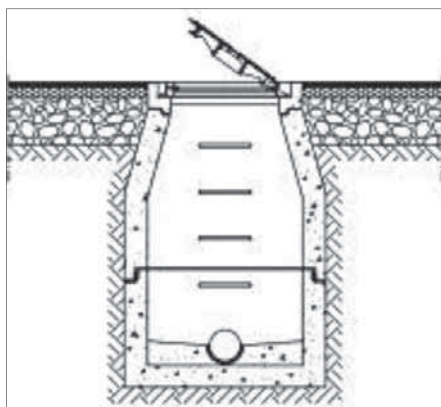
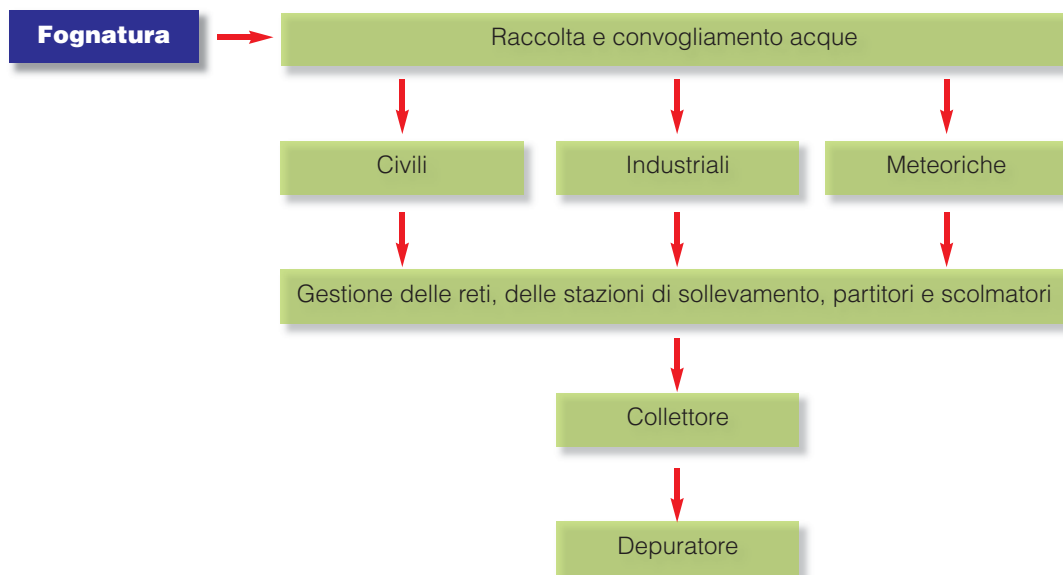
Lura Ambiente provvede anche, con prelievi ed analisi, alla verifica della compatibilità e del rispetto delle disposizioni legislative, degli scarichi degli insediamenti produttivi allacciati alla fognatura.



Esempio di fascia di rispetto dei pozzi idrici



Le nostre relazioni ambientali



Pozzetto prefabbricato fognatura



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
Ceremate	44,148	8,08	5,46	4,017
Guanzate	28,285	6,92	4,09	0,080
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	24,025

Tipologia della rete fognaria

Comuni	Rete acque miste	Rete acque nere	Rete acque bianche		Rete incerta	Totale
			Km			
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	
Ceremate	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	
Ceremate	1	2	2	1
Guanzate	5		3	1
Lomazzo	5	3	1	
Rovellasca				
Rovello Porro	5		1	
Totale	28	8	16	2

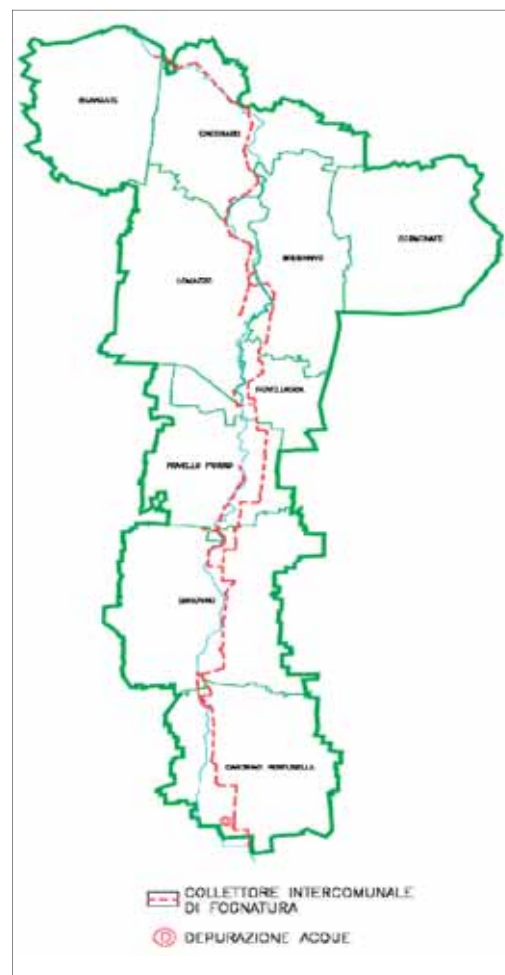
Le nostre relazioni ambientali

Ubicazione stazioni di sollevamento

Comuni	Ubicazione stazioni di sollevamento (via/località)		
Bregnano	Menegardo	Carducci	Pioda
Cadorago	Porro	Tiziano	Mistò-Cairolì
Caronno Pertusella	Maiella	Italia	Toti
Cermentate	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
Cermentate	4,017
Guanzate	3,383
Lomazzo	0,080
Rovellasca	1,892
Rovello Porro	3,013
Saronno	5,728
Totale	24,025



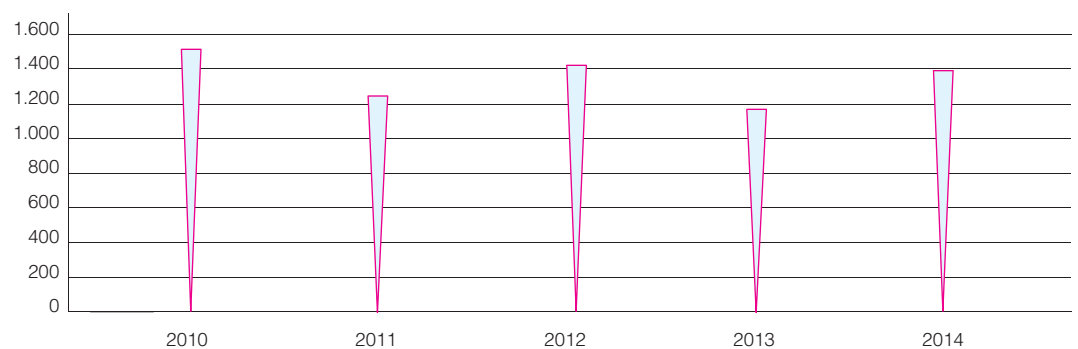
Le nostre relazioni ambientali

Pozzetti stradali spurgati nel 2014

Comuni	Pozzetti stradali esistenti	Pozzetti stradali spurgati	Percentuale pozzetti spurgati
Bregnano	635	146	22,99%
Cadorago	828	138	16,67%
Caronno Pertusella	1.342	249	18,55%
Ceremate	1.081	259	23,96%
Guanzate	840	141	16,79%
Lomazzo	1.080	191	17,69%
Rovellasca	601	141	23,46%
Rovello Porro	578	130	22,49%
Totale	6.985	1.395	19,97%

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

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	89	122	86	60	146
Cadorago	171	101	132	150	138
Caronno Pertusella	376	387	310	330	249
Ceremate	304	180	339	210	259
Guanzate	31	220	200	100	141
Lomazzo	305	79	167	120	191
Rovellasca	120	67	107	100	141
Rovello Porro	105	99	69	90	130
Totale	1.501	1.255	1.410	1.160	1.395



Le nostre relazioni ambientali

Pulizia scolmatori e stazioni di sollevamento nel 2014

Comuni	Tratti di fognatura Via, piazza, zona	Scolmatori	Stazioni di sollevamento - Sifoni
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 nel 2014

Comuni	Via, piazza, zona
Guanzate	Dante
Lomazzo	Trento, Brianza, Appennini, Piave



Cameretta di ispezione

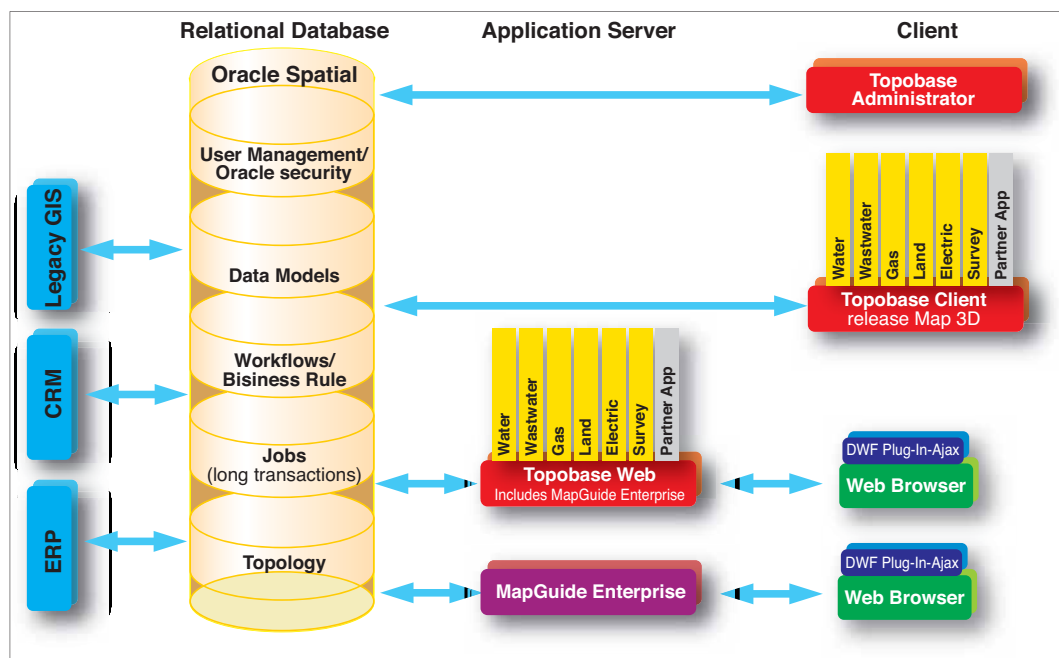


Le nostre relazioni ambientali

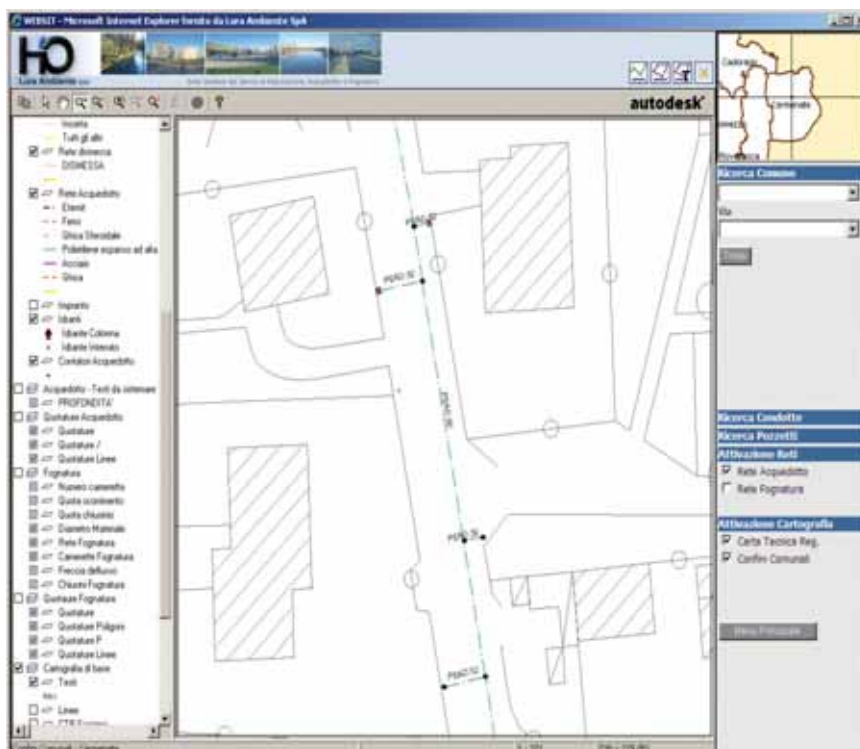
5.6 - Gestione cartografica delle reti

La gestione delle reti di acquedotto e fognatura viene effettuata con l'utilizzo di 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



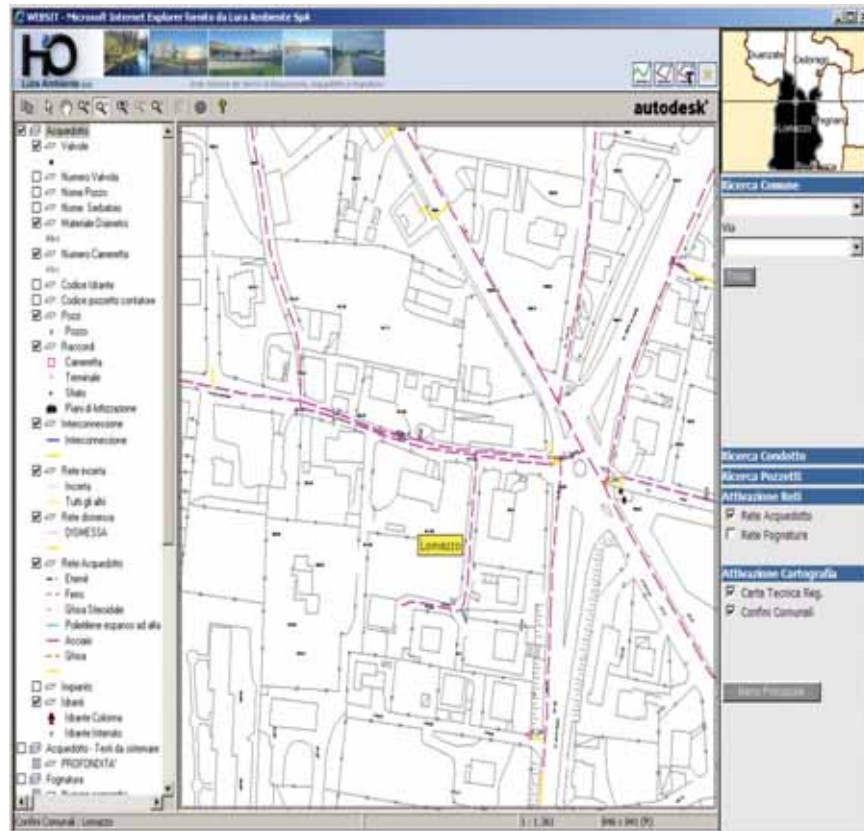
Le nostre relazioni ambientali



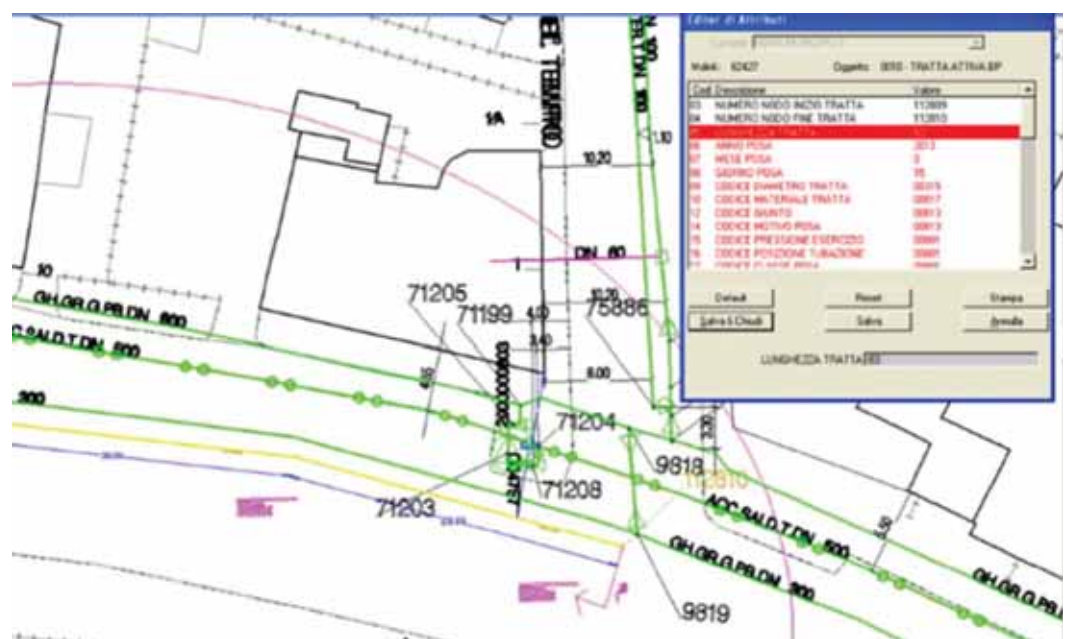
Dettaglio degli allacci alla rete idrica



Le nostre relazioni ambientali



Stralcio planimetrico dell'ubicazione della rete idrica

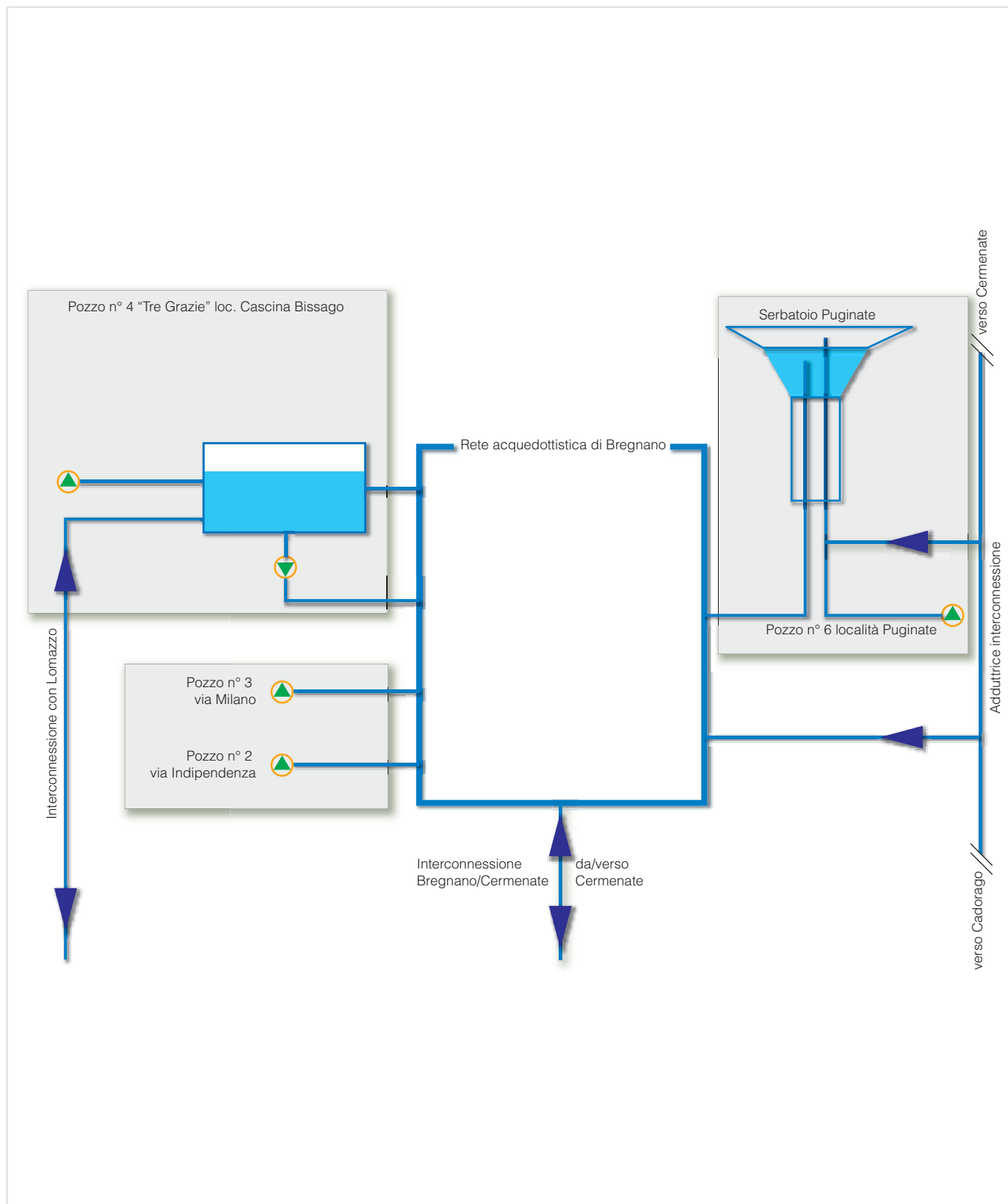


Esempio di visualizzazione dati

5.7 - Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune

Bregnano

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
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.	32,30	32,30	32,30	32,30	32,30
Acqua consumata	m ³ .	417.070	413.216	424.904	431.346	396.006
UtENZE complessive	n.	2.438	2.469	2.492	2.507	2.507
Di cui utenze agricole	n.	19	18	18	18	17
Di cui utenze domestiche	n.	2.203	2.247	2.266	2.284	2.288
Di cui utenze industriali	n.	216	204	208	205	202
Apertura contatori	n.	53	61	46	48	37
Contatori sostituiti	n.	94	67	60	58	74
Chiusura contatori	n.	27	17	15	27	23
Contratti stipulati	n.	106	118	123	126	82
Riparazioni perdite stradali	n.	10	6	13	10	6
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	75	•	•	•

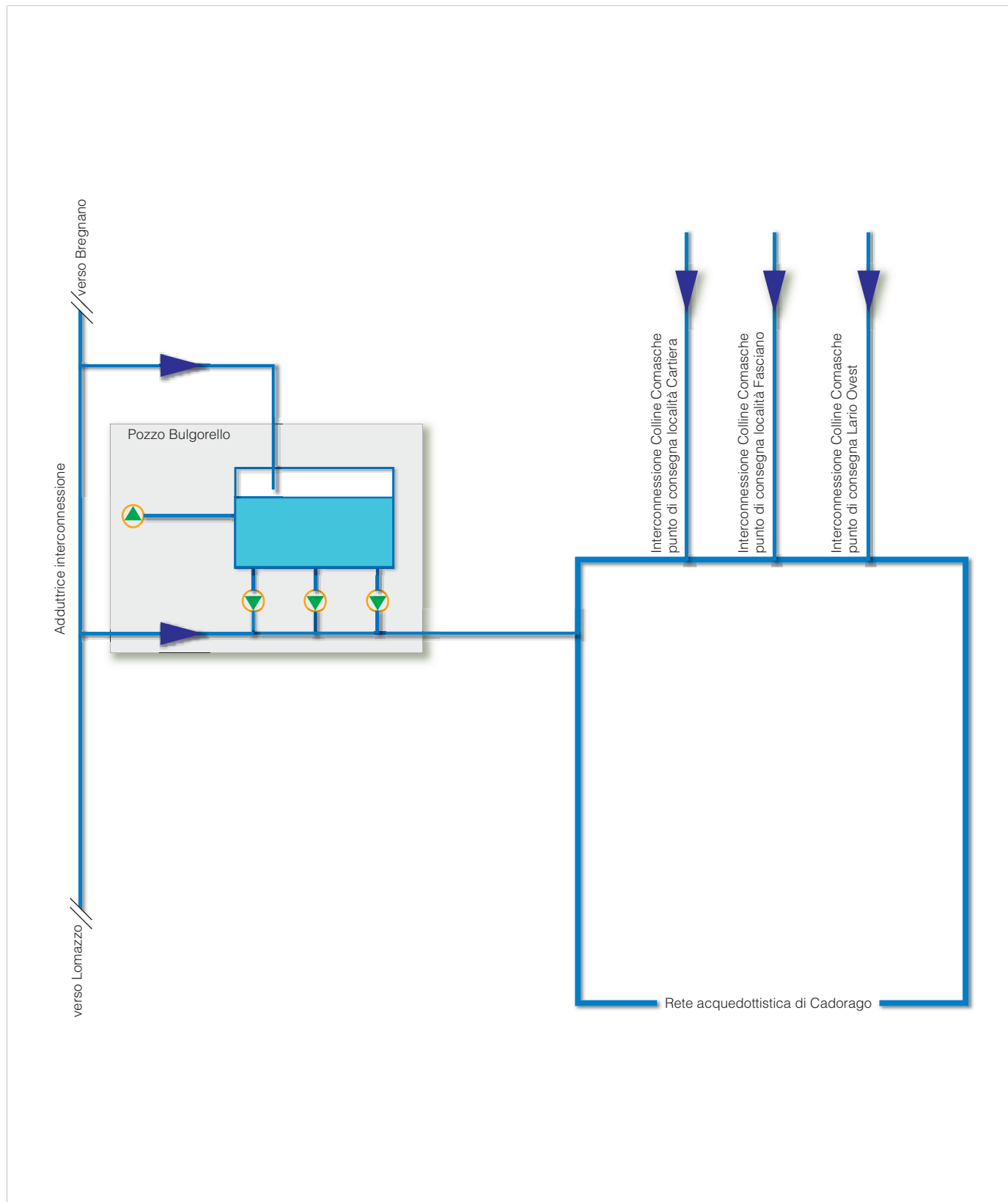
• Servizio su prenotazione

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	27,265	27,265	27,265	27,265	27,265
Popolazione servita	%	96	96	96	97	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	5	12	8	5	10
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	4	2	5	6	2
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	1	1	-	1	-
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	17	25	14	13	12
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	3	-	1	8	6
Spurgo pozzetti stradali	n.	89	122	86	60	146

