



**Lura Ambiente s.p.a.**  
Bilancio Sociale Ambientale 2015





---

**Lura Ambiente spa**

Bilancio Sociale Ambientale 2015





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, 2014*

Chi ha steso braccia al largo  
battendo le pinne dei piedi  
gli occhi assorti nel buio del respiro,  
chi si è immerso nel fondo di pupilla  
di una cernia intanata  
dimenticando l'aria, chi ha legato  
all'albero una tela e ha combinato  
la rotta e la deriva, chi ha remato  
in piedi a legni lunghi: questi sanno  
che le acque hanno volti.  
E sopra i volti affiorano  
burrasche, bonacce, correnti  
e il salto dei pesci che sognano il volo.

*Erri De Luca*  
*Opera sull'acqua e altre poesie, 2002*





*Indice*

<b>1</b>	<b>Comunicazione del Presidente</b>	<b>9</b>
1.1	Lettera del Presidente	11
1.2	I nostri 10 modi di essere responsabili	12
1.3	Highlights 2015	13
<b>2</b>	<b>Guida alla lettura</b>	<b>15</b>
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
<b>3</b>	<b>Il nostro profilo</b>	<b>21</b>
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	45
3.14	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	46
<b>4</b>	<b>Le nostre relazioni economiche</b>	<b>47</b>
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
<b>5</b>	<b>Le nostre relazioni ambientali</b>	<b>65</b>
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	102
5.5	Servizio fognatura	109
5.6	Gestione cartografica delle reti	115
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	118
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	134
5.9	Abitanti equivalenti	156
5.10	Scarichi attività produttive	158
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	161
5.12	L'attività di controllo	162
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	170
5.14	Parco del Lura	171

<b>6</b>	<b>Le nostre relazioni con la comunità locale e la società</b>	<b>173</b>
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	175
6.2	Gli azionisti	176
6.3	Gli utenti	177
6.4	I fornitori	201
6.5	I Comuni	204
6.6	Le risorse umane	216
6.7	Istituzioni e territorio	223
<b>Appendice</b>		<b>224</b>
	Glossario	224



Il bilancio Sociale Ambientale 2015 di Lura Ambiente spa è consultabile sul sito internet: [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it)





# Comunicazione del Presidente

L'acqua potabile e pulita rappresenta una questione di primaria importanza, perché è indispensabile per la vita umana e per sostenere gli ecosistemi terrestri e acquatici. Le fonti di acqua dolce riforniscono i settori sanitari, agropastorali e industriali. La disponibilità di acqua è rimasta relativamente costante per lungo tempo, ma ora in molti luoghi la domanda supera l'offerta sostenibile, con gravi conseguenze a breve e lungo termine. Grandi città, dipendenti da importanti riserve idriche, soffrono periodi di carenza della risorsa, che nei momenti critici non viene amministrata sempre con una adeguata gestione e con imparzialità. La povertà di acqua pubblica si ha specialmente in Africa, dove grandi settori della popolazione non accedono all'acqua potabile sicura, o subiscono siccità che rendono difficile la produzione di cibo. In alcuni Paesi ci sono regioni con abbondanza di acqua, mentre altre patiscono una grave carenza.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 28*







### 1.1 - Lettera del Presidente



Questa edizione 2015 del Bilancio Sociale Ambientale di Lura Ambiente assume un profilo ed un carattere diverso rispetto ai precedenti.

Infatti, Lura Ambiente, come per tutti gli altri gestori del servizio idrico integrato operanti sia nella provincia di Como che di Varese, non è più titolare della gestione del servizio.

Questo infatti è stato affidato alle società pubbliche appositamente costituite per la gestione del servizio idrico integrato negli ambiti territoriali di Como e di Varese (gestori unici), rispettivamente Como Acqua srl ed Alfa srl. In attesa della piena operatività delle società costituite e del perfezionamento delle previste aggregazioni, si stanno predisponendo specifiche convenzioni transito-

rie tra le nuove società costituite ed i gestori operanti sul territorio, che continueranno a svolgere temporaneamente il servizio per conto del gestore unico provinciale.

Il processo avviato di aggregazione nel gestore unico provinciale è previsto venga completato, sia per Como che per Varese, entro il 2017. Per la nostra società questo passaggio risulterà ancora più complesso essendo contemporaneamente operante su due ambiti territoriali distinti.

Ci rincuora vedere la conclusione di questa esperienza di imprenditorialità locale che, non spetta certo a noi dirlo, ma ci sembra abbia dato prova in questi lunghi anni di competenza, efficienza, efficacia, unita ad una gestione economica oculata e positiva.

Accanto a questo sentimento, coltiviamo ugualmente la speranza che le competenze professionali, organizzative e gestionali sviluppate in Lura Ambiente possano dispiegarsi anche nelle nuove realtà imprenditoriali.

Questo Bilancio Sociale Ambientale è quindi un po' un commiato, un saluto a tutti. A partire dai nostri utenti.

Seppur in questo contesto, Lura Ambiente ha continuato a sviluppare la qualità del servizio offerto agli utenti ed a promuovere comportamenti ambientalmente e socialmente responsabili.

Ne diamo conto, come abbiamo sempre fatto in tutti questi anni, anche con questo Bilancio Sociale Ambientale 2015, che ci consente di rendicontare le modalità di 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.

Auguro a tutti una buona lettura.

Ringrazio tutti di cuore.

Ringrazio per il dono del compimento di un dovere che abbiamo assolto.

*Il Presidente*

*Ing. Giancarlo Gerosa*

## 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 2015

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

**230**

litri al giorno per abitante residente

L'acqua distribuita è sottoposta a

**13.600**

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

Il servizio acque reflue serve il

**97%**

della popolazione residente

Il fatturato complessivo è stato di

**10.300.000** euro

L'acqua potabile è destinata a

**71.000**

abitanti residenti

Il depuratore ha trattato

**12.000.000**

m<sup>3</sup> di acque reflue

Il valore aggiunto distribuito è stato di

**6.300.000** euro









# Guida alla lettura

La sfida urgente di proteggere la nostra casa comune comprende la preoccupazione di unire tutta la famiglia umana nella ricerca di uno sviluppo sostenibile e integrale, poiché sappiamo che le cose possono cambiare.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 13*

Rivolgo un invito urgente a rinnovare il dialogo sul modo in cui stiamo costruendo il futuro del pianeta. Abbiamo bisogno di un confronto che ci unisca tutti, perché la sfida ambientale che viviamo, e le sue radici umane, ci riguardano e ci toccano tutti. Il movimento ecologico mondiale ha già percorso un lungo e ricco cammino, e ha dato vita a numerose aggregazioni di cittadini che hanno favorito una presa di coscienza.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 14*





*Indice della sezione*

<b>2</b>	<b>Guida alla lettura</b>	<b>15</b>
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

La pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale presenta, 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, allo scopo di favorire il dialogo con gli stakeholder.

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

La pertinenza e la rilevanza degli argomenti trattati nel bilancio sono stabilite, secondo la metodologia indicata, 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. 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.

### Riferimenti

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 riportato per ciascun argomento le informazioni relative al contesto di riferimento, all'importanza per gli stakeholder e alla rilevanza dei suoi impatti.

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

Il Bilancio Sociale Ambientale viene pubblicato da Lura Ambiente dal 2002 per offrire ai suoi stakeholder un'informazione puntuale sulle sue attività e le performance ottenute.

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.

Il Bilancio Sociale Ambientale rende altresì 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 infatti 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
	Politiche, carte, codici					Certificazioni di qualità			Reporting	Ascolto	Energia da fonti rinnovabili	
Anni												
2002	●	●				●			●			
2003	●	●				●				●		
2004	●	●				●				●		
2005	●	●	●			●				●	●	
2006	●	●	●	●		●				●	●	
2007	●	●	●	●		●	●			●	●	
2008	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2009	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2010	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2012-2015	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(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 2015
- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente  
Bilancio Sociale Ambientale 2014, pubblicato a giugno 2015
- 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

«La cultura ecologica non si può ridurre a una serie di risposte urgenti e parziali ai problemi che si presentano riguardo al degrado ambientale, all'esaurimento delle riserve naturali e all'inquinamento. Dovrebbe essere uno sguardo diverso, un pensiero, una politica, un programma educativo, uno stile di vita e una spiritualità che diano forma ad una resistenza di fronte all'avanzare del paradigma tecnocratico. Diversamente, anche le migliori iniziative ecologiste possono finire rinchiusi nella stessa logica globalizzata. Cercare solamente un rimedio tecnico per ogni problema ambientale che si presenta, significa isolare cose che nella realtà sono connesse, e nascondere i veri e più profondi problemi del sistema mondiale.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 111*

Dal momento che tutto è intimamente relazionato e che gli attuali problemi richiedono uno sguardo che tenga conto di tutti gli aspetti della crisi mondiale, propongo di soffermarci adesso a riflettere sui diversi elementi di una ecologia integrale, che comprenda chiaramente le dimensioni umane e sociali.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune,  
n° 137*

---

**Il nostro profilo***Indice della sezione*

<b>3</b>	<b>Il nostro profilo</b>	<b>21</b>
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	40
3.12.2	I controlli esterni	42
3.13	I nostri interlocutori	45
3.14	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	46



## Il nostro profilo

### 3.1 - Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente

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



Il sistema di gestione ambientale adottato da Lura ambiente ha ottenuto, già dal 2007, la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004

ed 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
- Formare e sensibilizzare i collaboratori sulle tematiche ambientali
- Promuovere pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori



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

Lura Ambiente, come le altre società che operano nel settore idrico, ha la responsabilità di gestire una risorsa preziosa e, nel contempo, limitata come l'acqua.

Questa responsabilità è declinata nelle scelte operative ed orientata da una precisa idea di futuro.

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:

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

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.

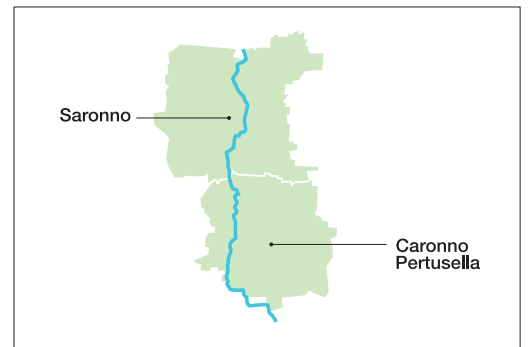
Questo territorio, attraverso i propri rappresentanti, ha affidato a Lura Ambiente la gestione del servizio idrico integrato.

**Provincia di Como**

Bregnano  
Cadorago e frazione Socco di Fino Mornasco  
Cermenate  
Guanzate  
Lomazzo  
Rovellasca  
Rovello Porro

**Provincia di Varese**

Caronno Pertusella  
Saronno

**Provincia di Milano**

Frazione Dal Pozzo di Ceriano Laghetto



*Servizio idrico integrato*



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



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



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



- Saronno**
- Collettamento e Depurazione



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



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



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



- Rovellasca**
- Acquedotto
  - Fognatura
  - 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**

<b>1975</b>	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)
<b>1978-1980</b>	Aderiscono al Consorzio i Comuni di Bregnano, Caronno Pertusella e Cermenate, recedono nel frattempo i Comuni di Bulgarograsso (1978) e di Lurate Caccivio (1979)
<b>1980-1987</b>	Vengono progressivamente realizzate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le canalizzazioni da Guanzate a Caronno Pertusella</li> <li>• l'impianto di depurazione biologica sito nel Comune di Caronno Pertusella, entrato in funzione nell'anno 1987</li> </ul>
<b>1990-1997</b>	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)
<b>1995</b>	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
<b>2000</b>	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
<b>2000-2002</b>	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)
<b>2004</b>	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"> <li>• la qualità dei servizi forniti</li> <li>• il rapporto con gli utenti</li> </ul>
<b>2005</b>	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
<b>2007</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
<b>2008</b>	Lura Ambiente ottiene il Certificato Verde per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
<b>2009</b>	Lura Ambiente avvia la realizzazione degli erogatori pubblici di acqua potabile
<b>2012</b>	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

**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, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro

Abitanti serviti:	71.000
Utenti:	22.500
Acqua erogata:	6.000.000 di m <sup>3</sup> /anno
Fonti approvvigionamento:	27 pozzi
Rete idrica dei Comuni gestiti:	342 km
Rete idrica di interconnessione tra i vari Comuni:	20 km



**Fognatura**

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

Abitanti serviti:	68.000
Utenti:	21.800
Rete fognaria dei Comuni gestiti:	270 km
Stazioni di sollevamento:	16
Collettore:	24 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, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro, Saronno, Frazione Dal Pozzo di Ceriano Laghetto

Abitanti serviti:	110.000
Abitanti equivalenti serviti:	67.000
Reflui trattati:	12.000.000 m <sup>3</sup> /anno



**Trattamento  
reflui fosse settiche**

Clients pubblici e privati:	68
Reflui trattati:	51.000 tonn./anno

**Laboratorio di analisi**

Analisi interne e per clienti pubblici e privati

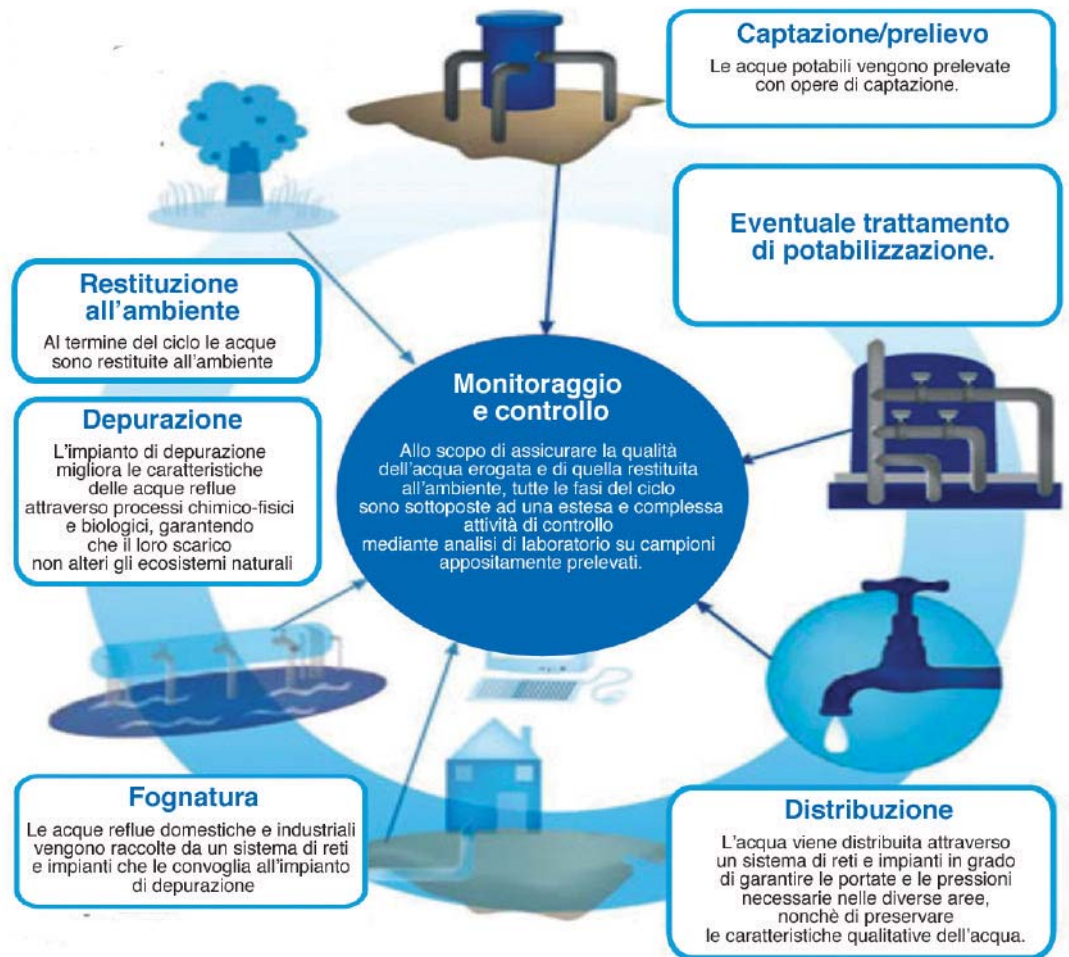
**Salvaguardia  
del torrente Lura**

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





## Lo schema del servizio idrico integrato



## Il nostro profilo

*3.9 - Soggetti e competenze del servizio idrico integrato*

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

## 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

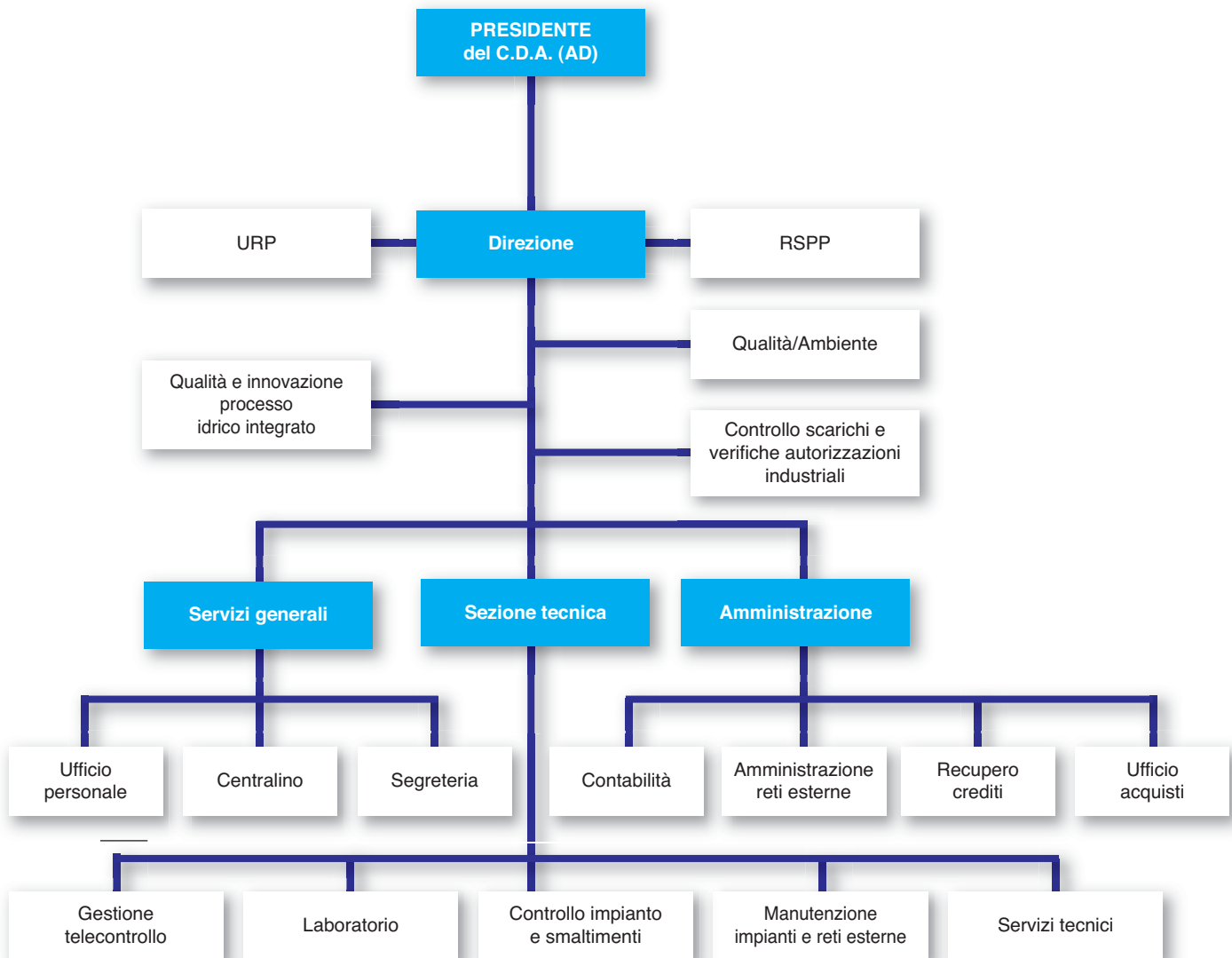
È responsabile della gestione operativa e ad esso risponde la struttura tecnico-amministrativa. La funzione di direttore è svolta dal sig. Vanini Daniele.





### 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.**

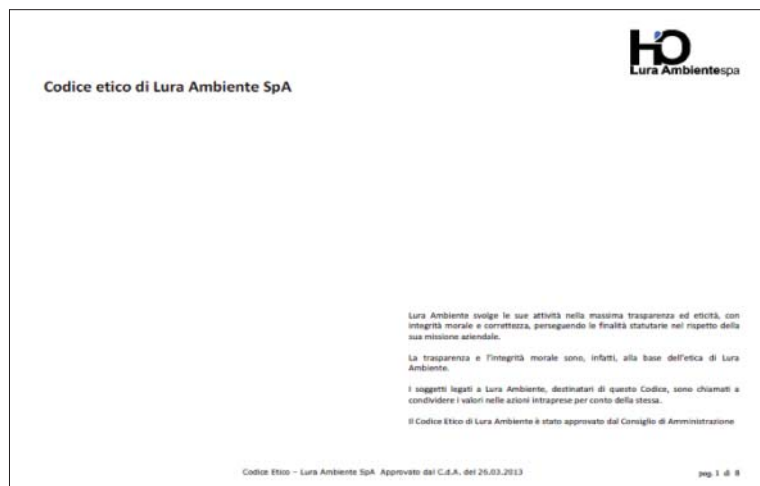
Lura Ambiente, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività a tutela dell'immagine e della posizione propria, del lavoro dei propri dipendenti, ha ritenuto conforme alle proprie politiche procedere all'attuazione del modello di organizzazione 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 controllate. 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.

È 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.

**Piano per la prevenzione della corruzione**

Il piano mira a prevenire e contrastare eventuali fenomeni corruttivi configurabili in Lura Ambiente, promuovendo l'osservanza, da parte dell'intera struttura aziendale, dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e responsabilità stabiliti dall'ordinamento vigente; esso non si configura come un'attività una tantum, bensì come un processo ciclico in cui l'analisi, le strategie e gli strumenti vengono via via affinati, modificati o sostituiti in relazione al feedback ottenuto anche a seguito della loro applicazione e tenendo conto dell'esigenza di uno sviluppo graduale e progressivo del sistema di prevenzione.

I tre principali obiettivi perseguiti tramite l'implementazione del presente Piano sono:

- ridurre le occasioni di corruzione;
- aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione;
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Il piano è pubblicato sul sito web istituzionale ed è aggiornato dal Responsabile della trasparenza ogni qualvolta si rendesse necessario.



## Il nostro profilo

### Programma per la trasparenza e l'integrità

Gli obiettivi del programma per la trasparenza e l'integrità sono:

- garantire la massima trasparenza nelle pubblicazioni della sezione "Trasparenza" dei dati previsti dal D. Lgs. n. 33/2013;
- attuare le necessarie azioni di verifica, controllo ed implementazione.

La predisposizione dei dati da pubblicare è improntata alla:

- Trasparenza
- Partecipazione
- Accountability (rendere conto delle proprie decisioni ed essere responsabile per i risultati conseguiti).

Il programma è pubblicato sul sito web istituzionale ed è aggiornato dal Responsabile della trasparenza ogni qualvolta si rendesse necessario.


[Home](#)
[Chi siamo](#)
[Dove siamo](#)
[Contatti](#)
[Mappa del sito](#)

**Lura Ambiente spa** Società Trasparente



**Lura Ambiente è Gestore del Servizio Idrico Integrato** nei Comuni di Caronno Pertusella, Saronno (solo servizio di collettamento e depurazione), Rovello Porro, Rovellasca, Bregnano, Lomazzo, Cernenate, Cadorago, Guanzate ed è al servizio dei Comuni soci e di tutto il territorio nella salvaguardia delle risorse ambientali e nel supporto delle attività e dei servizi di competenza dei comuni in campo ambientale ed ecologico.

**Lura Ambiente** è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 e OHSAS 18001:2007 per tutto il ciclo integrato e UNI EN ISO 14001:2004 per il servizio di depurazione e trattamento reflui speciali e **la sua attività è costantemente impegnata alla salvaguardia e alla valorizzazione dell'ambiente in cui opera.**

**Sportello On Line**



**Qualità acqua potabile**



- [Carta dei servizi](#)
- [Codice etico](#)
- [Suggerimenti e reclami](#)
- [Autolettura](#)
- [Qualità e ambiente](#)

## Il nostro profilo

### 3.12.1 - I controlli interni

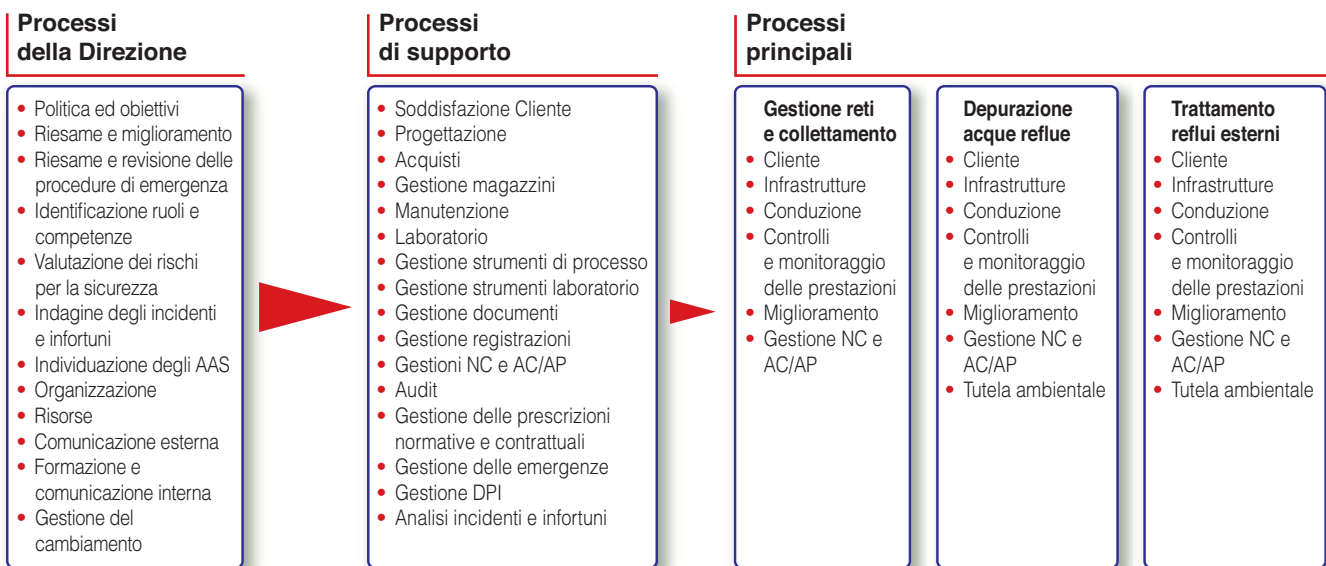
Il sistema di controllo interno si configura come un processo trasversale costituito da un insieme di strumenti gestionali, misure organizzative, regole, procedure e controlli, finalizzato a garantire efficacia ed efficienza della gestione, affidabilità del sistema informativo e svolgimento delle attività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

Il sistema di gestione integrato qualità ambiente e sicurezza è realizzato per processi suddivisi in tre classi:

- Processi della Direzione
- Processi principali
- Processi di supporto

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

#### Pianificazione del sistema di gestione integrato

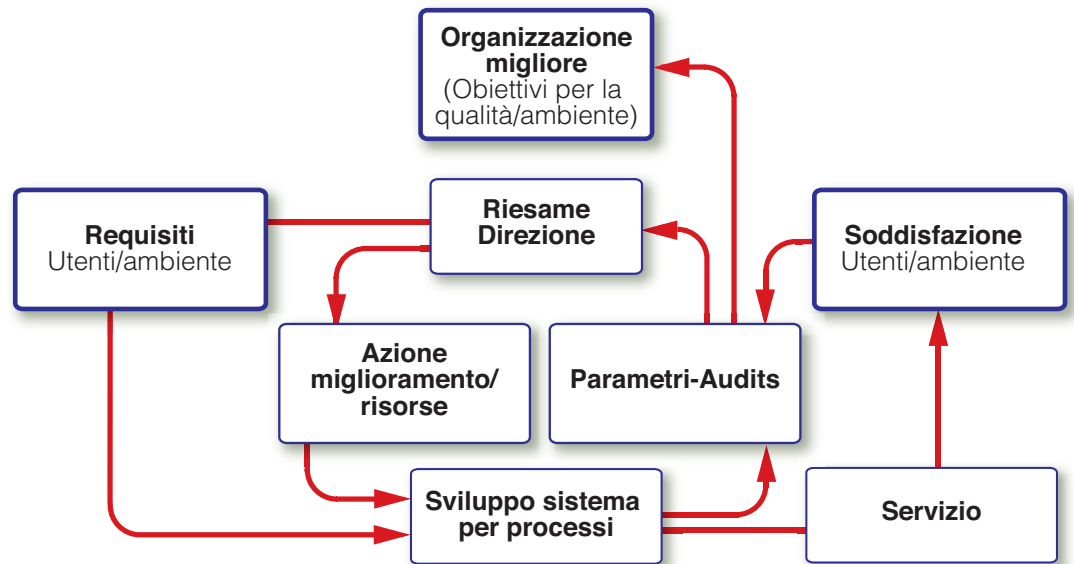


La pianificazione del sistema di gestione aziendale qualità/ambiente è descritta analiticamente nelle procedure e nei documenti aziendali.

Nel diagramma, qui riportato, viene illustrata sinteticamente l'organizzazione del sistema.

Il nostro profilo

Metodo di pianificazione del sistema di gestione qualità/ambiente



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

Modello di funzionamento del sistema di Gestione ambientale





**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'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 e dei 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 ed i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli enti locali 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 che 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.

In particolare, il Consiglio Provinciale di Varese, con deliberazione P.V. n° 28 del 29 giugno 2015, ha affidato alla società a capitale interamente pubblico "Alfa srl", appositamente costituita, la gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale della provincia di Varese per la durata di anni 20 (venti) con decorrenza dal 1° luglio 2015, prevedendo una progressiva operatività nella gestione del servizio da parte della stessa società nel corso degli anni 2015, 2016 e 2017 ("Periodo transitorio"), assicurando, nel frattempo, la prosecuzione del servizio mediante gli operatori che attualmente effettuano il servizio, disciplinando il rapporto con apposito contratto di servizio sino al subentro di Alfa srl.

Analogamente il Consiglio Provinciale di Como, con deliberazione n° 36 del 29 settembre 2015, ha affidato alla società a capitale interamente pubblico "Como Acqua srl", quale gestore unico, il servizio idrico integrato nell'ambito territoriale della provincia di Como.

Con le nuove Società affidatarie è stato avviato il confronto per la definizione delle modalità, dei tempi e delle condizioni di attuazione del servizio nel periodo transitorio.