Cadorago

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
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.	42,55	42,55	42,55	42,55	42,55
Acqua consumata	m ³ .	596.923	530.690	533.650	549.515	484.020
UtENZE complessive	n.	2.638	2.701	2.725	2.729	2.751
Di cui utenze agricole	n.	15	15	16	16	17
Di cui utenze domestiche	n.	2.452	2.511	2.532	2.543	2.565
Di cui utenze industriali	n.	171	175	177	170	169
Apertura contatori	n.	54	83	50	41	50
Contatori sostituiti	n.	106	62	56	74	81
Chiusura contatori	n.	18	16	22	22	28
Contratti stipulati	n.	126	156	145	131	124
Riparazioni perdite	n.	4	4	1	12	9
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	2
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	50	50	•	•	•

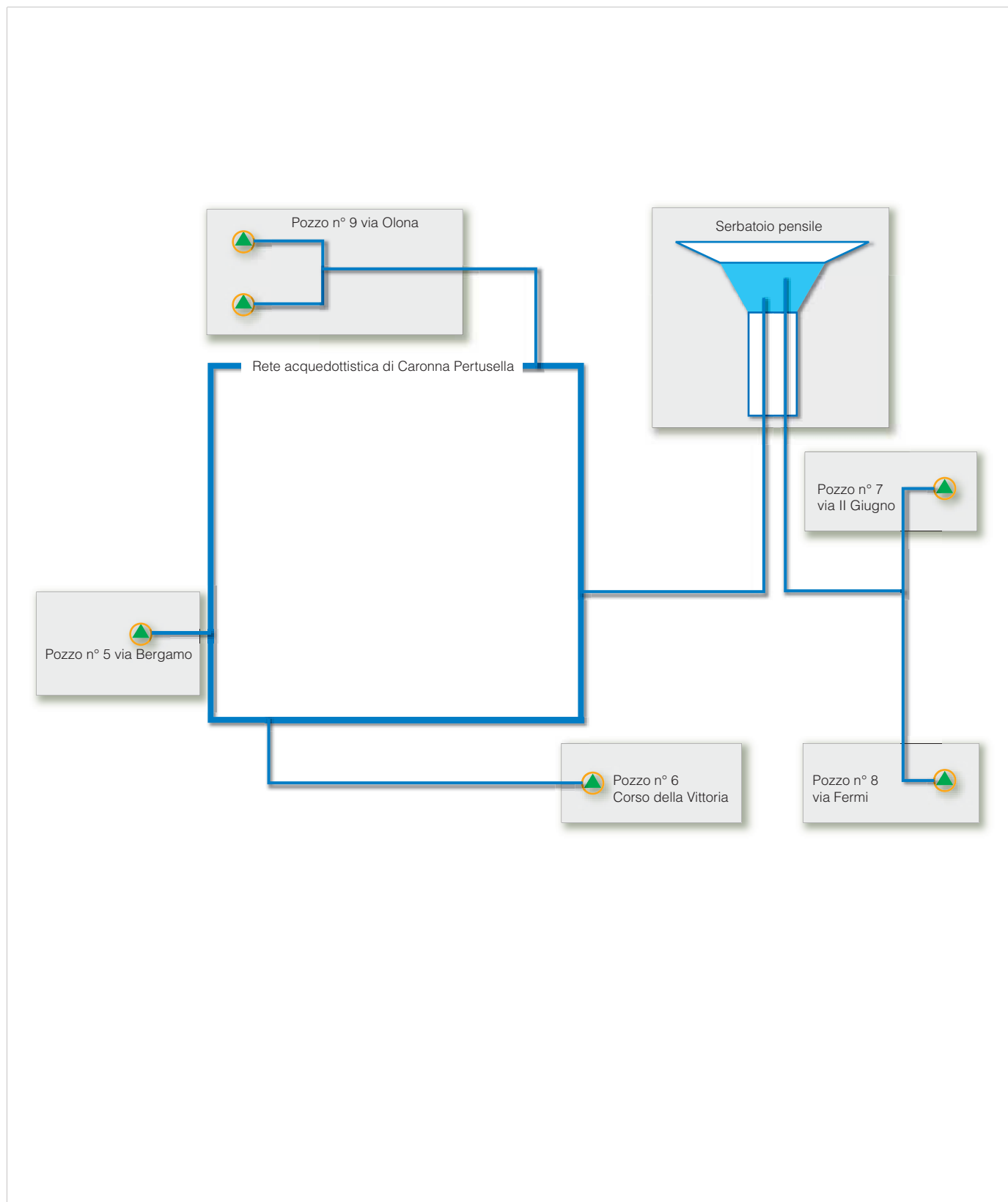
• Servizio su prenotazione

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	28,973	28,973	28,973	28,973	28,973
Popolazione servita	%	93	93	93	94	94
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	9	11	8	5	7
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	1	1	1	4	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	4	-	4	4	8
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	20	22	8	16	12
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	2	4	3	4
Spurgo pozzetti stradali	n.	171	101	132	150	138

Caronno Pertusella

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

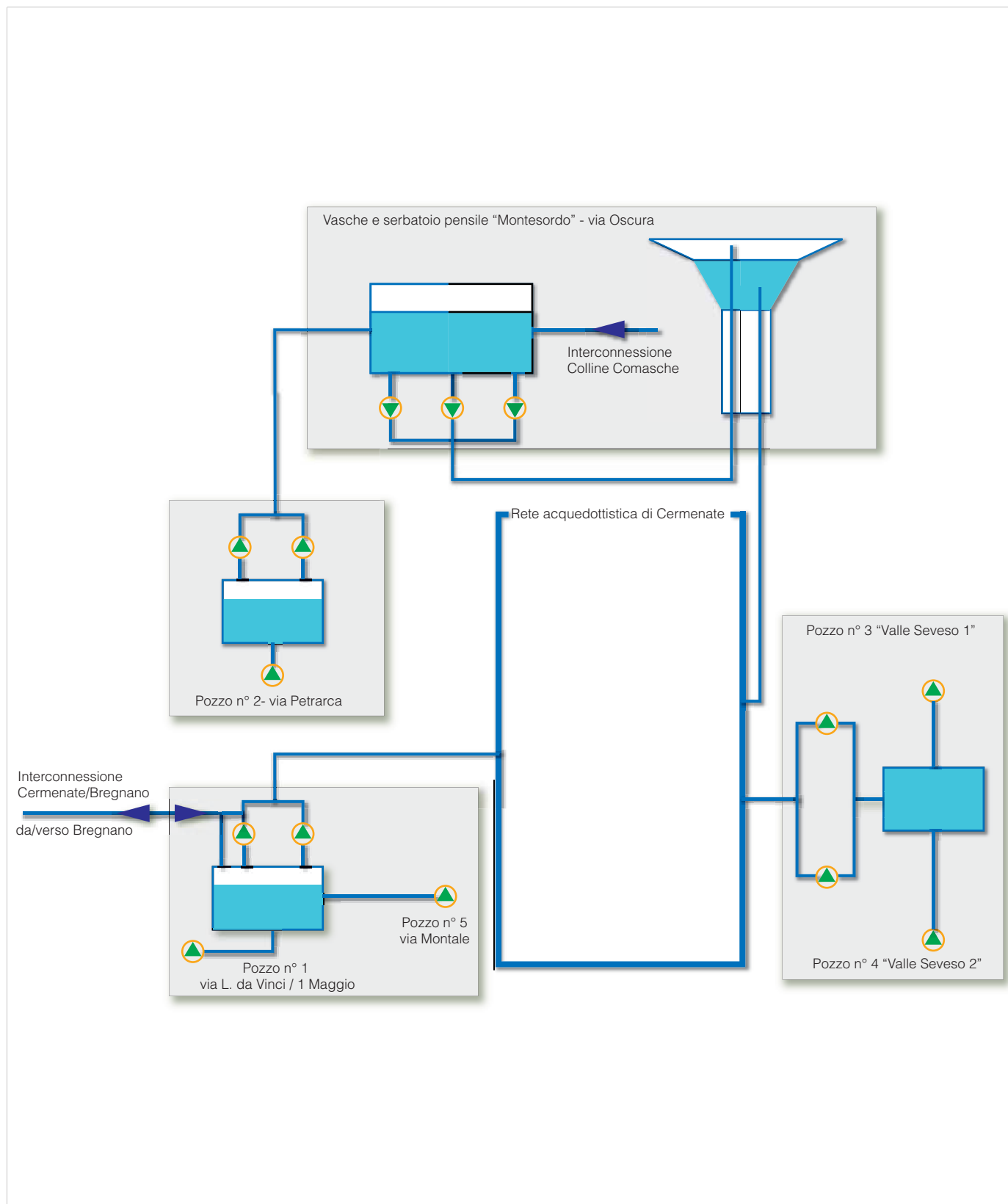
Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	71,60	71,60	71,60	71,60	71,60
Acqua consumata	m ³ .	2.076.231	2.372.950	2.260.669	2.259.939	1.891.339
UtENZE complessive	n.	3.941	4.002	4.079	4.086	4.116
Di cui utenze antincendio	n.	159	163	167	172	175
Di cui utenze domestiche	n.	3.266	3.318	3.382	3.385	3.414
Di cui utenze industriali	n.	516	521	530	529	527
Apertura contatori	n.	102	80	97	74	51
Contatori sostituiti	n.	78	76	79	52	34
Chiusura contatori	n.	24	30	22	36	24
Contratti stipulati	n.	222	197	235	163	162
Riparazioni perdite stradali	n.	17	16	12	12	13
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	2	1	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	650	650	650	650	650

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	55,233	55,233	55,233	55,233	55,233
Popolazione servita	%	93	93	93	93	94
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	43	42	32	22	25
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	72	76	62	55	50
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	9	7	6	9	11
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	23	41	24	21	19
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	-	1	2	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	376	387	310	330	249

Cermentate

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
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.	52,30	52,30	52,30	52,30	52,30
Acqua consumata	m ³ .	693.749	711.932	715.121	699.037	645.472
UtENZE complessive	n.	3.509	3.504	3.547	3.554	3.570
Di cui utenze agricole	n.	14	15	16	17	17
Di cui utenze domestiche	n.	3.166	3.166	3.213	3.216	3.233
Di cui utenze industriali	n.	329	323	318	321	320
Apertura contatori	n.	68	72	59	58	52
Contatori sostituiti	n.	94	63	85	62	74
Chiusura contatori	n.	54	29	27	34	36
Contratti stipulati	n.	182	136	91	150	123
Riparazioni perdite stradali	n.	33	26	24	13	16
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	1	-	2
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	•	•	•

• Servizio su prenotazione

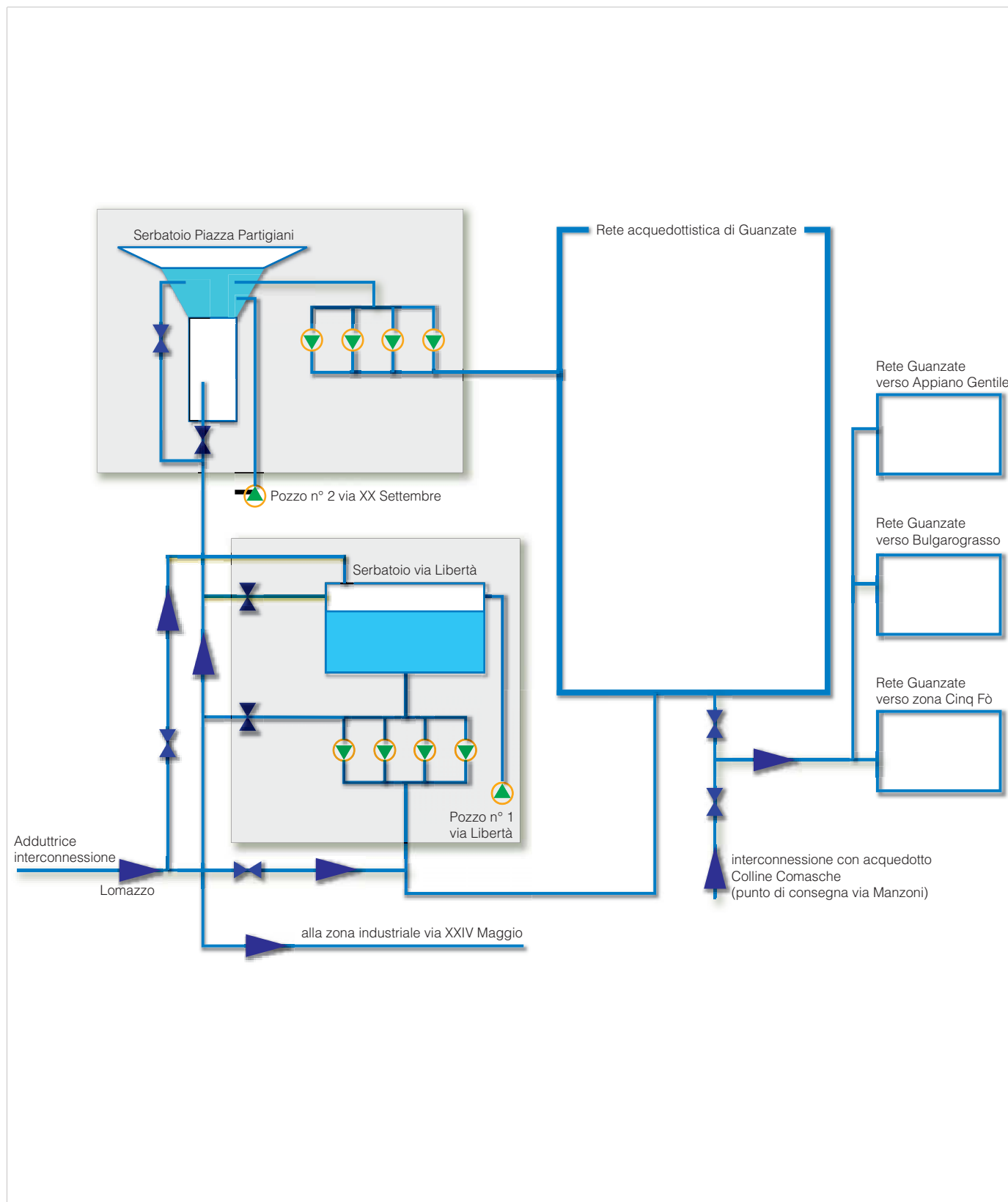
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	44,148	44,148	44,148	44,148	44,148
Popolazione servita	%	96	96	97	96	96
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	19	22	12	3	13
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	3	2	-	3	5
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	3	3	2	7	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	22	20	18	15	7
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	-	2	5	-	1
Spurgo pozzetti stradali	n.	304	180	339	210	259

Le nostre relazioni ambientali

Guanzate

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
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.	37,25	37,25	37,25	37,25	37,25
Acqua consumata	m ³ .	513.842	560.604	541.742	530.608	438.527
UtENZE complessive	n.	1.831	1.846	1.867	1.858	1.876
Di cui utenze agricole	n.	11	11	11	11	11
Di cui utenze domestiche	n.	1.663	1.681	1.700	1.691	1.705
Di cui utenze industriali	n.	157	154	156	156	160
Apertura contatori	n.	30	35	29	17	36
Contatori sostituiti	n.	35	42	44	26	78
Chiusura contatori	n.	15	20	13	11	19
Contratti stipulati	n.	75	76	108	62	74
Riparazioni perdite stradali	n.	2	3	3	4	1
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	•	•	•

• Servizio su prenotazione

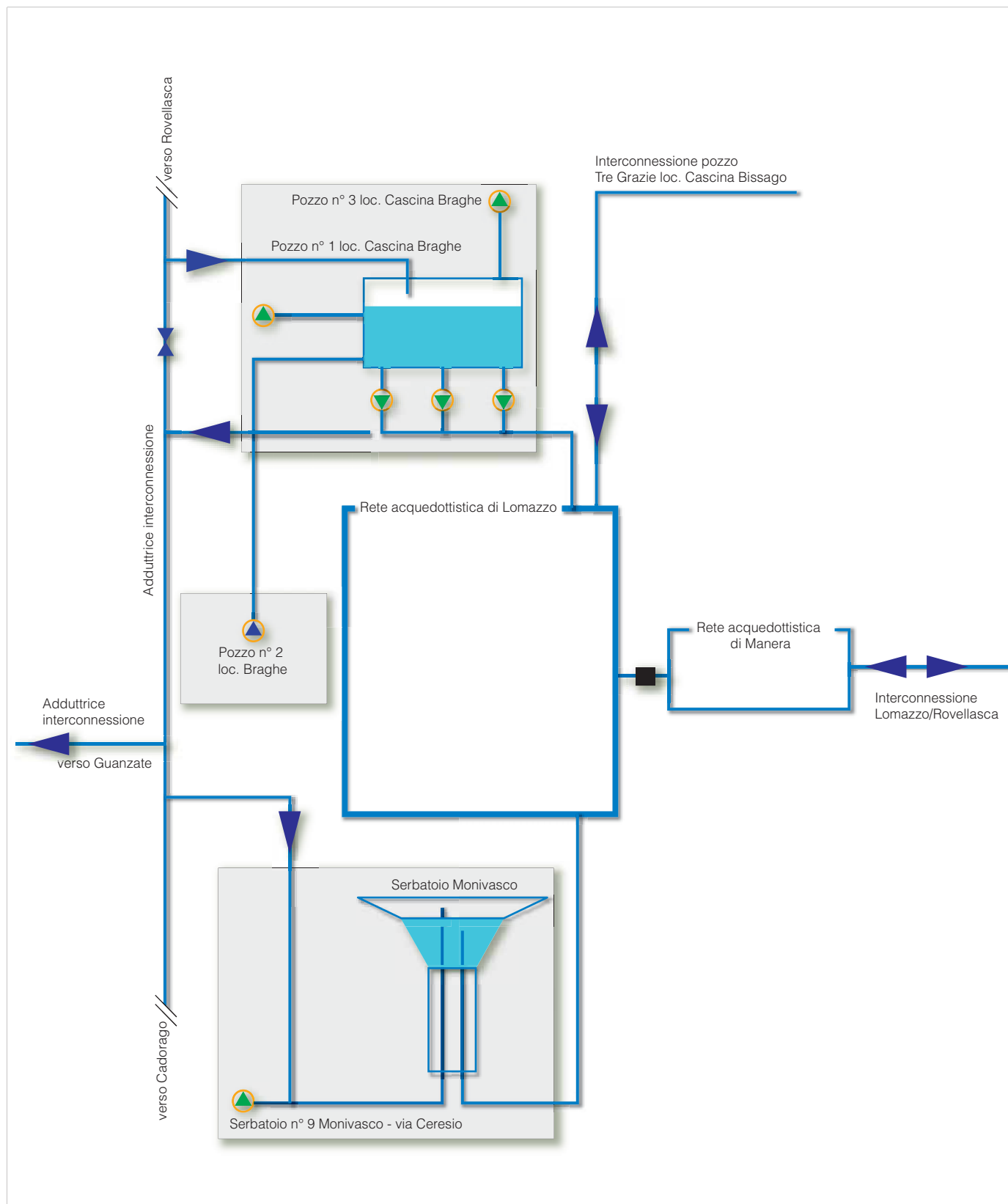
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	28,285	28,285	28,285	28,285	28,285
Popolazione servita	%	95	95	95	96	95
Stazioni di sollevamento	n.	3	3	3	3	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	5	7	6	2	6
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	7	3	-	1	-
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	4	-	9	4	5
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	14	9	12	22	10
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	1	2	1	5
Spurgo pozzetti stradali	n.	31	220	200	100	141

Le nostre relazioni ambientali

Lomazzo

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	42,05	42,05	42,05	42,05	42,05
Acqua consumata	m ³ .	673.831	741.955	725.435	725.161	638.759
UtENZE complessive	n.	2.795	2.828	2.883	2.888	2.892
Di cui utenze domestiche	n.	2.490	2.526	2.583	2.592	2.602
Di cui utenze industriali	n.	262	263	266	262	256
Di cui utenze miste	n.	4	-	-	-	-
Di cui utenze pubbliche	n.	39	39	34	34	34
Apertura contatori	n.	75	77	74	50	47
Contatori sostituiti	n.	64	73	73	41	96
Chiusura contatori	n.	23	27	27	42	29
Contratti stipulati	n.	152	126	162	139	120
Riparazioni perdite stradali	n.	1	11	3	9	6
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	75	•	•	•

• Servizio su prenotazione

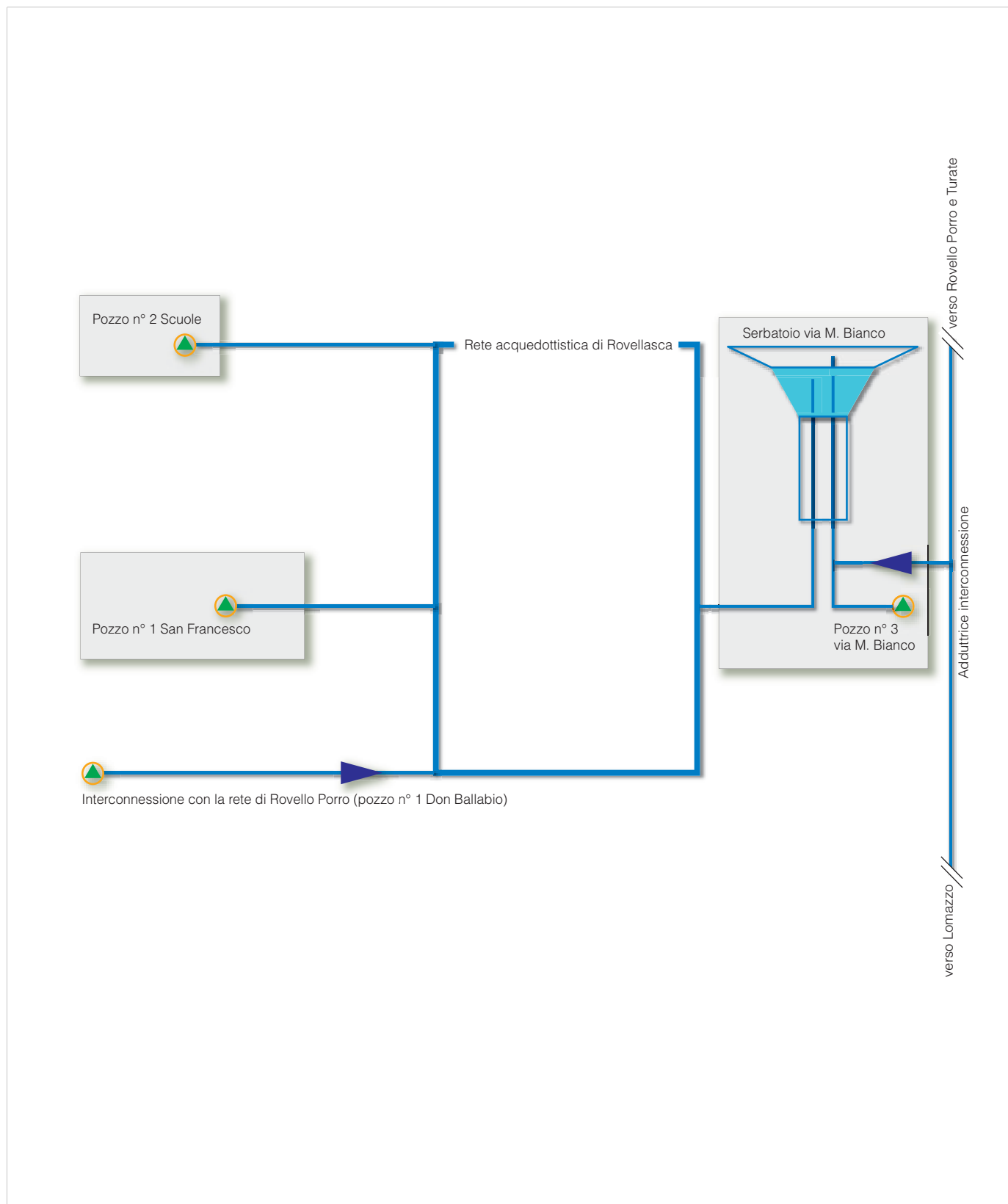
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	43,554	43,554	43,554	43,554	43,554
Popolazione servita	%	97	96	97	97	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	11	4	9	9	5
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	5	5	6	6	8
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	2	2	3	3	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	14	13	13	21	15
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	2	7	7	1
Spurgo pozzetti stradali	n.	305	79	167	120	191

Le nostre relazioni ambientali

Rovellasca

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali

Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Pozzi in esercizio	n.	3	3	3	3	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	26,40	26,40	26,40	26,40	26,40
Acqua consumata	m ³ .	583.256	593.746	578.505	591.191	536.671
UtENZE complessive	n.	2.551	2.583	2.580	2.593	2.600
Di cui utenze domestiche	n.	2.326	2.368	2.360	2.375	2.381
Di cui utenze industriali	n.	225	215	220	218	219
Apertura contatori	n.	43	57	35	35	42
Contatori sostituiti	n.	53	72	47	27	131
Chiusura contatori	n.	22	25	32	36	35
Contratti stipulati	n.	117	127	107	111	115
Riparazioni perdite stradali	n.	8	11	9	9	3
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	3	1	1
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	50	50	•	•	•

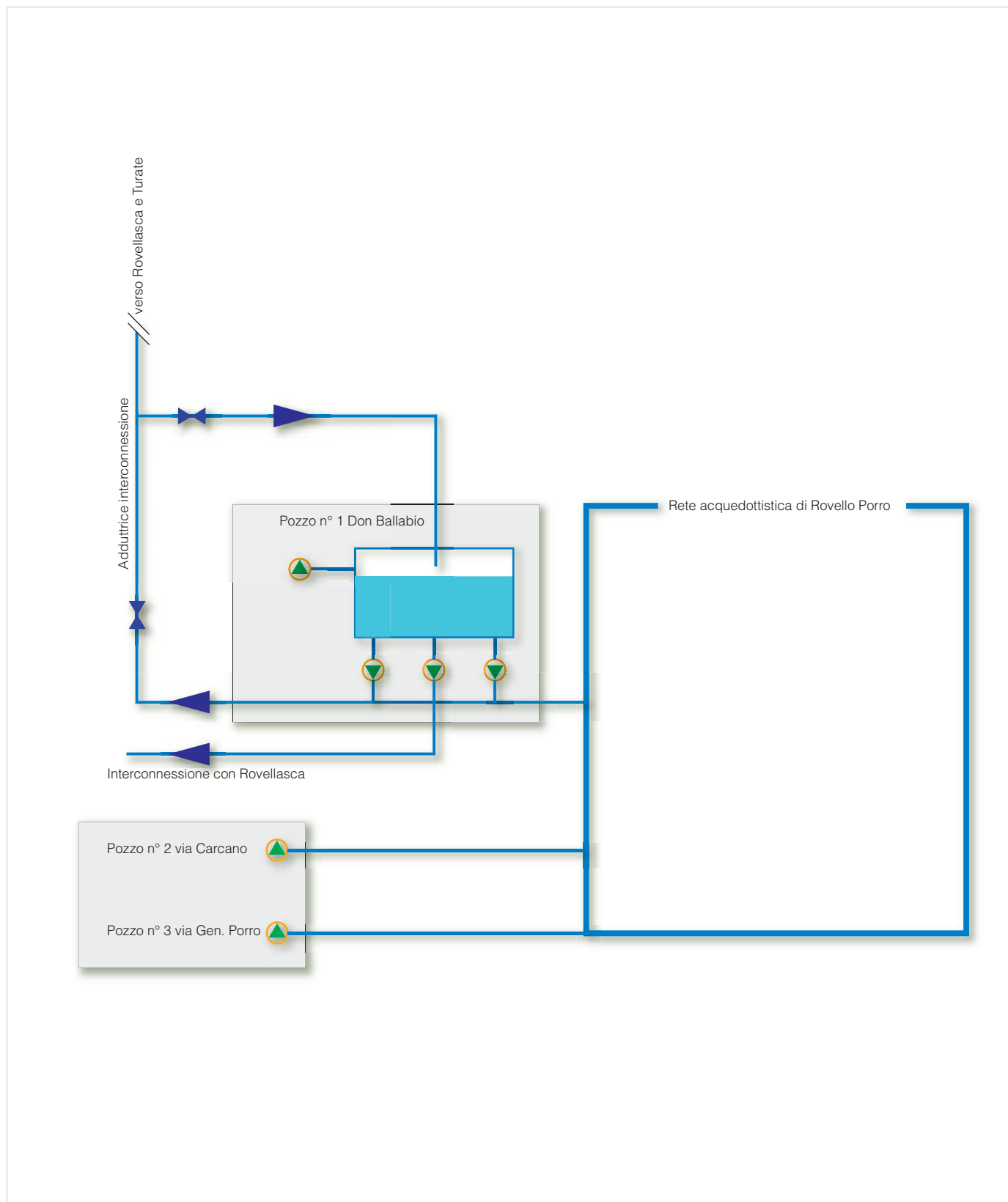
• Servizio su prenotazione

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
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	5	10	7	.
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	6	1	4	5	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	1	-	-	3	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	16	12	15	8	5
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	1	3	-	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	120	67	107	100	141

Rovello Porro

Rete acquedottistica



Le nostre relazioni ambientali**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Pozzi in esercizio	n.	3	3	3	3	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	37,20	37,20	37,20	37,20	37,20
Acqua consumata	m ³ .	448.919	457.981	460.740	441.438	410.302
UtENZE complessive	n.	2.050	2.054	2.088	2.078	2.089
Di cui utenze domestiche	n.	1.852	1.868	1.892	1.887	1.902
Di cui utenze industriali	n.	198	186	196	191	187
Apertura contatori	n.	51	45	59	39	33
Contatori sostituiti	n.	52	40	61	23	52
Chiusura contatori	n.	20	26	30	6	30
Contratti stipulati	n.	93	80	116	84	84
Riparazione perdite stradali	n.	17	16	8	20	6
Riparazioni per rotture condotte	n.	1	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	100	•	•	•

• Servizio su prenotazione

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Sviluppo della rete	km.	24,245	24,245	24,245	24,245	24,245
Popolazione servita	%	98	97	98	98	98
Stazioni di sollevamento	n.	1	1	1	1	1
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	12	6	2	2	9
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	3	5	7	4	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	1	-	4	10	3
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	6	8	7	4	5
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	-	2	-	2	1
Spurgo pozzetti stradali	n.	195	99	69	90	130

Le nostre relazioni ambientali

5.8 - Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche

5.8.1 - Il sistema depurativo al 31 dicembre 2014

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	109.940
Copertura del servizio depurazione	%	96%
Definizione: Percentuale di abitanti residenti totali serviti da depurazione Formula: (abitanti serviti da depurazione)/(abitanti totali)×100		
Utenze civili	n°	21.628
Utenze industriali	n°	84
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	63
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	70.861
Acqua trattata (depurata)	m ³	14.298.776
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.



Le tre fasi di depurazione

Gli impianti di depurazione forniscono un processo di trattamento completo in grado di agire dagli inquinanti più grossolani fino ai microorganismi potenzialmente nocivi: Il processo si sviluppa in tre fasi



Grigliatura, disabbatura e disoleazione o degrassatura, per liberare i liquami dalle sostanze più grossolane



Trasformazione delle sostanze disciolte e sospese non sedimentali in materiale che possa essere rimosso nella sedimentazione finale



Rimozione di azoto e fosforo: rimozione spinta dei solidi sospesi; distruzione di microorganismi patogeni (disinfezione)

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

È articolato nelle seguenti fasi.

Linea trattamento acque

Sollevarmento 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
Dosaggio soluzioni carboniose	ha la funzione di stoccare e dosare soluzioni ad alta concentrazione di carbonio biodegradabile (normalmente glicole) nella sezione di denitrificazione per aumentare le cinetiche nel periodo invernale e sostenere il carico nel periodo estivo. Il dosaggio di tali soluzioni avviene anche verso l'ispessimento fanghi al fine di portare carbonio per sostenere il processo di digestione anaerobica

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 contenuto di materiale organico reimpiegabile come combustibile di supporto

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:

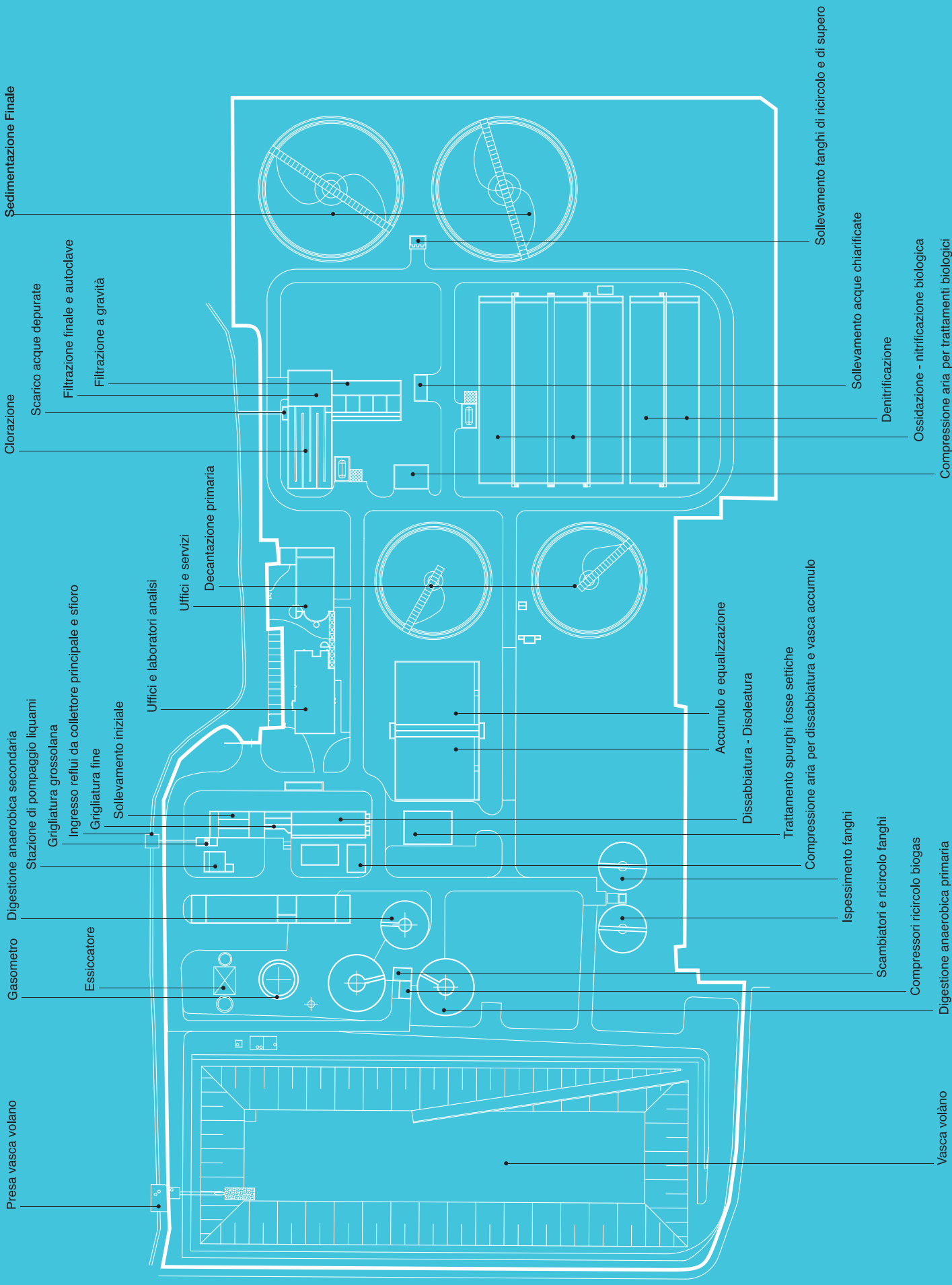
Grigliatura	vengono rimosse le parti più grossolane e le sabbie contenute nei reflui
Accumulo e rilancio	i liquami, stoccati in una vasca di accumulo, vengono poi rilanciati in alimentazione all'impianto
Deodorizzazione	vengono eliminate le esalazioni provenienti dalle fasi di lavorazione attraverso 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Grigliature 	Emissioni rumorose	D	Rumore
		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 trascinamento	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
	Intasamento e scarsa efficienza	D	Inquinamento idrico	
	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		
Linea fanghi	• Ispessimento	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
	• Digestione	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
		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
	• 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 Rifiuti	
	Emissioni di cattivi odori	D	Odori	
	Aumento produzione rifiuti	D	Rifiuti	
• Disidratazione	Aumento quantità da smaltire	D	Rifiuti	
	Incendio per corto circuito surriscaldamento	D	Inquinamento atmosferico Rifiuti	
	Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime	
• Essiccamento termico	Incendio per innesco a seguito di perdita tubazioni	D	Rifiuti	
	Esplosione per innesco a seguito di perdita da tubazioni	D	Inquinamento atmosferico	
	Emissioni cattivi odori	D	Odori	
	Incendio per corto circuito o surriscaldamento fango	D	Rifiuti	
	Emissioni rumorose	D	Rumore	
	Emissioni atmosferiche	D	Inquinamento atmosferico	
	Incendio locale caldaia	D	Inquinamento atmosferico 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 Inquinamento atmosferico Odori
	• Analisi sui campioni dei bottini	Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime
Magazzini materie prime	• Stoccaggio oli	Sversamento oli fuori dal locale	D	Inquinamento idrico Rifiuti
	• Stoccaggio vernici	Contaminazione suolo per perdita bacino interrato di contenimento	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	• Stoccaggio additivi	Incendio	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti
	• Stoccaggio reagenti per laboratorio	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 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 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 di rifiuti 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
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

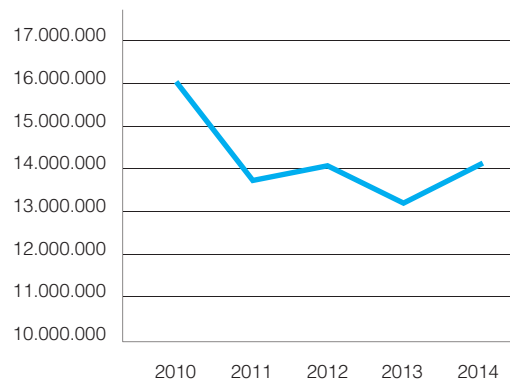
Elementi	u.m.	2010	2011	2012	2013	2014
Acque depurate	m ³	16.030.352	13.743.307	14.036.051	13.187.156	14.298.776

Inquinanti rimossi

COD	ton	5.024	5.257	4.871	3.607	3.043
BOD	ton	2.935	3.286	3.018	2.181	1.842
Azoto Totale	ton	356	371	346	319	286
Solidi Sospesi	ton	2.230	2.217	1.942	1.220	967
Tensioattivi	ton	38	41	54	44	39
Fosforo Totale	ton	72,8	67,3	62,1	44,2	37,2

Volumi di acque trattati

Anno	Volumi annui trattati (m ³)
2010	16.030.352
2011	13.743.307
2012	14.036.051
2013	13.187.156
2014	14.298.776



Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati	Fanghi essiccati Kg.	Totale fanghi
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
2014	4.651.380	233.440	4.884.820



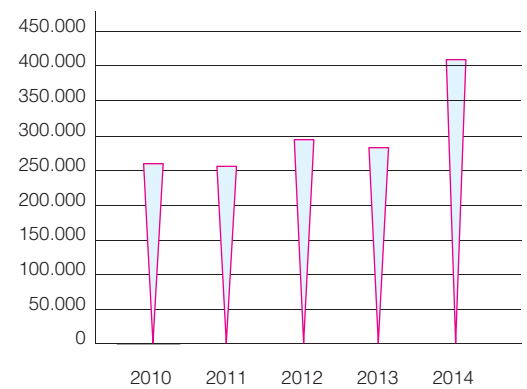
Le nostre relazioni ambientali

Rispetto al 2013, si registra una contrazione del 20% circa nella produzione di fanghi, dovuta principalmente alla diminuzione dei quantitativi di acqua da depurare delle utenze civili e produttive che giungono all'impianto.

Nel corso del 2014 l'impianto di essiccamento non è stato praticamente utilizzato, sia per la limitata disponibilità degli impianti di riutilizzo del fango essiccato, quali le cementerie, che per il persistere delle favorevoli condizioni economiche per l'avvio dei fanghi umidi a recupero in agricoltura. Queste valutazioni stanno trovando conferma anche nel corso del 2015.

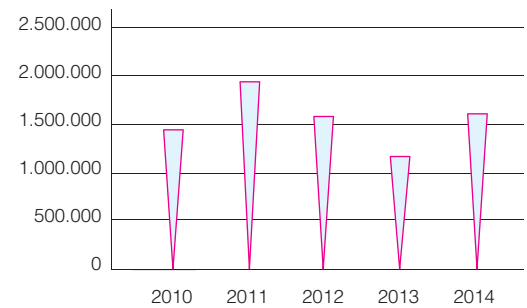
Grigliati prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2010	268.020
2011	258.960
2012	292.940
2013	281.120
2014	412.860



Sabbie prodotte dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2010	1.472.920
2011	1.927.380
2012	1.581.100
2013	1.179.619
2014	1.662.880



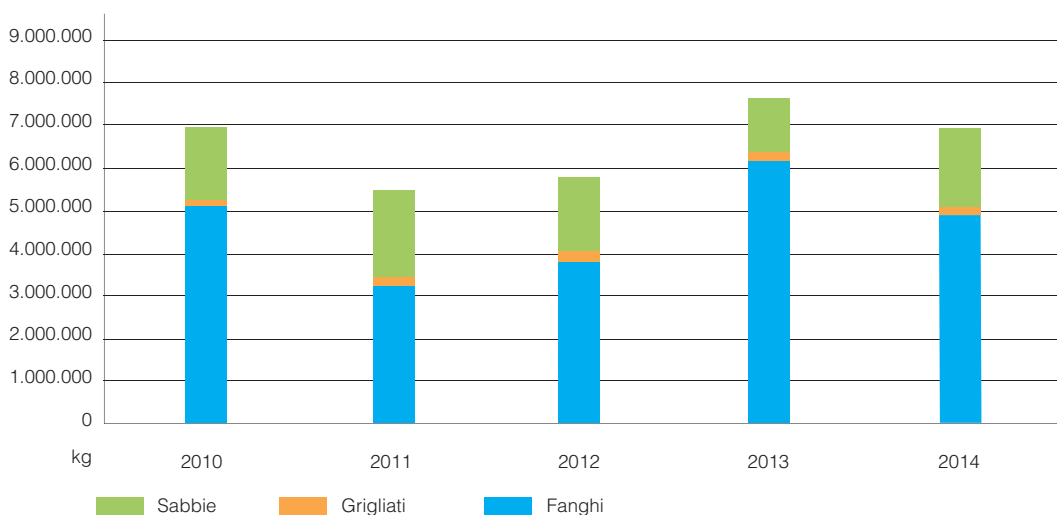
Le nostre relazioni ambientali

Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie ¹⁾

Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
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
2014	4.884.820	412.860	1.662.880	6.960.560

1) 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

L'attenzione all'ambiente passa anche attraverso il costante monitoraggio dei consumi energetici. Lura Ambiente ha sviluppato una particolare attenzione al tema in considerazione dei significativi impatti della spesa sui costi di gestione.

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
2010	3.519.476
2011	3.842.830
2012	3.965.270
2013	3.512.100
2014	3.524.700

La riduzione dei consumi di energia elettrica registrata negli ultimi due anni è strettamente legata al volume delle acque trattate e alla diminuzione dell'utilizzo dell'essiccatore.

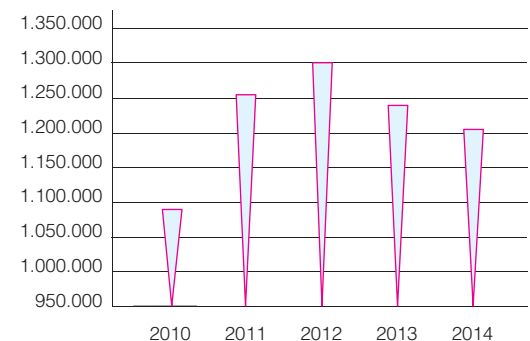
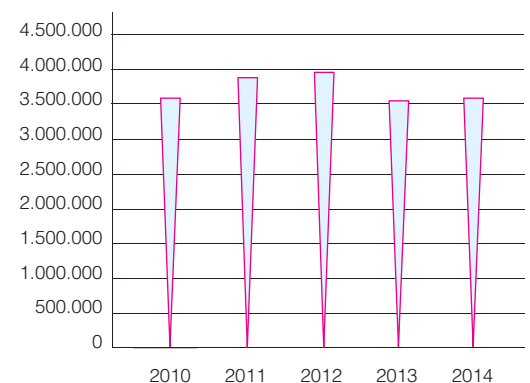
Nello stesso periodo, l'autoproduzione di energia elettrica è stata:

Anni	Kwh
2010	1.084.960
2011	1.254.480
2012	1.300.880
2013	1.230.000
2014	1.206.400

Nel 2014 la produzione energetica ha subito una lieve contrazione. Il generatore è stato infatti utilizzato per 6.958 ore con un fattore di utilizzo pari al 79%

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
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
2014	14.298.776	3.524.700	0,247



Le nostre relazioni ambientali**Combustibili**

Elementi	U.M.	2010	2011	2012	2013	2014
Gasolio per riscaldamento palazzine uffici	Lt.	33.000	32.000	19.000	-	-
Gasolio per processo	Lt.	11.000	-	-	-	-
Totale gasolio	Lt.	44.000	32.000	19.000	-	-
Metano per processo	m ³	78.166	228.013	189.790	10.951	40.577
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m ³	-	-	9.512	30.711	23.667

Carburanti per veicoli aziendali

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Carburante veicoli (lt.)	13.262	14.405	15.695	16.602	15.074
Metano (kg.)	-	-	-	550	1.942
Km. percorsi	166.264	186.492	197.645	209.950	213.480

Acqua potabile

Anno	Totale
2010	11.501
2011	10.031
2012	9.191
2013	10.004
2014	15.532

Le nostre relazioni ambientali

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.

Categoria omogenea di materie prime	2010	2011	2012	2013	2014	Fase del processo
	m ³					
Soda 30 %	5,5	4,3	5,2	3,7	11,2	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	2,0	2,9	2,0	1,8	2,8	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	3,0	2,9	4,2	2,6	3,1	Impianto reflui esterni
Soda 30%	8,4	4,6	14,5	5,8	8,0	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	118	106	108	98	175	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	37,2	45,4	42,6	46,1	32,9	Disidratazione fanghi
Antischiuma	0,35	0,47	0,37	0,55	0,52	Uscita impianto principale
kg.						
Policloruro di alluminio	393.760	644.800	864.820	1.241.740	1.179.740	Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose	106.260	199.910	223.600	148.630	370.450	Sezione ossidazione

Il consumo di policloruro di alluminio è strettamente legato al processo di rimozione del fosforo. 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 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.

L'incremento dell'utilizzo delle soluzioni carboniose è invece riconducibile alla necessità di fornire un maggiore carico organico all'impianto a fronte del minor carico dovuto alla crisi produttiva di diverse aziende. Inoltre il dosaggio è strettamente connesso alla concentrazione di COD. L'aumento invece dell'utilizzo dell'ipoclorito di sodio deriva dalla modifica richiesta dell'ARPA di automatizzare il dosaggio in relazione alla portata dell'effluente in ingresso.

Le nostre relazioni ambientali**Reagenti**

Elementi	U.M.	2010	2011	2012	2013	2014
Acido Nitrico	Lt.	14	22	10	16	10
Acido Solforico	Lt.	54	76	44	64	66
Bicromato di Potassio	Lt.	20	24	17	20	22
Argento Solfato	Gr.	700	600	400	600	500
Mercurio Solfato	Kg.	2,75	2,0	2,5	2	1,75
Ferro Ammonio Solfato-Oso	Kg.	2,5	2,5	3	1,2	1

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.	2010	2011	2012	2013	2014
Fanghi	Kg.	5.172.400	3.326.040	3.799.730	6.182.660	4.884.820
Sabbie	Kg.	1.472.920	1.927.380	1.581.100	1.179.619	1.662.880
Grigliato	Kg.	268.020	258.960	292.940	281.120	412.860

Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2013-2014

Elementi	u.m.	2013	2014	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	6.182.660	4.884.820	-1.297.840	-20,99%
Sabbie	Kg.	1.179.619	1.662.880	483.261	40,97%
Grigliato	Kg.	281.120	412.860	131.740	46,86%

La variazione del quantitativo di fanghi prodotti è direttamente legata ai volumi di acqua civili e produttive depurati, 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	2010	2011	2012	2013	2014
	Kg.				
Oli esausti	1.000	1.390	1.300	1.290	950
Olivo dielettrico	-	-	-	3.380	-
Cartucce	27	9	25	30	34
Kit esausti	138	45	69	37	40
Apparecchiature fuori uso	-	-	5.785	540	5.240
Contenitori grasso	400	300	360	655	120
Ferro e acciaio	17.820	2.140	10.140	10.940	1.980
Rifiuti contenenti Hg	403	300	590	240	320
Assorbenti materiali filtranti	725	525	-	165	-
Carbone esausto *	18.130	31.500	7.400	4.360	45.860
Rame, bronzo, ottone	320	150	810	522	857
Catalizzatori esausti	20	-	-	40	30
Rifiuti che devono essere raccolti con precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	56	56	58	54	75
Carta e cartone	-	-	500	600	2.200
Filtri	-	-	-	450	140
Materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	-	-	-	305	20
Apparecchi fuori uso contenenti componenti pericolosi	-	-	-	125	60
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 effettuati gli approfondimenti necessari.