## 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 e programmazione**

- 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**

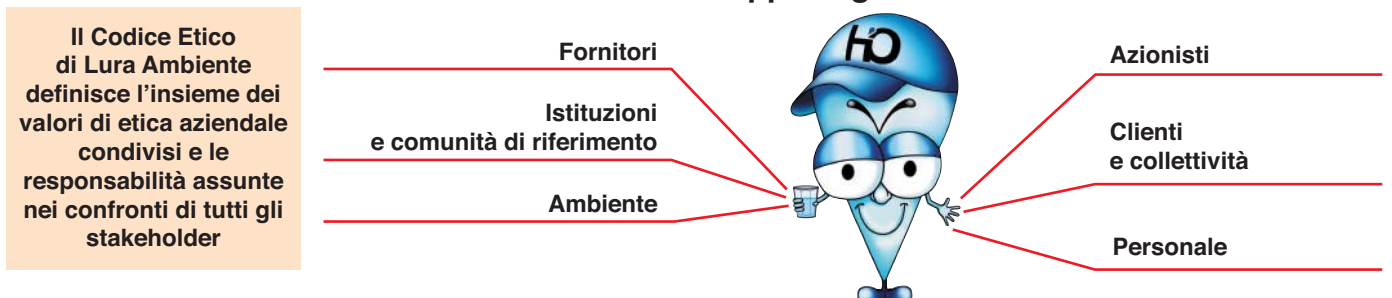
- crescita sostenibile
- competitività
- analisi dei rischi e investimenti
- condivisione degli obiettivi
- trasparenza di gestione

**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 Codice Etico di Lura Ambiente definisce l'insieme dei valori di etica aziendale condivisi e le responsabilità assunte nei confronti di tutti gli stakeholder**

## Il nostro profilo

## 3.14 - Gli impegni nei confronti degli interlocutori

<b>Azionisti</b>	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
<b>Utenti</b>	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
<b>Risorse umane</b>	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
<b>Fornitori di beni e servizi</b>	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
<b>Ambiente</b>	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
<b>Collettività</b>	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
<b>Istituzioni</b>	garantire il dialogo e la cooperazione con le istituzioni locali; garantire correttezza e trasparenza dei rapporti	Consiglio di Amministrazione Direzione	Procedure aziendali





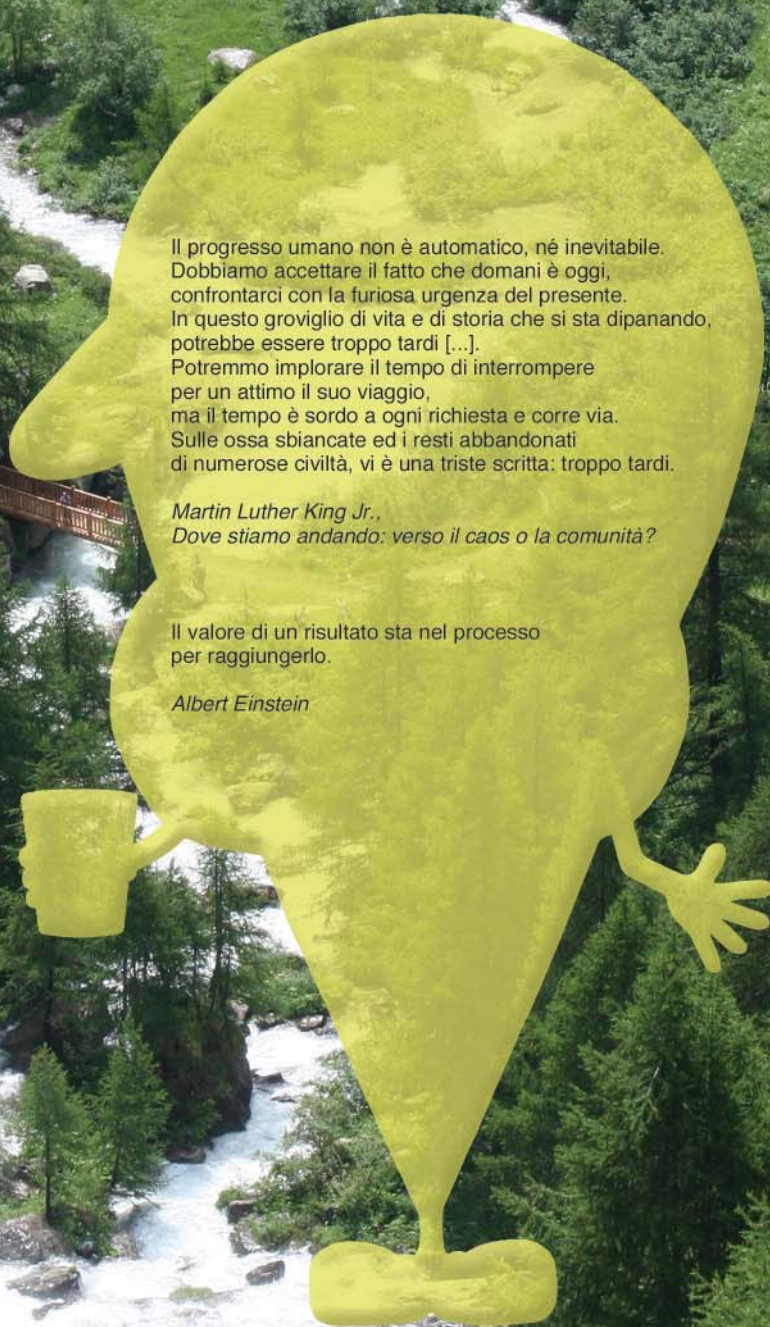
# Le nostre relazioni economiche

Il progresso umano non è automatico, né inevitabile. Dobbiamo accettare il fatto che domani è oggi, confrontarci con la furiosa urgenza del presente. In questo groviglio di vita e di storia che si sta dipanando, potrebbe essere troppo tardi [...]. Potremmo implorare il tempo di interrompere per un attimo il suo viaggio, ma il tempo è sordo a ogni richiesta e corre via. Sulle ossa sbiancate ed i resti abbandonati di numerose civiltà, vi è una triste scritta: troppo tardi.

*Martin Luther King Jr.,  
Dove stiamo andando: verso il caos o la comunità?*

Il valore di un risultato sta nel processo per raggiungerlo.

*Albert Einstein*





*Indice della sezione*

<b>4</b>	<b>Le nostre relazioni economiche</b>	<b>47</b>
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



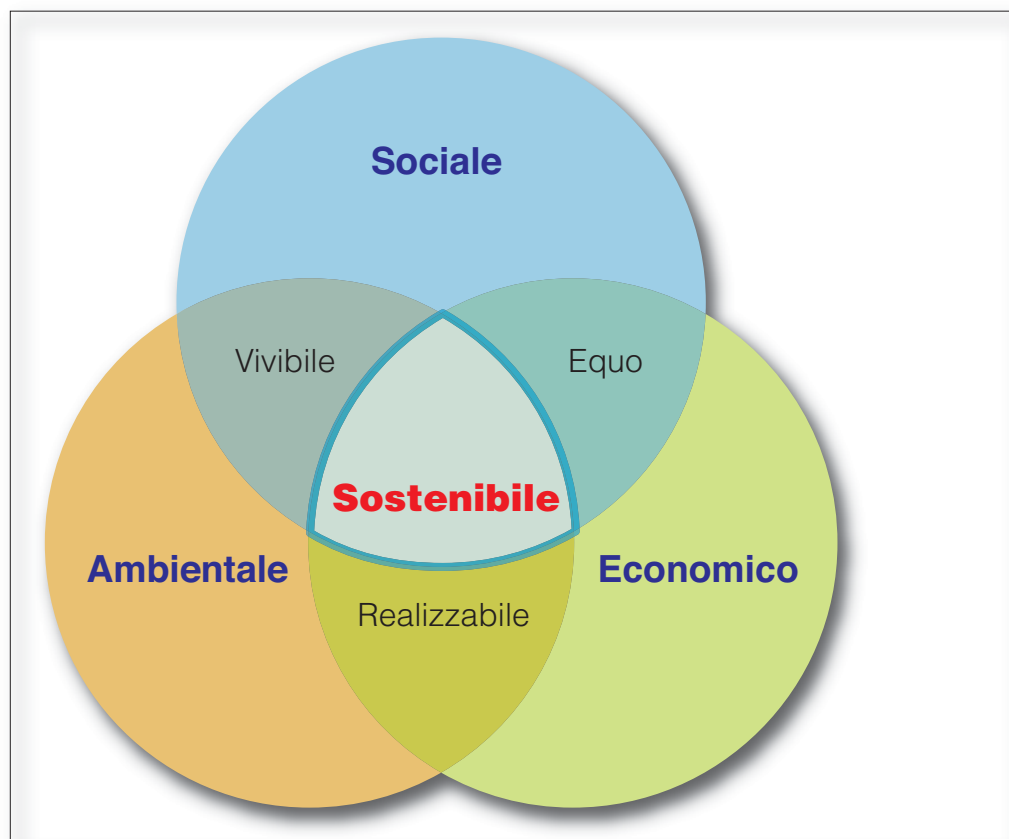
#### 4.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici

Questa sezione è dedicata all'analisi degli aspetti economici maggiormente significativi del Bilancio d'Esercizio 2015 con riferimento particolare agli elementi che attengono la responsabilità e la sostenibilità economica dell'azienda nella sua duplice accezione:

- la capacità da parte dell'organizzazione di mantenere una dinamica tale da assicurare continuità alla missione e supportare uno sviluppo armonico;
- l'impatto delle proprie attività economiche nei confronti degli stakeholder.

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 contenere – 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.



## 4.2 - I risultati della gestione



### Dati economici

Pur a fronte di un contesto generale e di settore in fase di transizione, Lura Ambiente con il bilancio 2015 ha raggiunto importanti risultati in crescita rispetto agli anni precedenti, come evidenziato dal raffronto riportato nel prospetto che segue.



Indici economici	2013	2014	2015
Risultato ante imposte	225.702	1.029.332	2.024.983
Risultato operativo	-107.108	365.837	1.198.256
Ricavi da vendite	8.829.089	9.475.816	10.293.879
Utile/perdita d'esercizio	103.079	650.460	1.407.894
Rapporto: Risultato ante imposte/Ricavi da vendite	2,56%	10,86%	19,67%

I ricavi dalle vendite sono stati pari ad oltre 10 milioni di euro, in aumento di oltre l'8% rispetto al 2014. Tale andamento è attribuibile agli incrementi tariffari fissati dagli enti di controllo, dall'andamento del servizio trattamento reflui delle fosse settiche e da una gestione oculata.





## Le nostre relazioni economiche

## 4.3 – Il conto economico riclassificato



Elementi	2013	2014	2015
Ricavi depurazione	4.957.877	5.363.113	5.594.388
Ricavi gestione idrica	2.849.705	2.915.256	3.278.909
Ricavi bottini	1.017.276	1.180.870	1.392.832
Ricavi laboratorio	4.230	16.576	27.750
<b>Vendite nette</b>	<b>8.829.089</b>	<b>9.475.816</b>	<b>10.293.879</b>
Costi della produzione	571.549	560.559	601.031
Costi per servizi industriali	3.115.990	3.090.939	3.360.389
Costi per servizi amministrativi	539.889	572.239	517.473
Costi per godimento di terzi	575.482	571.176	493.917
Costi per il personale	1.777.230	1.806.229	1.822.989
Costi vari di gestione	138.290	150.282	151.317
Ammortamenti	2.132.994	2.086.390	1.825.141
Accantonamenti	84.772	272.166	323.366
<b>Costi operativi</b>	<b>8.936.197</b>	<b>9.109.978</b>	<b>9.095.623</b>
<b>Risultato operativo</b>	<b>(107.108)</b>	<b>365.837</b>	<b>1.198.256</b>
Ricavi finanziari	67.807	75.611	48.915
Oneri finanziari	(5.713)	(650)	(72)
<b>Saldo gestione finanziaria</b>	<b>62.094</b>	<b>74.962</b>	<b>48.843</b>
<b>Risultato di competenza</b>	<b>(45.014)</b>	<b>440.799</b>	<b>1.247.099</b>
Ricavi proventi straordinari	365.241	625.759	822.473
Costi straordinari	(94.526)	(37.226)	(44.589)
<b>Risultato pre tax</b>	<b>225.702</b>	<b>1.029.332</b>	<b>2.024.983</b>
Ires	48.791	312.948	593.378
Irap	78.273	118.229	93.652
Ires Imp. anticipate	(3.704)	(49.184)	(64.231)
Irap Imp. anticipate	(738)	(3.120)	(5.710)
Tasse varie	<b>122.622</b>	<b>378.873</b>	<b>617.089</b>
<b>Utile (Perdita) netto</b>	<b>103.079</b>	<b>650.460</b>	<b>1.407.894</b>



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

Il Bilancio Sociale Ambientale a differenza di quello civilistico – oltre a contenere un indicatore sintetico, qual'è appunto il risultato d'esercizio – analizza dal punto di vista sociale la ripartizione del valore aggiunto netto e la sua distribuzione agli stakeholder

Il valore aggiunto è un indicatore desumibile dal conto economico opportunamente riclassificato e misura la ricchezza prodotta da Lura Ambiente nell'esercizio con riferimento ai principali stakeholder: dipendenti, azionisti, fornitori, clienti, istituzioni e collettività.

Esso viene rappresentato attraverso con due prospetti:

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.

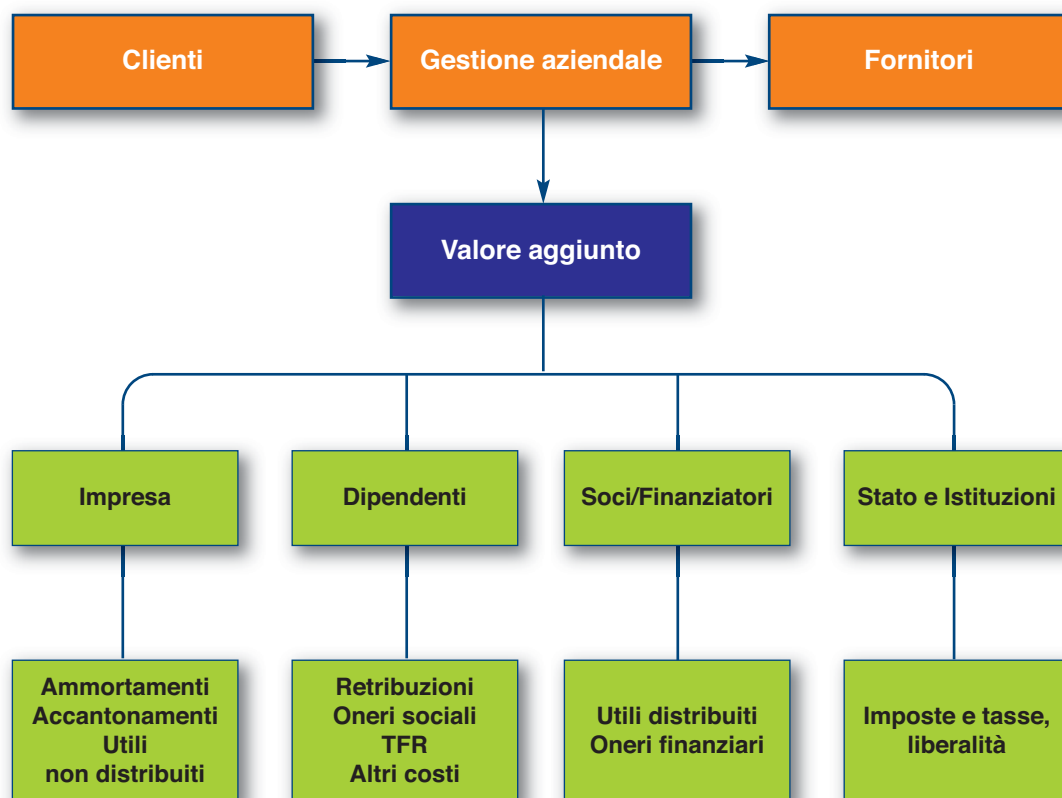
**4.4.1 - Il valore aggiunto prodotto**

Nell'esercizio 2015, Lura Ambiente ha generato un valore aggiunto caratteristico lordo di oltre 6,3 milioni di euro, con un incremento di oltre l'11% rispetto al 2014.

**Determinazione del valore aggiunto**

<b>Formazione del valore aggiunto (importi in migliaia di euro)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variazione 2014-2015</b>
Depurazione	4.958	5.363	5.594	231
Attività idrica	2.850	2.915	3.279	364
Impianto bottini	1.017	1.181	1.393	212
Ricavi laboratorio	4	17	28	11
<b>Ricavi operativi</b>	<b>8.829</b>	<b>9.476</b>	<b>10.294</b>	<b>818</b>
Altri ricavi	0	0	0	0
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>8.829</b>	<b>9.476</b>	<b>10.294</b>	<b>818</b>
Consumi materie prime, sussidiarie di consumo	(572)	(561)	(601)	(40)
Costi per servizi industriali	(3.116)	(3.091)	(3.360)	(269)
Costi per servizi amministrativi	(540)	(572)	(517)	55
Costi per godimento beni di terzi	(43)	(39)	(38)	1
Costi diversi di gestione	(183)	(230)	(299)	(68)
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>(4.453)</b>	<b>(4.493)</b>	<b>(4.815)</b>	<b>(323)</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)</b>	<b>4.376</b>	<b>4.983</b>	<b>5.479</b>	<b>495</b>
Proventi straordinari	365	626	822	197
Oneri straordinari	(95)	(37)	(45)	(7)
Proventi finanziari	68	76	49	(27)
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>4.715</b>	<b>5.647</b>	<b>6.305</b>	<b>658</b>

## 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
	2013	2014	2015	
<b>1 Personale</b> È la quota di valore aggiunto costituita dalle risorse destinate al personale	1.777	1.806	1.823	28,91%
<b>2 Pubblica Amministrazione/collettività</b> È distribuito alle amministrazioni centrali e regionali sotto forma di imposte dirette e indirette	661	917	1.079	17,12%
<b>3 Finanziatori a titolo di credito</b> È la quota di valore aggiunto costituita dall'insieme degli oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici	6	1	-	-
<b>4 Impresa</b> Rappresenta la parte di risorse generate per effettuare gli investimenti sul territorio e per finanziare	2.271	2.923	3.403	53,97%
<b>Valore aggiunto globale lordo (1-4)</b>	<b>4.715</b>	<b>5.647</b>	<b>6.305</b>	<b>100,00%</b>

**Le nostre relazioni economiche**

**Personale**

È la quota di valore aggiunto costituita dalle risorse destinate al personale. Nel 2015 rappresenta il 29% 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. Nel 2015 è stata pari a 0.

**Distribuzione del valore aggiunto**

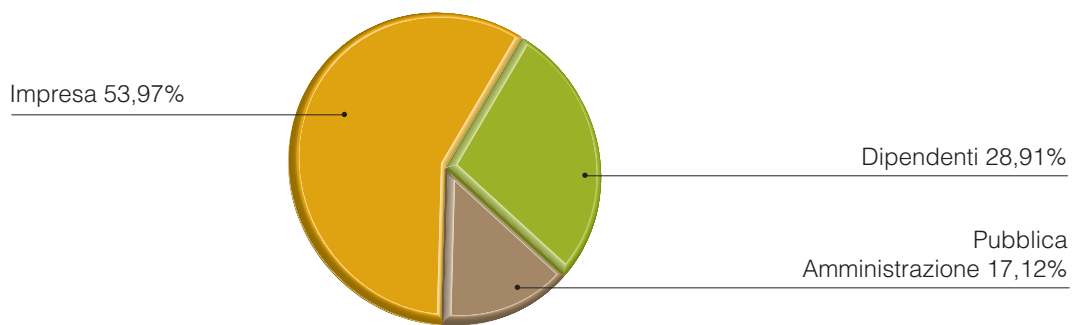
**Remunerazione dell'azienda**

Rappresenta la parte di risorse generate per effettuare gli investimenti sul territorio e per finanziare lo sviluppo delle attività. Nel 2015 rappresenta il 54% circa del valore aggiunto generato.

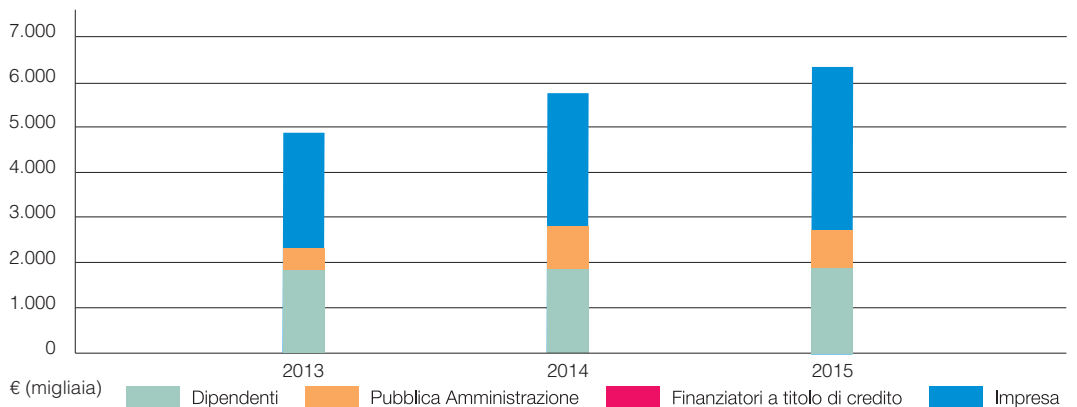
**Pubblica Amministrazione**

È distribuito alle amministrazioni centrali e regionali sotto forma di imposte dirette e indirette. La quota destinata alla Pubblica Amministrazione rappresenta nel 2015 il 17% del valore aggiunto generato.

**Ripartizione del valore aggiunto nel 2015**



**Andamento e ripartizione del valore aggiunto nel 2013 - 2015**





Le nostre relazioni economiche

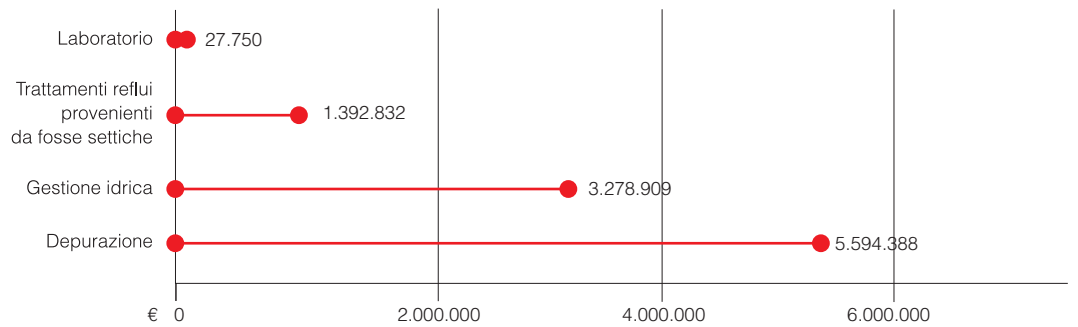


4.5 - I ricavi

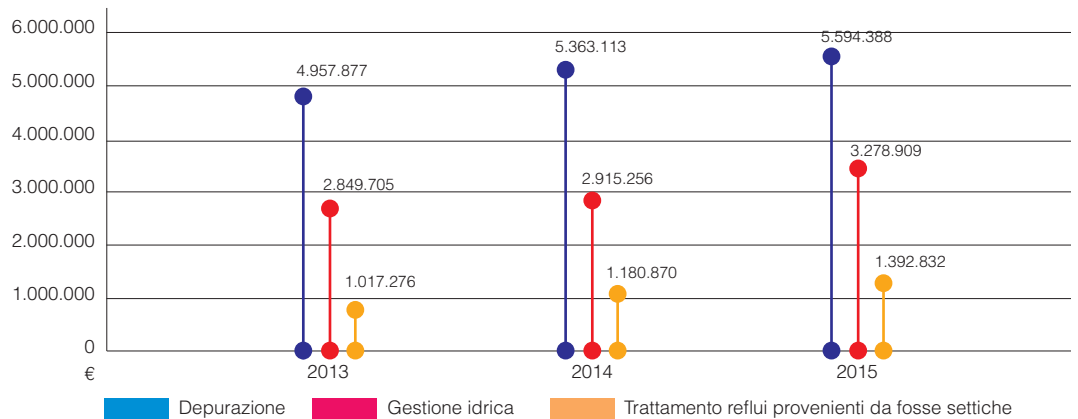
I ricavi della gestione dei servizi hanno registrato nel loro complesso un incremento superiore all'8% rispetto al 2014, con un incremento particolarmente significativo della componente riferita al trattamento dei reflui provenienti da fosse settiche.

Componenti	2013	2014	2015	Ripartizione percentuale ricavi 2015	Variazione dei ricavi 2015 rispetto al 2014	
					Variazione percentuale	Variazione assoluta
Depurazione	4.957.877	5.363.113	5.594.388	54,35%	4,31%	231.275
Gestione idrica	2.849.705	2.915.256	3.278.909	31,85%	12,47%	363.653
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.017.276	1.180.870	1.392.832	13,53%	17,95%	211.961
Laboratorio	4.230	16.576	27.750	0,27%	67,41%	11.174
<b>Totale</b>	<b>8.829.089</b>	<b>9.475.816</b>	<b>10.293.879</b>	100,00%	8,63%	818.063
Variazione percentuale		7,32%	8,63%			

Ripartizione dei ricavi 2015 per settore di attività



Andamento dei ricavi per settore di attività



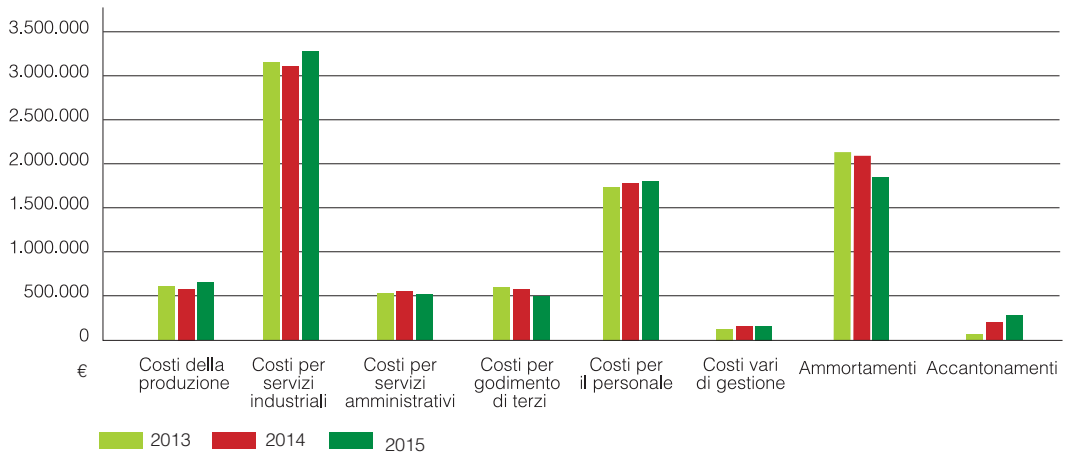
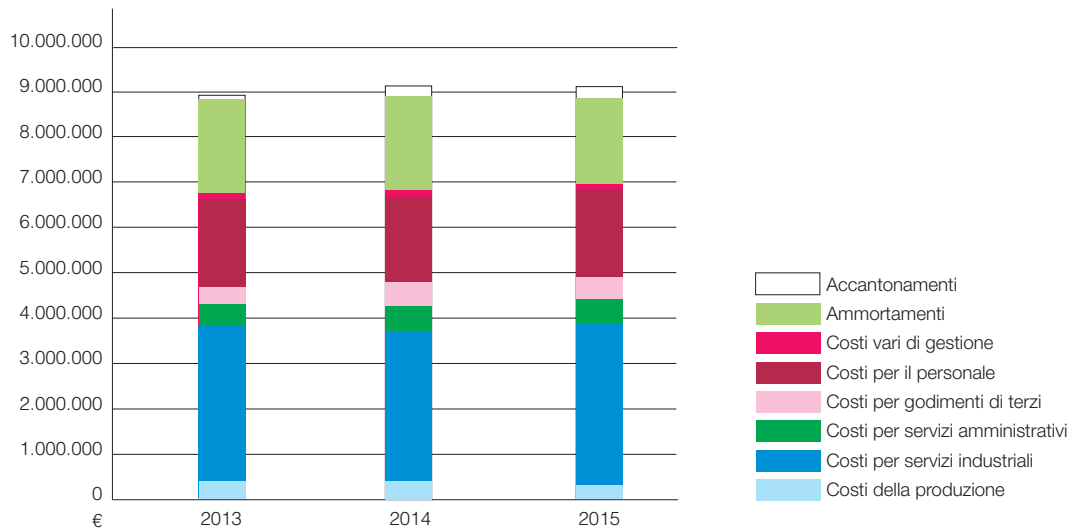
**Le nostre relazioni economiche**

**4.6 - Costi operativi**

I costi operativi nel 2015 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.



Elementi	2013	2014	2015
Costi operativi	<b>8.936.197</b>	<b>9.109.978</b>	<b>9.095.623</b>
Variazione percentuale		1,94%	-0,16%



**Le voci di spesa più significative sono state:**

**a) Energia elettrica**

Nel 2015 il consumo complessivo di energia elettrica è stato di 8.895.636 kWh, con una sostanziale stabilità rispetto all'anno precedente.

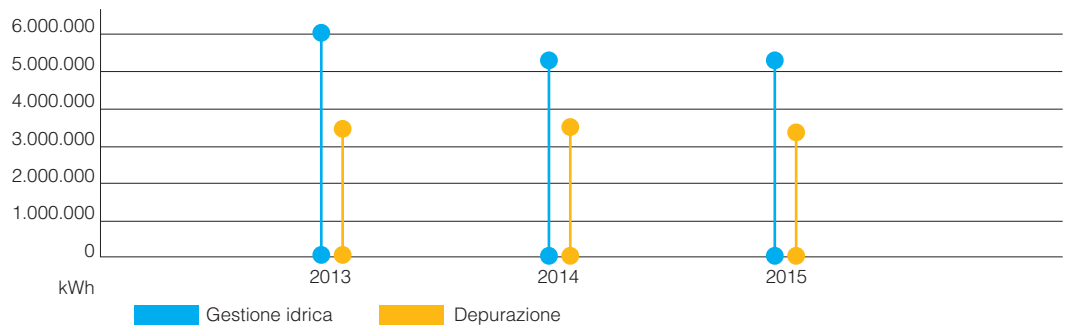
Per l'impianto di depurazione, il consumo di energia elettrica è risultato in diminuzione rispetto all'anno precedente, mentre per la gestione idrica nel 2015 si è registrato un incremento, come evidenziato nel prospetto che segue:

## Le nostre relazioni economiche

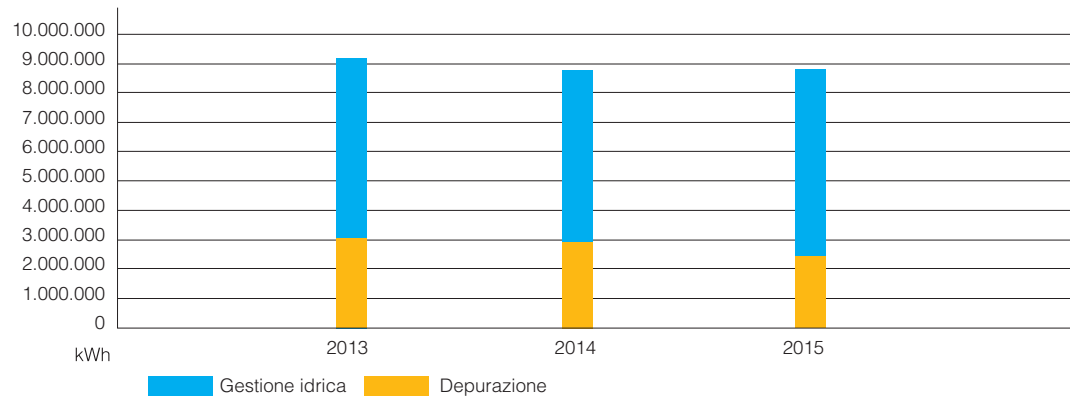
Anno (kWh)	2013	2014	2015	Variazione percentuale 2014 - 2015
Depurazione	3.512.100	3.524.700	3.264.737	-7,38%
Gestione idrica	5.868.182	5.282.839	5.630.899	6,59%
<b>Totale</b>	<b>9.380.282</b>	<b>8.807.539</b>	<b>8.895.636</b>	<b>1,00%</b>
Variazione percentuale		-6,11%	1,00%	-

L'incremento del consumo per la gestione idrica è dovuto in parte alla discesa delle falde a seguito del periodo di scarsa piovosità registrato nell'anno ed in parte all'aumento dell'impresso in rete; la riduzione, invece, dei consumi per la fase depurativa è dovuta ai minori quantitativi di acqua sollevata per le minori precipitazioni registrate nel 2015 rispetto al 2014.