Emissioni acustiche

I rilievi fonometrici effettuati all'interno degli ambienti di lavoro secondo la tempistica prevista 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 non hanno evidenziato la presenza, per le zone ove sono stati effettuati gli interventi, 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 2014 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 anni non sono pervenute segnalazioni di odori molesti.

Le nostre relazioni ambientali

Emissioni in atmosfera

Il programma di verifica delle emissioni in atmosfera condotto nel 2014 ha evidenziato, per tutti i punti di emissione verificati, il rispetto dei limiti prescrittivi.

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;
- Ossido di Azoto (No_x): derivante 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	2010	2011	2012	2013	2014
Energia elettrica impianto	809,6	885,5	912,0	807,8	810,7
Gasolio locali	29,4	28,5	-	-	-
Gasolio processo	9,8	-	-	-	-
Energia da biogas	- 523,3	-596	-616,4	-555,2	-525,2
Gasolio per autotrazione	12,0	14,7	14,0	14,8	13,4
Metano	28,3	187,0	163,4	34,2	52,7
Energia elettrica reti	1.393,5	1.386,1	1.430,5	1.320,1	1.268,0
Fango essiccato	-	-289,2	-265,5	0,0	-61,4
Metano per autotrazione	-	-	-	0,5	1,2
Consumo totale in Tep	1.759	1.617	1.638	1.622	1.559

Emissione di CO₂ (T)

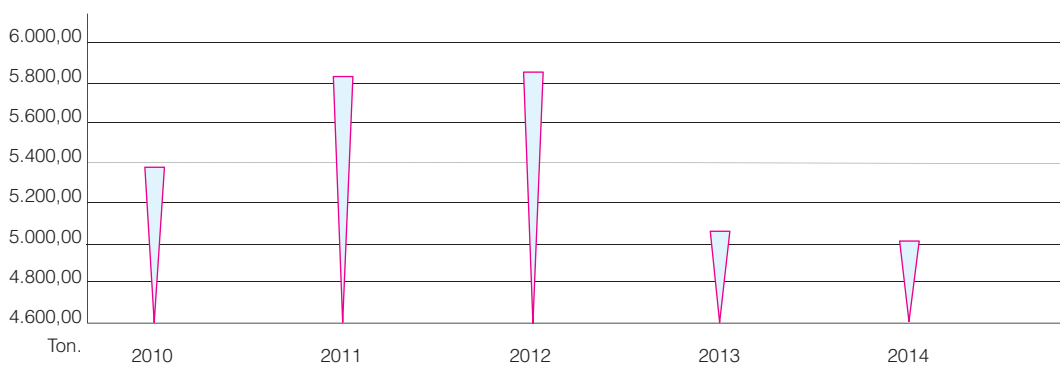
Componenti	2010	2011	2012	2013	2014
Energia elettrica impianto	1.902,8	2.081	2.143,3	1.898,5	1.905,3
Gasolio locali	91,1	88,4	0,0	0,0	0,0
Gasolio processo	29,0	0	0,0	0,0	0,0
Energia da biogas	975,1	1.110,6	1.148,5	1.034,6	978,8
Energia da biogas in torcia	49,7	157,2	91,9	314,9	10,8
Combustibile per autotrazione	35,6	43,7	41,4	43,8	39,8
Metano	69,4	458,1	400,4	83,7	129,1
Energia elettrica reti	3.275,1	3.257,7	3.361,9	3.102,5	2.980,1
Fango essiccato combusto in cemeniteria	-	979,0	898,9	0,0	207,8
Metano per autotrazione	-	-	-	1,8	4,5
Totale emissioni	6.427,9	8.175,6	8.086,5	6.479,8	6.256,0

Le nostre relazioni ambientali

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:

(T)	2010	2011	2012	2013	2014
Totale emissioni CO₂	5.403,1	5.928,8	5.947,1	5.130,3	5.058,7

Tonnellate di CO₂ emesse



Le nostre relazioni ambientali

5.8.7 - Valutazione degli impatti ambientali

La valutazione della significatività degli aspetti ambientali si realizza attraverso la valutazione dei relativi impatti. In particolare, per l'attività di Lura Ambiente sono stati analizzati i seguenti impatti:

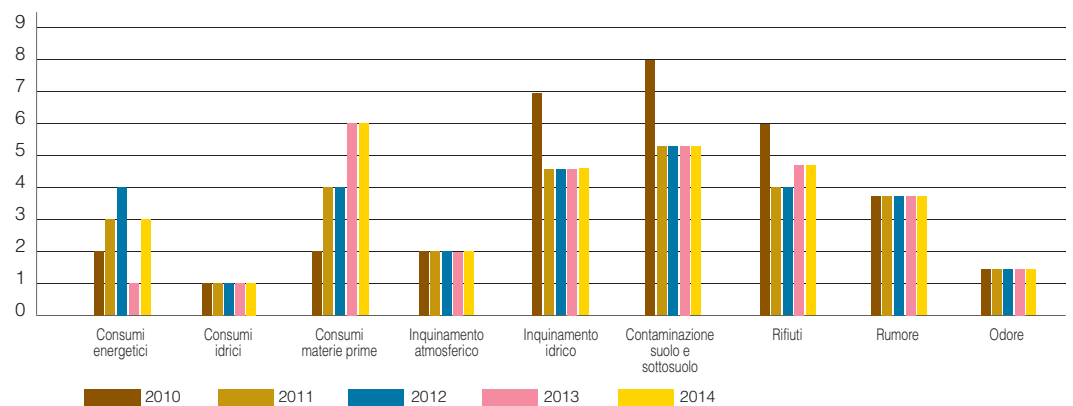
1. Consumi energetici
2. Consumi idrici
3. Consumi di materie prime e sostanze pericolose
4. Inquinamento atmosferico
5. Inquinamento idrico
6. Contaminazione suolo e sottosuolo
7. Rifiuti
8. Rumore
9. Odore

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. Tale criterio è stato implementato dando maggiore evidenza all'analisi degli adempimenti e al riscontro della loro conformità legislativa. Ciò si è ottenuto inserendo un indice di valutazione preliminare della conformità normativa e calcolando il relativo peso in relazione alle frequenze di accadimento delle eventuali non conformità e allo scostamento delle rilevazioni rispetto ai limiti di legge.

Gli impatti ambientali diretti

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
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	4,6	3,7	1,5
2014	3	1	6	2	4,6	5,4	4,6	3,7	1,5



Le nostre relazioni ambientali

Come già per l'anno 2013, anche per l'anno 2014 risulta sostanzialmente invariata la significatività degli impatti analizzati.

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 Ambiente 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	<ul style="list-style-type: none"> • Rifiuti 			
Sversamento contenitori rifiuti nel locale bottini per errata movimentazione o rottura contenitori	A	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Autorizzazioni trasporto rifiuti (idoneità del mezzo)	Significativo
Spandimento sostanze pericolose 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 scongiurate impatti ambientali derivanti dall'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

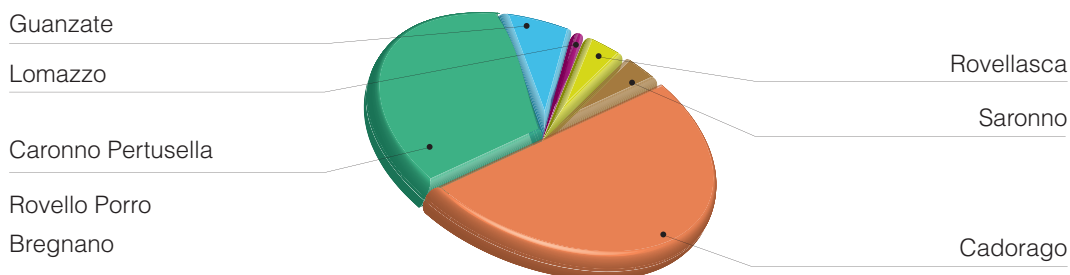
5.9 - Abitanti equivalenti attività produttive

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 2014

Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	6
Cadorago	35.824
Caronno	25.056
Ceremate	74
Guanzate	4.404
Lomazzo	167
Rovellasca	2.753
Rovello Porro	30
Saronno	2.547
Totale	70.861

Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2014

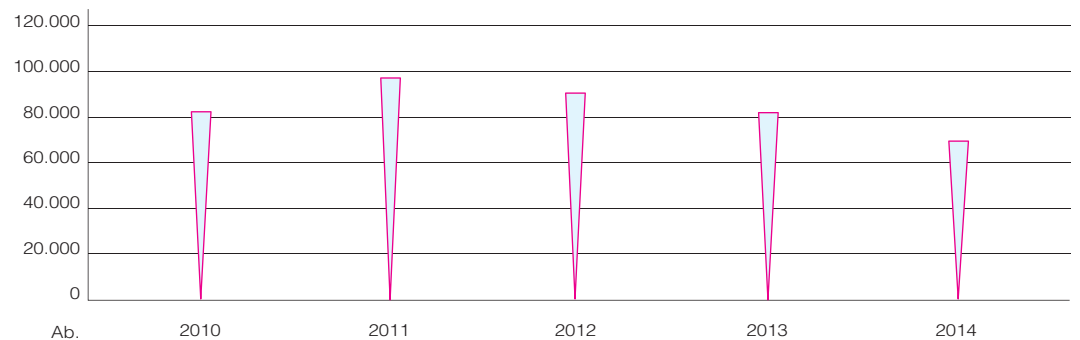


Analogamente alla riduzione dei conferimenti delle acque di scarico delle utenze produttive, evidenziato nelle pagine successive, anche il numero degli abitanti equivalenti registra una flessione, raggiungendo uno dei valori più bassi degli ultimi anni.

Le nostre relazioni ambientali

Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

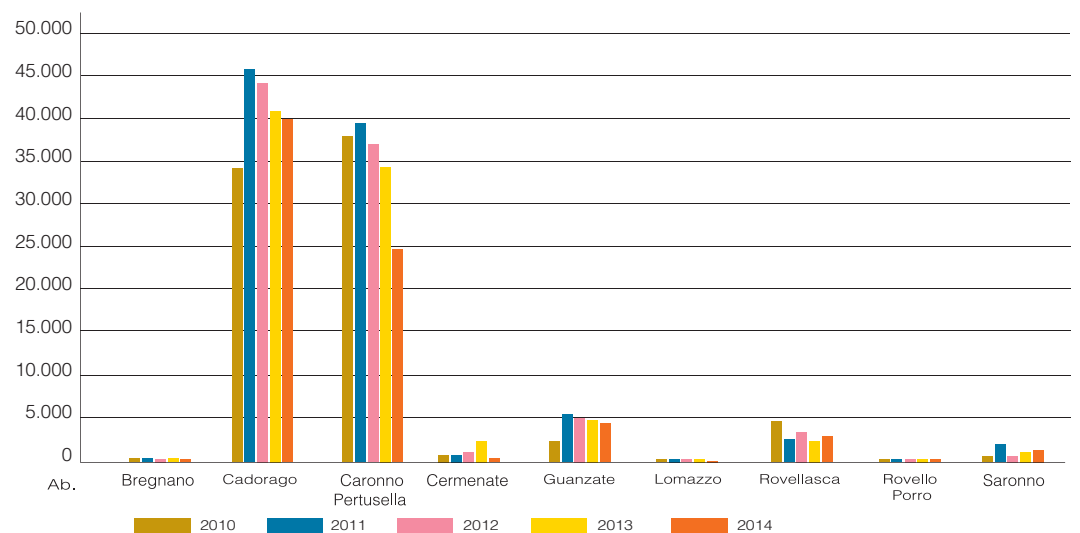
Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2010	83.191	2.541	3,15%
2011	98.325	15.134	18,19%
2012	91.731	-6.594	-6,71%
2013	83.118	-8.613	-9,39%
2014	70.861	-12.257	-14,75%



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

Comune	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	62	50	7	12	6
Cadorago	34.585	46.553	43.251	37.108	35.824
Caronno	37.871	39.151	36.842	34.555	25.056
Ceremate	592	701	1.410	2.523	74
Guanzate	3.727	6.073	5.729	4.933	4.404
Lomazzo	143	95	171	134	167
Rovellasca	4.814	2.478	3.277	2.272	2.753
Rovello Porro	26	53	11	17	30
Saronno	1.372	3.172	1.034	1.564	2.547
Totale	83.191	98.325	91.731	83.118	70.861

Andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune



Le nostre relazioni ambientali

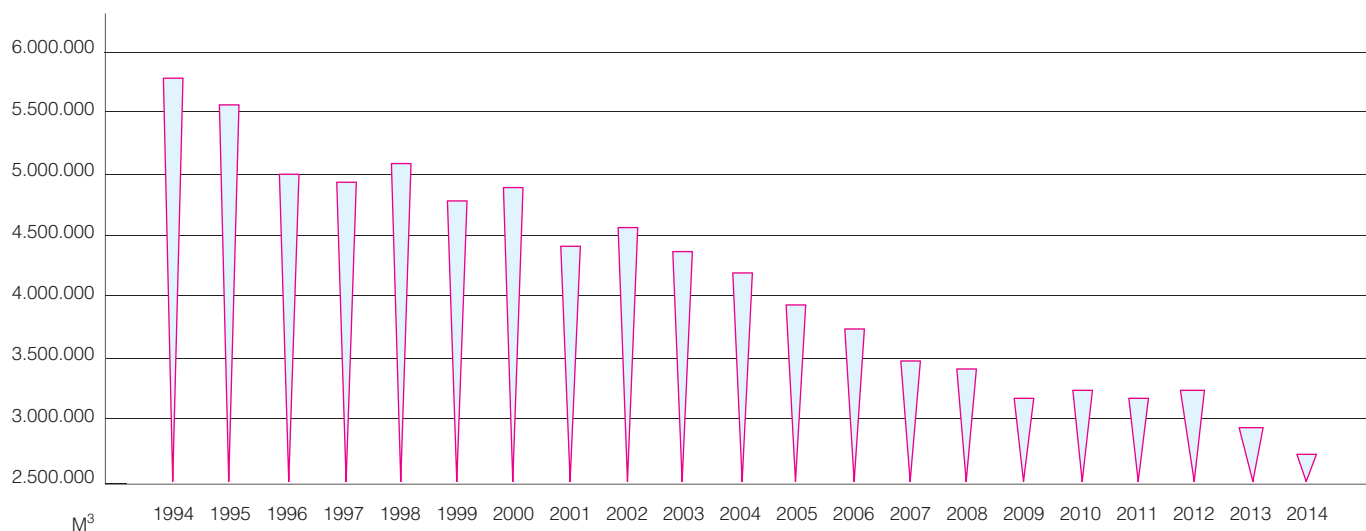
5.10 - Scarichi attività produttive

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%
2014	2.748.100	-52,03%	-4,69%

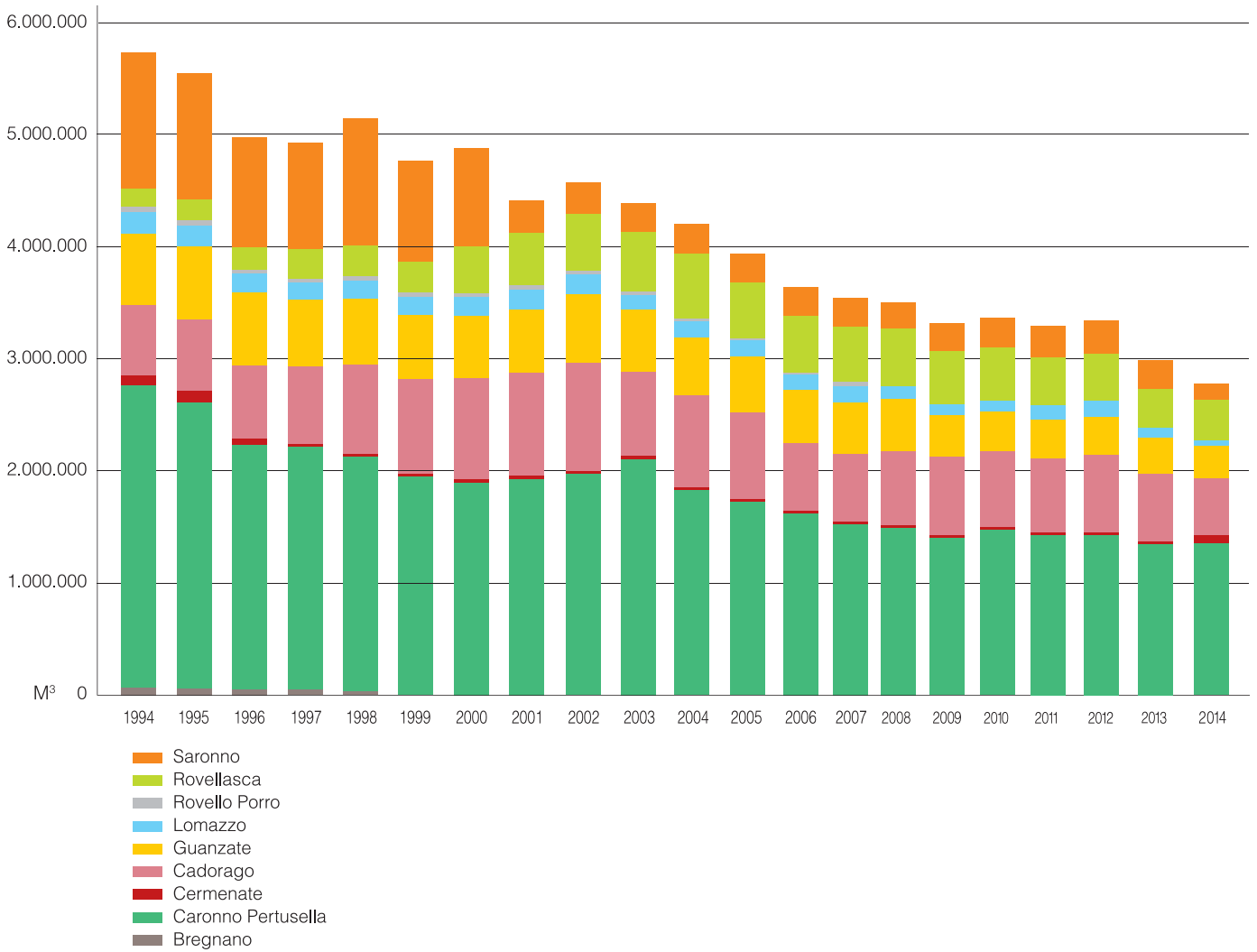
La lettura dei dati mostra, nel suo complesso, una costante riduzione dei volumi scaricati, pari ad oltre il 50 % dal 1994 ad oggi.

Nell'ultimo quinquennio il decremento registrato è stato pari a circa il 15%.



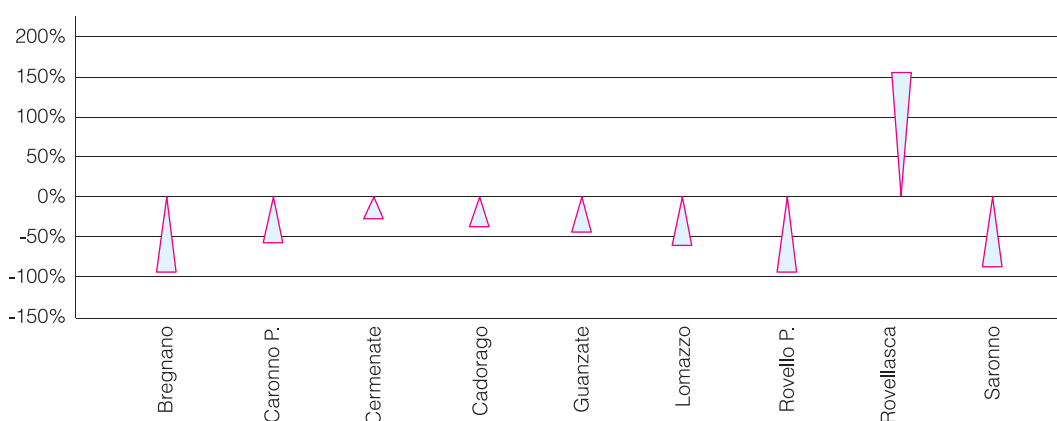
Le nostre relazioni ambientali

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.

Le nostre relazioni ambientali

Variazione percentuale m³ scaricati dalle attività produttive distinto per Comune nel periodo 1994-2014Dettaglio dei m³ scaricati distinti per anno e per Comune nel periodo 1994 – 2014

Anno	Bregnano	Caronno Pertusella	Cermenate	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
2014	3.840	1.233.202	73.031	423.142	361.109	78.325	2.291	394.466	178.694	2.748.100	-2.980.557
Variaz %	-94,07%	-54,25%	-19,84%	-32,00%	-43,55%	-58,54%	-95,70%	155,39%	-85,34%	-52,03%	

Raffronto m³ scaricati nel periodo 2013 -2014 distinti per Comune

2013	3.578	1.169.426	52.788	557.109	421.945	81.312	1.965	382.392	212.674	2.883.189
2014	3.840	1.233.202	73.031	423.142	361.109	78.325	2.291	394.466	178.694	2.748.100
Variaz. ass.	262	63.776	20.243	-133.967	-60.836	-2.987	326	12.074	-33.980	-135.089
Variaz. %	7,33%	5,45%	38,35%	-24,05%	-14,42%	-3,67%	16,59%	3,16%	-15,98%	-4,69%

Le nostre relazioni ambientali

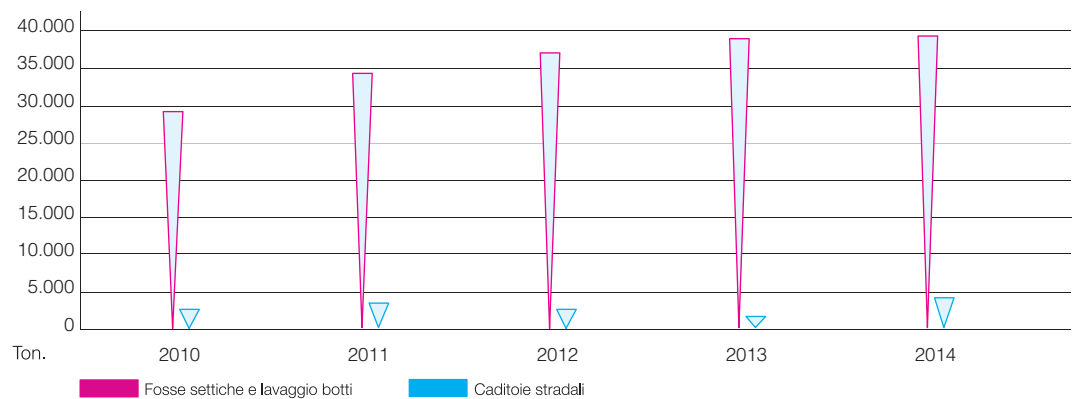
5.11 - Scarichi reflui delle fosse settiche

Le quantità di reflui trattati nel periodo 2010 - 2014 dall'impianto sono riportati, in sintesi, nella tabella e nei grafici successivi.

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

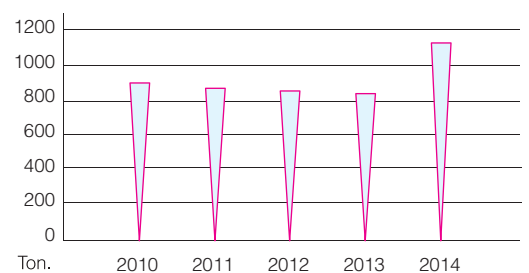
Anno	Fosse settiche	Caditoie stradali	Totale
2010	29.879	3.656	33.535
2011	35.242	4.198	39.440
2012	38.419	3.182	41.601
2013	39.539	1.557	41.096
2014	39.921	4.910	44.831
Variazione 2014 rispetto al 2013	0,98%	214,96%	9,09%

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
2010	940,60
2011	927,56
2012	913,78
2013	893,42
2014	1.193,60



5.12 - L'attività di controllo

5.12.1 - Un compito delicato

Tutta la filiera dei servizi 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:

Attività di controllo

Il controllo preventivo attraverso l'emissione di permessi e pareri

Il rispetto degli impegni assunti nei confronti degli utenti con la Carta dei Servizi (aspetto esaminato alle pagine precedenti)

La qualità delle fasi del processo (qualità dell'acqua erogata, l'efficacia dei processi di depurazione, ecc.)