## Consumo complessivo di energia elettrica distinto per segmento di attività



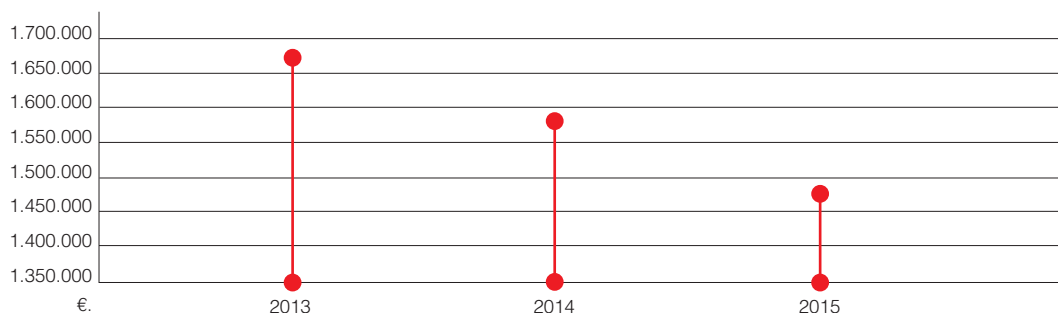
## Consumo complessivo di energia elettrica



## Costo complessivo energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2013	2014	2015
Importo totale	1.675.404	1.583.877	1.474.183
Variazione percentuale		-5,46%	-6,93%

## Le nostre relazioni economiche



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

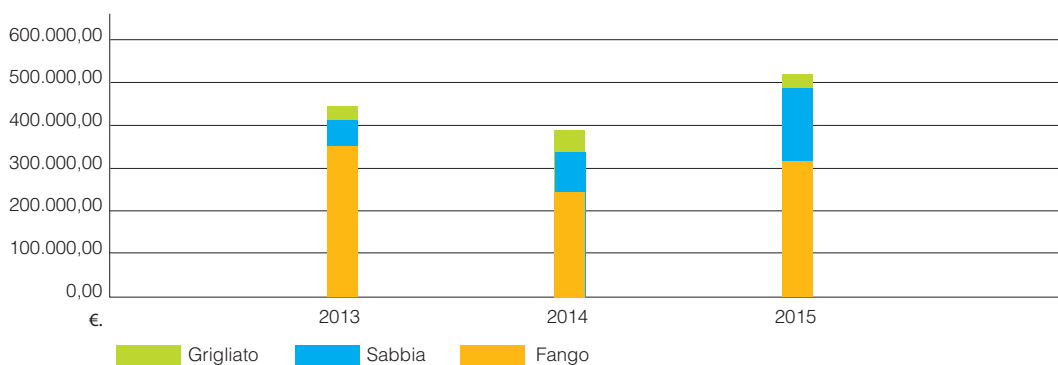
Anno	2013	2014	2015
kWh	9.380.282	8.807.539	8.895.636
Euro	1.675.404	1.583.877	1.474.183
€/kWh	0,179	0,180	0,166
Variazione percentuale		0,68%	-7,85%

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

Il costo complessivo degli smaltimenti ha registrato, rispetto al 2014, un incremento di oltre il 35%, per effetto dell'incremento dei quantitativi di fango e delle sabbie. Nel dettaglio, il costo complessivo sostenuto per il trattamento finale dei rifiuti è stato:

Anno	2013	2014	2015	Variazione percentuale 2014-2015
		€.		
Fango	352.435,04	253.918,08	341.353,90	34,43%
Sabbia	63.095,76	86.303,47	149.782,43	73,55%
Grigliato	29.675,50	44.588,88	31.455,01	-29,46%
<b>Totale</b>	<b>445.206,30</b>	<b>384.810,43</b>	<b>522.591,34</b>	<b>35,80%</b>
Variazione percentuale		- 13,57%	35,80%	

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





**Le nostre relazioni economiche**

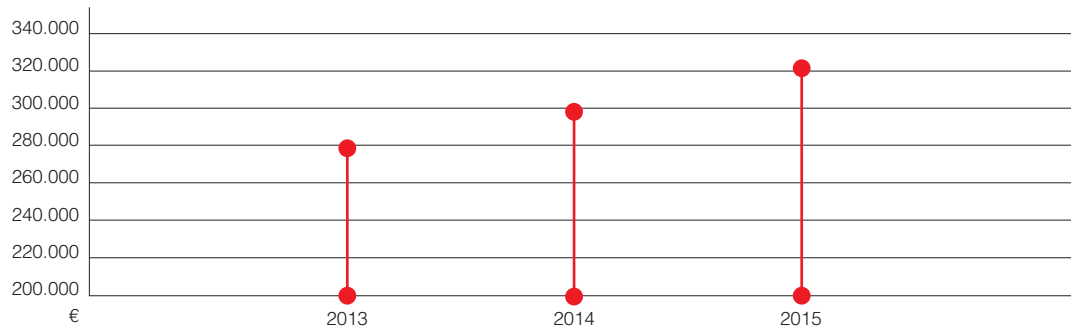
La variazione dei prezzi unitari per tipologia di rifiuti è stata:

Anno	2013	2014	2015
	€/ton		
Fango	57,0	52,0	52,2
Sabbia	53,5	51,9	51,8
Grigliato	105,5	108,0	107,9
<b>Totale</b>	<b>58,25</b>	<b>55,28</b>	<b>53,81</b>

**c) Personale**

Il costo per il personale dipendente è stato pari a €. 1.822.989.

Ricavi delle vendite per addetto	2013	2014	2015
Costo del personale	1.777.230	1.806.229	1.822.989
Ricavi delle vendite	8.829.089	9.475.816	10.293.879
Addetti	32	32	32
<b>Ricavi delle vendite per addetto</b>	<b>275.909</b>	<b>296.119</b>	<b>321.684</b>

**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 manutentivi necessari al mantenimento in efficienza degli impianti. Sono stati effettuati 86 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 324 controlli e 997 sostituzioni di contatori.

## Le nostre relazioni economiche

## 4.7 - Lo stato patrimoniale riclassificato



## La situazione patrimoniale

## L'attivo

Elementi	2013	2014	2015	2016
	€.			Incidenza
Cassa	4.563	4.725	5.129	
Banche attive	4.422.420	5.413.758	6.962.262	
Clienti e clienti/fatture da emettere	2.529.822	4.381.494	4.550.123	
Crediti diversi	3.691.338	3.495.027	3.614.432	
Fondo svalutazione crediti	(112.669)	(219.805)	(307.685)	
<b>Totale liquidità</b>	<b>10.535.474</b>	<b>13.075.199</b>	<b>14.824.262</b>	<b>44,48%</b>
Immobilizzi finanziari	2.000.000	1.000.000	0	
Immobilizzi materiali impianto	51.248.643	51.333.777	51.498.223	
Immobilizzi immateriali impianto	8.849.878	9.199.934	9.534.033	
Fondi ammortamento	(38.649.916)	(40.717.009)	(42.530.972)	
<b>Immobilizzi netti</b>	<b>23.448.605</b>	<b>20.816.701</b>	<b>18.501.284</b>	<b>55,52%</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>33.984.079</b>	<b>33.891.901</b>	<b>33.325.545</b>	<b>100,00%</b>

## Il passivo

Elementi	2013	2014	2015	2015
	€.			Incidenza
Banche passive		0	0	
Fornitori e fornitori da ricevere	1.434.147	1.332.300	1.469.432	
Debiti diversi	5.002.328	4.519.591	2.411.425	
<b>Passività correnti</b>	<b>6.436.475</b>	<b>5.851.891</b>	<b>3.880.857</b>	<b>11,65%</b>
Mutui passivi	174.448	17.078	0	
TFR (Trattamento di fine rapporto)	466.524	465.840	479.703	
<b>Passività consolidate</b>	<b>640.972</b>	<b>482.918</b>	<b>479.703</b>	<b>1,44%</b>
<b>Totale debiti</b>	<b>7.077.448</b>	<b>6.334.809</b>	<b>4.360.560</b>	<b>13,08%</b>
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000	
Riserve e altri	26.683.552	26.786.632	27.437.091	
Risultato esercizio	503.274	650.460	1.407.894	
<b>Capitale netto</b>	<b>27.306.826</b>	<b>27.557.091</b>	<b>28.964.985</b>	<b>86,92%</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>33.984.079</b>	<b>33.891.901</b>	<b>33.325.545</b>	<b>100,00%</b>

**Le nostre relazioni economiche****4.8 - Investimenti e autofinanziamento****Investimenti**

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

**Fognatura**

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Caronno Pertusella	Interventi fognari in via Bixio	59.000	Anno 2015
Cadorago	Risanamento e rifacimento collettore fognario di via Sant'Anna dalla frazione di Caslino al Piano al collettore consortile	360.000	In corso
Saronno	Nuovo collegamento nel sistema di fognatura consortile di via Montoli	470.000	In corso
<b>Totale</b>		<b>889.000</b>	

**Acquedotto**

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Lomazzo/Bregnano	Realizzazione interconnessione rete idrica via Risorgimento/via Filagno	395.000	In corso
<b>Totale</b>		<b>395.000</b>	

**Depurazione**

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Realizzazione nuovo scarico – Lavaggio automezzi e spurgo caditoie stradali	130.000	In corso
<b>Totale</b>	<b>130.000</b>	

**Miglioramenti impiantistici**

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2015 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).

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

Dopo l'introduzione del Metodo Tariffario Transitorio (MTT) per gli anni 2012-2013, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) 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**

L'Autorità con deliberazione del 22 gennaio 2015 n° 13/2015/R/IDR ha approvato i valori del moltiplicatore **9** (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:

<b>Regione</b>	<b>Ente d'Ambito</b>	<b>Cod. ATA</b>	<b>Composizione del Gestore Virtuale d'Ambito</b>	<b>Moltiplicatore tariffario 2014</b>	<b>Moltiplicatore tariffario 2015</b>
Lombardia	Ufficio d'Ambito di Como	304	Gestioni attualmente operanti nel territorio dell'ATO di Como, interessate dal processo di riorganizzazione finalizzato alla gestione unica d'ambito	1,090	1,186

**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 2014/2015, 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/ab/annuo) è risultata per il 2015 di:

**189** Euro/anno, compresa iva

pari ad una tariffa media **0,95** Euro al m<sup>3</sup>

**Le tariffe in Italia**

XIV<sup>^</sup> INDAGINE NAZIONALE A CAMPIONE SULLE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO NAZIONALE (Dicembre 2015)

La XIV 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, alle istituzioni un quadro di conoscenza sulle tariffe e sull'evoluzione intercorsa.

Le tariffe analizzate riguardano l'annualità 2014 e 2015. Complessivamente i dati raccolti relativi alle articolazioni tariffarie si riferiscono ad un totale di 113 città capoluogo di provincia italiane su 113, pari al 100% del totale. La copertura del campione in termini di popolazione arriva a quasi 44 milioni di residenti, ovvero il 72,0% della popolazione italiana. Si tratta, quindi, di un campione estremamente significativo e rappresentativo.

Il calcolo della spesa media 2014 per una utenza composta da 3 persone è stata effettuata ipotizzando un consumo medio di 150 m<sup>3</sup>, 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 m<sup>3</sup>/ab/annuo.

Per un consumo annuo pari a 150 m<sup>3</sup>, una utenza domestica composta da tre persone, nel 2014 ha pagato mediamente €. 260 all'anno (iva compresa) con un range che va da 86 a 414 euro all'anno. Di conseguenza il servizio idrico integrato, ossia l'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (esclusa l'IVA) costa mediamente € 1,7 a m<sup>3</sup> di acqua di acqua fatturata, con range che va da 0,6 a 2,8 euro/m<sup>3</sup>.

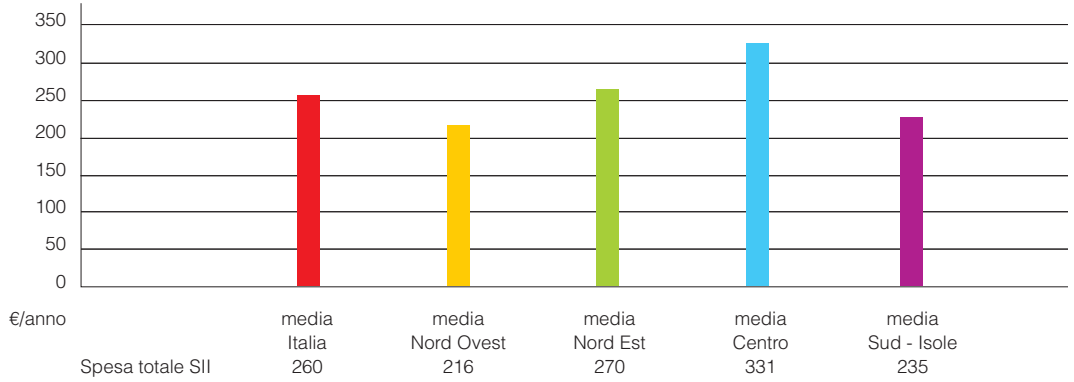
Mediamente la quota fissa rappresenta il 9% della bolletta per un costo medio di €. 24; il costo del servizio acquedotto rappresenta mediamente il 42% del totale per un costo medio di 108 €; il costo del servizio di fognatura mediamente pari al 13% del totale per un importo medio di €. 32 e la depurazione è mediamente pari al 28% del totale per un importo medio di €. 72, oltre all'iva nella misura del 10% pari a 24 euro.

**Scomposizione della spesa idrica**

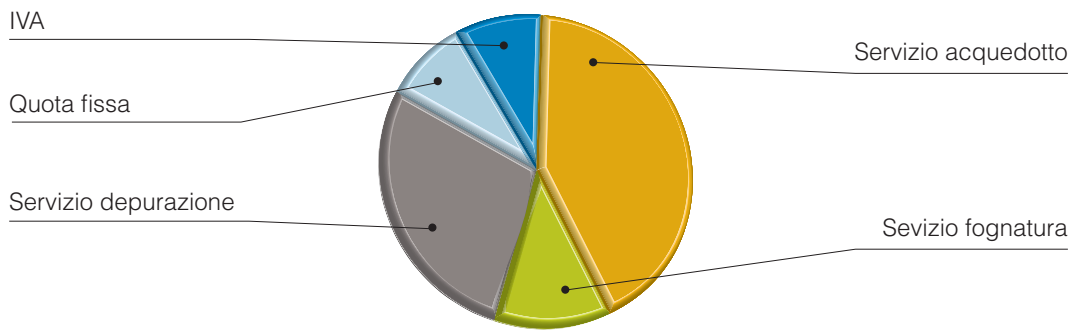
	Euro	%
Quota fissa	24	9%
Servizio acquedotto	108	42%
Servizio fognatura	32	13%
Servizio depurazione	72	28%
IVA	24	10%

**Le nostre relazioni economiche**

**Spesa media Servizio Idrico Integrato (2014)**



**Scomposizione della spesa per servizio idrico**





# Le nostre relazioni ambientali

Non rinunciare ad un sogno solo perché  
pensi ti ci vorrà troppo tempo per realizzarlo...  
Il tempo passerà comunque.

*Nazim Hikmet, poeta e drammaturgo turco*

Che le nostre lotte e la nostra preoccupazione  
per questo pianeta non ci tolgano la gioia della speranza.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 244*

Bambino

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

*Alda Merini*



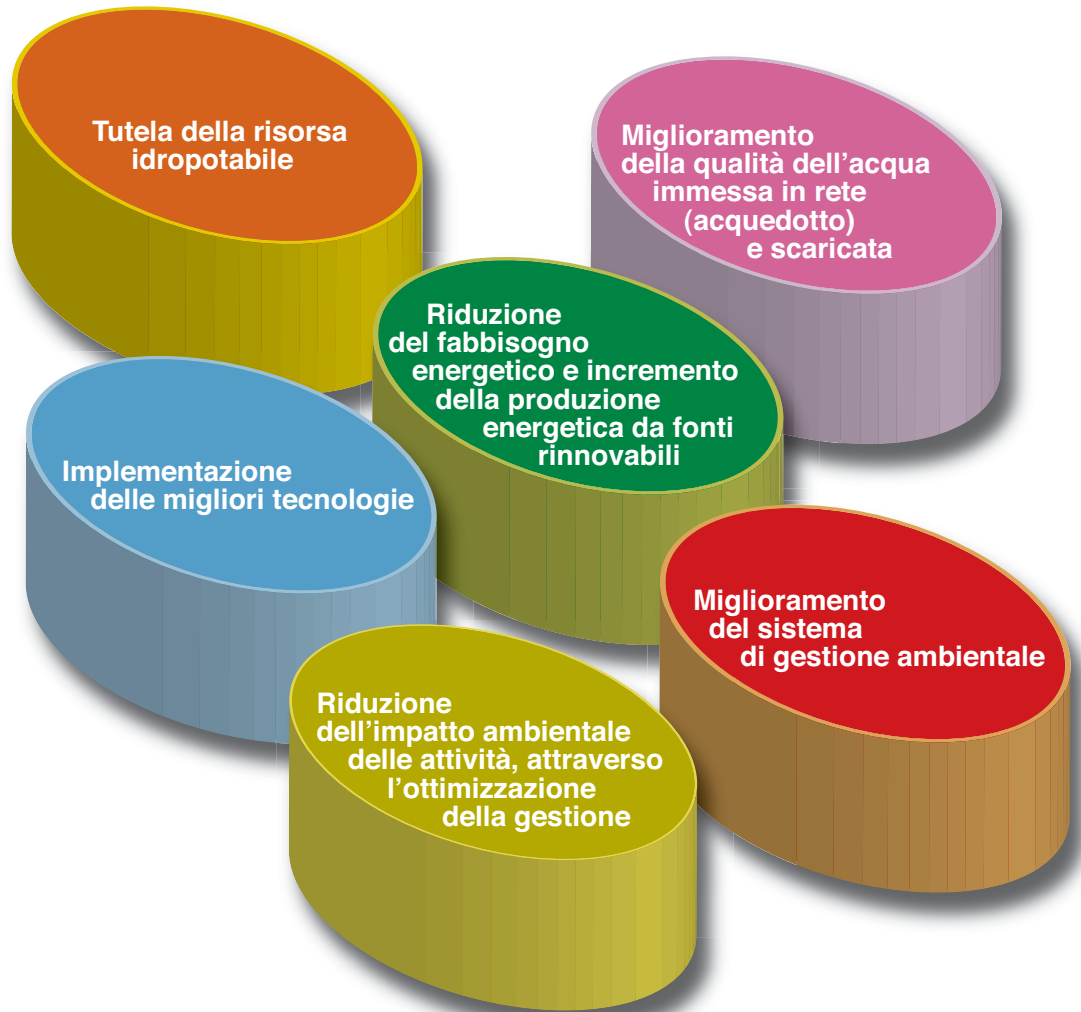
**Le nostre relazioni ambientali***Indice della sezione*

<b>5</b>	<b>Le nostre relazioni ambientali</b>	<b>65</b>
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	77
5.3.3	La qualità dell'acqua	79
5.3.4	Consumi idrici totali	81
5.3.5	Consumi idrici utenze domestiche	90
5.3.6	Consumi idrici utenze industriali	93
5.3.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	96
5.3.8	Consumi di energia elettrica	98
5.3.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	100
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	102
5.5	Servizio fognatura	109
5.5.1	Le fasi del servizio	110
5.6	Gestione cartografica delle reti	115
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	118
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	134
5.8.1	Il sistema depurativo al 31 dicembre 2015	134
5.8.2	Le fasi del processo depurativo	135
5.8.3	Gli aspetti ambientali e gli impatti ambientali	138
5.8.4	I parametri di prestazione	142
5.8.5	Le risorse utilizzate	145
5.8.6	Le emissioni	149
5.8.7	Valutazione degli impatti ambientali	153
5.9	Abitanti equivalenti	156
5.10	Scarichi attività produttive	158
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	161
5.12	L'attività di controllo	162
5.12.1	Un compito delicato	162
5.12.2	Attività di analisi del laboratorio	163
5.12.3	Rilascio di permessi e pareri	168
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	170
5.14	Parco del Lura	171



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

#### **Il Parlamento europeo delibera sul diritto umano all'acqua**

Il 9 settembre 2015, il Parlamento europeo in seduta plenaria ha votato per la prima volta su una European Citizen's Initiative (l'equivalente delle italiane leggi di iniziativa popolare), sul diritto per i cittadini europei all'uso dell'acqua.

L'aula di Strasburgo, pur non avendo potere legislativo, si è espressa in un voto di indirizzo da cui è scaturita una deliberazione fondamentale per la normativa sulle risorse idriche. Ad oggi, infatti, in alcuni Paesi europei è addirittura un problema avere accesso ad acqua potabile e in altri è il tema della privatizzazione del bene pubblico rappresentato dalle risorse idriche, a destare preoccupazione.

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.

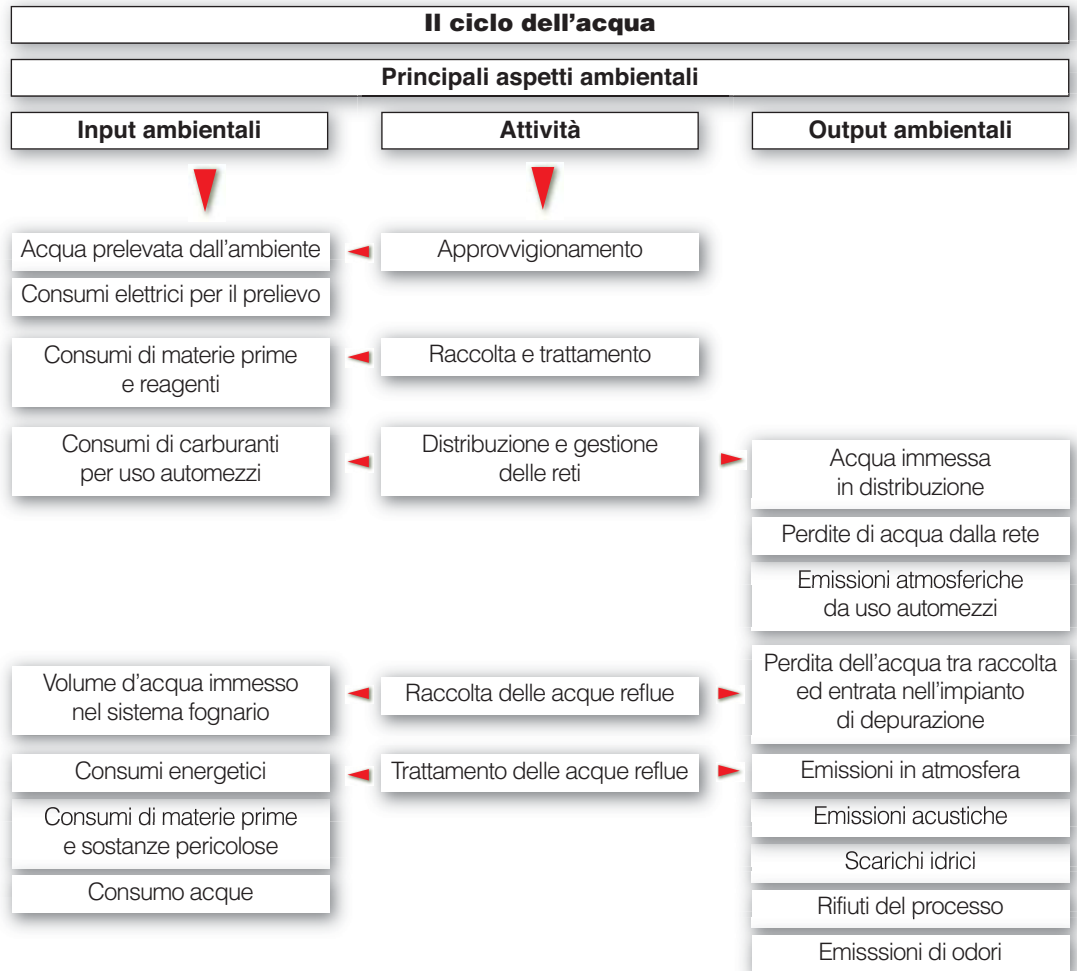
**Credo che avere la terra e non rovinarla sia la più bella forma d'arte che si possa desiderare**

*Andy Warhol*

### 5.2 - Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato

Minimizzare l'impatto sull'ambiente di tutte le fasi che compongono il ciclo idrico è l'impegno di Lura Ambiente.

#### Gli impatti ambientali



## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3 – Servizio acquedotto

## Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2015

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	8
Abitanti serviti	n°	70.711
Utenti	n°	22.529
Lunghezza della rete di distribuzione	Km	342
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 <sup>3</sup>	6.800
Volume erogato	m <sup>3</sup>	5.944.353

**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 230 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 164 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%

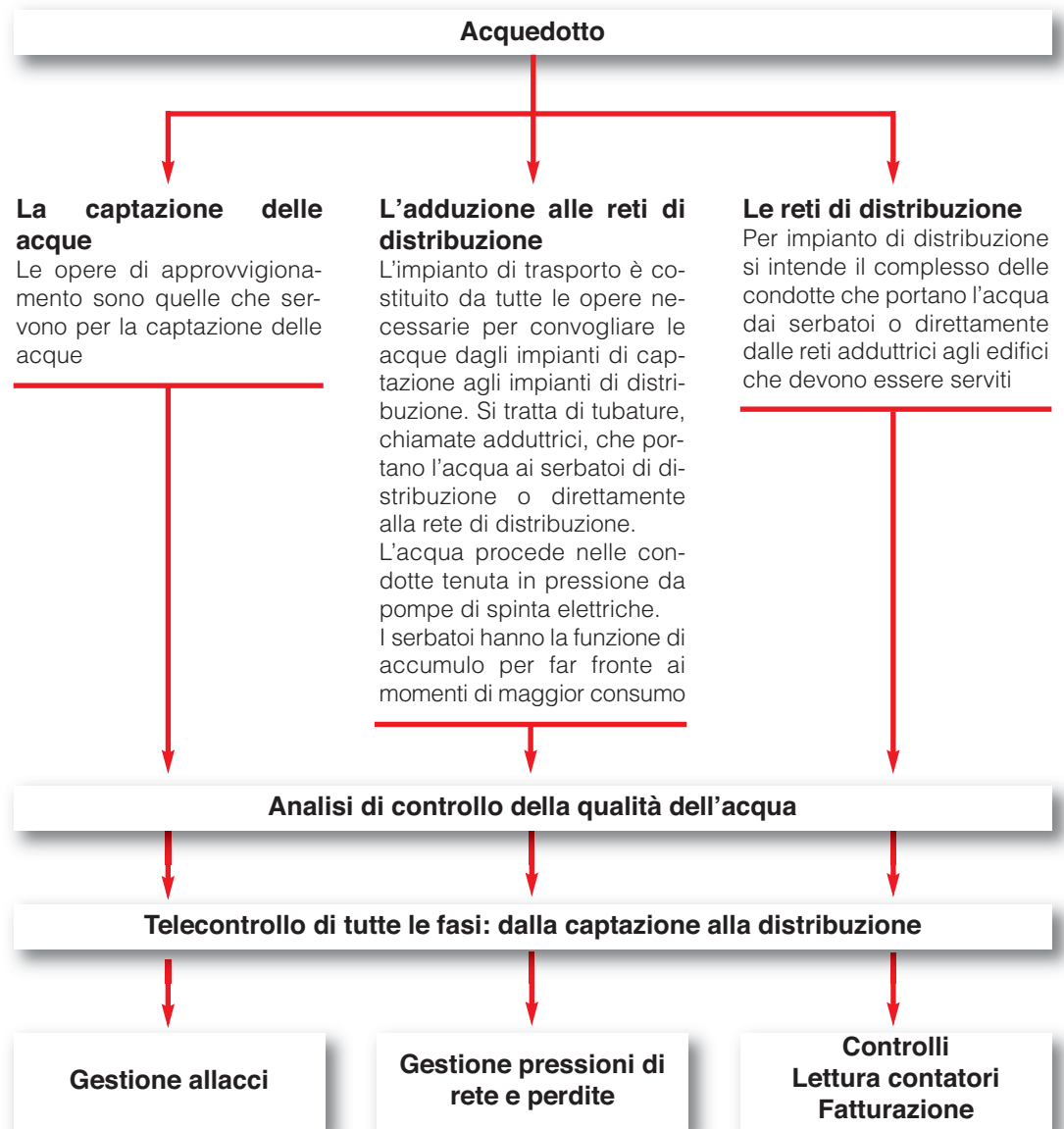
**Formula:** (Volume acqua prelevato da pozzi)/(Volume totale prelevato) × 100

**Descrizione:** Esprime la tipologia di provenienza della risorsa idrica distribuita





5.3.1 - Le fasi del servizio



Funzionamento dell'acquedotto in sintesi



**CAPTAZIONE**



**ANALISI**



**DISTRIBUZIONE**

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

## La captazione delle acque

La captazione delle acque dalla falda avviene totalmente attraverso i pozzi in funzione. L'acqua viene attinta dal sottosuolo mediante elettropompe sommerse e inviata in vasche di accumulo (serbatoi interrati, seminterrati e pensili) e quindi successivamente ripompata nella rete di distribuzione.

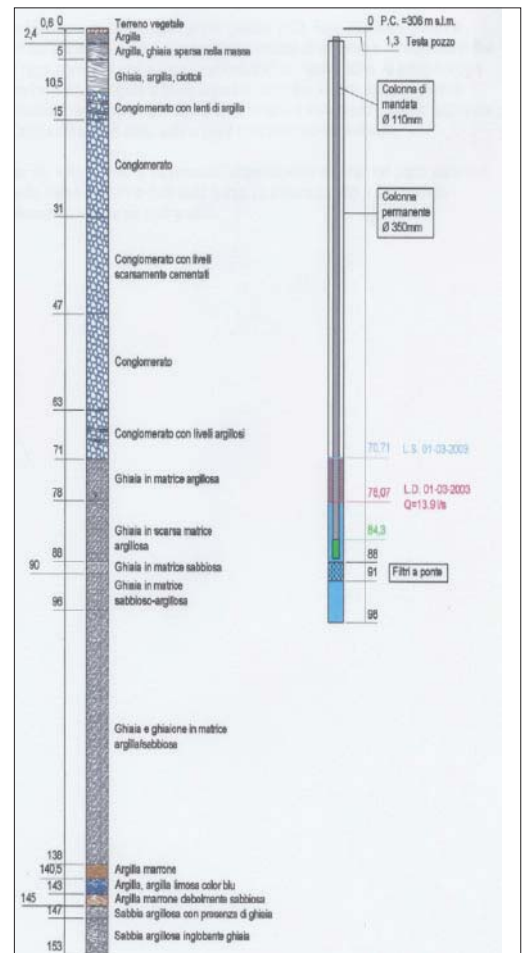
Le vasche di accumulo fungono da serbatoi e consentono l'eventuale sedimentazione della sabbia che può essere presente nei pozzi.

Le pompe sommerse sono posizionate in profondità e hanno una portata di 25-35 litri al secondo. Il numero dei pozzi che vengono attivati varia in base alle richieste idriche nelle varie ore della giornata e a seconda delle stagioni.

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

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

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

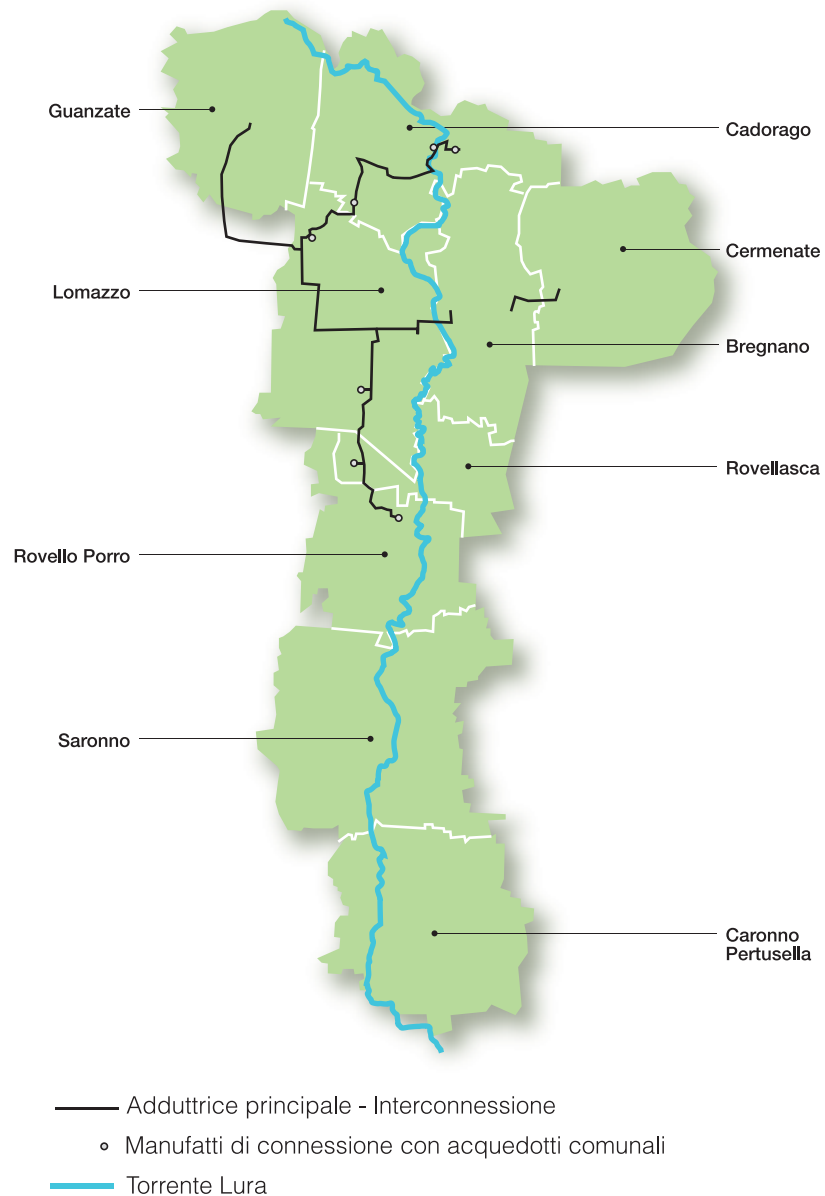


Stratigrafia e schema pozzo Monivasco, Lomazzo.

## 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.



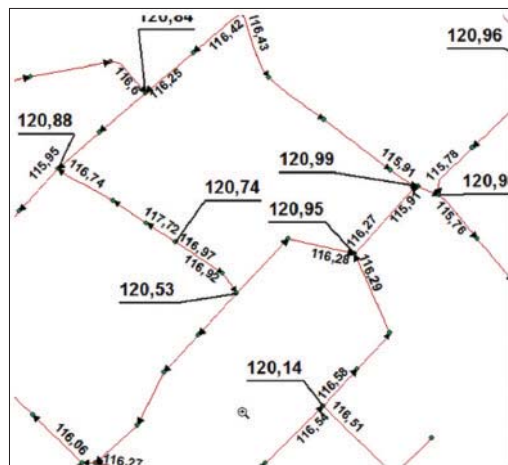
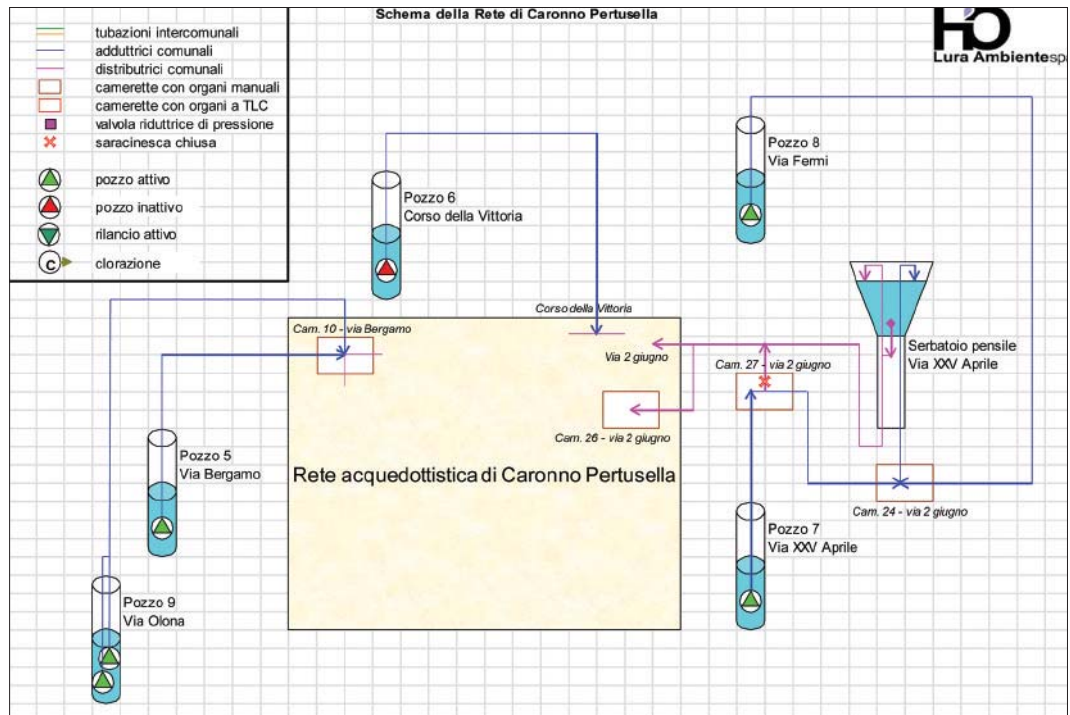
**Le nostre relazioni ambientali**

**Le reti di distribuzione**

La rete di distribuzione raggiunge tutte le utenze del servizio con un grado di copertura pari al 100%. Strutturata con una configurazione a maglia, secondo il reticolo delle vie, la rete è formata da tubazioni di diametro variabile a seconda delle necessità di ogni singola zona. La configurazione a maglia della rete di distribuzione consente, nella maggior parte dei casi, un'alimentazione da più punti e, quindi, di distribuire l'acqua potabile agli utenti anche in caso di interruzioni temporanee su determinati tratti di rete.

L'acqua viene portata dalle condotte dell'acquedotto fino all'ingresso di ogni abitazione, dove una valvola di separazione e un contatore misurano l'acqua consumata.

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



Esempio di reticolo di distribuzione



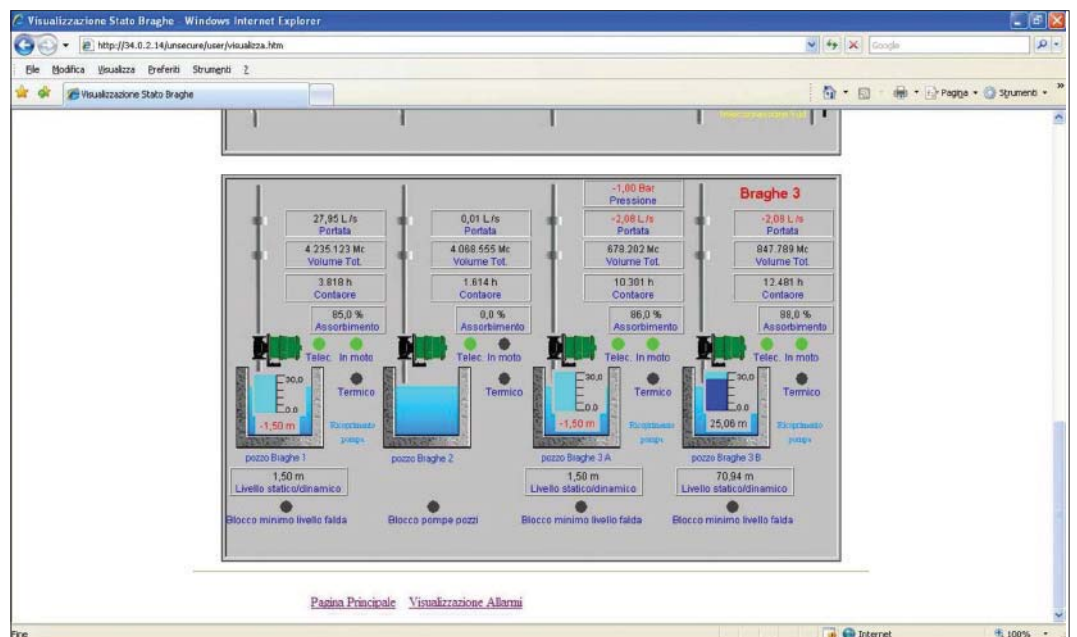
Le nostre relazioni ambientali

**Telecontrollo**

La gestione del servizio avviene mediante un sistema di telecontrollo. Questo, 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.



Pagina gestione dati di regime



Esempio di visualizzazione schema centrale Braghe a Lomazzo

Le nostre relazioni ambientali

**Controlli, lettura contatori e fatturazione**

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.

**LURA AMBIENTE S.p.A.**  
 VIA LANATE, 1000  
 21042 CARONNO PERTUSELLA (VA)  
 TEL. 033995040 - FAX 033995432  
 P.IVA 0229901029

**Contatti utili**  
**Servizio Clienti e Reclami**  
 Telefono: 02 905 98 90 dal lunedì al venerdì  
 dalle ore 14.30 alle ore 17.00  
 Sito web: www.lura-ambiente.it  
 E-mail: account@lura-ambiente.it  
 Fax: 02 96 99 432

Via Lanate 1200 - 21042 Caronno Pertusella VA  
 CIVICO PORTINELLO PER IL PUBBLICO SERVIZIO APPUNTAMENTO  
 servizio Clienti P.IVA

**CARONNO P.IVA** presso sede Lura Ambiente Via Lanate, 1000  
 Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle 17.00  
**BRESCIANO** presso Sede Lura Ambiente Via Lanate, 1000 dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00  
**CADORAGO** presso la sede del Parco Lura in via 11 novembre 8  
 Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00  
**INVERIGO** presso Via S. Margherita 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00  
**QUINZANO** presso Via S. Margherita 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00  
**LOMBARDO** presso Via S. Margherita 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00  
**NOVATE** presso Via S. Margherita 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00  
**ROVATO** presso Via S. Margherita 10 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00

**Segnalazione guasti**  
 Acqua sporca, fuoriuscita e depurazione  
 800 110 099 (servizio attivo 24 ore su 24)

**Dati della fornitura e del contratto**  
 Interventato contratto:  
 Codice Fiscale:  
 P.IVA:  
 Fontinella In:  
 Numero contratto:  
 Diametro Contatore: 100,00  
 Deposito Cauzionale: € 0,00  
 Data attivazione fornitura: 31-07-2015  
 Tariffa - Tariffa USO INDUSTRIALE  
 Numero unità abitative: 1  
 Minimo annuo fatturato per ogni unità mc:

**Letture e consumi**  
 Attuale in data 28-03-2015 mc  
 Precedente del 23-04-2014 mc  
 Consumo rilevato mc  
 Dettazione precedente scatto mc  
 Consumo fatturato con minimo mc  
 Consumo annuo stimato mc

**Utenza iscritta da impianto di depurazione attivo.**

Ulteriori informazioni (debito, analisi delle acque, sportello on-line, etc) sono disponibili nel sito www.lura-ambiente.it

**TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.**  
 Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine indicato in fattura:  
 • Modalità soluzione postale pre-ricevuto  
 • Pagamento a sportelli di qualsiasi banca con il MAV bancario.  
 • Modalità demerito/contabile bancario o postale con addebito diretto sul c/c  
 • Modalità bonifico bancario su CONTICORRATA - Ag. di Caronno Pertusella.  
 Ban. IT940 00020 00091 0000 4002 30114

Il Consumatore, qualora non effettua il pagamento entro il termine indicato in fattura dovrà corrispondere, oltre alla ratea risultante, gli interessi pari al tasso legale sull'importo, salvo applicarsi il procedimento previsto al punto della legge sul diritto di recesso, prima della scadenza del termine di pagamento.

Si ricorda che le riprese dei pagamenti devono essere concordate, nel caso previsto dalla legge, per almeno 6 mesi.

**FATTURA SERVIZIO IDRICO**  
 CONTRATTO N. \_\_\_\_\_  
 CODICE CLIENTE RID: \_\_\_\_\_

Caronno P., fattura n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
 Periodo di fatturazione dal 23-04-2014 al 28-03-2015  
 Bolletta di conguaglio lettura

Descrizione	Importo
ACQUA	
FRONZATURA	
DEPURAZIONE	
QUOTE FISSI	
ONERI PERIODICAZIONE	
ACQUACC. DIVERSI	
IMPOSTE IVA 10,00%	
IMPORTO IVA 10,00%	
ESCLUSO IVA ART. 10	
FUORI CAMPO IVA	
<b>TOTALE FATTURA</b>	€ _____

**Modalità di pagamento:** importo a credito. Fattura da non pagare. Per il rimborso contattare il servizio Clienti.

**Situazione Pagamenti:** i pagamenti risultano regolati.

**Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono**

Con deliberazione del 23 dicembre 2015 n° 655/2015/R/IDR, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha introdotto, a decorrere dell'1 luglio 2016, una nuova periodicità di fatturazione in base alle fasce di consumo di ciascun utente.

Articolo 38: Periodicità di fatturazione

38.1 Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

Novità in materia di periodicità di fatturazione

## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3.2 - Le fonti di approvvigionamento

Oltre il 95% circa dell'acqua distribuita agli utenti proviene da fonti gestite direttamente da Lura Ambiente mentre il restante 5% circa da Colline Comasche spa.

L'acqua fornita da Colline Comasche spa è stata utilizzata per l'84% nel Comune di Cadorago, per il 15% nel Comune di Guanzate e per la restante quota nel Comune di Cermenate.

**Consumi, fabbisogni e dotazioni idriche**

I termini consumo, fabbisogno e dotazione idrica 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	2011	2012	2013	2014	2015
Fonti di approvvigionamento proprie	6.035.293	5.977.913	5.861.927	5.118.469	5.671.410
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	347.781	262.853	366.308	271.782	272.943
<b>Acqua complessivamente consumata</b>	<b>6.383.074</b>	<b>6.240.766</b>	<b>6.228.235</b>	<b>5.390.251</b>	<b>5.944.353</b>
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	5,45%	4,21%	5,88%	5,04%	4,59%

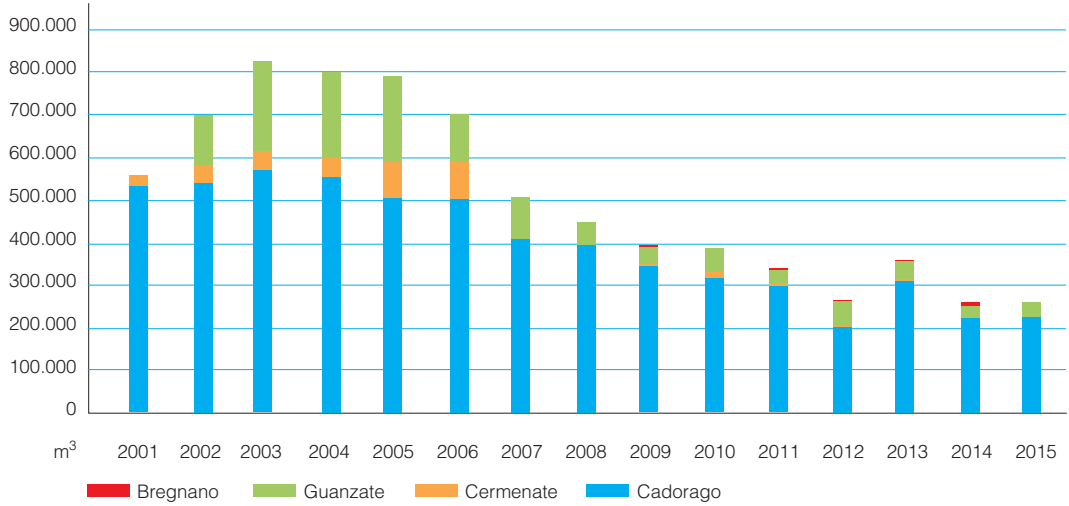
**Utilizzo della risorsa idrica proveniente da approvvigionamenti da terzi****Acqua acquistata da Colline Comasche spa**

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	5.190	980	1.150	11.490	0
Cadorago	306.015	218.384	323.032	220.798	229.537
Cermenate	1.770	584	800	0	582
Guanzate	34.806	42.905	41.326	39.494	42.824
<b>Totale</b>	<b>347.781</b>	<b>262.853</b>	<b>366.308</b>	<b>271.782</b>	<b>272.943</b>
Variazione assoluta su anno precedente		-84.928	103.455	-94.526	1.161
Variazione % su anno precedente		-24,42%	39,36%	-25,81%	0,43%
<b>Ripartizione percentuale</b>					
Bregnano	1,49%	0,37%	0,31%	4,23%	0,00%
Cadorago	87,99%	83,08%	88,19%	81,24%	84,10%
Cermenate	0,51%	0,22%	0,22%	0,00%	0,21%
Guanzate	10,01%	16,32%	11,28%	14,53%	15,69%

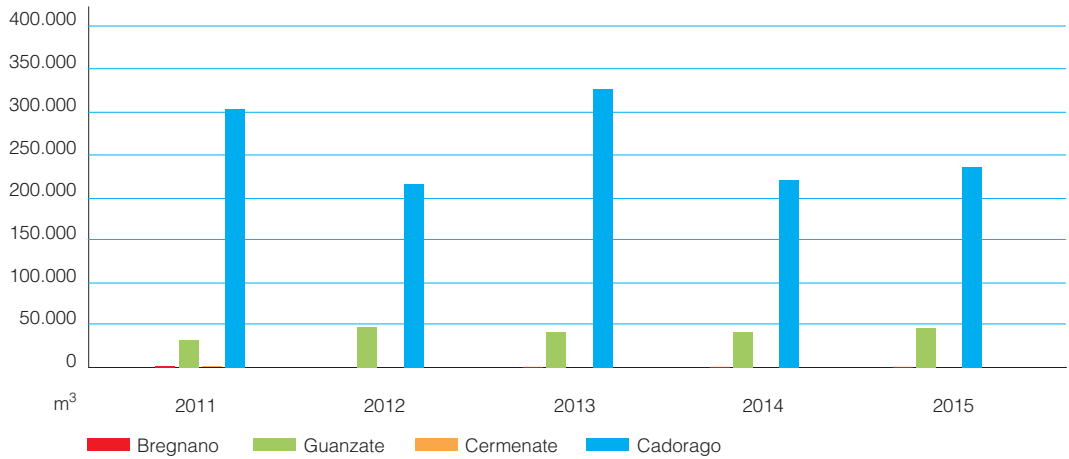
Il ricorso ad approvvigionamenti esterni, dopo aver registrato un incremento nel 2013, è ritornato a scendere nel 2014 e ad attestarsi su un valore analogo nel 2015.

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

700

Campionamenti all'anno  
sull'acqua distribuita

13.600

Determinazioni all'anno per il  
controllo dei parametri

I controlli sulle acque potabili 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 2015

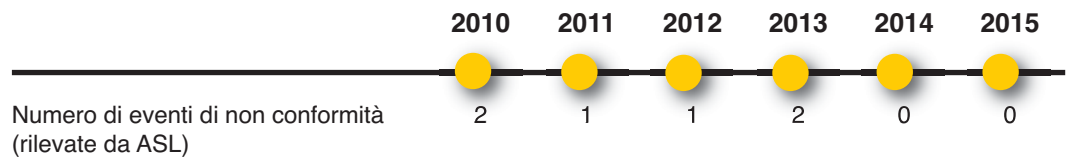
Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Valore di parametro
Escherichia Coli	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Enterococchi	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Batteri Coliformi a 37°	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Conducibilità elettrica specifica	µS/cm	485	470	166	491	426	420	290	242	2500
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,8	7,6	8	7,6	7,8	7,8	7,9	7,9	6,5-9,5
Temperatura	° C	15,5	15,2	16,4	15,9	14,2	15,6	16,5	16	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	280	310	160	306	290	185	160	168	1500**
Durezza totale	° F	25,8	27	12	22	25	27	15	12,3	15-50**
Calcio	mg/l	90	93	42	78	86	94	47	48	*
Magnesio	mg/l	9,2	6,6	4	7,6	8	10	7,0	3,0	*
Cloruro	mg/l	30	27	7	19	18	16	9	7	250
Solfato	mg/l	28	25	6,5	20	17	15	11	6	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	37	33	22,5	27	31	35	15,5	20	50
Potassio	mg/l	2,0	1,7	0,8	2,3	0,8	1,0	1,4	0,9	*
Bicarbonati	mg/l	210	140	250	210	220	160	179	133	*
Silice	mg/l	9,1	290	4,4	14,3	1,1	1,7	4,8	4	*
Sodio	mg/l	24	23,5	5,5	13	5,5	10	11	8,3	*
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**

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.

**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.



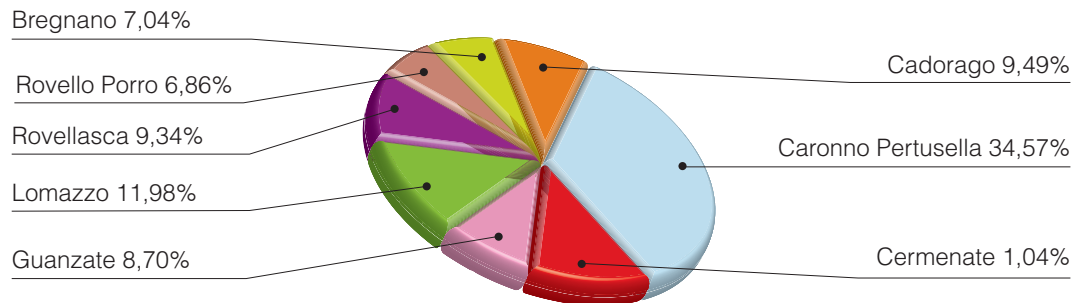
## Le nostre relazioni ambientali

## 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 2015 (1).

Comuni	Totale acqua utilizzata m <sup>3</sup>	Incidenza per Comune %	Consumo medio giornaliero m <sup>3</sup>	Consumo medio mensile m <sup>3</sup>	Portata media giornaliera Lt./s
Bregnano	418.236	7,04%	1.146	34.853	13,26
Cadorago	563.876	9,49%	1.545	46.990	17,88
Caronno Pertusella	2.054.686	34,57%	5.629	171.224	65,15
Ceremate	715.584	12,04%	1.961	59.632	22,69
Guanzate	516.998	8,70%	1.416	43.083	16,39
Lomazzo	712.075	11,98%	1.951	59.340	22,58
Rovellasca	554.934	9,34%	1.520	46.245	17,60
Rovello Porro	407.964	6,86%	1.118	33.997	12,94
<b>Totale</b>	<b>5.944.353</b>	<b>100%</b>	<b>16.286</b>	<b>495.363</b>	<b>188,49</b>

## Incidenza acqua consumata per Comune nel 2015



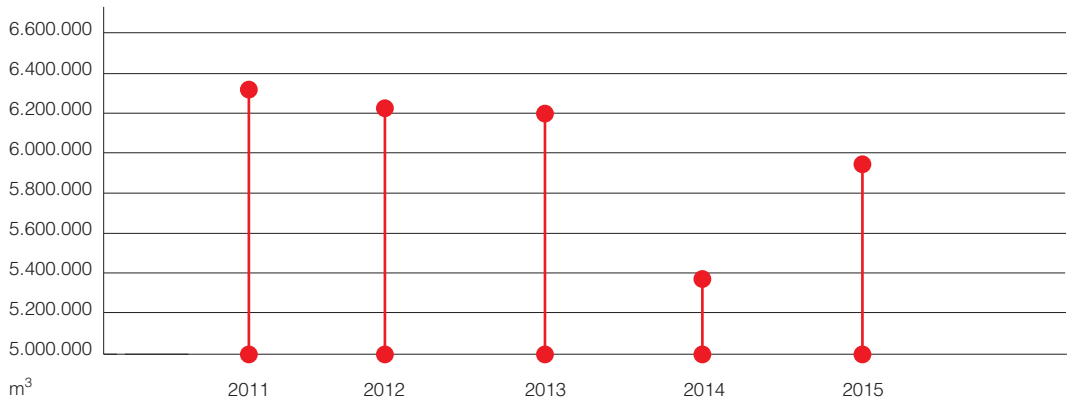
1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

## Le nostre relazioni ambientali

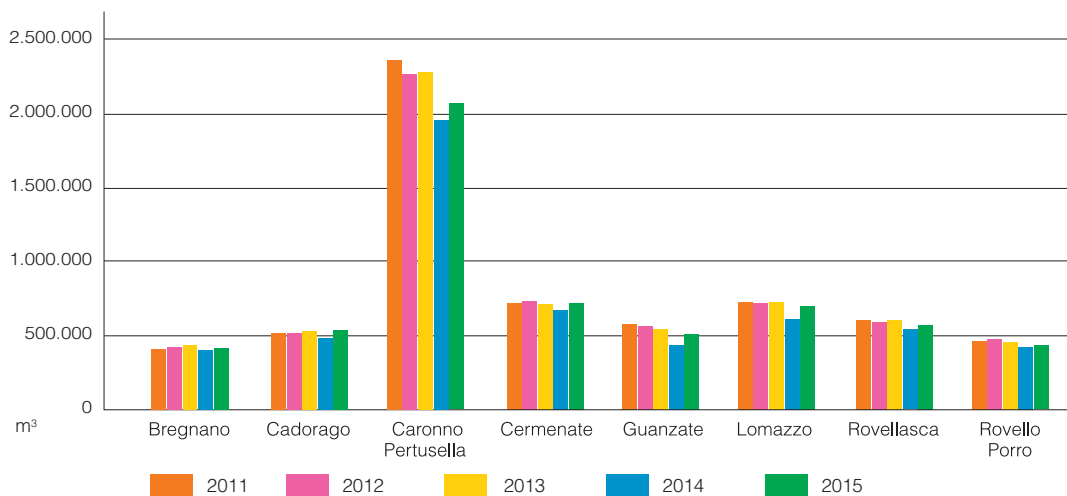
## Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2011 – 2015

Anni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	413.216	424.904	431.346	386.975	418.236
Cadorago	530.690	533.650	549.515	462.775	563.876
Caronno Pertusella	2.372.950	2.260.669	2.259.939	1.888.965	2.054.686
Ceremate	711.932	715.121	699.037	654.203	715.584
Guanzate	560.604	541.742	530.608	438.527	516.998
Lomazzo	741.955	725.435	725.161	628.618	712.075
Rovellasca	593.746	578.505	591.191	532.115	554.934
Rovello Porro	457.981	460.740	441.438	398.072	407.964
<b>Totale</b>	<b>6.383.074</b>	<b>6.240.766</b>	<b>6.228.235</b>	<b>5.390.251</b>	<b>5.944.353</b>
Variazione assoluta su anno precedente		-142.308	-12.531	-837.984	554.102
Variazione % su anno precedente		-2,23%	-0,20%	-13,45%	10,28%

## Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2011 - 2015



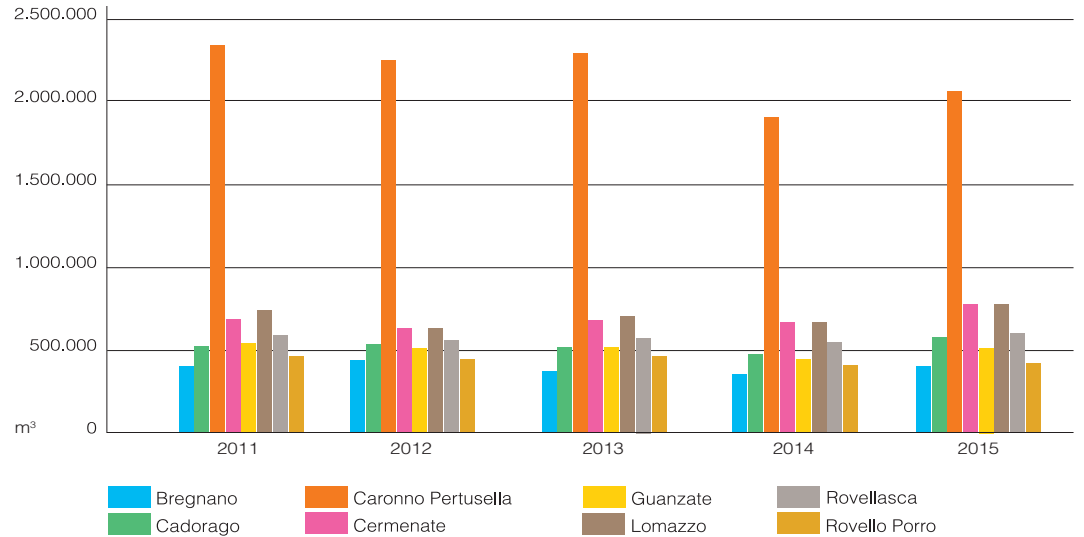
## Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2011 - 2015, distinto per Comune e per anno





Le nostre relazioni ambientali

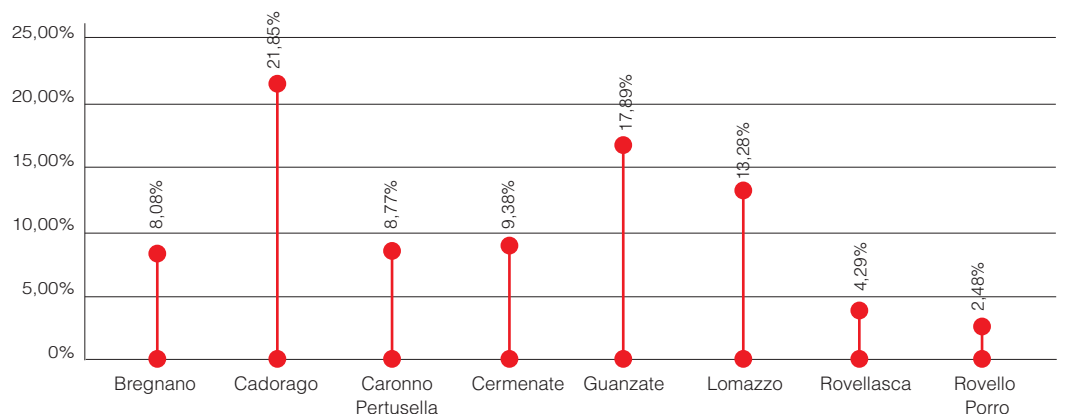
**Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2011 - 2015, distinto per anno e per Comune**



**Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2014 - 2015**

Il quantitativo complessivo di acqua consumata nel 2015 ha registrato, rispetto al 2014, un aumento superiore al 10%. I Comuni con i segni positivi più consistenti sono stati Cadorago e Guanzate.