Le nostre relazioni ambientali

5.12.2 - Attività di analisi del laboratorio

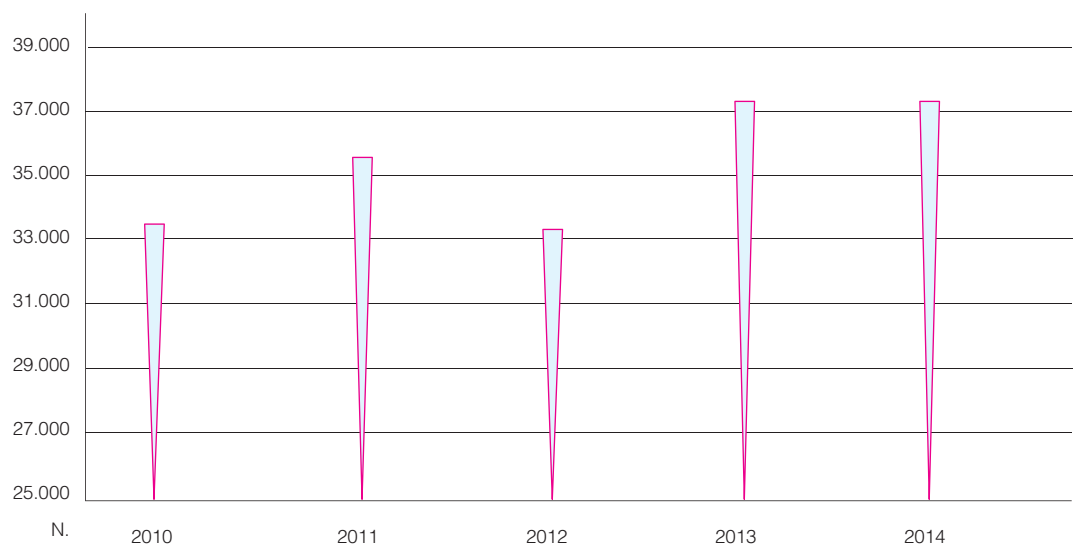
Le attività di analisi del laboratorio riguardano:

- i controlli del 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

Anno	Depurazione	Utenze industriali	Torrente/ collettore/ fognatura	Acque potabili	Totale
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	37.612
2014	20.586	3.494*	820	12.760*	37.660

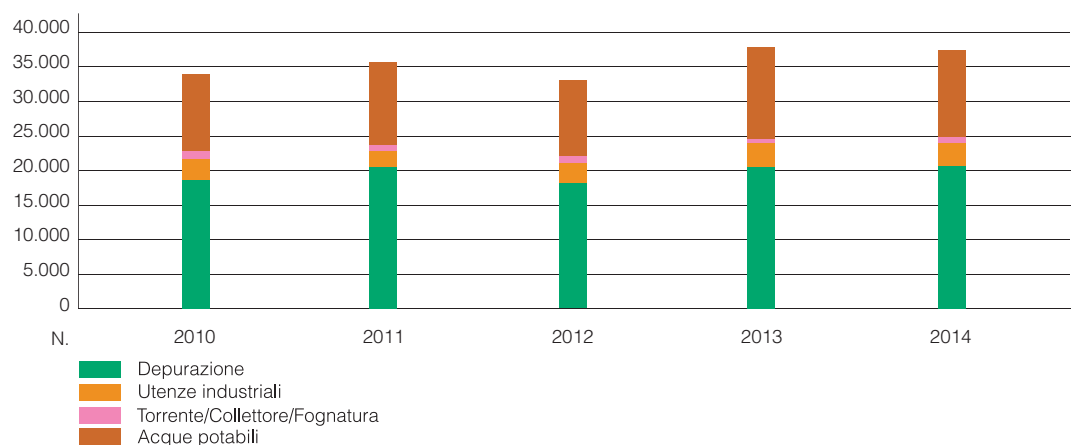
* Nel calcolo delle utenze industriali e gestione idrica sono comprese le analisi effettuate per conto di altre Società

Determinazioni totali eseguite dal laboratorio interno



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

Determinazioni eseguite dal laboratorio interno distinte per area



Le nostre relazioni ambientali

Controlli effettuati presso gli insediamenti produttivi

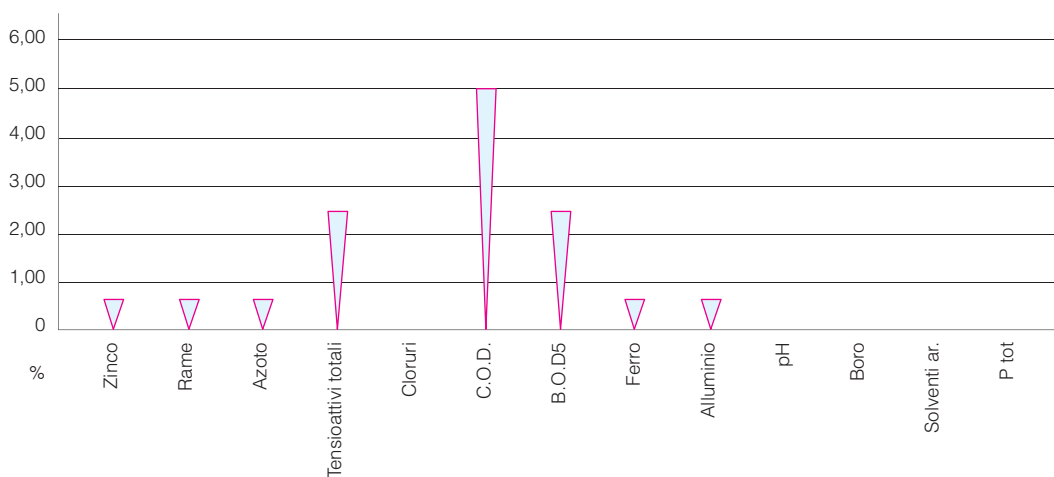
Nella tabella che segue è stato riepilogato, per il periodo 2010 – 2014, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per ciascun parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2010		2011		2012		2013		2014	
Rame	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,62%
Azoto	1	0,64%	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%	1	0,62%
Tensioattivi totali	2	1,28%	2	1,24%	1	0,64%	7	3,87%	4	2,48%
Cloruri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.O.D.	2	1,28%	4	2,48%	3	1,91%	7	3,87%	8	4,97%
B.O.D5	1	0,64%	4	2,48%	2	1,27%	8	4,42%	4	2,48%
Alluminio	1	0,64%	-	-	-	-	-	-	1	0,62%
Ferro	-	-	1	0,62%	-	-	1	0,55%	1	0,62%
Ph	-	-	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%	-	-
Solventi ar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Boro	1	0,64%	-	-	-	-	1	0,55%	-	-
P totale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale prelievi	156		161		157		181		161	
Non conformità	10	6,41%	15	9,32%	9	5,73%	37	20,44%	21	13,04%

Numero delle non conformità

Percentuale non conformità per parametro

Superamenti riscontrati su 161 prelievi effettuati nel 2014



Le nostre relazioni ambientali

Controllo delle acque destinate al consumo umano

Attraverso le analisi di laboratorio, Lura Ambiente garantisce la qualità dell'acqua distribuita in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 31/2001.

Lura Ambiente dispone di personale tecnico qualificato che esegue quotidianamente controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni d'acqua prelevati, utilizzando delle metodiche approvate dall'Istituto Superiore di Sanità o da enti riconosciuti a livello internazionale. Il laboratorio monitora costantemente anche le acque di falda per rilevare l'eventuale presenza di microinquinanti. In caso di avvicinamento dei valori dei parametri ai rispettivi limiti di legge vengono attivate procedure di intervento a tutela della qualità dell'acqua erogata.

Il monitoraggio ed il controllo delle caratteristiche delle acque è effettuato presso:

Dove avviene il campionamento dell'acqua**Ai pozzi di emungimento della falda**

per controllare la qualità della fonte di approvvigionamento

Alle uscite delle centrali di pompaggio che alimentano la rete ed ai serbatoi

al fine di controllare la qualità dell'acqua erogata

Alle fontanelle, agli erogatori pubblici e alle istituzioni o utenze private

al fine di verificare il mantenimento della qualità dell'acqua distribuita



Tutte le analisi effettuate nei punti di distribuzione in rete sono pubblicate sul sito internet di Lura Ambiente.

Nel sito è presente inoltre un glossario per capire il significato di tutti i parametri.

Le nostre relazioni ambientali

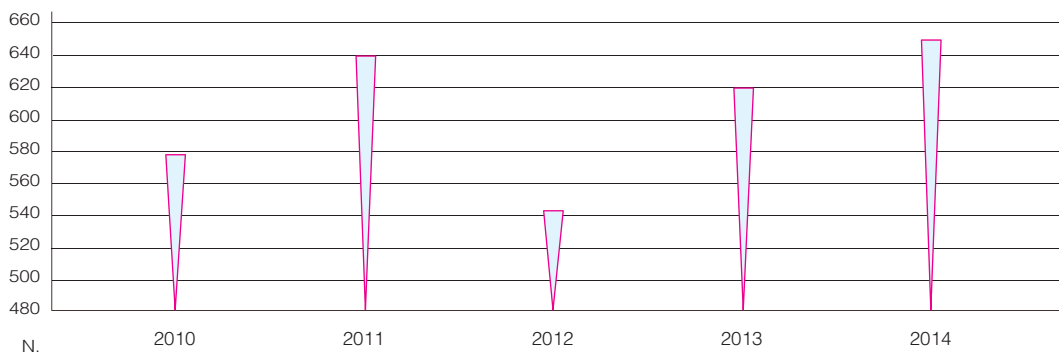
Qui di seguito sono riportati, per ciascun Comune, il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2014.

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 2010 - 2014 sulle acque potabili (n° prelievi):

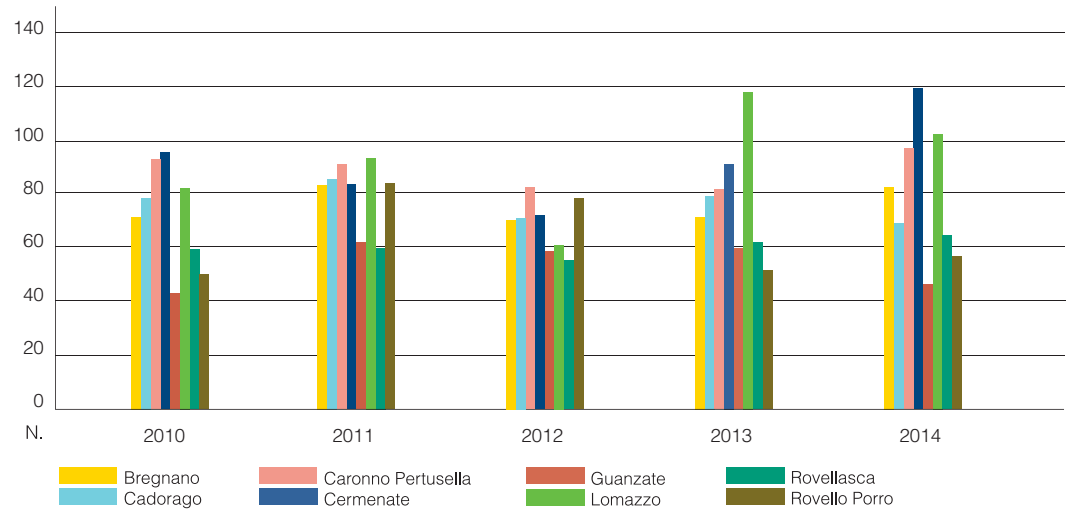
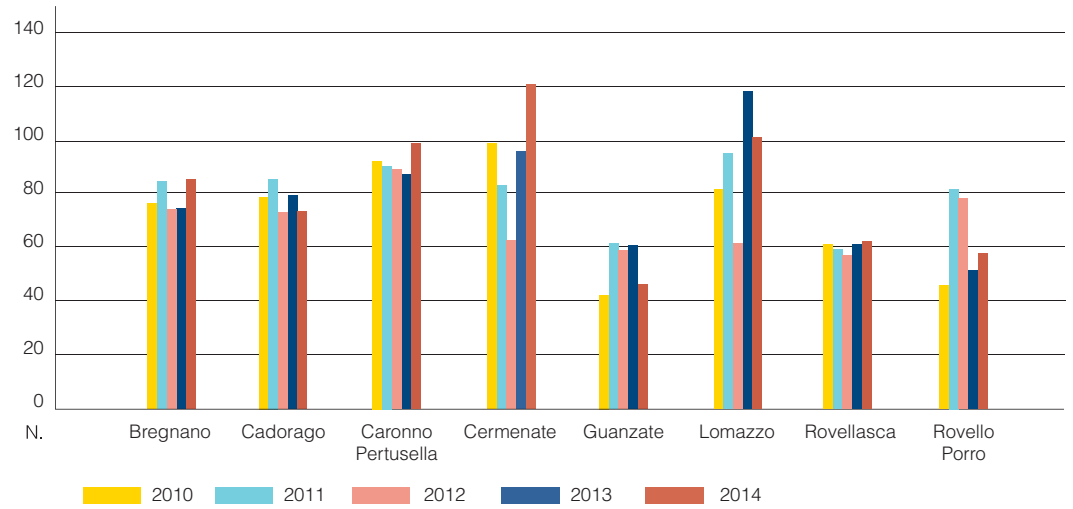
Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	72	83	71	72	84
Cadorago	78	85	71	79	72
Caronno Pertusella	93	90	85	83	97
Ceremate	97	84	67	92	121
Guanzate	44	62	56	61	47
Lomazzo	83	93	62	118	104
Rovellasca	62	59	56	63	67
Rovello Porro	48	85	76	52	57
Totale	577	641	544	620	649
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	72,13	80,13	68	77,50	81,13
Numero medio mensile di controlli effettuati	48,08	53,42	45,33	51,66	54,08
Numero medio settimanale di controlli effettuati	11,10	12,33	10,46	11,92	12,48

Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Le nostre relazioni ambientali

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



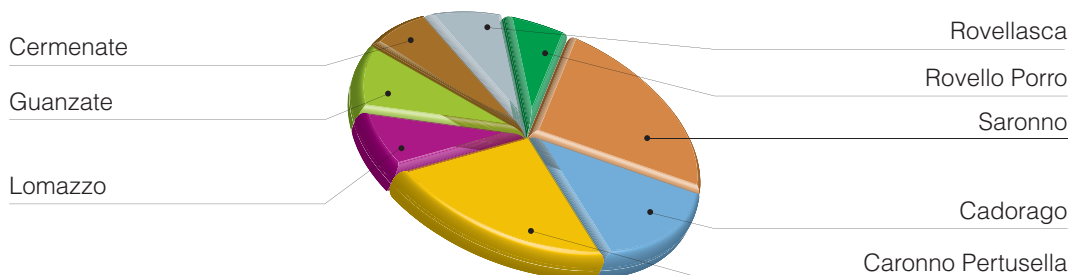
Le nostre relazioni ambientali

5.12.3 - Rilascio di permessi e pareri

Il numero dei permessi e dei pareri rilasciati per l'allaccio alla fognatura, per il periodo 2010 – 2014, è riportato nelle tabelle che seguono.

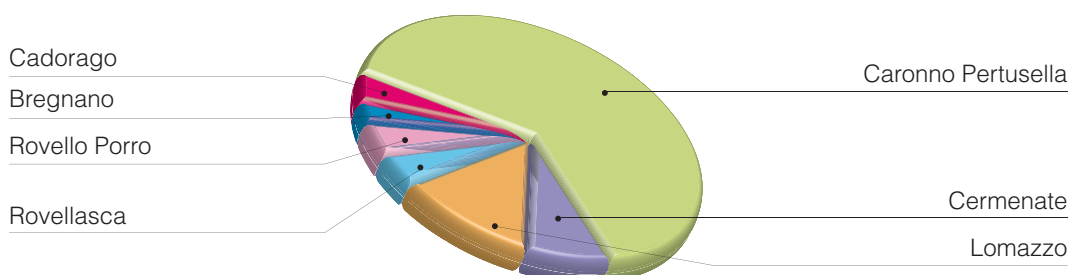
a) Pareri tecnici per scarichi produttivi

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	1	1	-	1	-
Cadorago	4	-	4	4	8
Caronno Pertusella	9	7	6	9	11
Cermentate	3	3	2	7	4
Guanzate	4	-	9	4	5
Lomazzo	2	2	3	3	4
Rovellasca	1	-	-	3	4
Rovello Porro	1	-	4	10	3
Saronno	9	4	19	15	12
Totale	34	17	47	56	51
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	16	13	14	16	16



b) Permessi industriali/commerciali assimilabili ai civili rilasciati

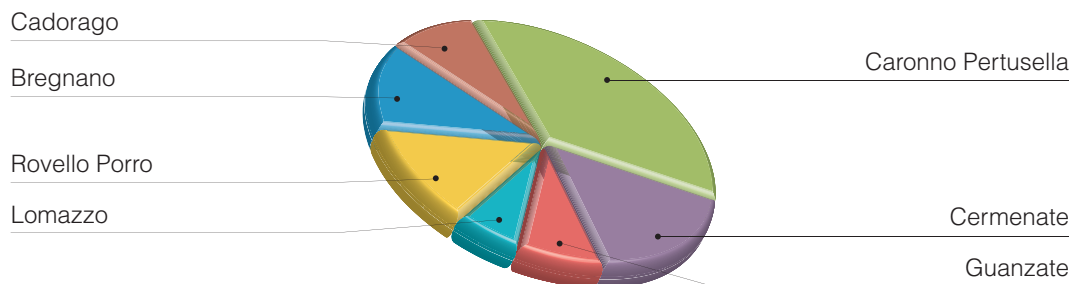
Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	4	2	5	6	2
Cadorago	1	1	1	4	3
Caronno Pertusella	72	76	62	55	50
Cermentate	3	2	-	3	5
Guanzate	7	3	-	1	-
Lomazzo	5	5	6	6	8
Rovellasca	6	1	4	5	3
Rovello Porro	3	5	7	4	3
Saronno	0	2	-	0	-
Totale	101	97	85	84	74
Tempo medio per il rilascio dei permessi (giorni)	13	11	14	10	9



Le nostre relazioni ambientali

c) Numero permessi abitativi rilasciati

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	5	12	8	5	10
Cadorago	9	11	8	5	7
Caronno Pertusella	43	42	32	22	25
Ceremate	19	22	12	3	13
Guanzate	5	7	6	2	6
Lomazzo	11	4	9	9	5
Rovellasca	8	5	10	7	-
Rovello Porro	12	6	2	2	9
Saronno	2	2	-	0	-
Totale	114	111	87	55	75
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	13	16	14	15	15

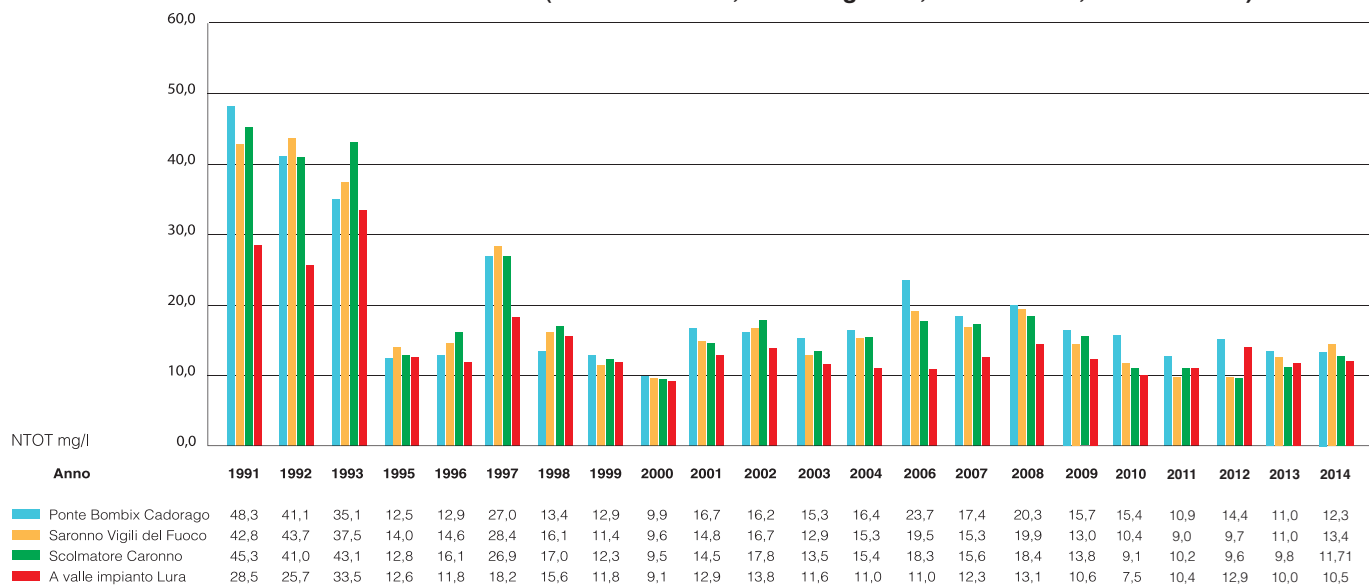


Le nostre relazioni ambientali

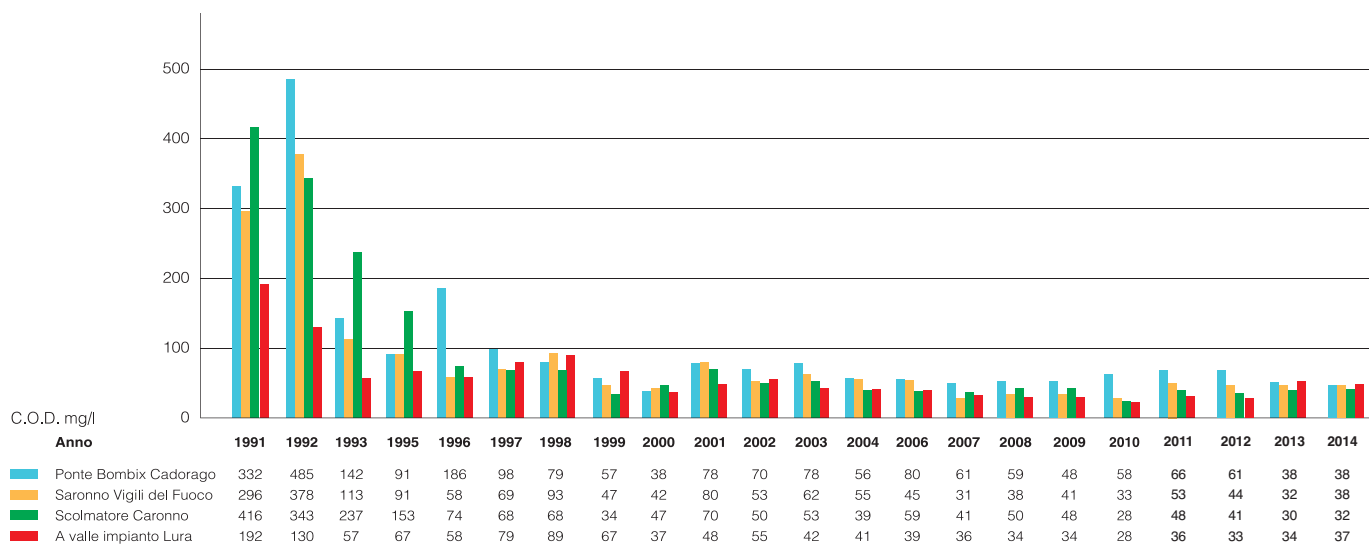
5.13 - Il recupero ambientale del torrente Lura

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**

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.

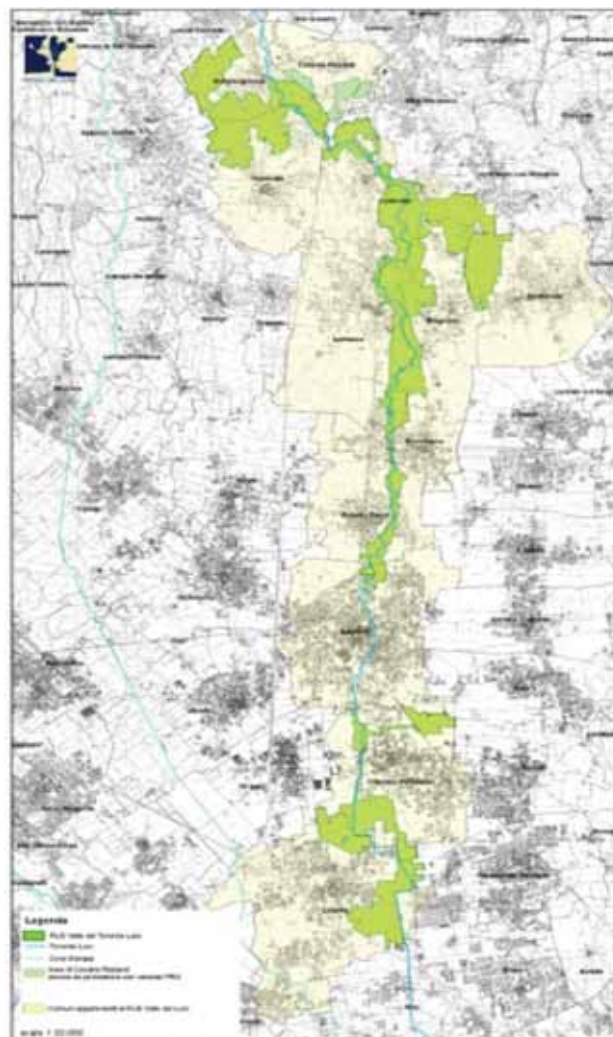
L'area del Parco del Lura si estende per quasi 1.500 ettari, 914 dei quali riconosciuti dalla Regione Lombardia. Ha un andamento nord-sud ed interessa 12 Comuni compresi tra Bulgarograsso e Lainate.

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

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 Cermenate.

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.