Comuni	Acqua consumata 2014	Acqua consumata 2015	Variazione assoluta	Variazione % periodo
	m <sup>3</sup>			
Bregnano	386.975	418.236	31.260	8,08%
Cadorago	462.775	563.876	101.101	21,85%
Caronno Pertusella	1.888.965	2.054.686	165.721	8,77%
Ceremate	654.203	715.584	61.381	9,38%
Guanzate	438.527	516.998	78.471	17,89%
Lomazzo	628.618	712.075	83.457	13,28%
Rovellasca	532.115	554.934	22.819	4,29%
Rovello Porro	398.072	407.964	9.892	2,48%
<b>Totale</b>	<b>5.390.251</b>	<b>5.944.353</b>	<b>554.102</b>	<b>10,28%</b>



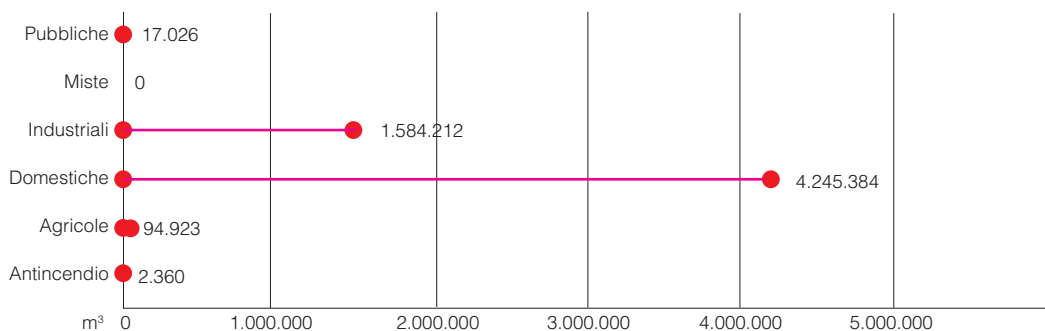
## Le nostre relazioni ambientali

## Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2015

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche m <sup>3</sup>	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
Bregnano	0	14.509	336.326	67.401	0	<b>418.236</b>
Cadorago	0	7.355	457.476	99.045	0	<b>563.876</b>
Caronno Pertusella	2.360	0	1.201.124	851.203	0	<b>2.054.686</b>
Ceremate	0	66.067	532.540	116.976	0	<b>715.584</b>
Guanzate	0	6.992	376.487	133.519	0	<b>516.998</b>
Lomazzo	0	0	530.005	165.044	17.026	<b>712.075</b>
Rovellasca	0	0	450.474	104.460	0	<b>554.934</b>
Rovello Porro	0	0	361.400	46.564	0	<b>407.964</b>
<b>Totale 2015</b>	<b>2.360</b>	<b>94.923</b>	<b>4.245.834</b>	<b>1.584.212</b>	<b>17.026</b>	<b>5.944.353</b>
<b>Incidenza %</b>	<b>0,04%</b>	<b>1,60%</b>	<b>71,43%</b>	<b>26,65%</b>	<b>0,29%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale 2014</b>	<b>12.088</b>	<b>45.561</b>	<b>3.946.025</b>	<b>1.373.946</b>	<b>12.631</b>	<b>5.390.251</b>
<b>Totale 2013</b>	<b>4.896</b>	<b>42.785</b>	<b>4.414.165</b>	<b>1.750.029</b>	<b>16.361</b>	<b>6.228.235</b>
<b>Totale 2012</b>	<b>10.757</b>	<b>51.901</b>	<b>4.349.610</b>	<b>1.815.812</b>	<b>12.686</b>	<b>6.240.766</b>
<b>Totale 2011</b>	<b>22.990</b>	<b>49.206</b>	<b>4.366.284</b>	<b>1.923.761</b>	<b>20.833</b>	<b>6.383.074</b>

(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 2015



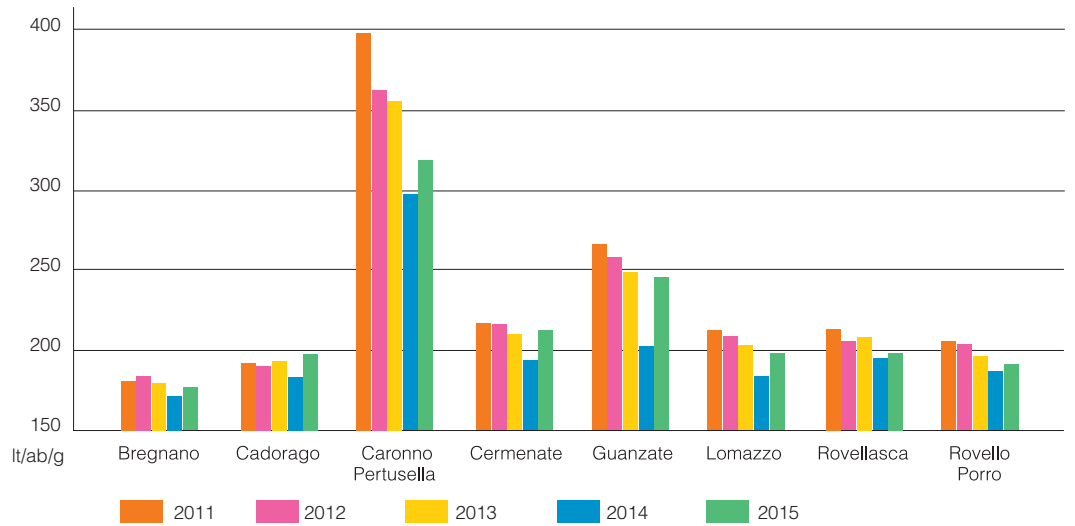
## Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2011 - 2015

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
	<b>lt/ab/giorno</b>								
2011	182,13	189,93	396,34	215,95	269,55	221,17	215,14	207,70	<b>257,94</b>
2012	184,40	187,30	369,08	215,49	257,86	212,73	205,76	206,33	<b>248,11</b>
2013	182,01	190,89	359,02	208,33	249,95	206,76	208,00	195,32	<b>242,99</b>
2014	163,59	160,84	297,68	193,87	205,66	176,91	187,02	175,62	<b>209,25</b>
2015	176,26	195,13	321,21	214,40	242,58	198,08	196,84	179,93	<b>230,32</b>
<b>Variazione % 2011-2015</b>	<b>-3,22%</b>	<b>2,74%</b>	<b>-18,96%</b>	<b>-0,72%</b>	<b>-10,01%</b>	<b>-10,44%</b>	<b>-8,51%</b>	<b>-13,37%</b>	<b>-10,71%</b>

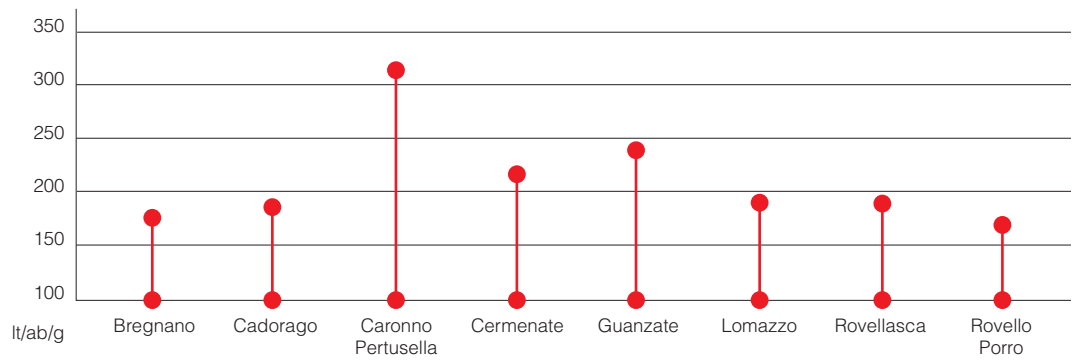
Il consumo idrico lordo per abitante è costituito dal valore complessivo di tutti i consumi - domestici, pubblici, produttivi - allacciati alla rete.

Le nostre relazioni ambientali

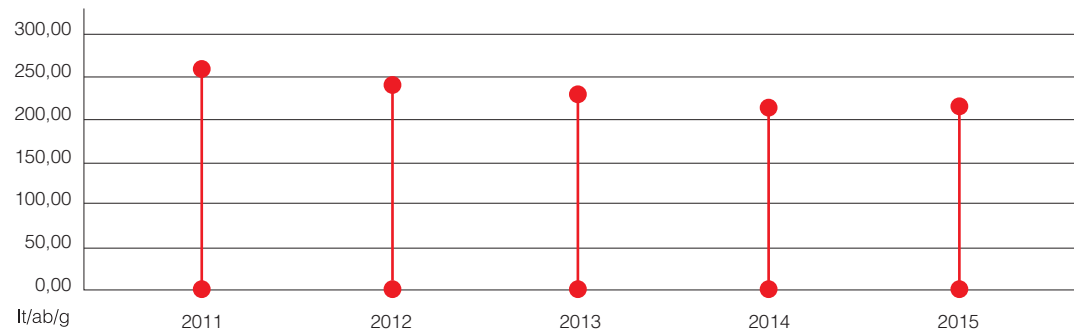
**Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2011 – 2015**



**Consumo idrico giornaliero lordo per abitante: anno 2015**

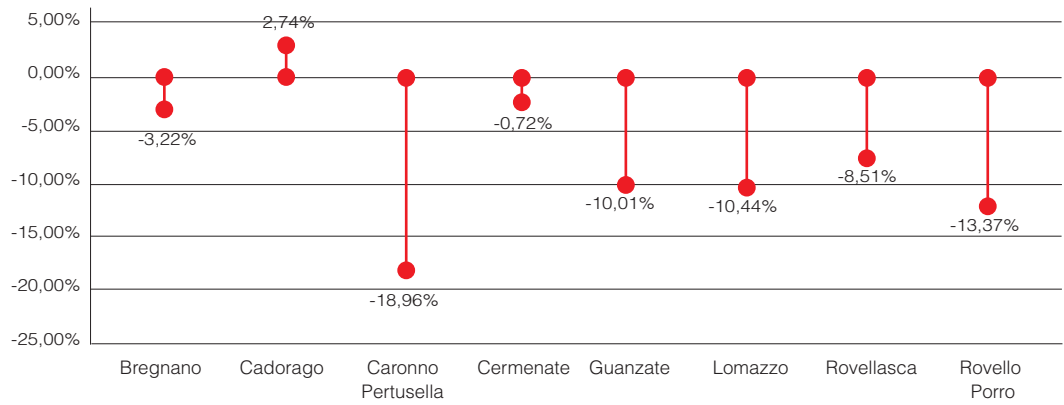


**Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2011 - 2015**



Le nostre relazioni ambientali

**Variatione percentuale del consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2011-2015  
distinto per Comune**



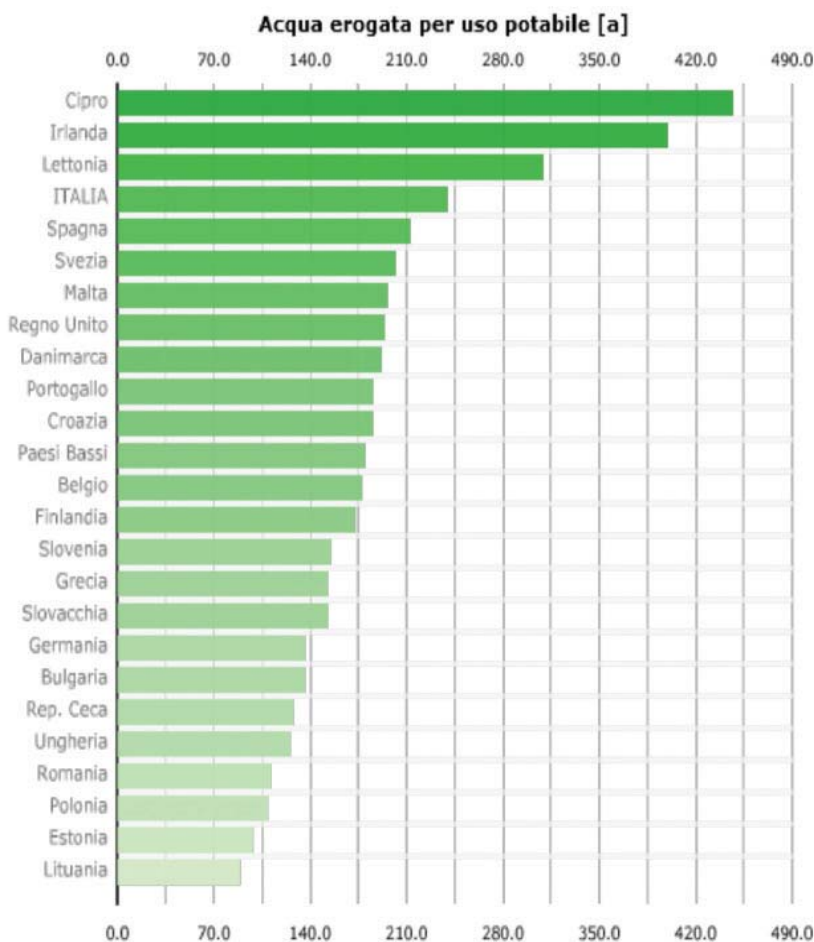


## Le nostre relazioni ambientali

**Raffronto consumo idrico giornaliero per abitante dei Comuni gestiti da Lura Ambiente con i dati rilevati dall'Istat****Consumo pro capite giornaliero: Report 'Noi Italia 2015' dell'Istat**

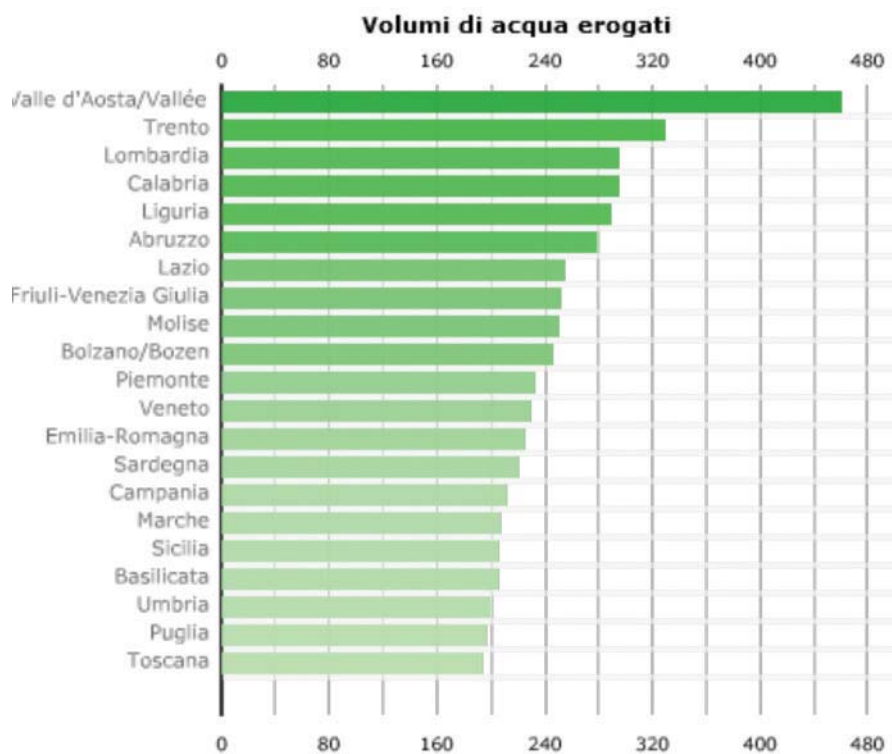
Le informazioni sulla filiera pubblica delle risorse idriche e sui servizi idrici attivi in Italia sono state rilevate dal Censimento delle acque per uso civile nel 2012. Le unità di rilevazione sono gli oltre tremila enti gestori dei servizi idrici. Nel 2012 in Italia sono stati immessi giornalmente nelle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile 385 litri per abitante, in aumento rispetto ai 373 litri registrati nel 2008.

Il consumo pro capite giornaliero di acqua è pari a 241 litri, 12 in meno al giorno per abitante rispetto al 2008. Non tutta l'acqua che viene immessa in rete, pertanto, arriva agli utenti finali: le dispersioni delle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile risultano pari in media al 37,4%, in aumento rispetto al 2008 (32,1%).



I dati di Austria, Francia e Lussemburgo non sono disponibili. Il dato dell'Italia è del 2012, per gli altri stati l'anno è l'ultimo disponibile. Nel 2012 l'Italia è, nell'insieme dei paesi Ue28, uno dei maggiori consumatori di acqua potabile e con 241 litri giornalieri di acqua erogata per abitante si colloca al quarto posto, subito dopo Cipro, Irlanda e Lettonia. Il consumo medio europeo è di 188 litri per abitante al giorno, valore che viene superato da nove paesi, mentre sono sedici i paesi che si attestano su valori inferiori. In particolare, in Lituania ed Estonia un abitante consuma mediamente meno di 100 litri d'acqua al giorno.

## Le nostre relazioni ambientali



Nel 2012, in Italia sono stati immessi nella rete di distribuzione dell'acqua potabile 385 litri per abitante al giorno, il 3,2% in più rispetto a quanto registrato nel 2008 (373 litri). I volumi giornalieri pro capite immessi in rete presentano una forte variabilità territoriale. La ripartizione con il volume maggiore di acqua immessa è il Nord-ovest: 399 litri pro capite contro i 392 del Mezzogiorno. A livello regionale si va dai 293 litri giornalieri per abitante delle Marche ai 591 della Valle d'Aosta. Il consumo giornaliero di acqua per uso potabile per abitante a livello nazionale è pari a 241 litri, 12 litri al giorno in meno rispetto all'ultimo dato del 2008. A livello di ripartizione territoriale l'analisi dell'indicatore mostra valori che vanno dai 222 litri pro capite al giorno del Mezzogiorno ai 280 del Nord-ovest in cui si registra, peraltro, 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). Toscana e Puglia presentano il valore più basso di acqua erogata al giorno, di poco inferiore ai 200 litri giornalieri per abitante. Non tutta l'acqua che viene immessa in rete arriva agli utenti finali. Nel complesso le dispersioni delle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile risultano del 37,4%; si registra un lieve peggioramento rispetto al 2008, quando le dispersioni di rete erano del 32,1%. Si disperdono quindi, per ogni residente, 144 litri al giorno oltre quanto effettivamente consumato. Le dispersioni di rete mostrano una forte variabilità territoriale. A livello di ripartizione, si ha una maggiore dispersione nel Mezzogiorno in cui poco meno della metà dei volumi immessi in rete non raggiunge gli utenti finali (43,3%). Di contro, il Nord-ovest è la ripartizione con il livello di dispersione più basso (30,0%). La regione con il più basso livello di dispersione della rete è la Valle d'Aosta (21,9%), mentre quella che registra perdite maggiori è la Sardegna (54,8%).

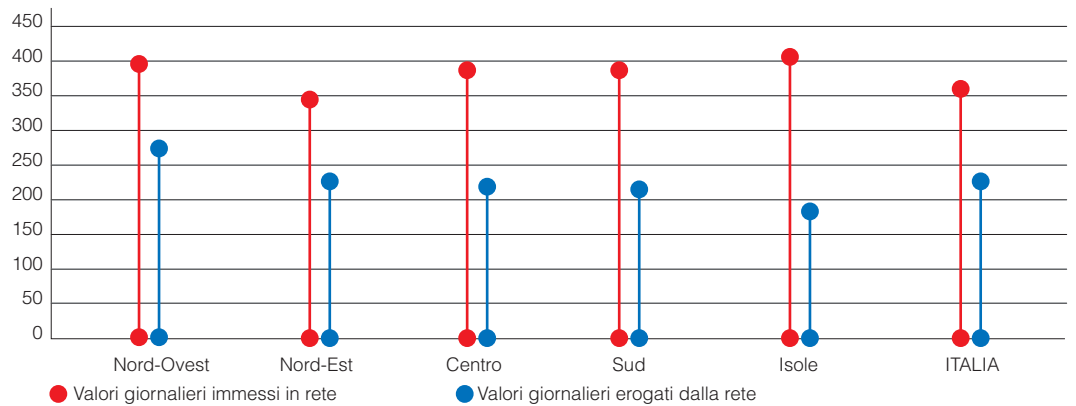
Fonte: <http://noi-italia2015.istat.it/>

**Le nostre relazioni ambientali**

**Censimento generale delle acque per uso civile**

Istat, 30 Giugno 2014

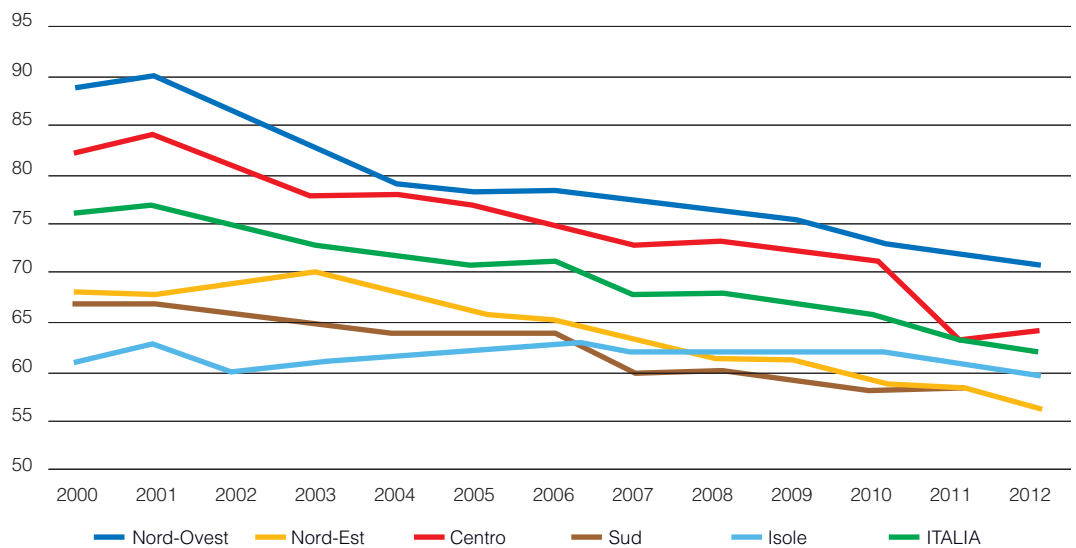
Anche l'erogazione dell'acqua ad uso potabile si presenta eterogenea sul territorio italiano. Con 280 litri per abitante al giorno, il Nord-ovest è la ripartizione geografica in cui è maggiore l'erogazione di acqua potabile pro capite. Nella stessa ripartizione, peraltro, si registra una forte variabilità 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.



**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 m<sup>3</sup>/abitante**



Fonte: Elaborazione AEEGSI su dati Istat

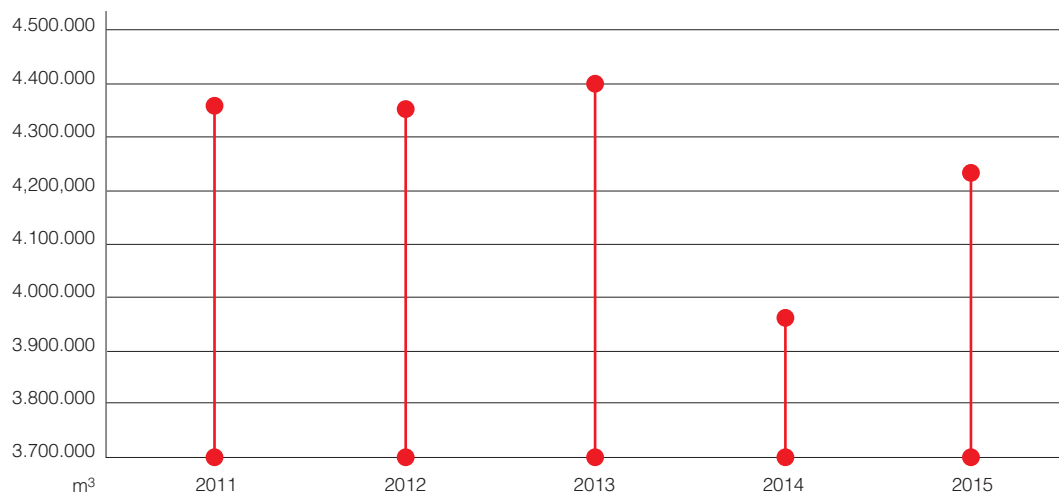
## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3.5 - Consumi idrici utenze domestiche

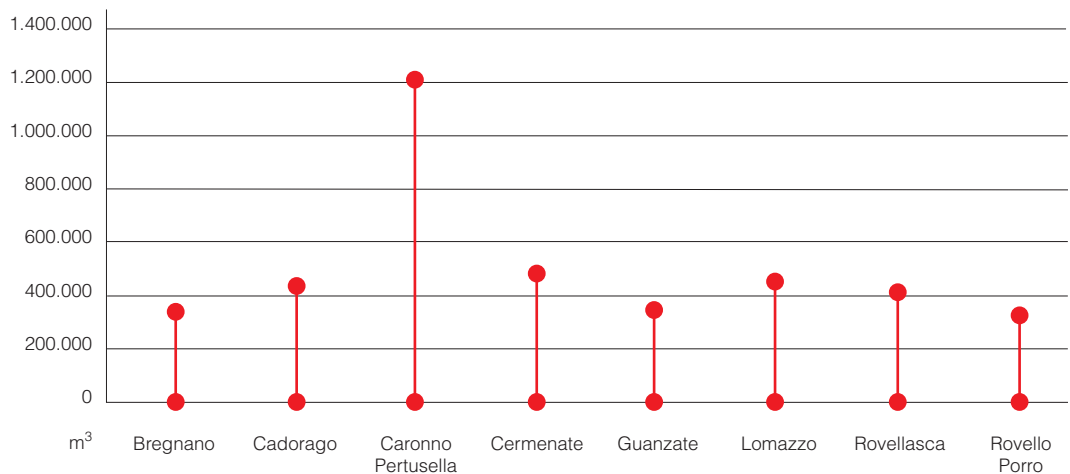
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
$m^3$									
<b>2011</b>	334.752	418.237	1.194.164	546.800	424.441	581.109	467.854	398.927	<b>4.366.284</b>
<b>2012</b>	337.608	417.900	1.221.242	569.103	390.857	564.110	460.008	388.783	<b>4.349.610</b>
<b>2013</b>	353.043	423.061	1.220.237	564.317	402.425	583.687	483.016	384.379	<b>4.414.165</b>
<b>2014</b>	320.255	373.771	1.083.675	523.070	355.861	509.359	428.576	351.459	<b>3.946.025</b>
<b>2015</b>	336.326	457.476	1.201.124	532.540	376.487	530.005	450.474	361.400	<b>4.245.834</b>

Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2011 - 2015



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2015





## Le nostre relazioni ambientali

## Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

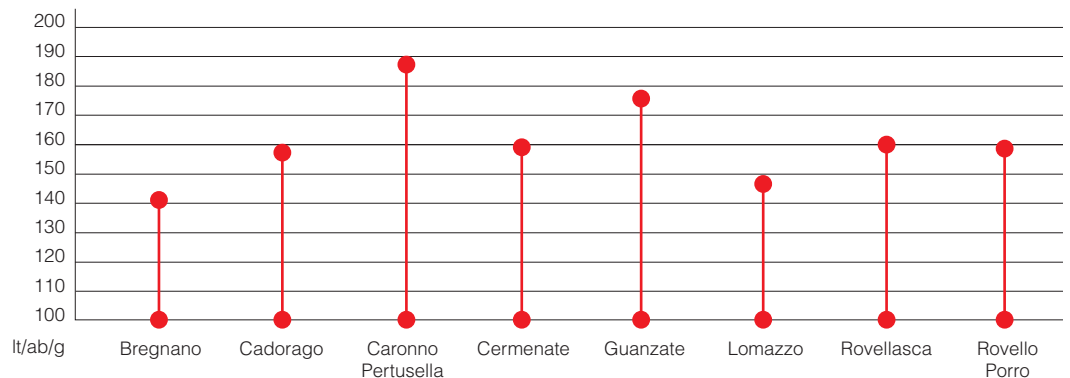
Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
<b>2011</b>	<b>4.366.284</b>		
<b>2012</b>	<b>4.349.610</b>	-16.674	-0,38%
<b>2013</b>	<b>4.414.165</b>	64.555	1,48%
<b>2014</b>	<b>3.946.025</b>	-468.140	-10,61%
<b>2015</b>	<b>4.245.834</b>	299.808	7,60%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2015 ha registrato, a fronte di una sostanziale stabilità degli utenti serviti, un incremento superiore al 7%. Ciò sta a significare che i consumi pro-capite hanno registrato nel corso del 2015 un incremento, come evidenziato nelle tabelle successive.

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

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
<b>2011</b>	147,54	149,69	199,46	165,86	204,08	173,22	169,53	180,92	<b>176,44</b>
<b>2012</b>	146,52	146,67	199,38	171,49	186,04	165,42	163,61	174,10	<b>172,93</b>
<b>2013</b>	148,97	146,96	193,85	168,18	189,57	166,42	169,94	170,07	<b>172,22</b>
<b>2014</b>	135,38	129,90	170,78	155,01	166,89	143,35	150,63	155,06	<b>153,18</b>
<b>2015</b>	141,74	158,31	187,77	159,56	176,65	147,43	159,78	159,39	<b>164,51</b>

## Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune: anno 2015

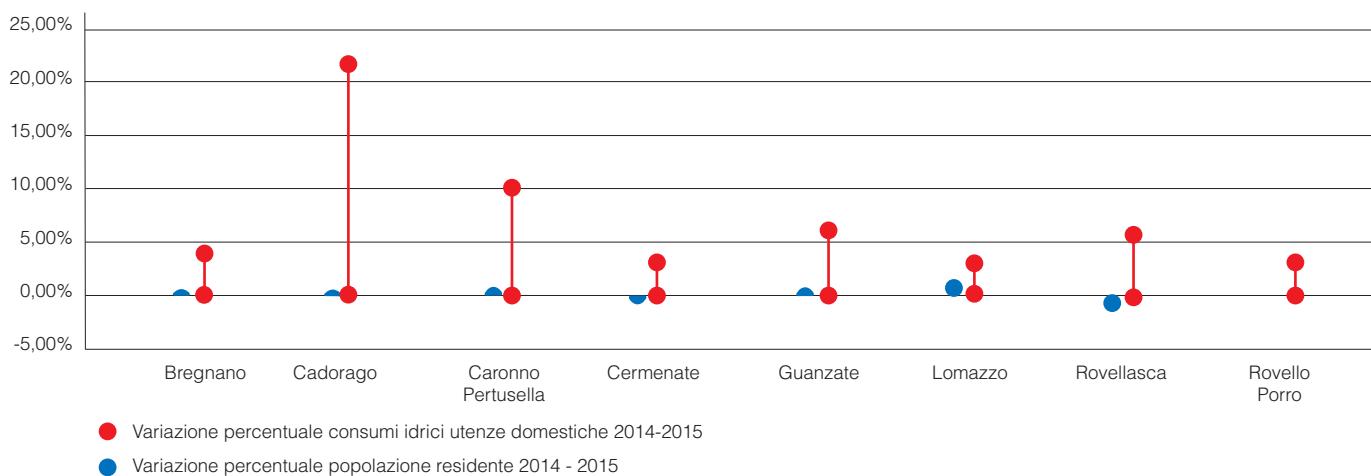


## Le nostre relazioni ambientali

## Raffronto variazione popolazione residente e consumi pro capite utenze domestiche: periodo 2014-2015

Comuni	Popolazione		Variazione % popolazione	Consumo pro capite		Variazione percentuale consumo pro capite
	2014	2015		2014	2015	
Bregnano	6.480	6.501	0,32%	135,38	141,74	4,70%
Cadorago	7.884	7.917	0,42%	129,90	158,31	21,87%
Caronno Pertusella	17.385	17.525	0,81%	170,78	187,77	9,95%
Ceremate	9.245	9.144	-1,09%	155,01	159,56	2,94%
Guanzate	5.791	5.839	0,83%	166,89	176,65	5,85%
Lomazzo	9.735	9.849	1,17%	143,35	147,43	2,85%
Rovellasca	7.797	7.724	-0,94%	150,63	159,78	6,08%
Rovello Porro	6.210	6.212	0,03%	155,06	159,39	2,80%
<b>Totale</b>	<b>70.527</b>	<b>70.711</b>	<b>0,26%</b>	<b>153,18</b>	<b>164,51</b>	<b>7,39%</b>

La visualizzazione del raffronto tra la variazione della popolazione residente ed i consumi idrici effettuati dalle utenze domestiche evidenzia, per il 2015, un incremento medio dei consumi pro-capite di oltre il 7%.



Le nostre relazioni ambientali

5.3.6 - Consumi idrici utenze industriali

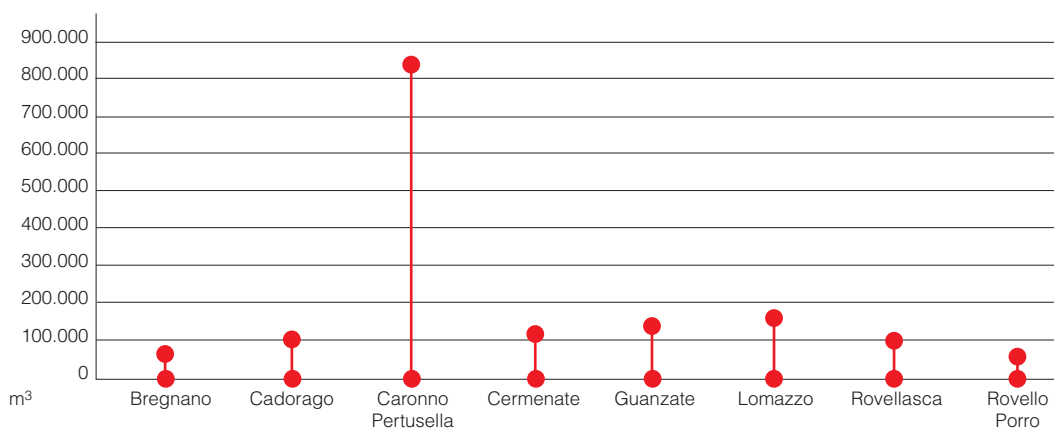
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
<b>m<sup>3</sup></b>									
<b>2011</b>	63.312	102.941	1.155.796	148.319	128.434	140.012	125.892	59.054	<b>1.923.761</b>
<b>2012</b>	65.066	109.025	1.028.670	129.037	144.920	148.638	118.497	71.957	<b>1.815.812</b>
<b>2013</b>	64.445	117.741	1.034.806	120.375	122.315	125.113	108.175	57.059	<b>1.750.029</b>
<b>2014</b>	52.686	82.064	793.202	109.721	79.492	106.628	103.539	46.613	<b>1.373.946</b>
<b>2015</b>	67.401	99.045	851.203	116.976	133.519	165.044	104.460	46.564	<b>1.584.212</b>

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze industriali: periodo 2011 -2015



## Le nostre relazioni ambientali

## Consumo complessivo annuo delle utenze industriali: anno 2015



Il 50% circa dei consumi delle utenze industriali si registra nel Comune di Caronno Pertusella.

## Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze industriali: periodo 2011 - 2015

Anni	Totale m <sup>3</sup>	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo	Variazione percentuale del periodo
<b>2011</b>	1.923.761				
<b>2012</b>	1.815.812	-107.949	-5,61%	-107.949	-5,61%
<b>2013</b>	1.750.029	-65.782	-3,62%	-173.732	-9,03%
<b>2014</b>	1.373.946	-376.084	-21,49%	-549.815	-28,58%
<b>2015</b>	1.584.212	210.266	15,30%	-339.549	-17,65%

## Variazione del consumo delle utenze industriali distinto per comune: periodo 2014 - 2015

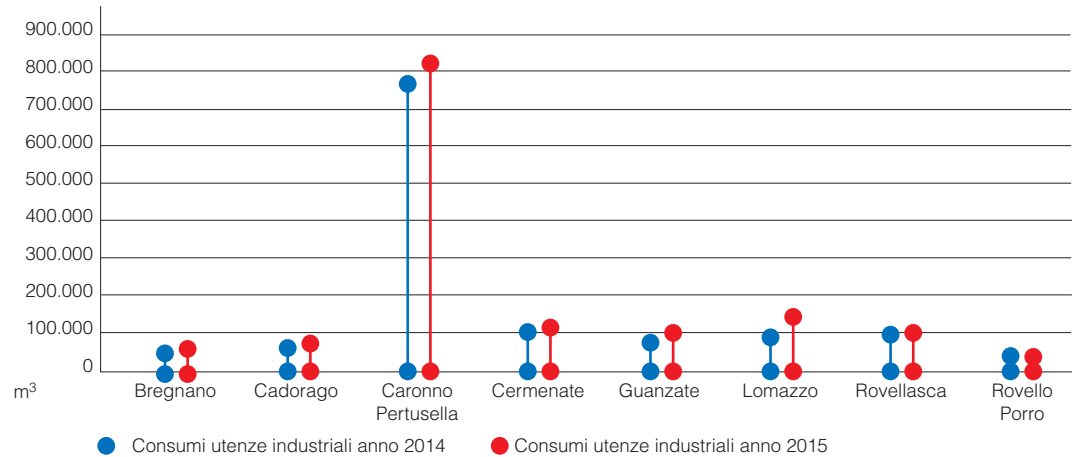
Comuni	2014	2015	Variazione assoluta	Variazione percentuale
	m <sup>3</sup>			
Bregnano	52.686	67.401	14.714	27,93%
Cadorago	82.064	99.045	16.981	20,69%
Caronno Pertusella	793.202	851.203	58.000	7,31%
Cernenate	109.721	116.976	7.256	6,61%
Guanzate	79.492	133.519	54.027	67,97%
Lomazzo	106.628	165.044	58.416	54,79%
Rovellasca	103.539	104.460	921	0,89%
Rovello Porro	46.613	46.564	-50	-0,11%
<b>Totale</b>	<b>1.373.946</b>	<b>1.584.212</b>	<b>210.266</b>	<b>15,30%</b>

Nel periodo 2014-2015, i consumi delle utenze industriali registrano un incremento di oltre il 15%.



## Le nostre relazioni ambientali

## Raffronto consumi utenze industriali 2014-2015



## Consumo medio per Comune utenze industriali nel 2015

Comuni	M³ anno	Utenti	Consumo medio per utenza m³ anno
Bregnano	67.401	198	340
Cadorago	99.045	165	600
Caronno Pertusella	851.203	531	1.603
Ceremate	116.976	312	375
Guanzate	133.519	154	867
Lomazzo	165.044	253	652
Rovellasca	104.460	221	473
Rovello Porro	46.564	184	253
<b>Totale</b>	<b>1.584.212</b>	<b>2.018</b>	<b>785</b>

## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3.7 - Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

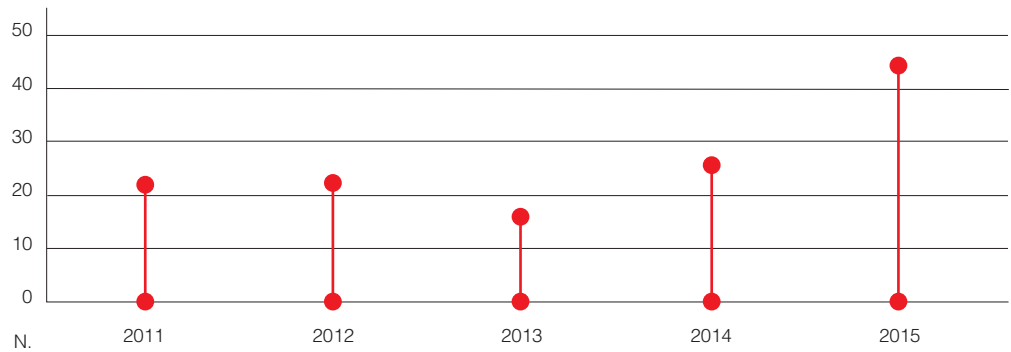
Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
<b>Contratti stipulati di fornitura idrica</b>									
2011	118	156	197	136	76	126	127	80	1.016
2012	123	145	235	91	108	162	107	116	1.087
2013	126	131	163	150	62	139	111	84	966
2014	82	124	162	123	74	120	115	84	884
2015	91	122	161	148	73	155	116	89	955
<b>Apertura contatori</b>									
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
2015	22	45	21	45	17	34	28	23	235
<b>Chiusura contatori</b>									
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
2015	23	23	20	42	16	28	39	19	210
<b>Sostituzione contatori</b>									
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
2015	112	139	133	122	148	144	106	93	997
<b>Allacci eseguiti</b>									
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
2015	2	6	5	6	2	7	2	3	33
<b>Controlli vari ai contatori</b>									
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
2015	48	55	52	47	39	38	26	19	324
<b>Controllo lettura</b>									
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
2015	25	29	32	34	37	33	31	27	248

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
2015	997	22.529	44,25

Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)



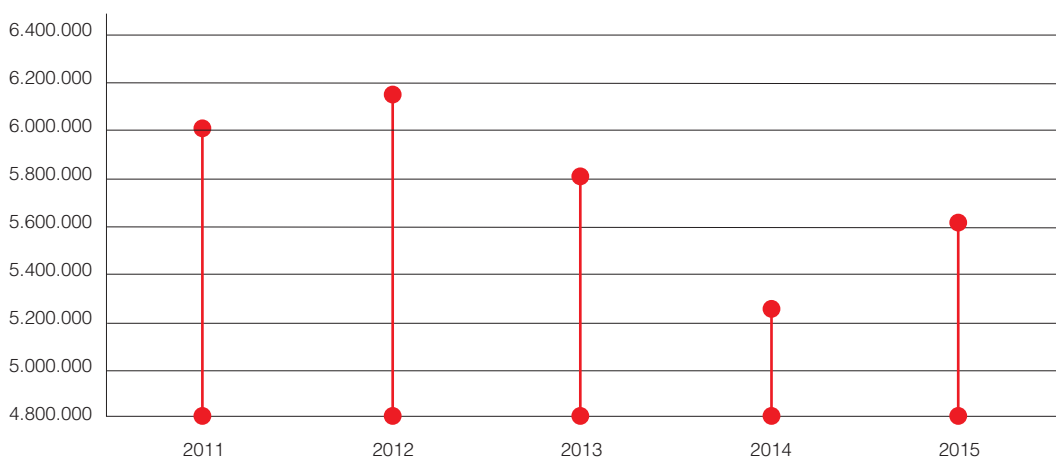
## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3.8 - Consumi di energia elettrica

## Consumo mensile energia elettrica: kWh

Mese	2011	2012	2013	2014	2015
Gennaio	442.116	464.560	496.972	397.941	438.732
Febbraio	523.880	491.072	430.899	405.746	403.223
Marzo	448.087	536.182	489.224	433.913	425.952
Aprile	482.111	479.678	472.242	507.772	487.428
Maggio	602.802	572.118	497.439	470.036	455.673
Giugno	474.583	514.056	493.900	446.223	557.543
Luglio	511.142	562.089	574.726	461.055	525.907
Agosto	535.763	575.816	517.085	395.433	530.107
Settembre	502.681	476.283	453.530	445.970	459.529
Ottobre	457.725	526.445	505.343	473.906	406.939
Novembre	534.465	467.655	414.345	402.931	438.186
Dicembre	511.230	475.431	522.477	441.913	501.680
<b>Totale</b>	<b>6.026.585</b>	<b>6.141.385</b>	<b>5.868.182</b>	<b>5.282.839</b>	<b>5.630.899</b>
Variazione assoluta		114.800	-273.203	-585.343	348.060
Variazione percentuale		1,90%	-4,45%	-9,97%	6,59%

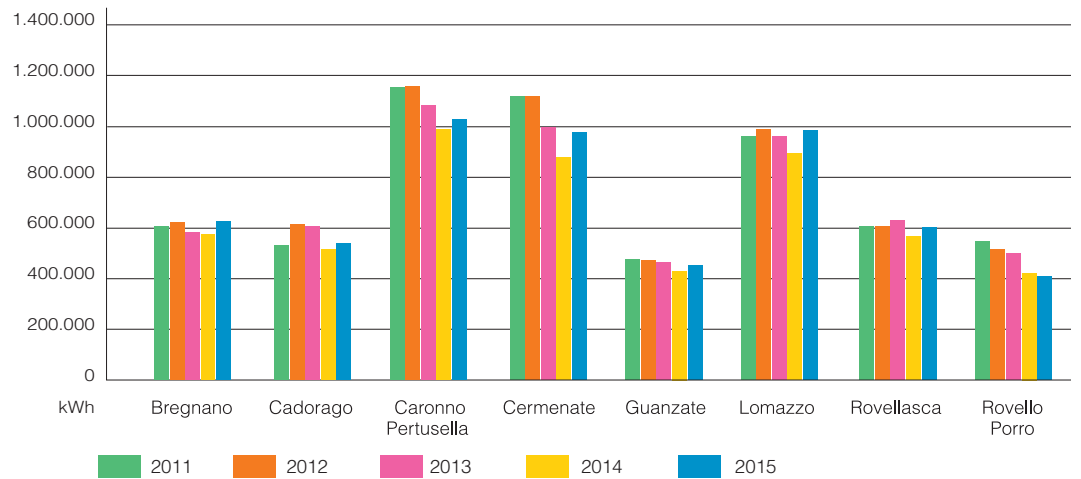
## Consumo totale energia elettrica



## Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Anni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	621.953	619.923	590.984	585.833	620.441
Cadorago	519.544	618.559	611.599	508.784	543.384
Caronno Pertusella	1.151.564	1.150.481	1.073.818	994.354	1.027.477
Ceremate	1.121.450	1.124.298	1.009.742	881.465	948.257
Guanzate	508.392	493.463	486.320	440.080	489.764
Lomazzo	933.912	1.003.462	951.766	889.175	970.750
Rovellasca	609.653	606.578	646.389	553.521	612.174
Rovello Porro	560.118	524.621	497.565	429.627	418.651
<b>Totale</b>	<b>6.026.585</b>	<b>6.141.385</b>	<b>5.868.182</b>	<b>5.282.839</b>	<b>5.630.899</b>
Variazione assoluta		114.800	-273.203	-585.343	348.060
Variazione percentuale		1,90%	-4,45%	-9,97%	6,59%

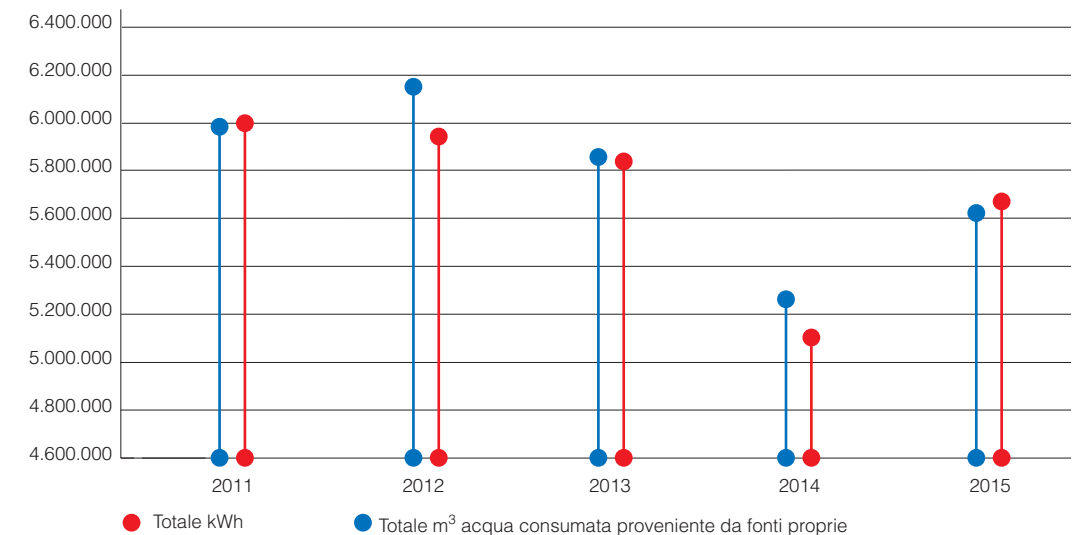
**Le nostre relazioni ambientali**



**Consumo energia elettrica per m<sup>3</sup> di acqua consumata**

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Totale kWh	6.026.585	6.141.385	5.868.182	5.282.839	5.630.899
Totale m <sup>3</sup> acqua consumata proveniente da fonti proprie	6.035.293	5.977.913	5.861.927	5.118.469	5.671.410
M <sup>3</sup> /kWh	1,001	0,973	0,999	0,979	1,007

Il rapporto kWh/m<sup>3</sup> consumati esprime un indice di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica ha registrato nel 2015 un incremento rispetto all'anno precedente, dovuta principalmente all'aumento registrato nei consumi di acqua potabile.





## Le nostre relazioni ambientali

## 5.3.9 - Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete

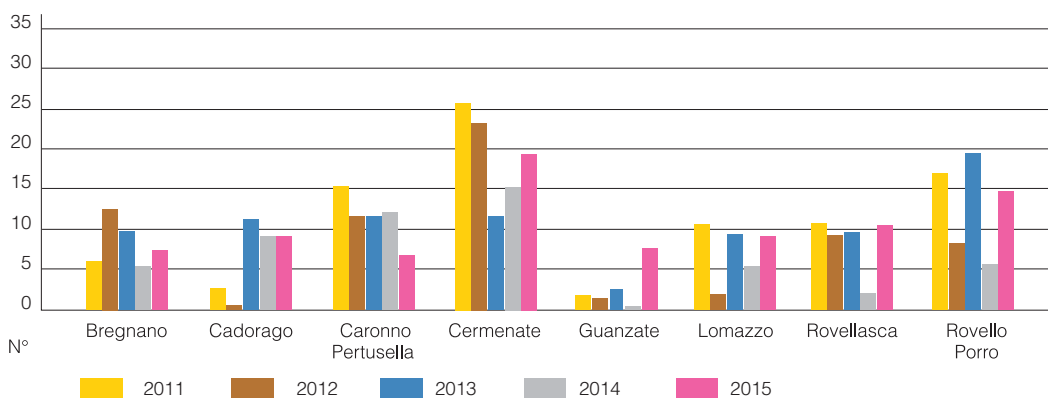
## Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	6	13	10	6	8
Cadorago	4	1	12	9	9
Caronno Pertusella	16	12	12	13	7
Cermerate	26	24	13	16	19
Guanzate	3	3	4	1	8
Lomazzo	11	3	9	6	9
Rovellasca	11	9	9	3	11
Rovello Porro	16	8	20	6	15
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>73</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>86</b>

## Indice delle perdite naturali riparate per km di rete

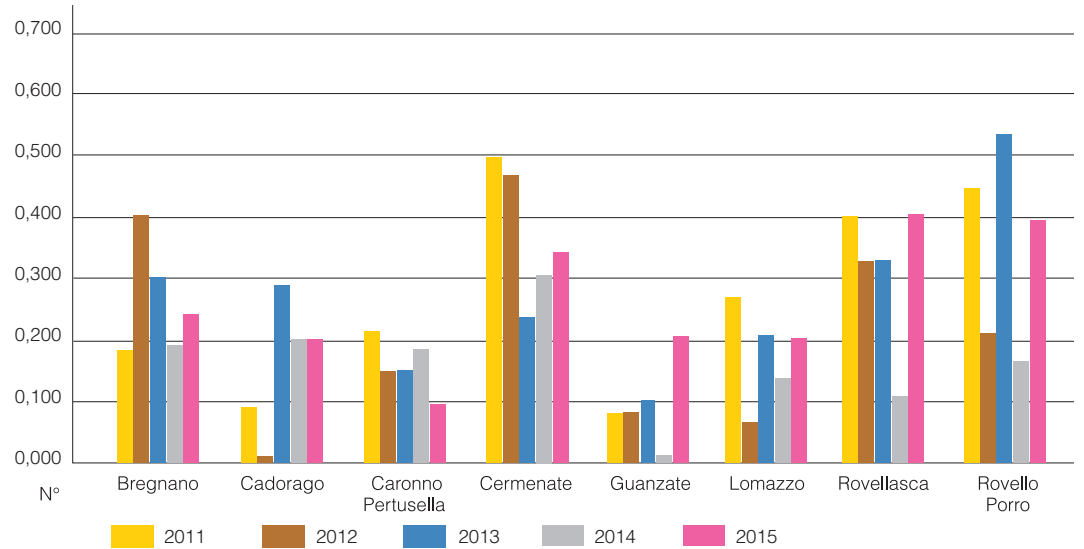
Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	0,187	0,405	0,312	0,186	0,248
Cadorago	0,095	0,024	0,285	0,212	0,212
Caronno Pertusella	0,228	0,171	0,171	0,182	0,098
Cermerate	0,498	0,460	0,249	0,306	0,363
Guanzate	0,081	0,081	0,108	0,027	0,215
Lomazzo	0,264	0,072	0,216	0,143	0,214
Rovellasca	0,418	0,342	0,342	0,114	0,417
Rovello Porro	0,431	0,216	0,539	0,161	0,403
<b>Media</b>	<b>0,274</b>	<b>0,215</b>	<b>0,263</b>	<b>0,176</b>	<b>0,252</b>

## Numero delle perdite naturali della rete idrica riparate

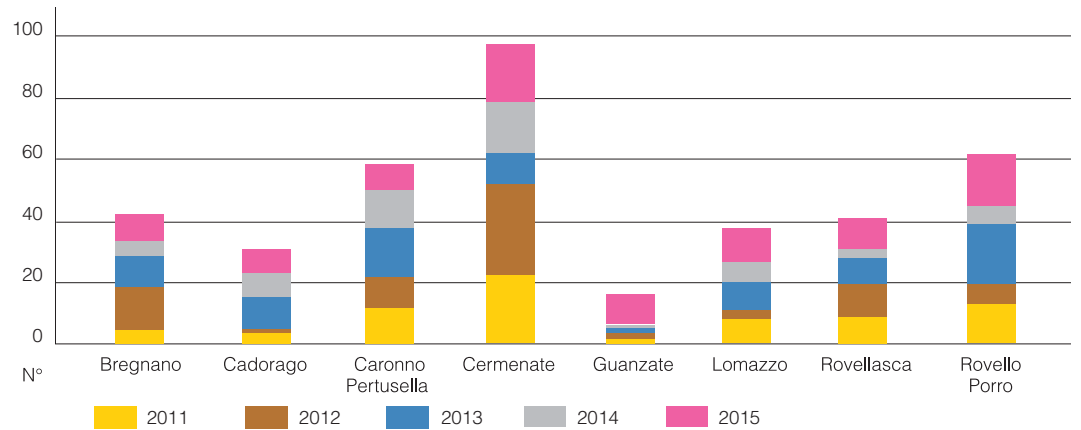


**Le nostre relazioni ambientali**

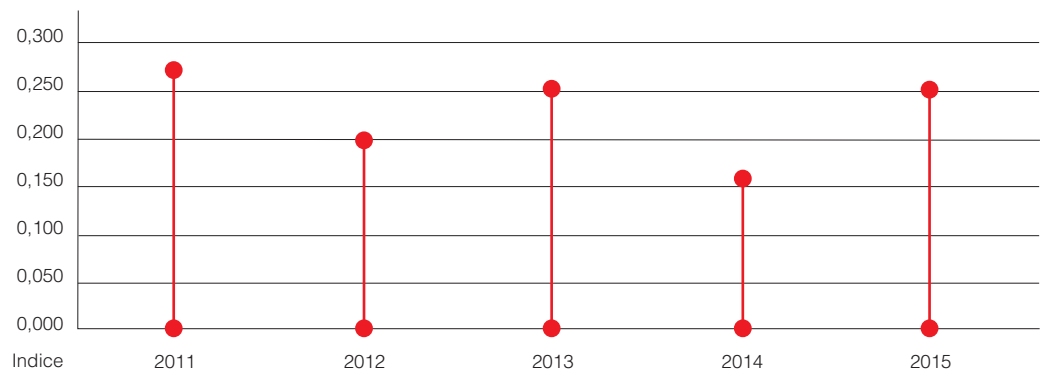
**Indice delle perdite naturali riparate per km di rete idrica**



**Numero complessivo relativo al quinquennio 2011-2015 delle riparazioni effettuate in ciascun Comune**



**Media dell'indice delle perdite naturali riparate per km di rete**



## Le nostre relazioni ambientali

## 5.4 - Progetto erogatori pubblici di acqua potabile: H2O

## Un progetto amico dell'ambiente

## Gli obiettivi

- 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

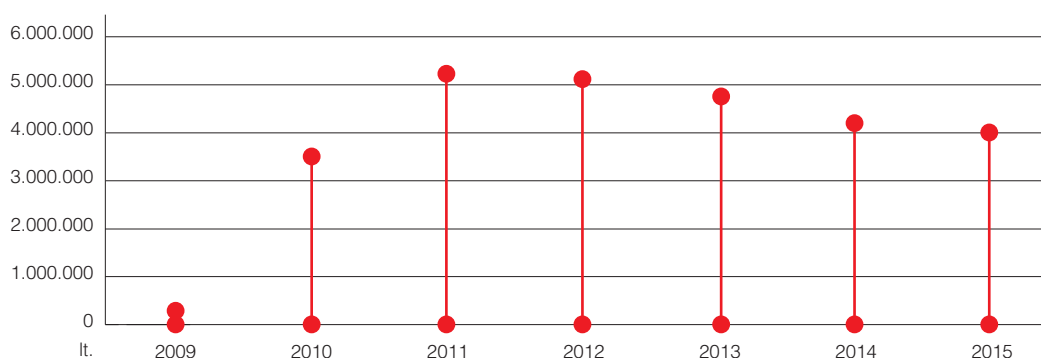
## Gli erogatori pubblici di acqua realizzati

Comuni	Data di attivazione
Cermentate	07/11/2009
Bregnano	21/11/2009
Guanzate	28/11/2009
Caronno Pertusella (Corso della Vittoria)	17/04/2010
Lomazzo	24/04/2010
Rovellasca	15/05/2010
Cadorago	10/07/2010
Rovello Porro	07/05/2011
Caronno Pertusella (Via Ariosto)	03/10/2011
Lomazzo Frazione Manera	22/06/2013

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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totale
Bregnano	40.300	601.200	566.400	490.100	443.200	362.400	343.800	<b>2.847.400</b>
Cadorago		349.300	778.600	756.300	675.700	587.800	544.100	<b>3.691.800</b>
Caronno Pertusella		418.000	724.800	1.056.100	985.600	829.800	835.200	<b>4.849.500</b>
Cermentate	92.300	888.100	875.200	813.900	730.200	618.400	622.200	<b>4.640.300</b>
Guanzate	24.900	541.600	581.300	501.600	379.100	316.900	293.100	<b>2.638.500</b>
Lomazzo		400.700	540.800	502.100	588.100	602.100	635.700	<b>3.269.500</b>
Rovellasca		497.800	772.100	616.900	552.900	455.200	421.100	<b>3.316.000</b>
Rovello Porro			333.900	467.800	430.300	361.200	356.800	<b>1.950.000</b>
<b>Totale</b>	<b>157.500</b>	<b>3.696.700</b>	<b>5.173.100</b>	<b>5.204.800</b>	<b>4.785.100</b>	<b>4.133.800</b>	<b>4.052.000</b>	<b>27.203.000</b>

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



Le nostre relazioni ambientali

Ubicazione degli erogatori pubblici



## Le nostre relazioni ambientali

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

**Bregnano**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>	18.000	22.300	40.300
<b>2010</b>	314.100	287.100	601.200
<b>2011</b>	330.800	235.600	566.400
<b>2012</b>	273.900	216.200	490.100
<b>2013</b>	249.700	193.500	443.200
<b>2014</b>	207.100	155.300	362.400
<b>2015</b>	199.200	144.600	343.800
<b>Totale</b>	<b>1.592.800</b>	<b>1.254.600</b>	<b>2.847.400</b>

**Cadorago**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>			
<b>2010</b>	167.800	181.500	349.300
<b>2011</b>	449.600	329.000	778.600
<b>2012</b>	461.800	294.500	756.300
<b>2013</b>	438.600	237.100	675.700
<b>2014</b>	404.700	183.100	587.800
<b>2015</b>	352.700	191.400	544.100
<b>Totale</b>	<b>2.275.200</b>	<b>1.416.600</b>	<b>3.691.800</b>

**Caronno Pertusella**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>			
<b>2010</b>	184.900	233.100	418.000
<b>2011</b>	375.200	349.600	724.800
<b>2012</b>	562.500	493.600	1.056.100
<b>2013</b>	497.400	488.200	985.600
<b>2014</b>	413.000	416.800	829.800
<b>2015</b>	437.600	397.600	835.200
<b>Totale</b>	<b>2.470.600</b>	<b>2.378.900</b>	<b>4.849.500</b>