Le nostre relazioni ambientali



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



L'Europa è sempre stata in prima linea in un lodevole impegno a favore dell'ecologia. Questa nostra terra ha infatti bisogno di continue cure e attenzioni e ciascuno ha una personale responsabilità nel custodire il creato, prezioso dono che Dio ha messo nelle mani degli uomini. Ciò significa da un lato che la natura è a nostra disposizione, ne possiamo godere e fare buon uso; dall'altro però significa che non ne siamo i padroni. Custodi, ma non padroni. La dobbiamo perciò amare e rispettare, mentre «invece siamo spesso guidati dalla superbia del dominare, del possedere, del manipolare, dello sfruttare; non la "custodiamo", non la rispettiamo, non la consideriamo come un dono gratuito di cui avere cura». Rispettare l'ambiente significa però non solo limitarsi ad evitare di deturparlo, ma anche utilizzarlo per il bene. Penso soprattutto al settore agricolo, chiamato a dare sostegno e nutrimento all'uomo. Non si può tollerare che milioni di persone nel mondo muoiano di fame, mentre tonnellate di derrate alimentari vengono scartate ogni giorno dalle nostre tavole. Inoltre, rispettare la natura, ci ricorda che l'uomo stesso è parte fondamentale di essa. Accanto ad un'ecologia ambientale, serve perciò quell'ecologia umana, fatta del rispetto della persona, che ho inteso richiamare quest'oggi rivolgendomi a voi.

Discorso del Santo Padre Francesco al parlamento Europeo
Strasburgo, Francia
Martedì, 25 novembre 2014

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

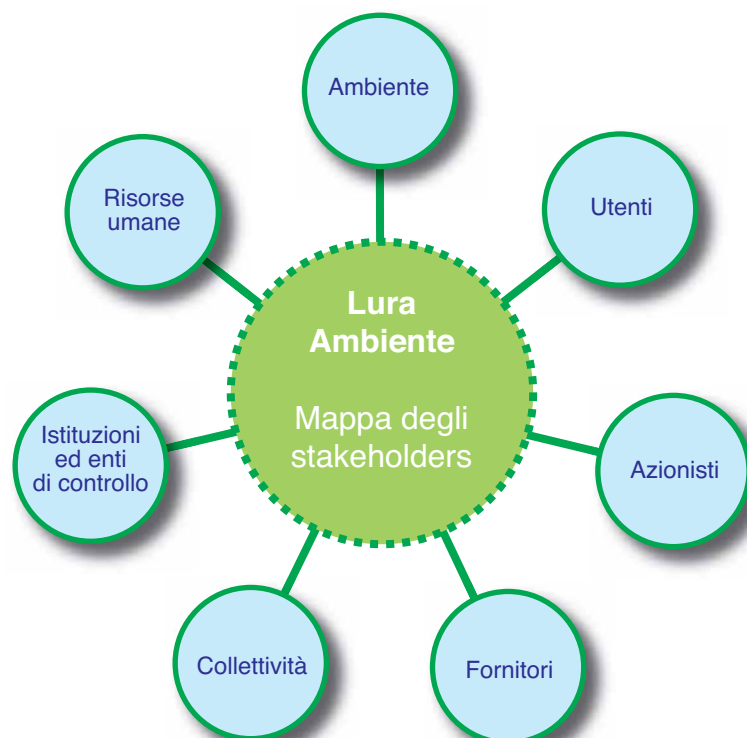
6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	171
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	173
6.2	Gli azionisti	174
6.3	Gli utenti	175
6.3.1	Gli utenti complessivamente serviti	175
6.3.2	Gli utenti del servizio acquedotto	176
6.3.3	Gli utenti del servizio fognatura	179
6.3.4	Gli utenti del servizio depurazione	180
6.3.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	182
6.3.6	Le relazioni con gli utenti	183
6.3.7	La qualità delle relazioni	184
6.3.8	Servizi agli utenti	185
6.3.9	Comunicazione	187
6.3.10	Trasparenza e qualità	189
6.4	I fornitori	199
6.5	I Comuni	202
6.6	Le risorse umane	214
6.7	Istituzioni e territorio	221

6.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali



I nostri stakeholder

La Responsabilità Sociale è chiamata a considerare, all'interno delle decisioni aziendali, tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole ed integrandole nelle strategie aziendali. È stata definita la mappa degli stakeholder aziendali



L'indirizzo aziendale è quello di creare e consolidare nel tempo relazioni positive con tutti i suoi interlocutori. Questo orientamento viene attuato con azioni di ascolto, con attività di comunicazione e con iniziative concrete di diverso tipo a seconda delle caratteristiche e delle esigenze di ogni stakeholder.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.2 – 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.

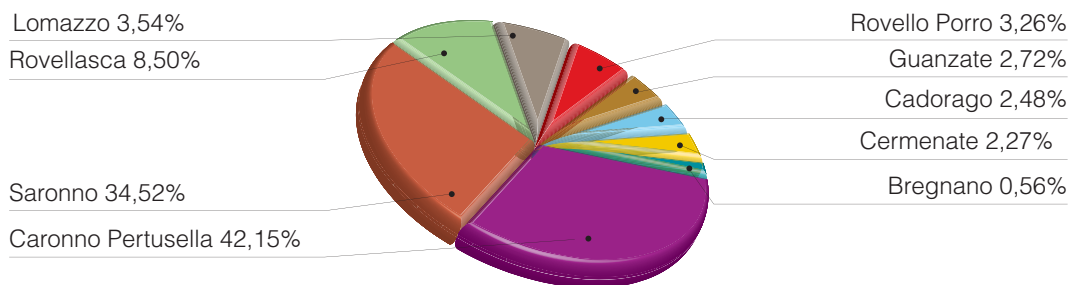
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

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.

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

6.3 - Gli Utenti

110.000 gli abitanti serviti da Lura Ambiente

8 punti di accoglienza sul territorio

10 erogatori di acqua potabile attivati

6.3.1 – Gli utenti complessivamente serviti

Utenti serviti nel 2014 distinti per servizio

Comuni/Utenze	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.507	2.442	2.442		
Cadorago	2.751	2.592	2.592		
Caronno Pertusella	4.116	3.897	3.897		
Ceremate	3.570	3.453	3.453		
Guanzate	1.876	1.793	1.793		
Lomazzo	2.892	2.824	2.824		
Rovellasca	2.600	2.577	2.577		
Rovello Porro	2.089	2.050	2.050		
Utenze produttive		84	84		
Altri utenti				63	3
Totale	22.401	21.712	21.712	63	3

*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
2014	22.401	21.712	21.712	63	3
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	-

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



6.3.2 - Gli utenti del servizio acquedotto

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale	Variaz. assoluta	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%
2014	2.507	2.751	4.116	3.570	1.876	2.892	2.600	2.089	22.401	108	0,48%
Variazione 2001-2014											
Assoluta	537	564	969	424	261	684	475	309	5.838		
Percentuale	27,26%	25,79%	30,79%	13,48%	16,16%	30,98%	22,35%	17,36%	35,25%		

Variazione del numero degli utenti 2013 - 2014

Comuni	Bregnano	Cadorago Pertusella	Caronno	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca Porro	Rovello	Totale
2013	2.507	2.729	4.086	3.554	1.858	2.888	2.593	2.078	22.293
2014	2.507	2.751	4.116	3.570	1.876	2.892	2.600	2.089	22.401
Variazione assoluta	0	22	30	16	18	4	7	11	108
Variazione %	0,00%	0,81%	0,73%	0,45%	0,97%	0,14%	0,27%	0,53%	0,48%

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.

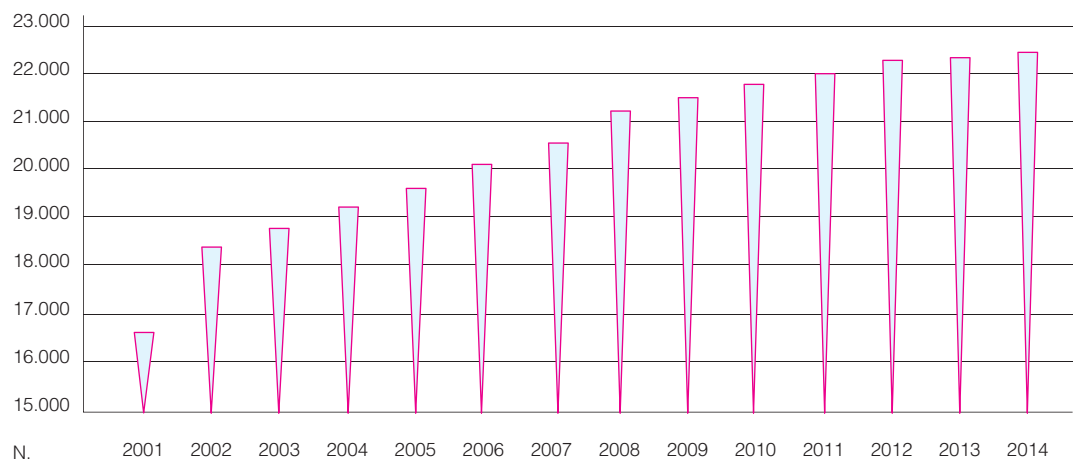
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2014

Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	17	2.288	202		2.507
Cadorago	17	2.565	169		2.751
Caronno Pertusella		3.414	527	175	4.116
Cermentate	17	3.233	320		3.570
Guanzate	11	1.705	160		1.876
Lomazzo		2.602	256	34	2.892
Rovellasca		2.381	219		2.600
Rovello Porro		1.902	187		2.089
Totale 2014	62	20.090	2.040	209	22.401
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

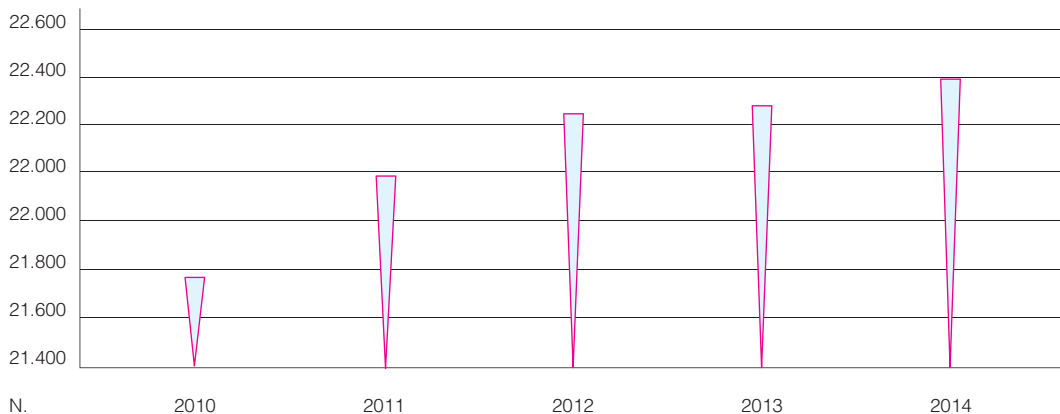
(1): Utenze pubbliche, utenze antincendio, utenze miste, ecc.

Andamento degli utenti del servizio acquedotto

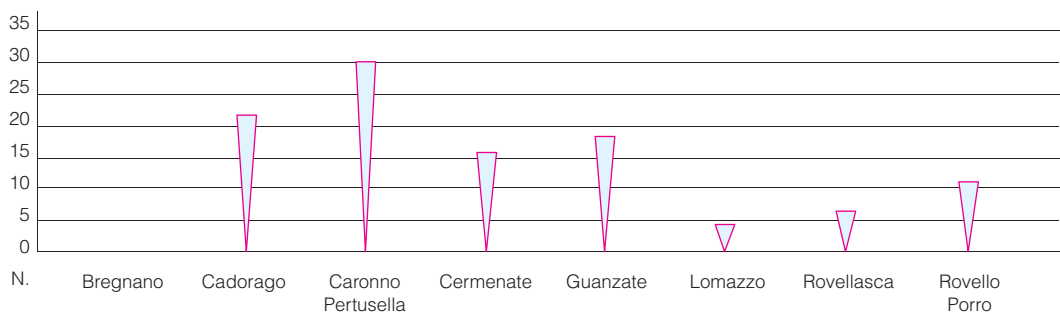


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Variatione degli utenti del servizio acquedotto nel periodo 2010 - 2014



Variatione degli utenti del servizio acquedotto nel 2014 rispetto al 2013



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



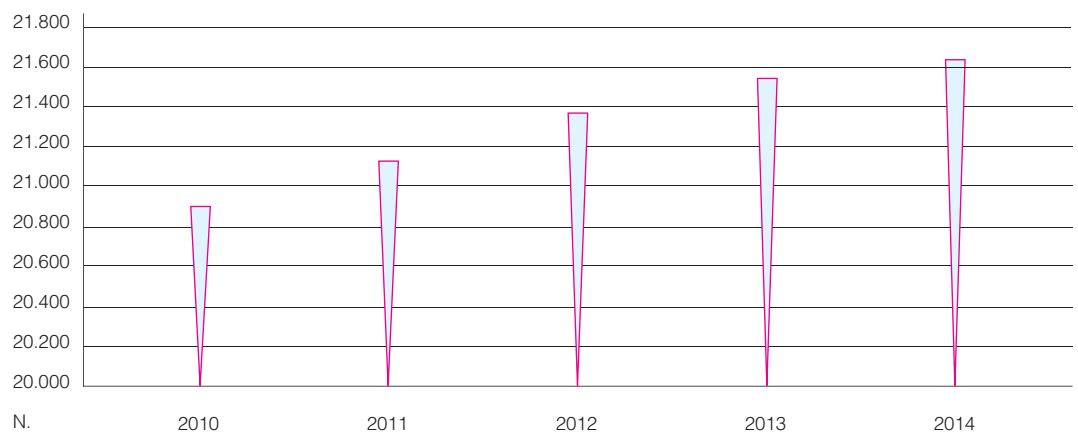
6.3.3 - Gli utenti del servizio fognatura

Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014	Grado di copertura del servizio(*)
Bregnano	2.347	2.386	2.399	2.445	2.442	97,41%
Cadorago	2.446	2.507	2.533	2.581	2.592	94,22%
Caronno Pertusella	3.683	3.725	3.798	3.813	3.897	94,68%
Ceremate	3.385	3.374	3.428	3.424	3.453	96,72%
Guanzate	1.734	1.770	1.779	1.786	1.793	95,58%
Lomazzo	2.706	2.719	2.804	2.813	2.824	97,65%
Rovellasca	2.517	2.566	2.543	2.574	2.577	99,12%
Rovello Porro	1.998	2.002	2.048	2.046	2.050	98,13%
Utenze produttive	84	86	87	85	84	
Totale	20.900	21.135	21.419	21.567	21.712	96,92%
Variazione assoluta su anno precedente		235	284	148	145	
Variazione percentuale su anno precedente		1,12%	1,34%	0,69%	0,67%	

*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra utenti del servizio acquedotto ed utenti del servizio fognatura nel 2014.

Andamento degli utenti del servizio fognatura



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



6.3.4 - Gli utenti del servizio depurazione

Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	2.347	2.386	2.399	2.445	2.442
Cadorago	2.446	2.507	2.533	2.581	2.592
Caronno Pertusella	3.683	3.725	3.798	3.813	3.897
Ceremate	3.385	3.374	3.428	3.424	3.453
Guanzate	1.734	1.770	1.779	1.786	1.793
Lomazzo	2.706	2.719	2.804	2.813	2.824
Rovellasca	2.517	2.566	2.543	2.574	2.577
Rovello Porro	1.998	2.002	2.048	2.046	2.050
Utenze produttive	84	86	87	85	84
Totale	20.900	21.135	21.419	21.567	21.712
Variazione assoluta su anno precedente		235	284	148	145
Variazione percentuale su anno precedente		1,12%	1,34%	0,69%	0,67%

Dettaglio delle utenze produttive del servizio depurazione

Il contesto territoriale è caratterizzato dalla presenza di un consistente tessuto di aziende manifatturiere e di attività terziarie.

I cambiamenti in atto, in termini organizzativi e tecnologici, e le sfide della globalizzazione dei mercati sollevano per il futuro alcune rilevanti questioni sui fattori di competitività del sistema economico locale. Questa difficoltà è visibile in modo particolare nel comparto tessile e metallurgico/meccanico. Nel 2014 non si sono registrate particolari chiusure di attività ma, a conferma delle difficoltà produttive ancora in atto, si evidenzia un'ulteriore flessione dei consumi.

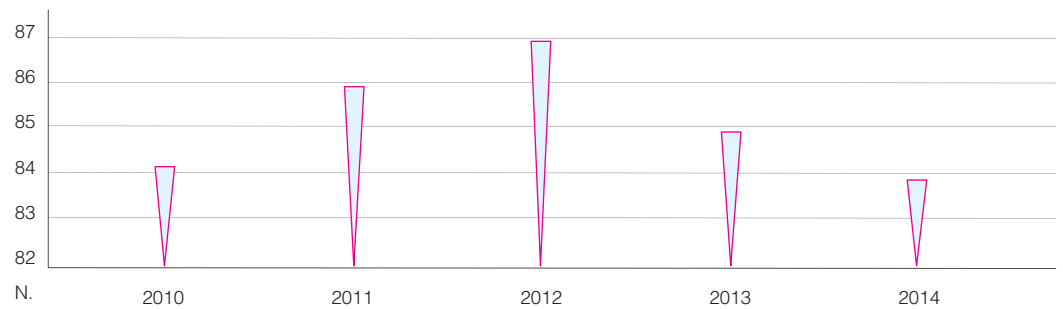
Industria	2010	2011	2012	2013	2014	Localizzazione prevalente
Tessile	17	16	16	15	16	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	12	12	12	12	11	Uniforme sul territorio
Galvaniche	8	7	7	6	6	Saronno, Caronno Pertusella
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	9	9	9	10	9	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	10	9	9	8	7	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	17	18	19	19	20	Uniforme sul territorio
Altre	5	9	9	9	9	Uniforme sul territorio
Totale	84	86	87	85	84	

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Incidenza delle utenze produttive per settore di attività

Tipologia attività	2014	Incidenza percentuale 2014
Tessili	16	19,05%
Alimentari	11	13,10%
Galvaniche	6	7,14%
Farmaceutiche	6	7,14%
Chimiche	9	10,71%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	7	8,33%
Carrozzerie/ Autolavaggi	20	23,81%
Altre	9	10,71%
Totale	84	100,00%

Andamento delle utenze produttive



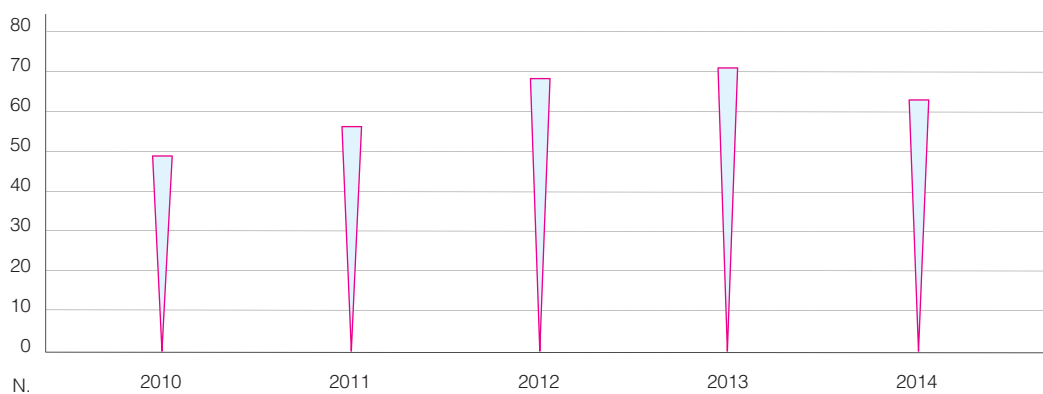
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.3.5 - Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche

Anno	Aziende che hanno stipulato contratto per l'utilizzo del servizio	Variatione su anno precedente
2010	50	+ 16
2011	58	+8
2012	70	+12
2013	73	+3
2014	63	-10

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

Andamento delle utenze del servizio trattamento reflui fosse settiche



6.3.6 - Le relazioni con gli utenti

Gli utenti dei servizi, cioè i cittadini e le aziende, sono gli interlocutori che forse più di tutti sono influenzati dalle attività di Lura Ambiente. I servizi effettuati hanno infatti a che fare direttamente con la qualità dell'ambiente e con la qualità della vita di ciascuno.

In ogni fase del rapporto con la Società, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici, sia per quelli amministrativi del servizio, la relazione assume un ruolo fondamentale.

Iniziative di Customer Care

Lo sviluppo delle iniziative di Customer Care (attenzione al Cliente) è uno degli obiettivi primari di Lura Ambiente, con lo scopo di percepire le attese, monitorare le attività svolte, ampliare le prestazioni, garantire la qualità dei servizi rendendoli sempre più puntuali e di migliore qualità.



6.3.7 - La qualità delle relazioni

Nella gestione dei servizi il giudizio nasce da un confronto che passa su riferimenti molto diversi: le attese e il percepito.

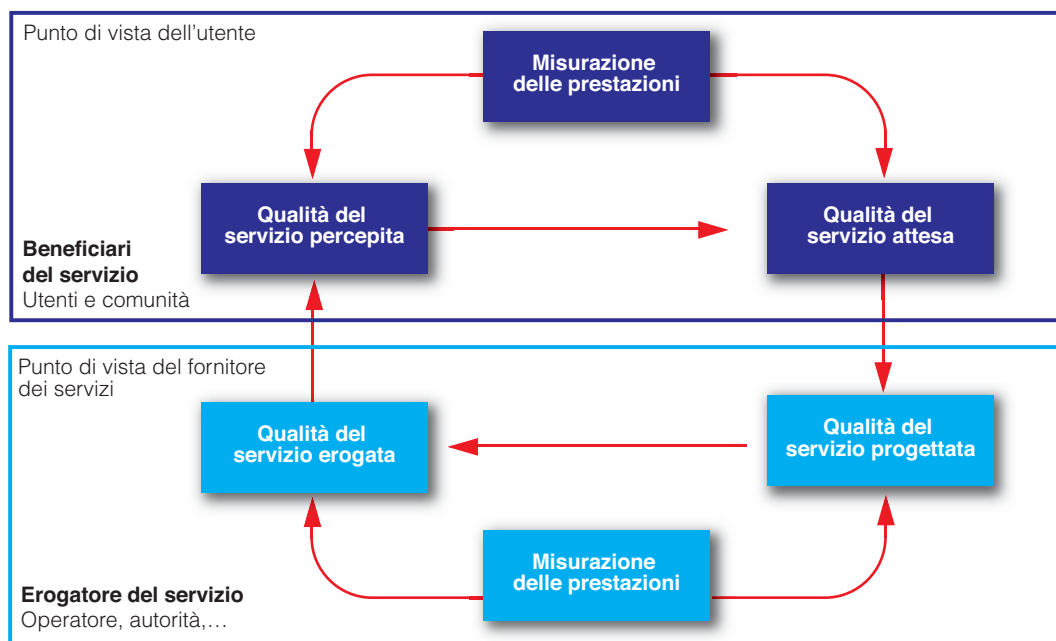
Le attese nascono ancor prima dell'erogazione e hanno due fonti:

- la visione del cliente, ovvero le sue aspettative circa la soluzione del suo problema/esigenza ed eventuali esperienze del passato, in positivo o in negativo;
- la comunicazione del soggetto erogatore.

Infatti, se nei confronti degli aspetti tecnici l'utente non possiede generalmente le conoscenze per esprimere una valutazione fondata, è invece legittimato a dire la sua sul "come" il servizio viene erogato: cortesia, capacità di ascolto, empatia, impegno nella soluzione, tempi.

La componente relazionale è quindi determinante: è quella che molto spesso può fare la differenza. Le azioni devono mirare a far sì che il percepito eguagli le attese. Lo strumento più potente è la comunicazione:

- nel pre-servizio indirizza le attese e prepara l'utente;
- durante l'erogazione, guida l'utente ad essere soggetto attivo in modo sereno e costruttivo.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.3.8 - 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

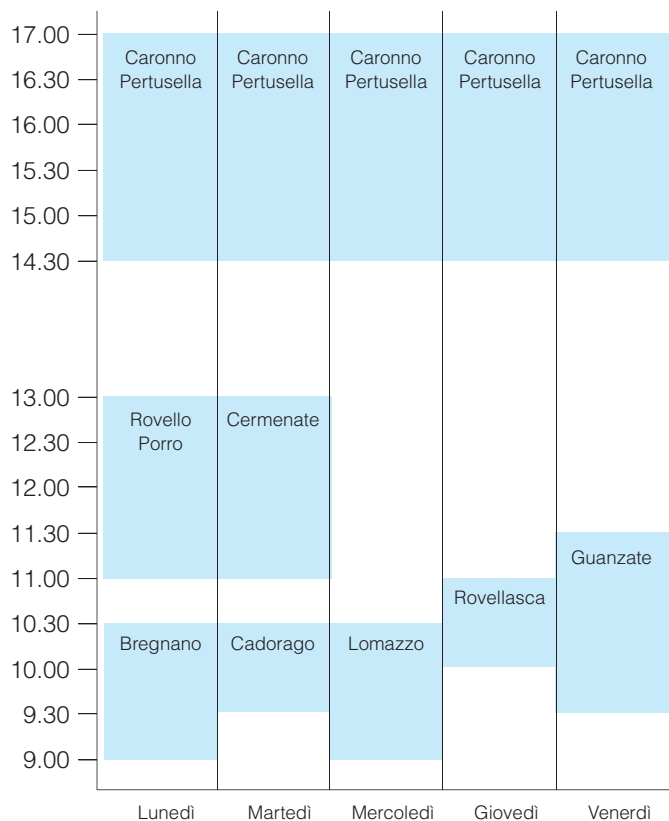
E-mail certificata: lura-ambiente@legalmail.it

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 presenti in tutti i Comuni ove Lura Ambiente opera. Per ridurre i tempi di attesa e migliorare l'organizzazione, abbiamo sperimentato positivamente il sistema della prenotazione degli appuntamenti presso gli sportelli. In tal modo gli utenti possono conoscere con precisione l'orario esatto fissato per l'appuntamento

Punti di accoglienza per gli utenti.