**Ceremate**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>	41.000	51.300	92.300
<b>2010</b>	481.000	407.100	888.100
<b>2011</b>	403.200	472.000	875.200
<b>2012</b>	463.900	350.000	813.900
<b>2013</b>	405.700	324.500	730.200
<b>2014</b>	361.300	257.100	618.400
<b>2015</b>	366.800	255.400	622.200
<b>Totale</b>	<b>2.522.900</b>	<b>2.117.400</b>	<b>4.640.300</b>



Le nostre relazioni ambientali

**Guanzate**



	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>	7.700	17.200	24.900
<b>2010</b>	265.400	276.200	541.600
<b>2011</b>	185.400	395.900	581.300
<b>2012</b>	223.200	278.400	501.600
<b>2013</b>	149.200	229.900	379.100
<b>2014</b>	121.000	195.900	316.900
<b>2015</b>	128.300	164.800	293.100
<b>Totale</b>	<b>1.080.200</b>	<b>1.558.300</b>	<b>2.638.500</b>

**Lomazzo**



	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>			
<b>2010</b>	200.900	199.800	400.700
<b>2011</b>	300.900	239.900	540.800
<b>2012</b>	257.200	244.900	502.100
<b>2013</b>	310.200	277.900	588.100
<b>2014</b>	315.200	286.900	602.100
<b>2015</b>	346.500	289.200	635.700
<b>Totale</b>	<b>1.730.900</b>	<b>1.538.600</b>	<b>3.269.500</b>

**Rovellasca**



	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>			
<b>2010</b>	210.100	287.700	497.800
<b>2011</b>	291.600	480.500	772.100
<b>2012</b>	236.900	380.000	616.900
<b>2013</b>	224.000	328.900	552.900
<b>2014</b>	201.100	254.100	455.200
<b>2015</b>	199.200	221.900	421.100
<b>Totale</b>	<b>1.362.900</b>	<b>1.953.100</b>	<b>3.316.000</b>

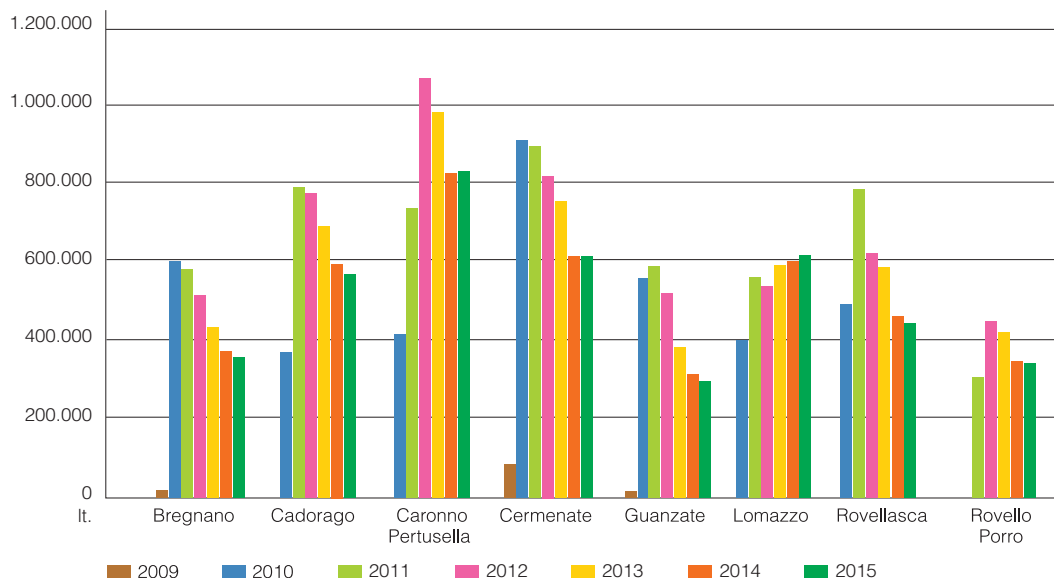
**Rovello Porro**



	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>			
<b>2010</b>			
<b>2011</b>	130.400	203.500	333.900
<b>2012</b>	174.700	293.100	467.800
<b>2013</b>	173.000	257.300	430.300
<b>2014</b>	145.700	215.500	361.200
<b>2015</b>	140.400	216.400	356.800
<b>Totale</b>	<b>764.200</b>	<b>1.185.800</b>	<b>1.950.000</b>

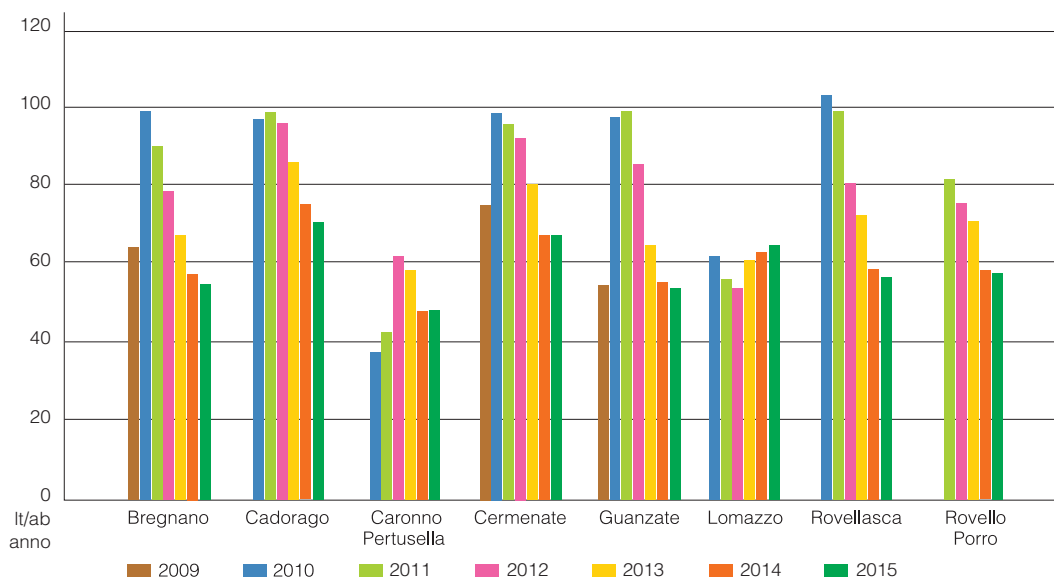
Le nostre relazioni ambientali

**Prelievi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno e per Comune**



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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	65,4	97,7	88,7	77,6	68,3	55,9	53,1
Cadorago		96,4	100,3	96,9	85,7	74,6	69,0
Caronno Pertusella		36,6	43,6	62,9	57,1	47,7	48,0
Cernenate	73,4	97,6	95,6	89,5	79,4	66,9	67,3
Guanzate	52,0	94,7	100,6	87,1	65,2	54,7	50,6
Lomazzo		60,9	58,2	53,7	61,2	61,8	65,3
Rovellasca		104,7	100,7	80,1	71,0	58,4	54,0
Rovello Porro			83,7	76,5	69,5	58,2	57,5

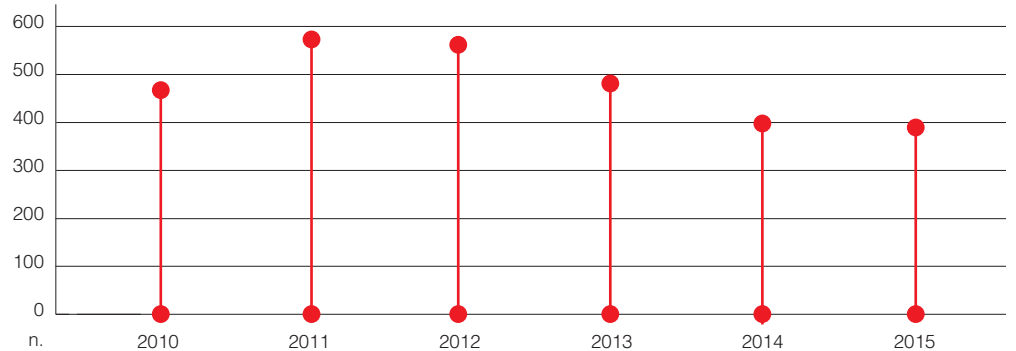


Le nostre relazioni ambientali

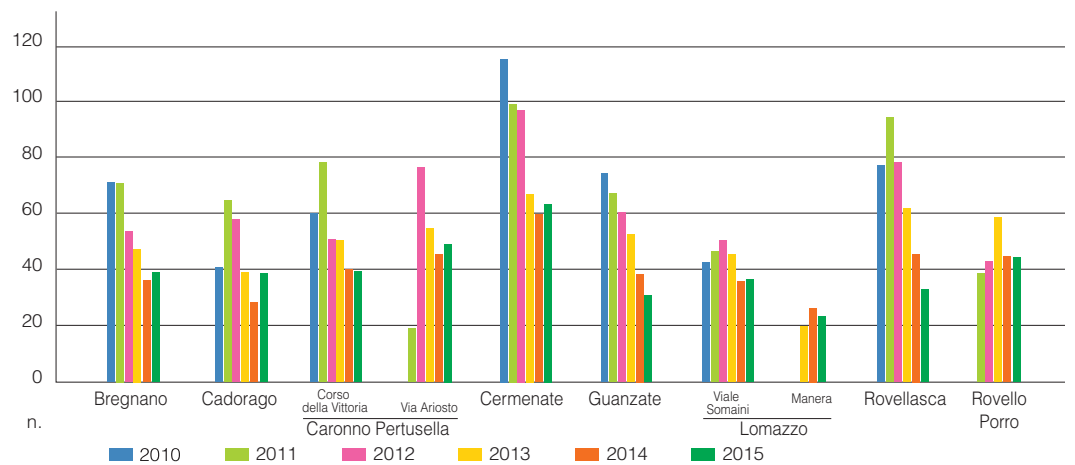
**Numero di bombole di CO<sub>2</sub> da kg. 30 utilizzate per gli erogatori pubblici di acqua potabile, distinti per anno e Comune**

Comune	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	70	70	55	47	38	39
Cadorago	42	66	57	39	30	39
Caronno P.IIa - Corso della Vittoria	60	78	51	51	41	39
Caronno P.IIa - Via Ariosto		18	75	54	46	51
Cermentate	114	99	95	69	61	66
Guanzate	73	67	60	52	38	32
Lomazzo - Somaini	45	49	52	47	35	36
Lomazzo - Manera				20	29	26
Rovellasca	76	93	78	63	45	33
Rovello Porro		39	45	57	48	48
<b>Totale</b>	<b>480</b>	<b>579</b>	<b>568</b>	<b>499</b>	<b>411</b>	<b>409</b>

**Numero di bombole da kg. 30 utilizzate**

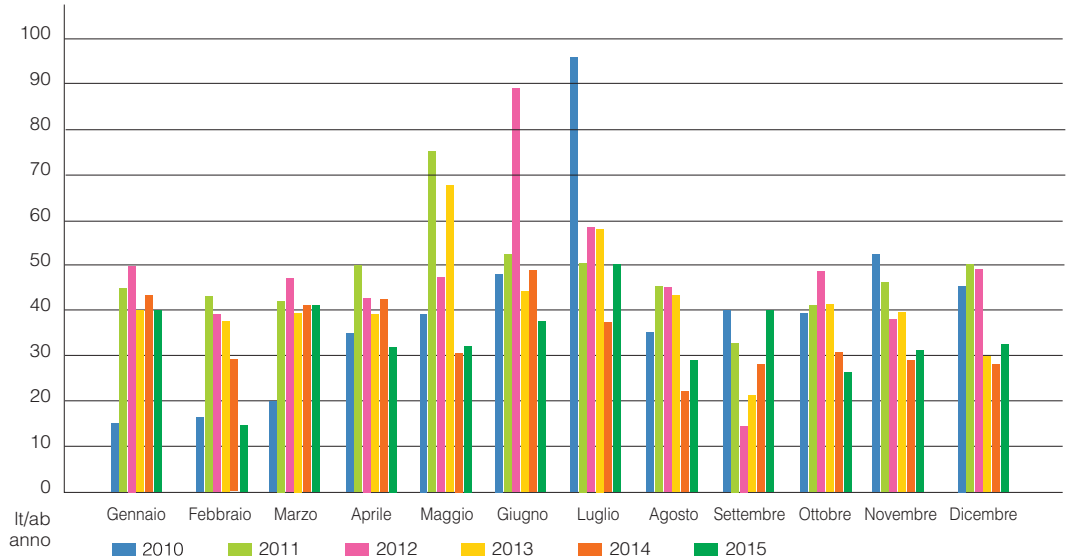


**Numero di bombole da kg. 30 utilizzate per anno e per Comune**



Le nostre relazioni ambientali

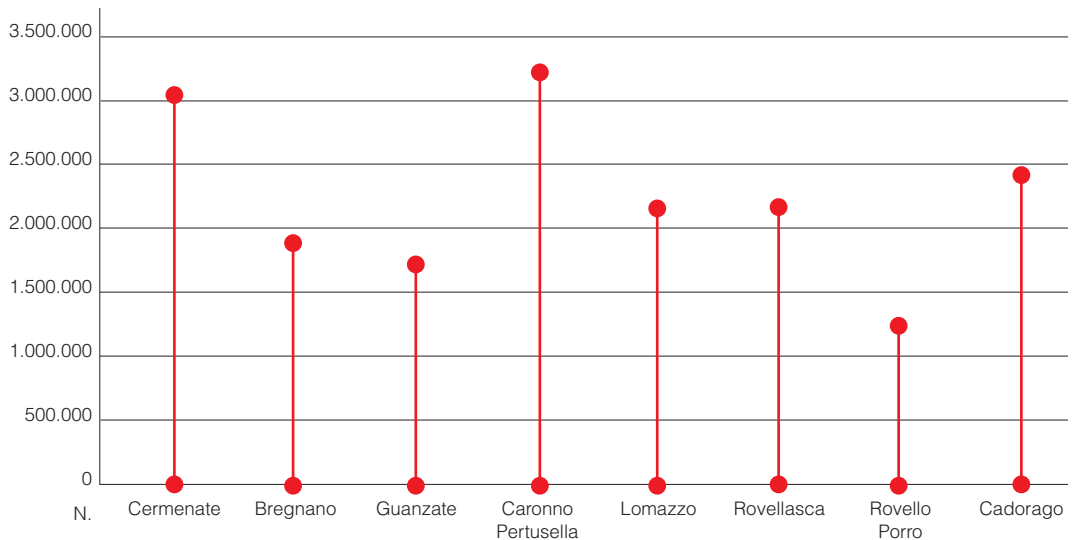
**Numero di bombole da 30 kg. utilizzate mensilmente**



**I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2015 (stima)**

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	18.135.333
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	544.060
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.	1.017.392
Emissione di CO <sub>2</sub> evitata	Kg.	1.414.556
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	90.677
Emissioni di CO <sub>2</sub> evitate per il mancato trasporto delle bottiglie	Kg.	237.176

**Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2015, distinto per Comune**



## Le nostre relazioni ambientali

## 5.5 - Servizio fognatura

## Il sistema fognario al 31 dicembre 2015



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°	70.711		
Copertura del servizio fognatura	Definizione: Percentuale di abitanti totali serviti da fognatura			
Formula: $(\text{abitanti serviti da fognatura})/(\text{abitanti totali}) \times 100$	%	97%		
Utenze civili	n°	21.762		
Utenze industriali	n°	83		
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m <sup>3</sup>	4.945.138		
Volumi scaricati: industriali	m <sup>3</sup>	2.827.861		
Lunghezza delle reti 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%
Totali	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.



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.

Lura Ambiente relativamente al sistema fognario 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.

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.

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.

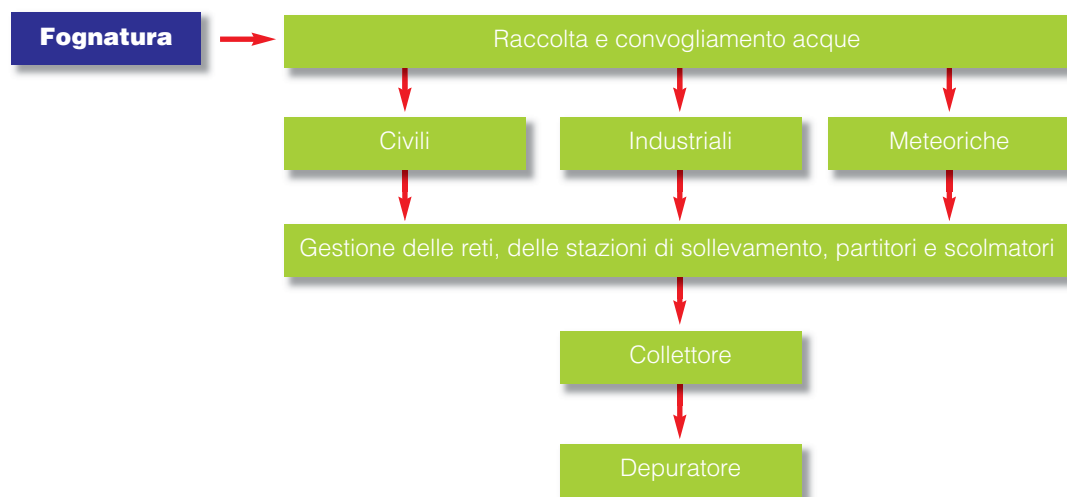


Lura Ambiente provvede anche, con prelievi ed analisi, alla verifica della compatibilità e del rispetto delle disposizioni legislative, degli scarichi degli insediamenti produttivi allacciati alla fognatura.



Esempio di fascia di rispetto dei pozzi idrici

## Le nostre relazioni ambientali



## 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
<b>Totale</b>	<b>276,696</b>	<b>55,37</b>	<b>5,00</b>	<b>24,025</b>

## Tipologia della rete fognaria

Comuni	Rete acque miste	Rete acque nere	Rete acque bianche	Rete incerta	Totale
Bregnano	14,779	4,708	4,919	2,858	27,265
Cadorago	21,009	412	3,844	3,708	28,973
Caronno Pertusella	46,184	1,544	4,534	2,971	55,233
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
<b>Totale</b>	<b>208,134</b>	<b>18,278</b>	<b>28,576</b>	<b>21,708</b>	<b>276,696</b>

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.

## Le nostre relazioni ambientali

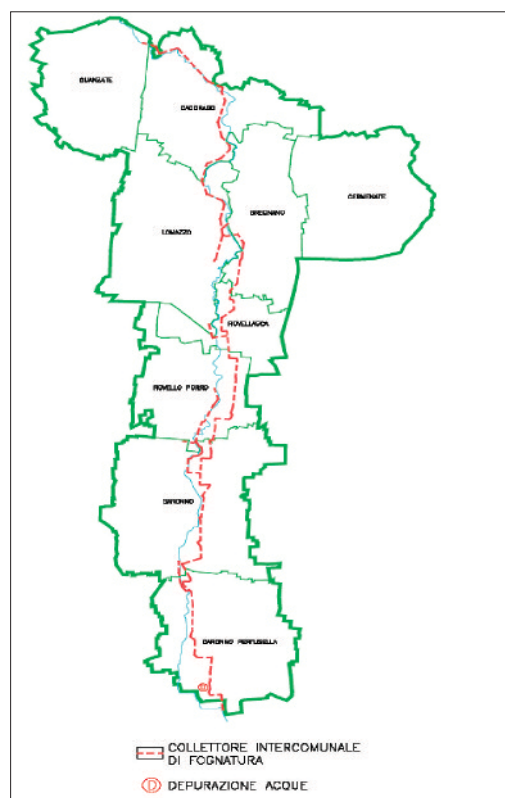
## Scolmatori

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	
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

## Ubicazione stazioni di sollevamento

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

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



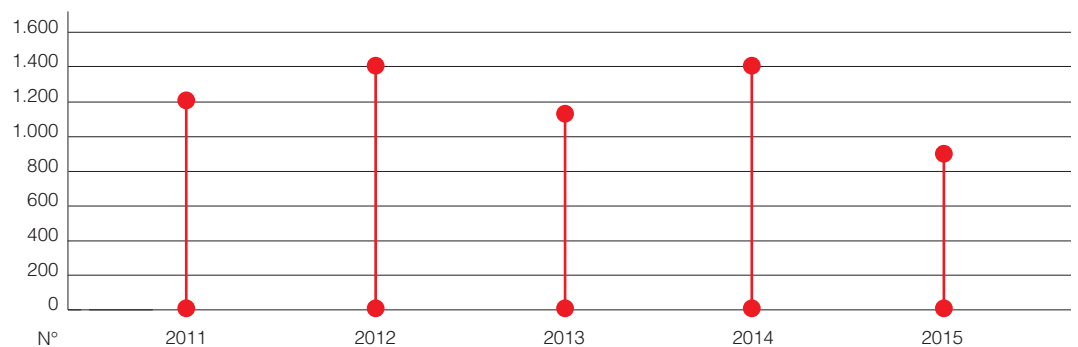
## Le nostre relazioni ambientali

## Pozzetti stradali spurgati nel 2015

Comuni	Pozzetti stradali esistenti	Pozzetti stradali spurgati	Percentuale pozzetti spurgati
Bregnano	635	72	11,34%
Cadorago	828	134	16,18%
Caronno Pertusella	1.342	189	14,08%
Cermentate	1.081	55	5,09%
Guanzate	840	128	15,24%
Lomazzo	1.080	124	11,48%
Rovellasca	601	60	9,98%
Rovello Porro	578	71	12,28%
<b>Totale</b>	<b>6.985</b>	<b>833</b>	<b>11,93%</b>

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

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	122	86	60	146	72
Cadorago	101	132	150	138	134
Caronno Pertusella	387	310	330	249	189
Cermentate	180	339	210	259	55
Guanzate	220	200	100	141	128
Lomazzo	79	167	120	191	124
Rovellasca	67	107	100	141	60
Rovello Porro	99	69	90	130	71
<b>Totale</b>	<b>1.255</b>	<b>1.410</b>	<b>1.160</b>	<b>1.395</b>	<b>833</b>



## Le nostre relazioni ambientali

## Pulizia di tratti fognari nel 2015

Comuni	Via, piazza, zona
Bregnano	Dello Sport, Europa Unita
Cadorago	Veneto, Parini
Caronno Pertusella	Galilei, Maiella, Monte Rosso, S. Alessandro
Ceremate	Giovanni XXIII, Don Gnocchi, Virgilio, Negrini
Guanzate	XXV Aprile, Bancora e Rimoldi
Lomazzo	Grigne, Lombardia



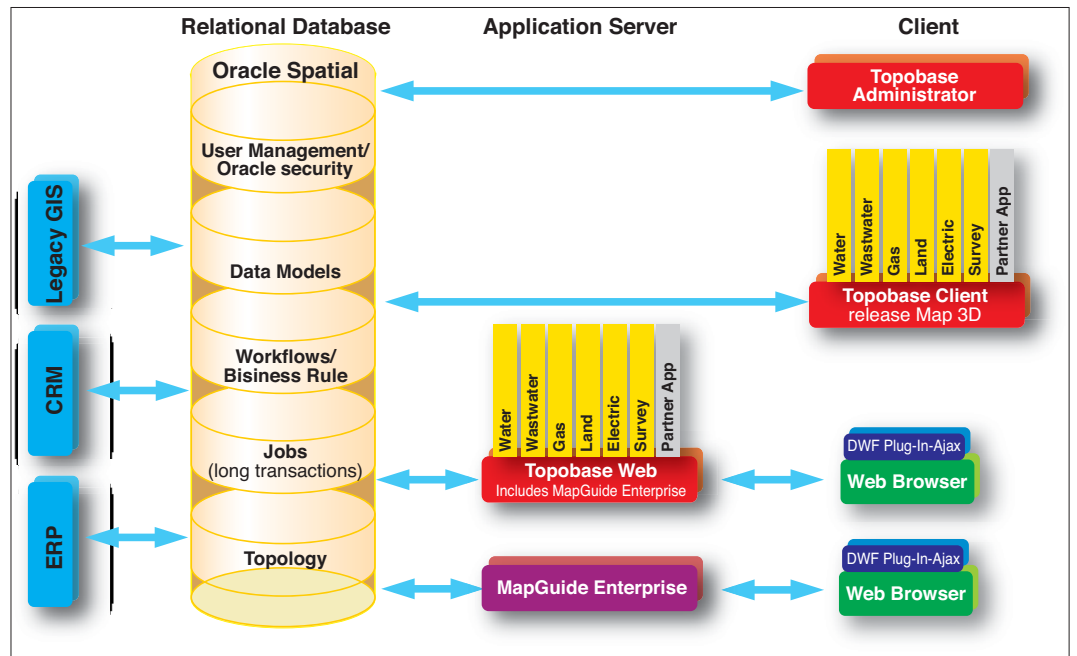


### 5.6 - Gestione cartografica delle reti

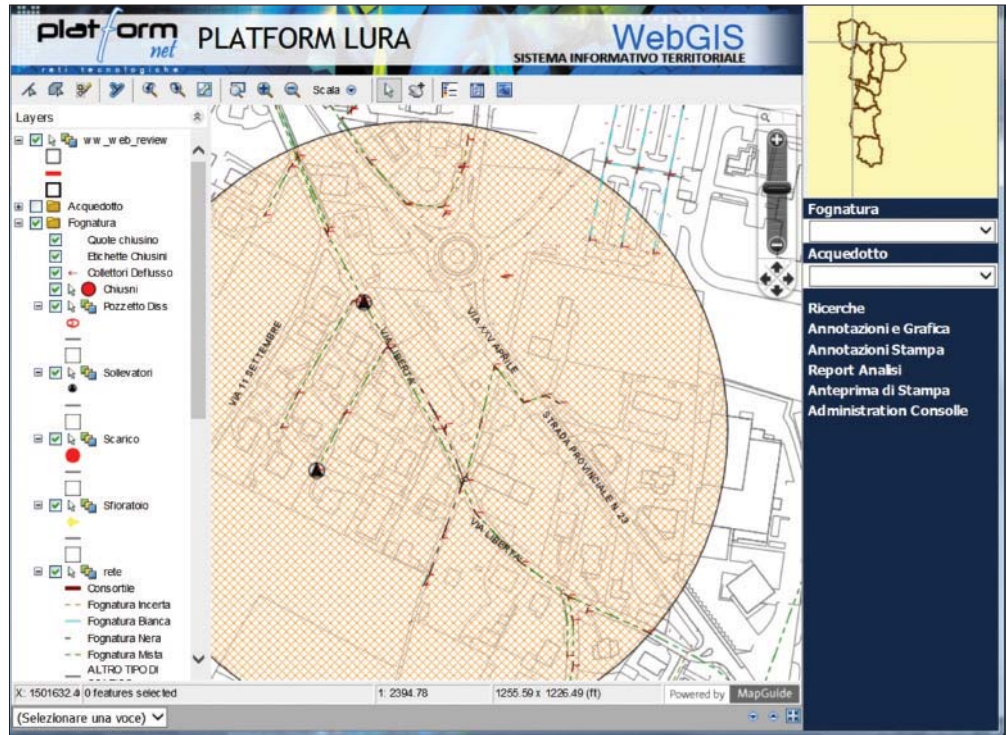
La gestione delle reti di acquedotto e fognatura viene effettuata con l'utilizzo di programmi informatici. Lo scopo di questo strumento è favorire la gestione dei servizi e la programmazione operativa degli interventi con indubbi vantaggi di efficienza e di costo. Questa piattaforma, fornendo una "fotografia", 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

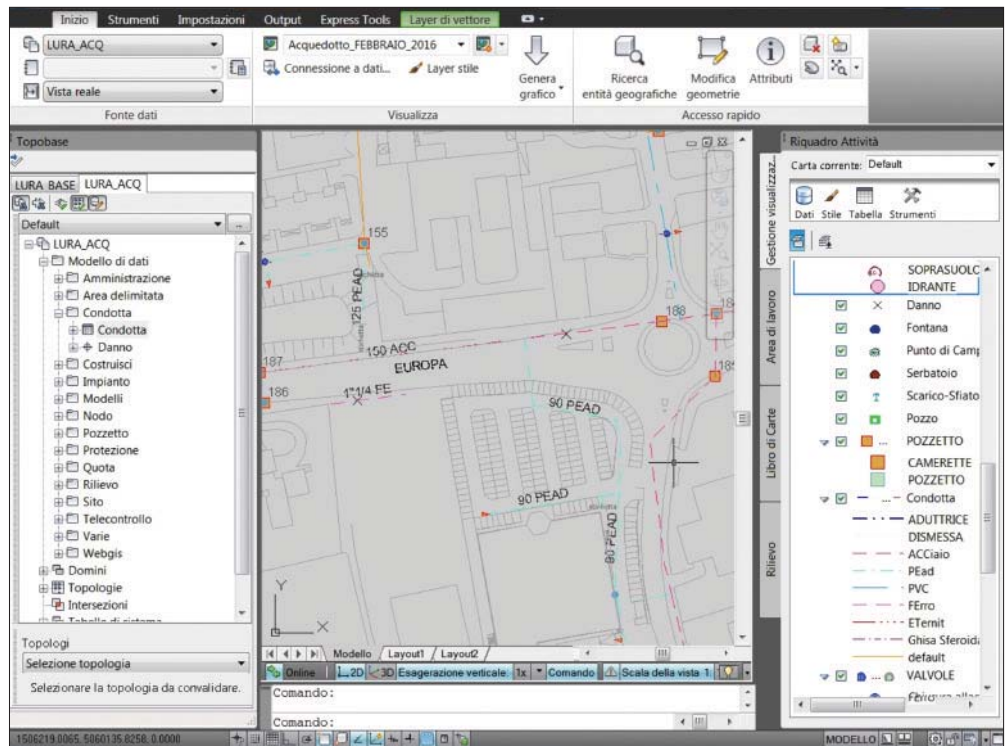
L'architettura del sistema



Le nostre relazioni ambientali



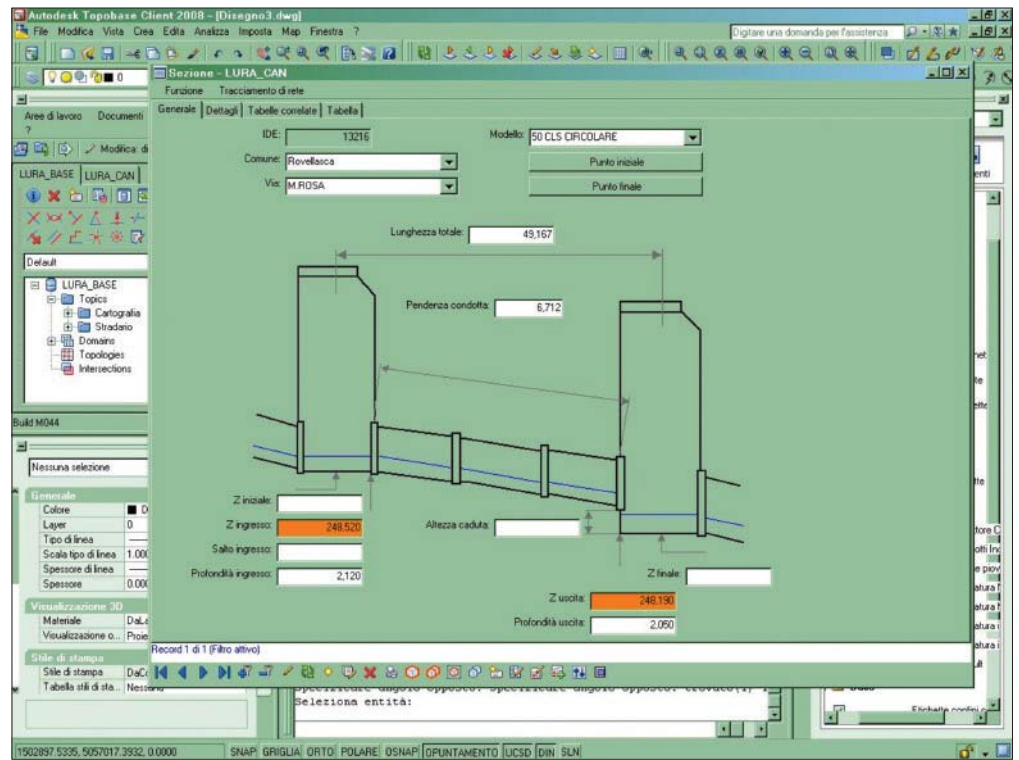
Stralcio planimetrico fognatura di Guanzate, Via Libertà