Le persone che si sono avvalse dei punti di accoglienza sono state nel 2014 circa 3.000. Con 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 sono:

- **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

Lura Ambiente ha messo a disposizione degli utenti un numero verde, attivo 24 ore su 24 compresi i giorni festivi, per segnalare guasti, rotture ed emergenze.

Pronto intervento

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

Le persone che si sono avvalse di questo servizio sono state nel 2014 circa 1.000. Tutte le chiamate con richiesta di intervento sono state registrate su apposita modulistica.

Quelle urgenti vengono trasmesse al personale di turno o reperibile, il quale attiva l'unità operativa in servizio.

Gli altri interventi vengono invece gestiti con uno specifico programma di lavoro degli operatori esterni, i quali annotano gli interventi effettuati presso l'utente che ha richiesto l'intervento.

Contratti telefonici

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

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

Contenzioso con gli utenti

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

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 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

6.3.9 - Comunicazione

Lura Ambiente News

Lura Ambiente News è il foglio di informazioni pubblicato due volte all'anno. Viene spedito agli utenti unitamente alla fattura.



Il sito internet

Il sito www.lura-ambiente.it è stato rinnovato nella sua veste grafica e nei contenuti in modo da soddisfare i requisiti di semplicità e accessibilità, per offrire maggiori informazioni e servizi. Sul sito 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.

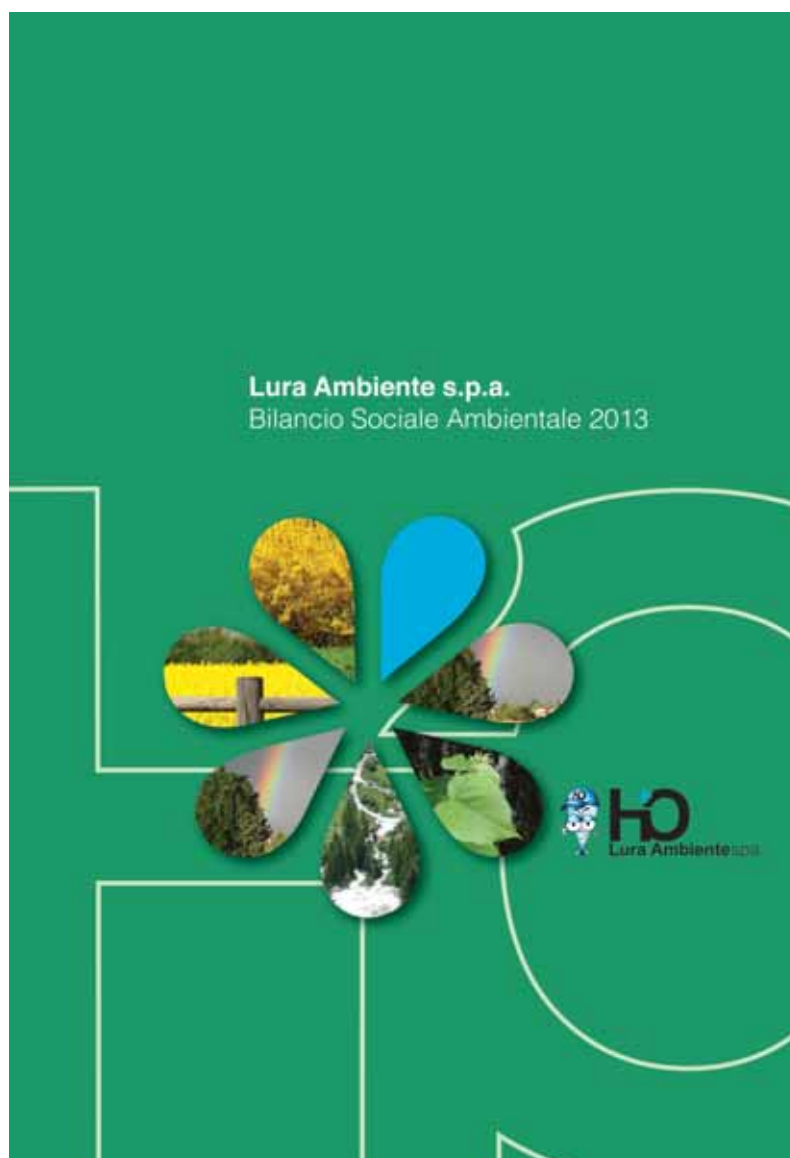


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Informativa ai nuovi utenti**

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. E' inoltre consultabile sul sito internet.

Copertina bilancio 2013

6.3.10 - Trasparenza e qualità

Carta dei servizi

Lura Ambiente regola i rapporti con l'utenza attraverso la Carta del Servizio integrato e si impegna a rispettare i parametri indicati, effettuando controlli, di norma trimestrali, sui tempi di risoluzione delle pratiche.

I tempi di risposta e di intervento che si è autoimposta ricalcano, ed in alcuni casi sono ancora più stringenti, analoghe carte dei servizi adottate dalle aziende che gestiscono il servizio idrico integrato.



Qui di seguito sono riportati i principali report di monitoraggio relativi all'anno 2014, raffrontati con quelli degli anni precedenti. L'esame dei dati evidenzia, anche per gli indicatori di maggiore criticità (tra questi il rispetto dei tempi massimi per i sopralluoghi ed il rispetto dei tempi massimi per la preventivazione e l'esecuzione dei lavori), il rispetto degli obiettivi prefissati.

Stralcio del servizio idrico integrato

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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**

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

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



8.
**L'informazione
al cliente**

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.

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.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Stralcio tempistica carta del servizio idrico integrato

Avvio e chiusura del rapporto contrattuale: segmento acquedotti

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2011	2012	2013	2014
Tempo di predisposizione del preventivo (nuovo allaccio rete idrica)	15 giorni	Numero totale preventivi	183	143	149	139
		Numero preventivi effettuati entro 10 giorni	130	96	79	116
		Numero preventivi oltre i 15 giorni	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	6,6	9,8	9,5	9,1
Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica	25 giorni	Numero allacciamenti eseguiti	122	66	83	67
		Numero allacciamenti eseguiti entro 20 giorni	76	47	74	54
		Numero allacciamenti eseguiti oltre 25 giorni	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	17	18	15	17
Cessazione della fornitura	15 giorni	Numero di richieste di disdette pervenute	157	183	236	224
		Numero di cessazioni effettuate entro 15 giorni	157	183	236	224
		Tempo medio di esecuzione	6,1	6,0	5,7	6,0
Attivazione della fornitura	7 giorni	Numero di attivazioni eseguite	224	174	218	257
		Tempo medio di esecuzione	2,9	3,0	3,0	3,5
Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito	Entro 24 ore	Numero riattivazioni	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	0	0	0	0
Restituzione dell'importo in caso di recesso dell'utente dall'esecuzione dei lavori	10 giorni	Numero richieste scritte pervenute	0	0	0	0
		Rimborsi gestiti entro 10 giorni	0	0	0	0
		Tempo medio	0	0	0	0

Avvio del rapporto contrattuale: segmento fognatura, depurazione e trattamento reflui esterni

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2011	2012	2013	2014
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	45 giorni	Insedimenti produttivi				
		Numero totale di richieste pervenute	114	134	140	127
		Numero permessi rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 45 giorni	97	85	84	74
		Numero pareri tecnici rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 45 giorni	17	49	56	52 ¹⁾
		Tempo medio di gestione delle richieste da insediamenti produttivi	12	13	13	12
		Insedimenti residenziali				
		Numero totale richieste pervenute	111	100	58	75
		Numero permessi rilasciati entro 45 giorni	111	100	55	75
		Tempo medio di gestione delle richieste	18	15	15	15
		Tempo di risposta a seguito di richiesta autorizzazione allo scarico reflui esterni	20 giorni	Numero totale richieste pervenute	11	12
Tempo medio di gestione delle richieste	4			4	2	1
Tempo di emissione del parere tecnico sulle opere di urbanizzazione all'interno di Piani attuativi.	45 giorni	Numero totale richieste pervenute	17	17	11	11
		Numero richieste evase entro 45 giorni	17	17	11	11
		Numero richieste evase oltre 45 giorni	0	0	0	0
		Tempo medio di gestione delle richieste	23	26	23	22

¹⁾ 1 rilasciato oltre 45 giorni

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Continuità di servizio**

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2011	2012	2013	2014
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	-	-	-	-
		Tempo medio di preavviso per interventi programmati	-	-	-	-
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 consegnata a tutti gli utenti al momento della stipula del contratto per l'erogazione del servizio idrico.

Segnalazioni 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 37.

Anno 2014

Numero reclami pervenuti		37
Numero risposte inviate		37
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	18
	Servizio Fognatura	17
	Servizio Collettamento e Depurazione	2
	Altro	0

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. Come previsto dalla normativa vigente, sono stati condotti gli approfondimenti necessari e forniti all'ente di controllo i risultati delle indagini condotte e gli interventi effettuati.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Segnalazioni e reclami scritti pervenuti nel 2014 distinti per servizio e per Comune

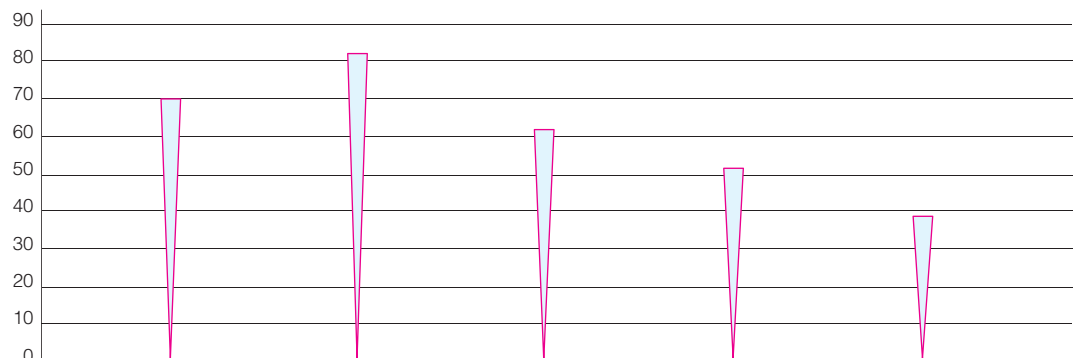
Segnalazioni e reclami scritti					
Comuni	Totale	Acquedotto	Fognatura	Collettamento e Depurazione	Altro
Bregnano	11	5	6		
Cadorago	1	1			
Caronno Pertusella	10	1	8	1	
Cermentate	2	2			
Guanzate	1	1			
Lomazzo	2	1	1		
Rovellasca	4	3	1		
Rovello Porro	5	4	1		
Saronno	1				1
Altri	-				
Totale	37	18	17	2	-
Tempo medio di risposta (giorni)					5,62

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	2010	2011	2012	2013	2014
Numero reclami pervenuti	70	83	63	52	37
Numero risposte inviate	70	83	63	52	37
Numero reclami in attesa di risposta (evase nell'anno successivo)	0	0	0	0	0
Tempo medio di risposta (giorni)	3,10	4,01	3,89	4,98	5,62
Numero reclami scritti ogni 1000 utenti	3,22	3,77	2,83	2,33	1,65

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami scritti



Servizi oggetto di comunicazione	2010	2011	2012	2013	2014
Servizio Acquedotto	43	46	40	26	18
Servizio Fognatura	27	32	19	25	17
Servizio Depurazione	0	0	4	1	1
Collettamento	0	0	0	0	1
Altro	0	5	0	0	0
Totale	70	83	63	52	37

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Segnalazioni e reclami verbali

Anno 2014

Numero comunicazioni pervenute	335
Media mensile	28

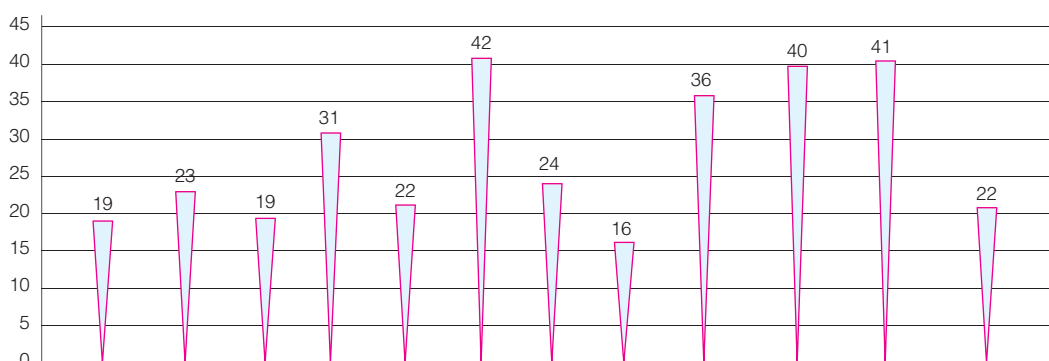
Segnalazioni e reclami verbali distinti per Comune

Anno 2014

Bregnano	47
Cadorago	40
Caronno Pertusella	73
Ceremate	48
Guanzate	44
Lomazzo	38
Rovellasca	24
Rovello Porro	21
Totale	335

Segnalazioni e reclami verbali pervenuti nel 2014 distinti per tipologia e periodo

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
Bregnano	2	0	5	2	4	7	4	3	9	2	7	2	47
Cadorago	8	2	1	1	1	4	3	2	4	3	5	6	40
Caronno Pertusella	1	5	5	7	3	10	5	4	7	11	9	6	73
Ceremate	2	1	0	4	4	9	5	2	1	9	9	2	48
Guanzate	2	14	4	5	2	0	2	1	5	4	3	2	44
Lomazzo	2	0	2	5	4	4	4	2	5	5	3	2	38
Rovellasca	2	0	2	2	2	5	0	0	4	4	2	1	24
Rovello Porro	0	1	0	5	2	3	1	2	1	2	3	1	21
Totale	19	23	19	31	22	42	24	16	36	40	41	22	335



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	2010	2011	2012	2013	2014
Numero comunicazioni pervenute	381	337	516	346	335
Media mensile	31,75	28,1	43,00	29	28
Numero reclami verbali ogni 1000 utenti	17,51	15,33	23,18	15,54	14,95

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinti per anno

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
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
2014	19	23	19	31	22	42	24	16	36	40	41	22	335

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinti per Comune

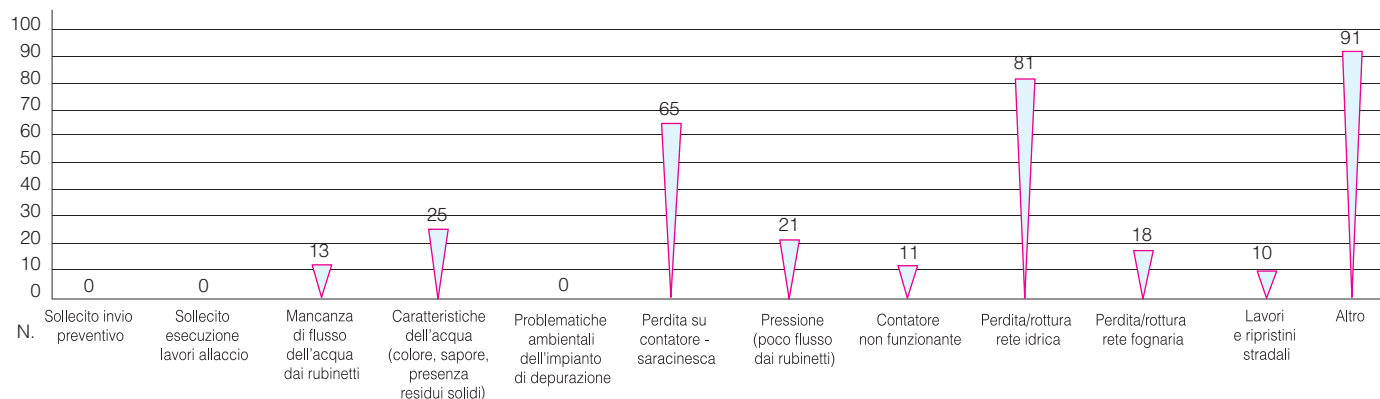
Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Bregnano	68	35	74	47	47
Cadorago	51	30	59	46	40
Caronno Pertusella	75	74	87	68	73
Ceremate	46	46	81	37	48
Guanzate	26	33	41	28	44
Lomazzo	54	55	69	44	38
Rovellasca	25	34	62	34	24
Rovello Porro	36	30	43	42	21
Totale	381	337	516	346	335

Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinti per tipologia

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Sollecito invio preventivo	0	0	0	0	0
Sollecito esecuzione lavori allaccio	0	0	0	0	0
Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	21	23	73	36	13
Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	30	13	24	24	25
Problematiche ambientali (...) dell'impianto di depurazione	0	1	0	0	0
Perdita su contatore - saracinesca	102	83	165	99	65
Pressione (poco flusso dai rubinetti)	26	23	28	30	21
Contatore non funzionante	19	17	52	7	11
Perdita/rottura rete idrica	97	97	105	88	81
Perdita/rottura rete fognaria	6	3	1	6	18
Lavori e ripristini stradali	12	3	3	3	10
Altro	68	74	65	53	91
Totale complessivo	381	337	516	346	335

La classificazione della tipologia di intervento è quella segnalata dall'utente. Infatti molte delle segnalazioni "Perdite/rottura rete idrica" sono riferite o a perdite dopo il misuratore o nel pozzetto di ubicazione dello stesso.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

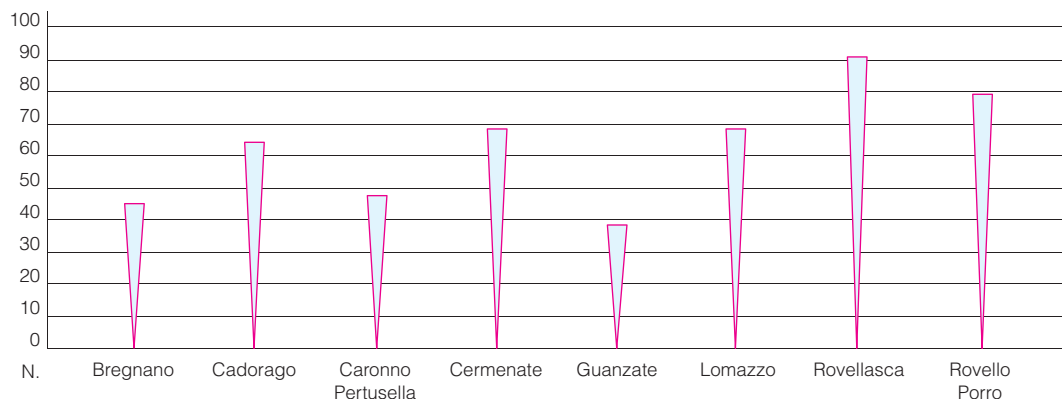


Riepilogo segnalazioni e reclami scritti e verbali pervenuti nel 2014

Comuni	Segnalazioni e reclami			Utenti	Rapporto n° utenti/ segnalazioni
	Scritti	Verbali	Totale		
Bregnano	11	47	58	2.507	43,22
Cadorago	1	40	41	2.751	67,10
Caronno Pertusella	10	73	83	4.116	49,59
Ceremate	2	48	50	3.570	71,40
Guanzate	1	44	45	1.876	41,69
Lomazzo	2	38	40	2.892	72,30
Rovellasca	4	24	28	2.600	92,86
Rovello Porro	5	21	26	2.089	80,35
Totale 2014*	37	335	372	22.401	60,22
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

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

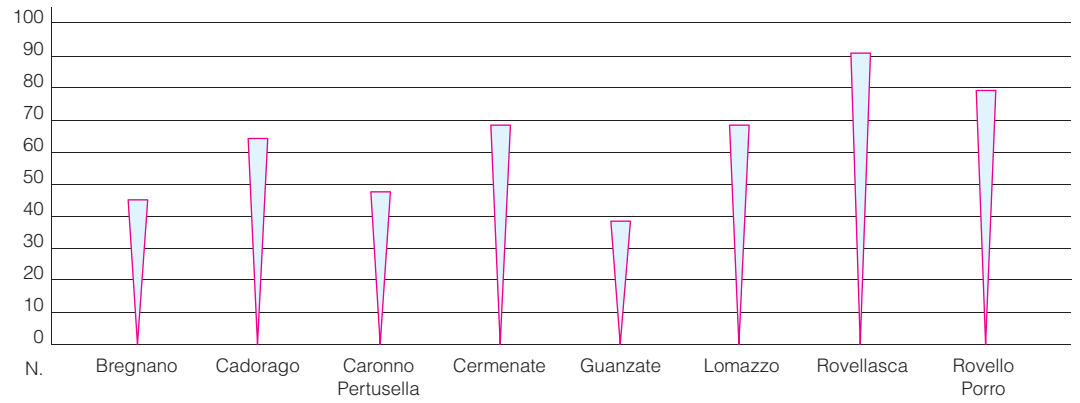
Rapporto utenti/segnalazioni nel periodo 2010-2014



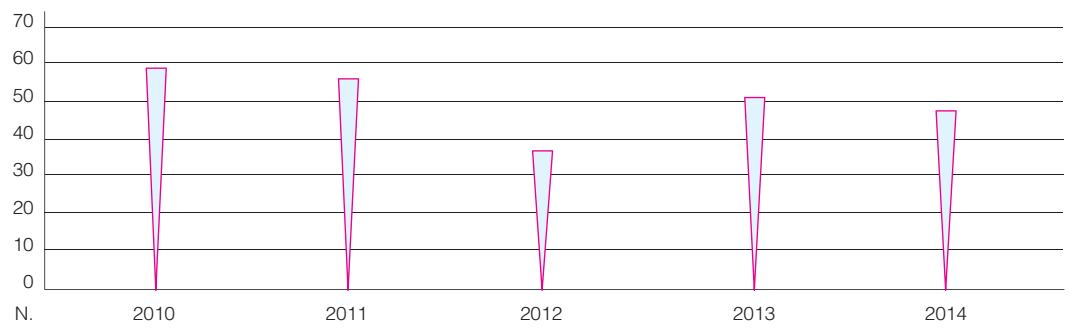
Il Comune di Rovellasca risulta quello con il più basso rapporto tra segnalazioni ed utenti; quello con il più alto rapporto è il Comune di Guanzate.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rapporto utenti/segnalazioni distinto per Comune nel 2014



Rapporto utenti/segnalazioni nel periodo 2010-2014



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**La qualità percepita - Valutazione del grado di soddisfazione**

L'analisi della qualità percepita è iniziata nel 2005 prendendo in esame segmenti diversi del servizio idrico erogato:

Anno Indagini di Customer satisfaction

- 2005
 - Indagine sull'utilizzo dei punti di accoglienza da parte degli utenti
 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Sindaci, Assessori e funzionari comunali
 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Progettisti ed imprese che operano sul territorio
- 2006
 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che hanno richiesto nuovi allacci alla rete idrica
 - Scheda di valutazione del Bilancio Sociale Ambientale 2006
- 2007
 - Indagine di customer satisfaction a utenti che hanno contattato la società per segnalare problematiche o esprimere reclami verbali sulla gestione della rete idrica e fognaria
- 2008
 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che si sono rivolti ai Punti di accoglienza
- 2009
 - Indagine di customer satisfaction a tutti gli utenti del servizio acquedotto a mezzo di questionario inviato unitamente alle fatture o compilabile on line direttamente sul sito internet
- 2010
 - Indagine di customer satisfaction in campo su un campione di utenti del nuovo servizio offerto di erogazione di acqua naturale e gasata presso i Comuni di Guanzate, Caronno Pertusella, Bregnano, Rovellasca, Lomazzo e Cermenate ("Cassette dell'Acqua")
 - Completamento dell'indagine di customer satisfaction sul gradimento del servizio di acquedotto presso i Comuni di Bregnano, Cermenate e Guanzate attraverso l'invio di un questionario allegato alle bollette o compilabile on line direttamente sul sito internet
- 2011
 - Indagine di customer satisfaction sui Clienti del servizio smaltimento reflui esterni
- 2013
 - Indagine di customer satisfaction rivolta ai tecnici comunali
- 2014
 - Indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti degli sportelli territoriali

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. Vista l'importanza di questo aspetto, Lura Ambiente ha reso disponibili sul sito internet tutti i dati relativi alle analisi dell'acqua potabile erogata in ogni Comune in cui opera.

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

Stralcio della procedura aziendale relativa all'approvvigionamento:

5. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA DI APPROVVIGIONAMENTO

L'acquisizione di servizi, forniture di beni, lavori e opere è disciplinata dal D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. e dai REG. 1 e REG. 2.

L'affidamento e l'esecuzione di opere, servizi e 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 quella 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 esterna.

Il REG 2 disciplina, per quanto non espressamente ricompreso nel REG 1, le 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

Lura Ambiente monitora le relazioni con i fornitori anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto a quanto pattuito. Le verifiche da parte del responsabile dell'acquisto sono svolte, per le forniture di beni, al ricevimento degli stessi; per le prestazioni di servizi e per i lavori si attuano verifiche durante l'esecuzione, con utilizzo di check list standard o specifiche previste dalle relative procedure. L'entità dei controlli viene definita tenendo conto della criticità dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto, nonché dell'impatto su qualità e sicurezza.



Aggiornamento annuale

Annualmente 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
2010	90	11,88
2011	91	11,85
2012	97	11,74
2013	92	11,67
2014	94	11,73

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 degli 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 2014 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
2010	708	17	-	2,4%	5,5
2011	699	19	-	2,7%	8,1
2012	685	20	-	2,8%	17,2
2013	788	33	-	4,2%	11,5
2014	722	20	-	2,8%	8,6

I fornitori ed il territorio

Molti dei fornitori operano nel territorio di riferimento di Lura Ambiente.



6.5 - I Comuni

La collocazione territoriale



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

La popolazione residente

Comuni	2010	2011	2012	2013	2014	Variazione % 2010-2014
Bregnano	6.152	6.216	6.313	6.493	6.481	5,35%
Cadorago	7.646	7.655	7.806	7.887	7.883	3,10%
Caronno Pertusella	16.263	16.403	16.781	17.246	17.385	6,90%
Cermentate	9.097	9.032	9.092	9.193	9.245	1,63%
Guanzate	5.719	5.698	5.756	5.816	5.842	2,15%
Lomazzo	9.564	9.191	9.343	9.609	9.735	1,79%
Rovellasca	7.608	7.561	7.703	7.787	7.795	2,46%
Rovello Porro	6.105	6.041	6.118	6.192	6.210	1,72%
Saronno	39.161	38.664	38.902	39.422	39.364 ⁽¹⁾	0,52%
Totale	107.315	106.461	107.814	109.645	109.940	2,45%

(I dati relativi alla popolazione al 31 dicembre 2014 potrebbero subire variazioni a seguito dei controlli previsti dall'ISTAT)

(1): Popolazione riferita al 30 giugno 2014

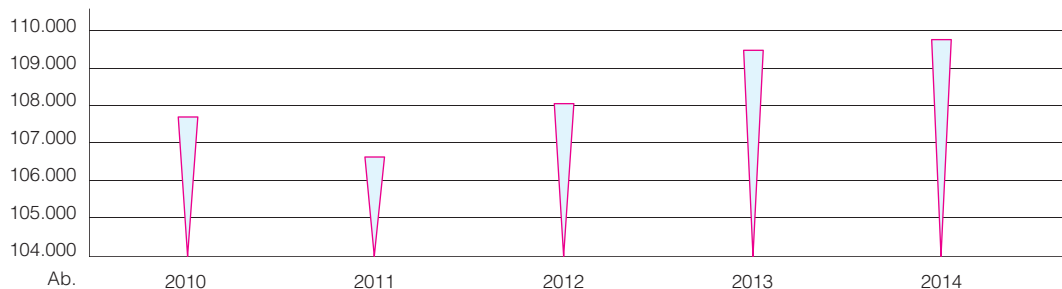
La variazione della popolazione residente

Comuni	2013	2014	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.493	6.481	-12	-0,18%
Cadorago	7.887	7.883	-4	-0,05%
Caronno Pertusella	17.246	17.385	139	0,81%
Cermentate	9.193	9.245	52	0,57%
Guanzate	5.816	5.842	26	0,45%
Lomazzo	9.609	9.735	126	1,31%
Rovellasca	7.787	7.795	8	0,10%
Rovello Porro	6.192	6.210	18	0,29%
Saronno	39.422	39.364	-58	-0,15%
Totale	109.645	109.940	295	0,27%

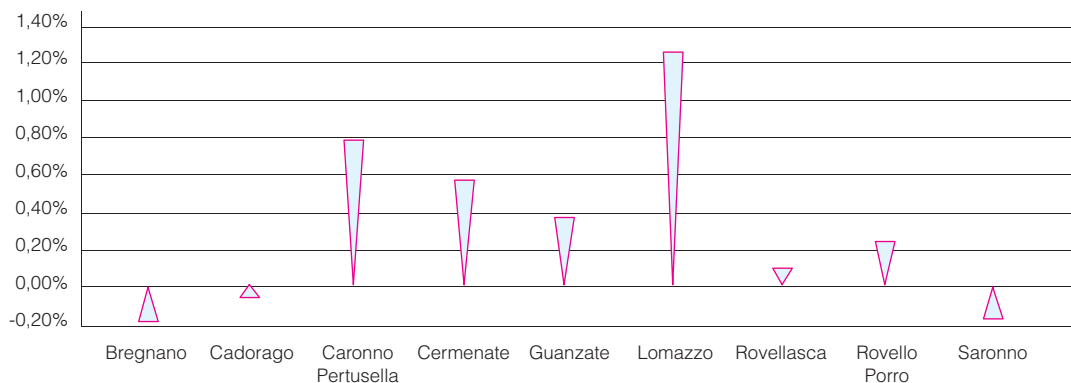
Gli incrementi demografici più consistenti si riscontrano rispettivamente nei Comuni di Lomazzo e Caronno Pertusella. Negli altri Comuni, la popolazione residente risulta sostanzialmente stabile.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento popolazione residente



Variazione percentuale popolazione residente nel 2014

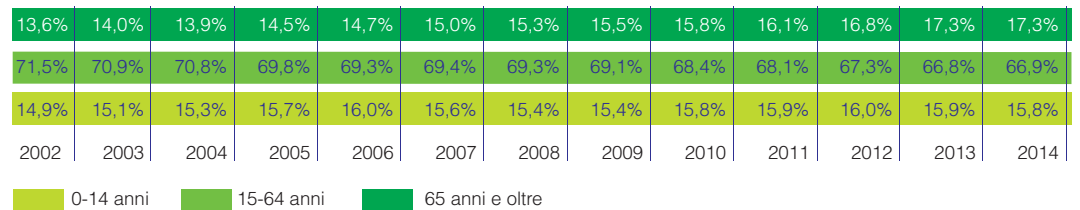


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento storico della popolazione residente al 31 dicembre di ogni anno (dati Istat) e struttura per età della popolazione

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	2,50
2008	5.987	85	1,44%	2.405	2,49
2009	6.077	90	1,50%	2.432	2,50
2010	6.152	75	1,23%	2.479	2,48
2011	6.216	-13	-0,21%	2.533	2,45
2012	6.313	97	1,56%	2.541	2,48
2013	6.493	180	2,85%	2.595	2,50



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	24	0,31%	3.293	2,32
2012	7.806	151	1,97%	3.283	2,38
2013	7.887	81	1,04%	3.257	2,42

14,6%	15,0%	15,2%	15,4%	15,8%	16,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,5%	17,1%	17,4%	17,9%
69,8%	69,3%	69,3%	69,1%	68,6%	68,4%	67,8%	67,9%	67,6%	67,9%	67,0%	66,7%	66,3%
15,6%	15,7%	15,5%	15,6%	15,6%	15,5%	15,5%	15,3%	15,7%	15,6%	15,9%	15,9%	15,9%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

0-14 anni 15-64 anni 65 anni e oltre



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Ceremate

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	9	0,10%	3.743	2,41
2012	9.092	60	0,66%	3.796	2,39
2013	9.193	101	1,11%	3.779	2,43

15,0%	15,8%	16,2%	16,8%	17,0%	17,5%	18,0%	17,8%	18,2%	18,3%	18,7%	19,4%	19,9%
70,4%	69,6%	69,4%	68,6%	68,4%	67,9%	67,2%	67,2%	67,2%	67,1%	66,9%	66,3%	66,1%
14,6%	14,6%	14,5%	14,6%	14,5%	14,6%	14,8%	15,0%	14,7%	14,6%	14,5%	14,3%	14,0%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

0-14 anni
 15-64 anni
 65 anni e oltre



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Caronno Pertusella

Anno	Popolazione residente	Variatione assoluta	Variatione 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	6	0,04%	7.143	2,29
2012	16.781	378	2,30%	7.314	2,29
2013	17.246	465	2,77%	7.333	2,35

16,7%	17,0%	17,5%	17,6%	17,5%	17,1%	17,1%	16,7%	16,7%	16,3%	16,4%	16,9%	17,1%
70,2%	70,0%	69,5%	69,0%	68,9%	69,0%	68,8%	68,8%	68,5%	68,3%	68,0%	67,2%	66,7%
13,2%	13,0%	13,0%	13,4%	13,6%	13,8%	14,1%	14,5%	14,8%	15,4%	15,6%	15,9%	16,2%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

0-14 anni
 15-64 anni
 65 anni e oltre



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	2,60
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	-7	-0,12%	2.295	2,48
2012	5.756	58	1,02%	2.320	2,47
2013	5.816	60	1,04%	2.322	2,50

14,2%	14,1%	14,1%	14,7%	15,0%	15,3%	15,5%	15,9%	16,3%	16,2%	16,9%	17,4%	17,5%
69,4%	68,9%	69,0%	69,0%	68,9%	68,7%	68,5%	68,0%	67,7%	67,9%	67,2%	66,6%	66,9%
16,4%	17,0%	16,9%	16,3%	16,1%	16,0%	16,1%	16,1%	16,0%	15,9%	15,9%	16,0%	15,7%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
 0-14 anni 15-64 anni 65 anni e oltre												



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	-3	-0,03%	3.976	2,3
2012	9.343	152	1,65%	4.004	2,32
2013	9.609	266	2,85%	4.024	2,38

17,4%	17,9%	18,1%	17,8%	18,3%	18,3%	18,3%	18,0%	17,8%	18,0%	18,7%	19,7%	19,2%
69,1%	68,8%	68,9%	68,9%	68,0%	67,7%	67,4%	67,6%	67,4%	66,9%	66,3%	65,1%	65,4%
13,5%	13,3%	13,0%	13,2%	13,7%	14,0%	14,3%	14,4%	14,8%	15,1%	15,1%	15,3%	15,3%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre										



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	-4	-0,05%	3.247	2,33
2012	7.703	142	1,88%	3.246	2,37
2013	7.787	84	1,09%	3.283	2,37

17,8%	18,4%	18,2%	18,5%	18,5%	18,6%	19,4%	18,5%	18,5%	18,2%	18,9%	19,1%	20,0%
68,7%	68,3%	68,3%	68,3%	67,9%	67,7%	66,7%	67,4%	67,2%	66,6%	65,7%	65,2%	64,2%
13,5%	13,3%	13,5%	13,2%	13,7%	13,7%	13,9%	14,1%	14,3%	15,2%	15,4%	15,6%	15,8%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre										



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rovello Porro

Anno	Popolazione residente	Variatione assoluta	Variatione 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	6	0,10%	2.574	2,34
2012	6.118	77	1,27%	2.620	2,33
2013	6.192	74	1,21%	2.645	2,34

17,1%	17,5%	17,9%	18,2%	18,2%	18,4%	18,5%	18,2%	18,1%	18,0%	18,6%	18,6%	19,2%
69,0%	68,8%	68,8%	68,6%	68,8%	68,7%	69,1%	68,9%	68,5%	68,5%	67,9%	67,5%	66,6%
13,9%	13,7%	13,3%	13,1%	13,0%	12,9%	12,4%	12,9%	13,4%	13,5%	13,6%	13,8%	14,2%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

0-14 anni
 15-64 anni
 65 anni e oltre



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
2013	39.422	520	1,34%	17.578	2,23

19,5%	20,0%	20,5%	21,1%	21,7%	22,2%	22,4%	22,5%	22,6%	22,7%	23,2%	23,7%	24,2%
68,2%	67,6%	67,1%	66,4%	65,7%	65,2%	64,8%	64,5%	64,2%	64,0%	63,3%	62,8%	62,1%
12,3%	12,4%	12,4%	12,5%	12,6%	12,6%	12,8%	13,0%	13,2%	13,3%	13,4%	13,5%	13,7%
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
0-14 anni	15-64 anni	65 anni e oltre										



6.6 - Le risorse umane

Le persone rappresentano per Lura Ambiente la principale risorsa su cui investire per costruire il futuro.

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.

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".

Lura Ambiente è impegnata a creare le condizioni per un ambiente di lavoro sicuro e nel pieno rispetto dei diritti delle persone.

Viene rivolto particolare riguardo alla valorizzazione delle competenze e potenzialità delle persone, favorendo percorsi di crescita professionale nell'ottica della creazione di valore per la società.

L'approccio adottato nelle relazioni con i propri collaboratori si ispira ai principi contenuti nel codice etico.

I valori 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

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

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.

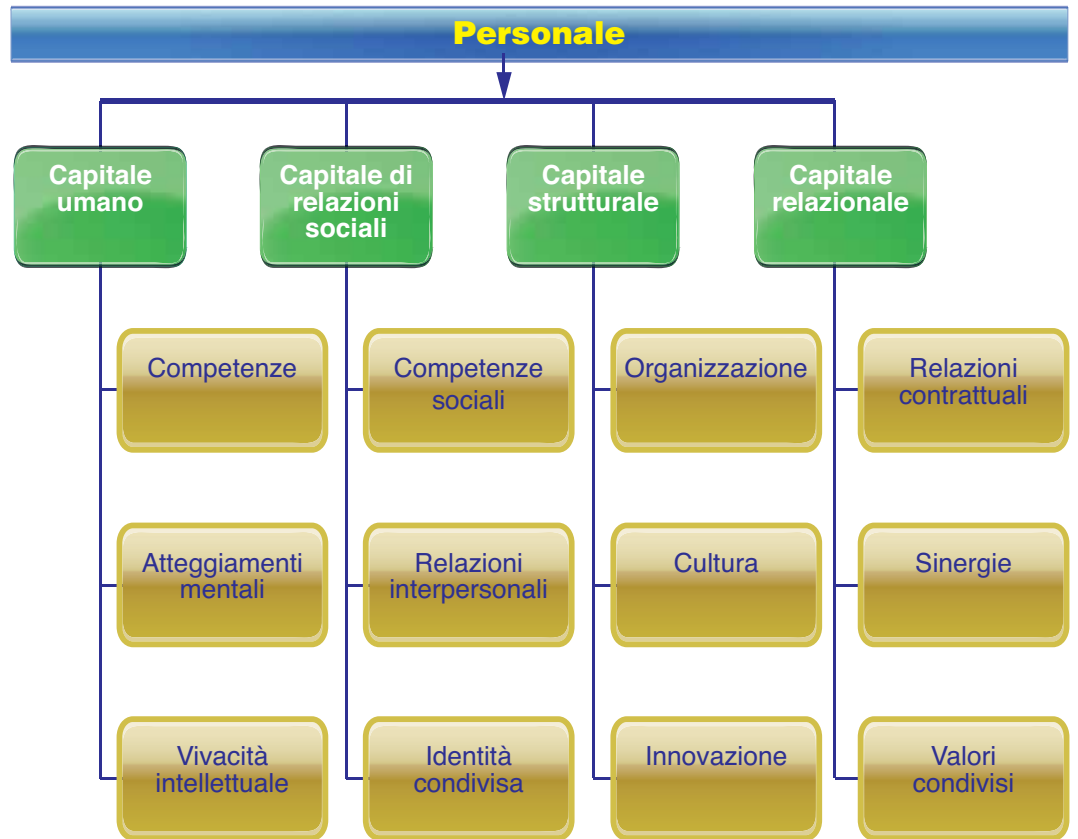
Lura Ambiente intende promuovere rapporti di lavoro ispirati al reciproco rispetto ed alla cooperazione

Retribuzione

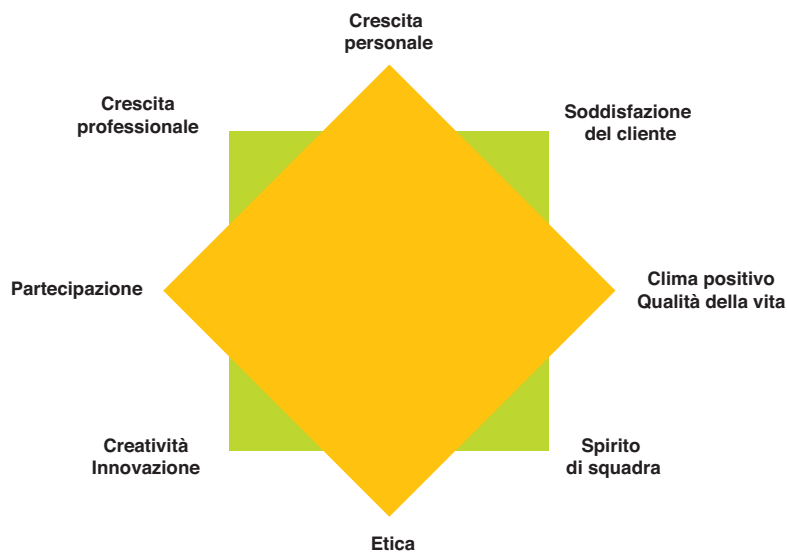
Lura Ambiente regola il sistema retributivo sulla base dei parametri definiti dal CCNL e della professionalità

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Le persone: depositari di una “ricchezza” insostituibile



Nelle aziende di servizi, 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.



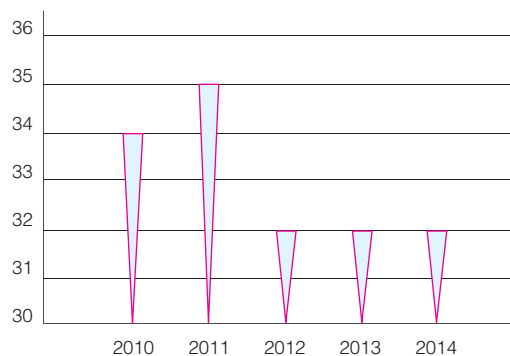
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

In quest'ottica, l'efficacia delle prestazioni lavorative viene ricercata sia 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.



Il personale di Lura Ambiente: la fotografia al 2013

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2010	34
2011	35
2012	32
2013	32
2014	32
Età media (anni)	44



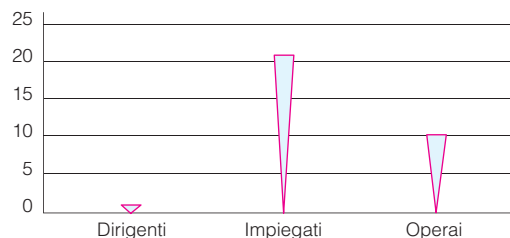
Composizione per genere

Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2010	24	71	10	29
2011	24	69	11	31
2012	21	66	11	34
2013	21	66	11	34
2014	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
2010	1	21	12	34
2011	1	22	12	35
2012	1	21	10	32
2013	1	21	10	32
2014	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
2010	34	32	2	-	34
2011	34	31	3	1	35
2012	32	29	3	-	32
2013	32	29	3	-	32
2014	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
2014	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 politiche delle pari opportunità

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.

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

Work –Life balance

Lura Ambiente ha da tempo sviluppato un approccio basato sulla centralità della persona non solo per quanto attiene gli aspetti più strettamente connessi al rapporto di lavoro, ma anche con particolare attenzione alle diverse esigenze dell'intero ciclo della vita professionale e personale, nella consapevolezza che l'equilibrio tra vita professionale e vita privata costituisce un valore comune da proteggere e tutelare.

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.).

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

La formazione e la crescita professionale

Nel corso del 2014 sono state erogate complessivamente 276 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di 8 ore, come evidenziato nel prospetto che segue:

Formazione (ore totali)

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Formazione e qualificazione professionale	106	86	22	4	8
Sicurezza e legge 231	346	269	240	198	268
Totale	452	355	262	202	276
Media ore/anno addetto	13	10	8	6	8

Tutto il personale è stato coinvolto con la partecipazione ad almeno un corso.

Gli aspetti formativi hanno preso in considerazione le seguenti tematiche:

Corso

Aggiornamento RLS
Aggiornamento squadra antincendio
Corso formatori
Addestramento specifico gestione cassette acqua (cambio bombole, filtri, pulizia, ritiro monete)
Corso sistema SISTRI
Corso gestione stress e contatti con l'utente
Corso saldatori
Corso formazione rischio traffico veicolare

Le opportunità di formazione e crescita professionale

Nel corso del 2014 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 uno stage per l'estensione della sperimentazione rivolta a definire le cinetiche di reazione sul consumo di ossigeno nella sezione di ossidazione

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Partecipanti a stages	2	2	1	3	1

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 Dicembre 2014 è stata rivista la valutazione del rischio per alcuni aspetti legati alle attività lavorative all'interno dell'impianto di depurazione.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Infortuni sul posto di lavoro

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Personale coinvolto	1	1	0	0	1
Giorni di lavoro	19	32	0	0	18
Ore di lavoro	132	243	0	0	135
% ore annue lavorabili (*)	0,24%	0,40%	0,00%	0,00%	0,24%
Media ore annuali/ addetto per infortuni	4	7	0	0	4

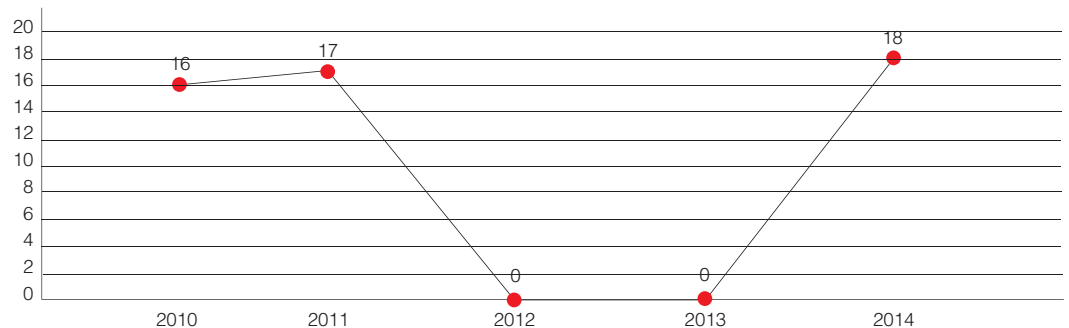
(*):Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

Malattia

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Personale coinvolto	17	19	13	19	15
Giorni di lavoro	244	382	145	164	107
Ore di lavoro	1.806	2.865	1.015	1428	803
% ore annue lavorabili (*)	3,04%	4,68%	1,81%	2,55%	1,43%
Media ore annuali/addetto per malattia	53,12	81,86	31,72	44,63	25,09

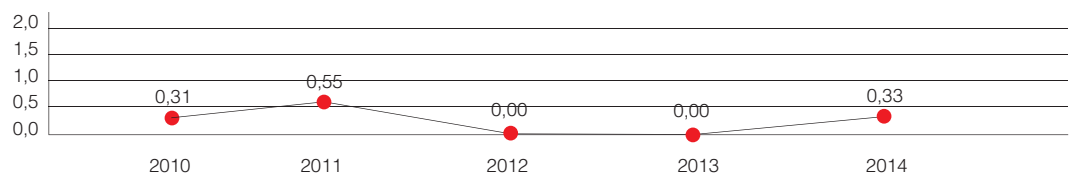
(*):Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

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

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**Ore lavorate e assenze**

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

Elementi	2010	2011	2012	2013	2014
Ore ordinarie lavorate	57.275	55.021	52.004	51.342	51.135
Ore straordinarie lavorate	3.580	3.650	3.389	3.923	3.621
Totale ore lavorate	60.855	58.671	55.393	55.265	54.756
Ore di ferie godute	10.414	7.905	7.216	6.120	6.068
Ore di assenza per malattia	1.806	2.865	1.015	1.428	803
Ore di assenza per infortunio	142	243	0	90	135
Ore di assenza per altri motivi	796	1.527	1.040	839	1.162
Totale giornate di assenza ⁽¹⁾	1.754	1.672	1.236	1.130	1.089
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	4,5%	8,0%	4,0%	4,4%	3,8%

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

Relazioni industriali

I rapporti con le rappresentanze sindacali sono gestiti attraverso incontri periodici con la Rsu e, a secondo delle problematiche, con le organizzazioni sindacali provinciali. Nel corso del 2014, è proseguita l'attività di confronto, sempre improntata al massimo rispetto.

Relazioni sindacali a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori

L'attenzione alle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro è testimoniata dal costruttivo rapporto che si è instaurato con la Rsu 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**6.7 - 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 interlocutori 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), l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) di Como e Varese.

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.

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, 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

Appendice

Captazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
Carta del Servizio Idrico	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, (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
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
Kilowatt (kW)	Unità di misura della potenza: 1 kW = 1.000 W

Appendice

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
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

Appendice

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

La responsabilità ambientale

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