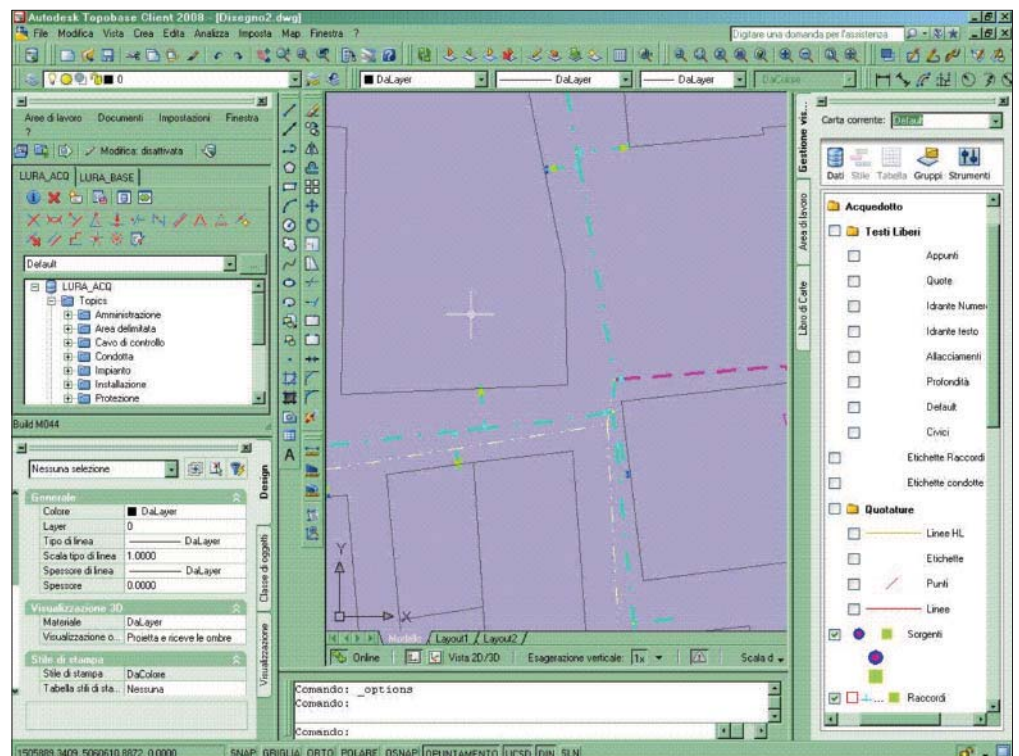
Stralcio planimetrico acquedotto Cermenate, Via Europa Unita



Le nostre relazioni ambientali



Esempio di visualizzazione dati

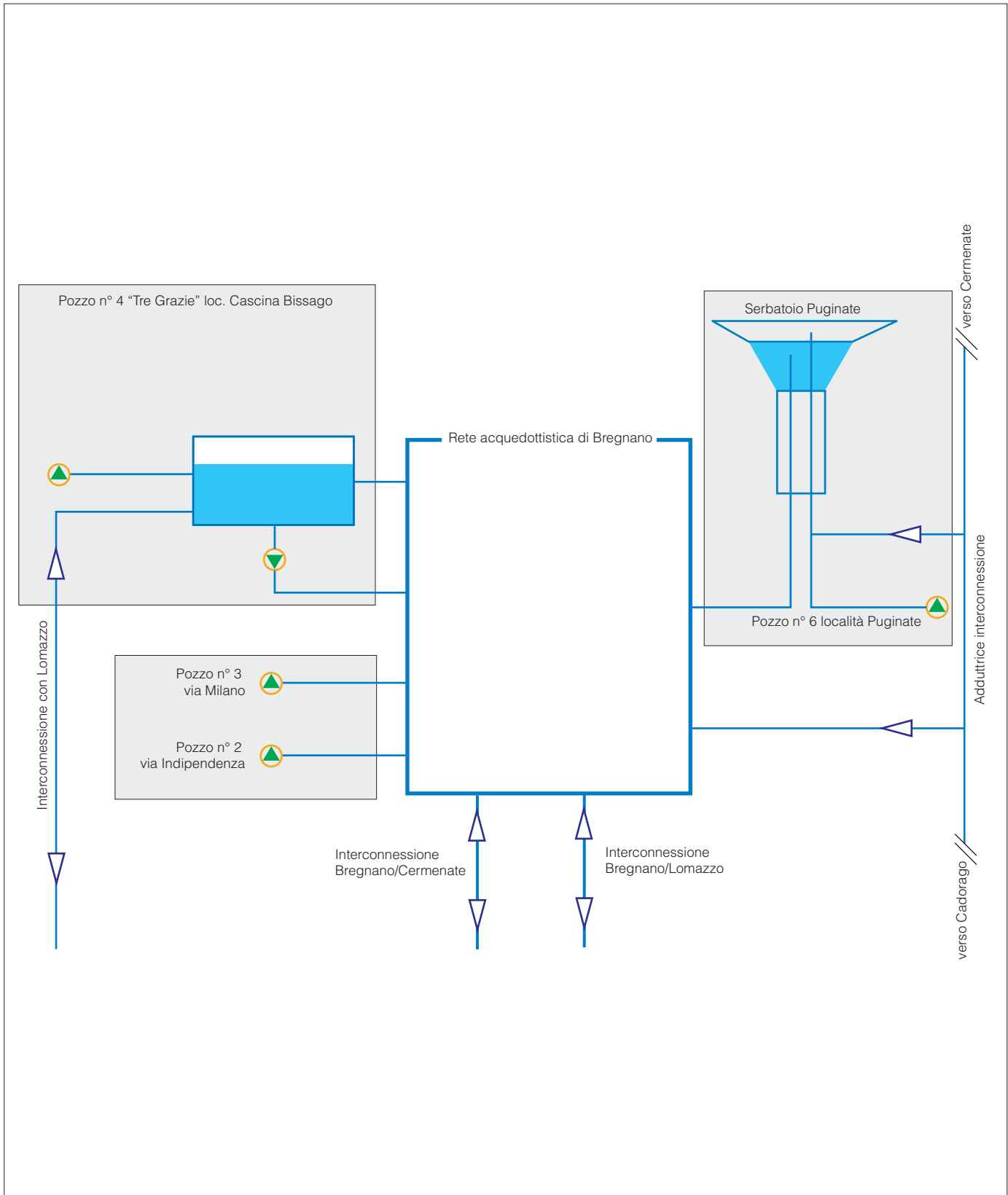


Esempio di visualizzazione dati

5.7 - Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune

**Bregnano**

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	413.216	424.904	431.346	386.975	418.236
Utenze complessive	n.	2.469	2.492	2.507	2.507	2.516
Di cui utenze agricole	n.	18	18	18	17	17
Di cui utenze domestiche	n.	2.247	2.266	2.284	2.288	2.301
Di cui utenze industriali	n.	204	208	205	202	198
Apertura contatori	n.	61	46	48	37	22
Contatori sostituiti	n.	67	60	58	74	112
Chiusura contatori	n.	17	15	27	23	23
Contratti stipulati	n.	118	123	126	82	91
Riparazioni perdite stradali	n.	6	13	10	6	8
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	•	•	•	•

• Servizio su prenotazione

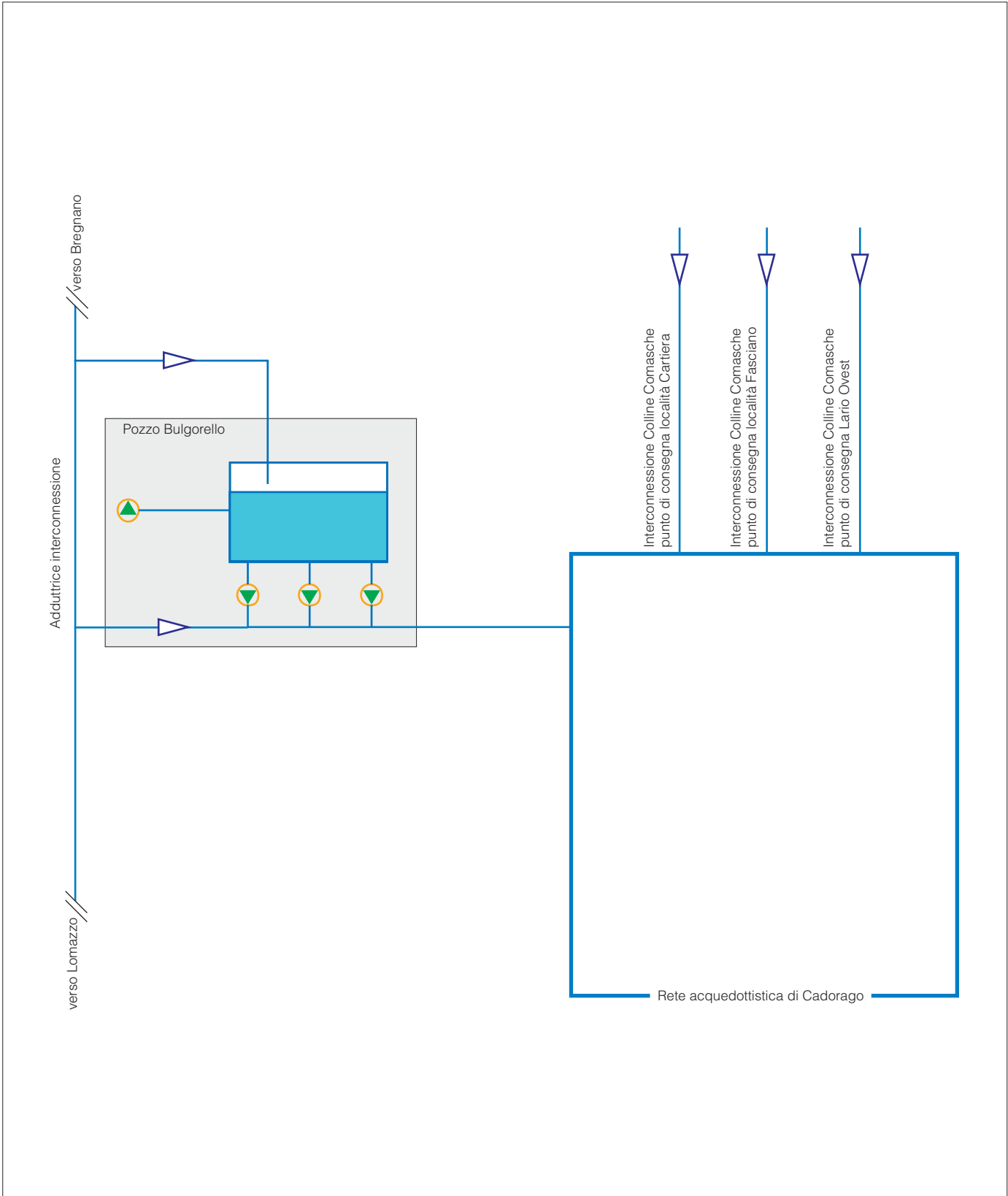
**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	27,26	27,26	27,26	27,26	27,26
Popolazione servita	%	96	96	97	97	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	12	8	5	10	5
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	2	5	6	2	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	1	-	1	-	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	25	14	13	12	17
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	-	1	8	6	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	122	86	60	146	72



### Cadorago

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	530.690	533.650	549.515	462.775	563.876
UtENZE complessive	n.	2.701	2.725	2.729	2.751	2.769
Di cui utenze agricole	n.	15	16	16	17	14
Di cui utenze domestiche	n.	2.511	2.532	2.543	2.565	2.590
Di cui utenze industriali	n.	175	177	170	169	165
Apertura contatori	n.	83	50	41	50	45
Contatori sostituiti	n.	62	56	74	81	139
Chiusura contatori	n.	16	22	22	28	23
Contratti stipulati	n.	156	145	131	124	122
Riparazioni perdite	n.	4	1	12	9	9
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	2	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	50	•	•	•	•

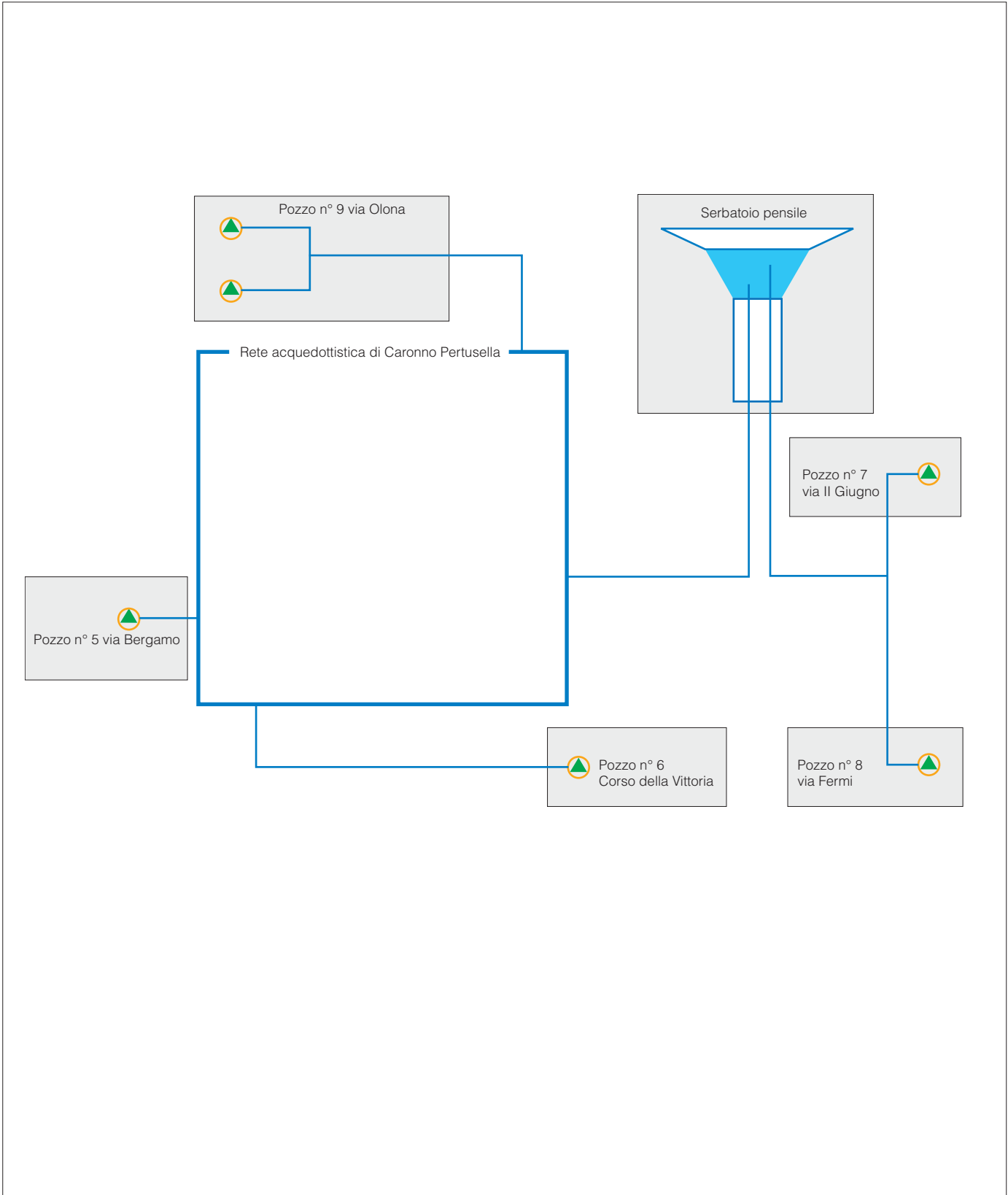
• Servizio su prenotazione

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	28,97	28,97	28,97	28,97	28,97
Popolazione servita	%	93	93	94	94	95
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso civile	n.	11	8	5	7	12
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	1	1	4	3	3
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	4	4	8	5
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	22	8	16	12	12
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	4	3	4	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	101	132	150	138	134

### Caronno Pertusella

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

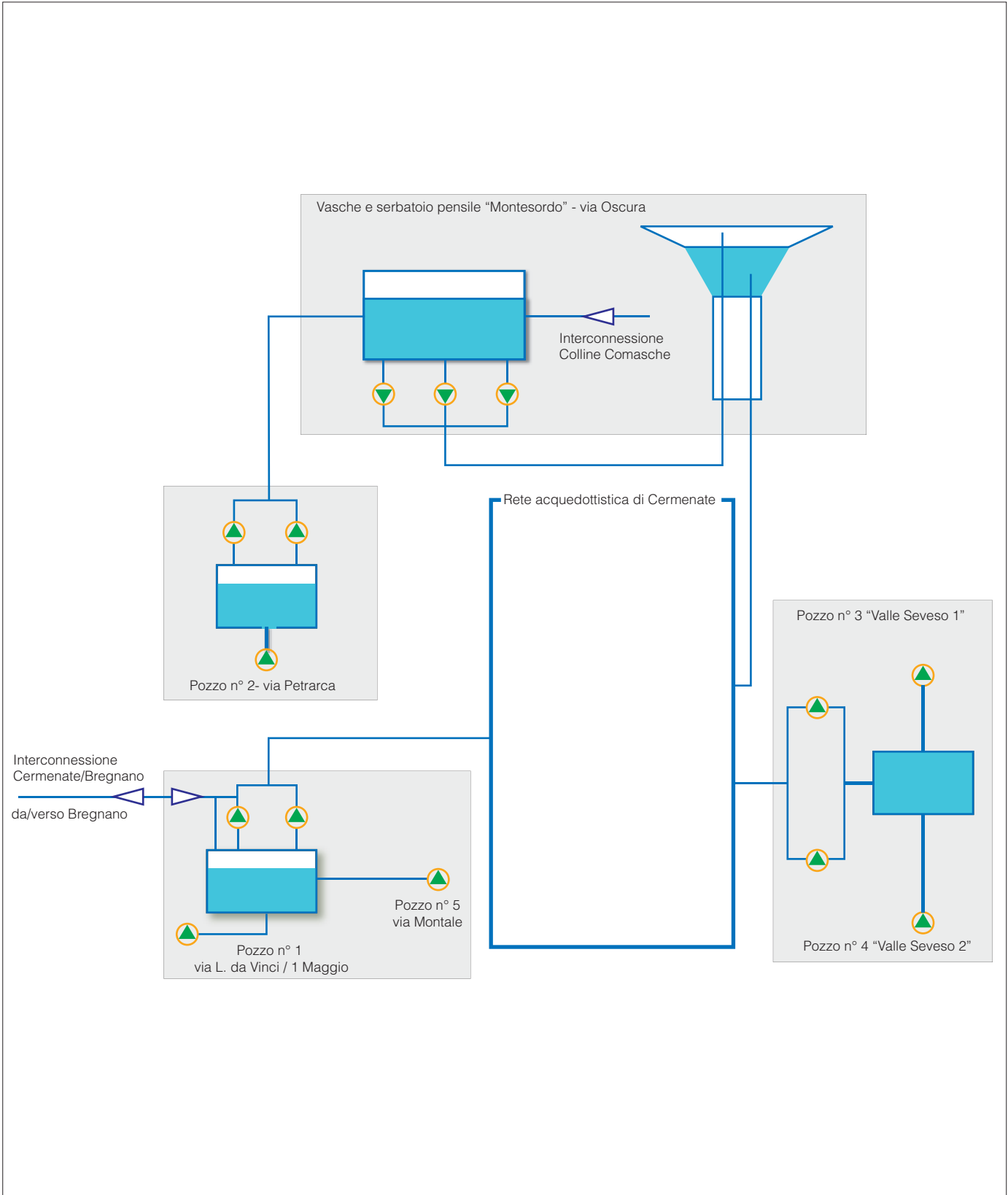
<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-	-	-	-	-
Sviluppo della rete	km.	71,60	71,60	71,60	71,60	71,60
Acqua consumata	m <sup>3</sup>	2.372.950	2.260.669	2.259.939	1.888.965	2.054.686
UtENZE complessive	n.	4.002	4.079	4.086	4.116	4.146
Di cui utenze antincendio	n.	163	167	172	175	180
Di cui utenze domestiche	n.	3.318	3.382	3.385	3.414	3.435
Di cui utenze industriali	n.	521	530	529	527	531
Apertura contatori	n.	80	97	74	51	21
Contatori sostituiti	n.	76	79	52	34	133
Chiusura contatori	n.	30	22	36	24	20
Contratti stipulati	n.	197	235	163	162	161
Riparazioni perdite stradali	n.	16	12	12	13	7
Riparazioni per rotture condotte	n.	2	1	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	650	650	650	650	650

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	55,23	55,23	55,23	55,23	55,23
Popolazione servita	%	93	93	93	94	93
Stazioni di sollevamento	n.	4	4	4	4	4
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	42	32	22	25	29
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	76	62	55	50	52
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	7	6	9	11	6
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	41	24	21	19	16
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	-	1	2	-	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	387	310	330	249	189

### Cermentate

Rete acquedottistica





**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Pozzi in esercizio	n.	5	5	5	5	5
Punti di consegna n. da approvvigionamenti esterni	1	1	1	1	1	
Sviluppo della rete	km.	52,30	52,30	52,30	52,30	52,30
Acqua consumata	m <sup>3</sup>	711.932	715.121	699.037	654.203	715.584
UtENZE complessive	n.	3.504	3.547	3.554	3.570	3.575
Di cui utenze agricole	n.	15	16	17	17	17
Di cui utenze domestiche	n.	3.166	3.213	3.216	3.233	3.246
Di cui utenze industriali	n.	323	318	321	320	312
Apertura contatori	n.	72	59	58	52	45
Contatori sostituiti	n.	63	85	62	74	122
Chiusura contatori	n.	29	27	34	36	42
Contratti stipulati	n.	136	91	150	123	148
Riparazioni perdite stradali	n.	26	24	13	16	19
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	1	-	2	
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	•	•	•	•

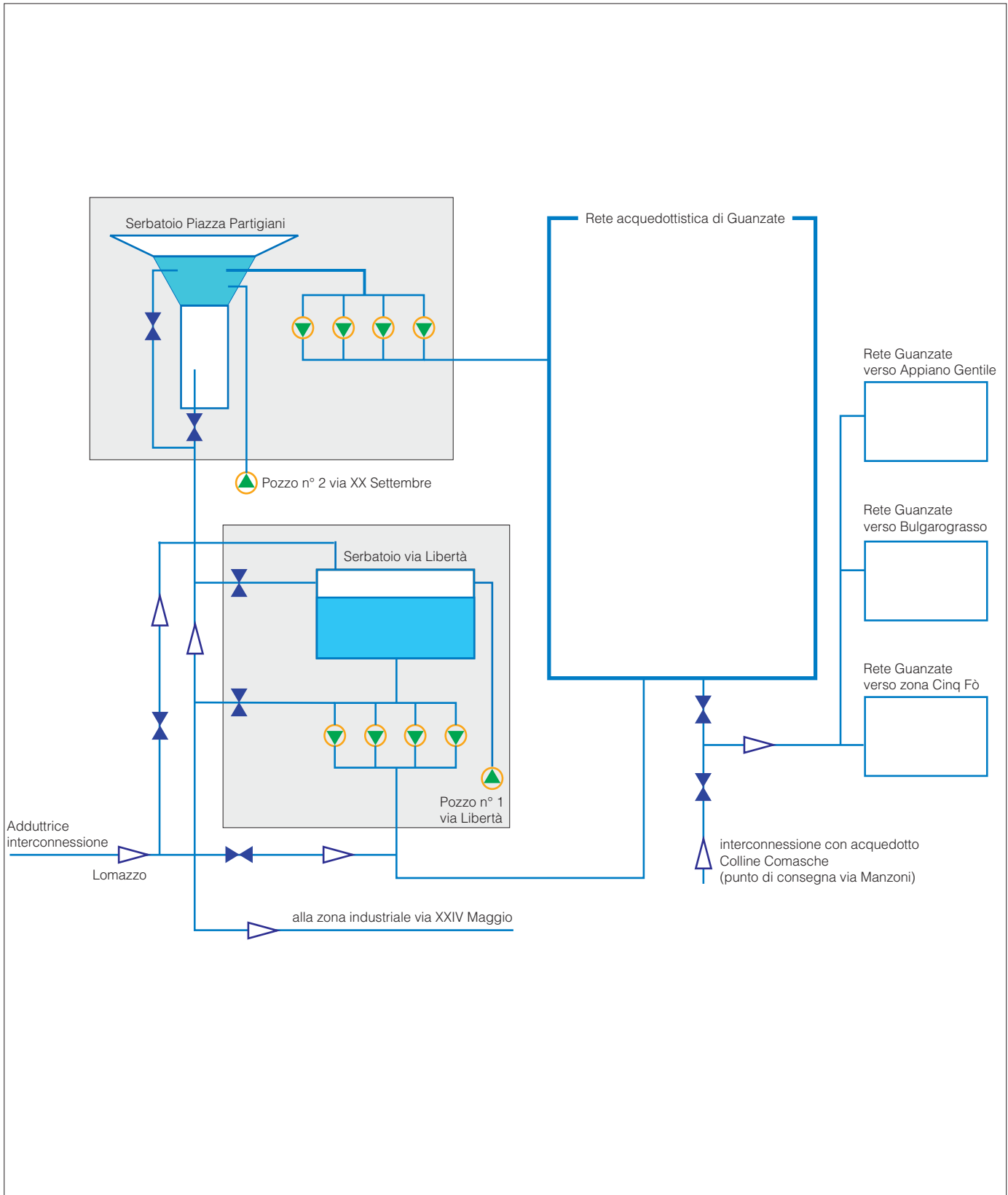
• Servizio su prenotazione

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	44,14	44,14	44,14	44,14	44,14
Popolazione servita	%	96	97	96	96	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	22	12	3	13	8
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	2	-	3	5	5
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	3	2	7	4	3
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	20	18	15	7	13
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	5	-	1	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	180	339	210	259	55

### Guanzate

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	560.604	541.742	530.608	438.527	516.998
UtENZE complessive	n.	1.846	1.867	1.858	1.876	1.874
Di cui utenze agricole	n.	11	11	11	11	10
Di cui utenze domestiche	n.	1.681	1.700	1.691	1.705	1.710
Di cui utenze industriali	n.	154	156	156	160	154
Apertura contatori	n.	35	29	17	36	17
Contatori sostituiti	n.	42	44	26	78	148
Chiusura contatori	n.	20	13	11	19	16
Contratti stipulati	n.	76	108	62	74	73
Riparazioni perdite stradali	n.	3	3	4	1	8
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	•	•	•	•

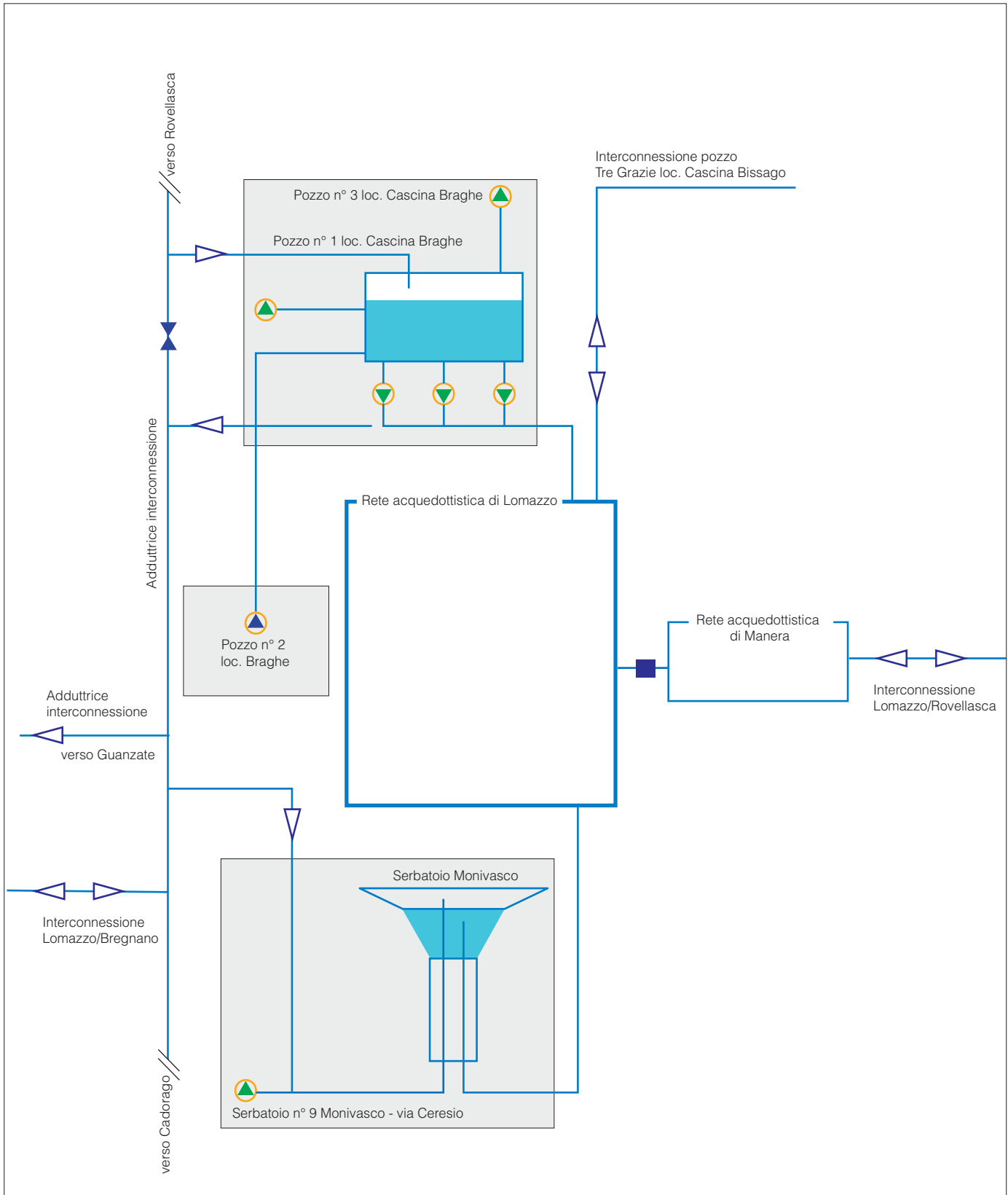
• Servizio su prenotazione

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	28,28	28,28	28,28	28,28	28,28
Popolazione servita	%	95	95	96	95	96
Stazioni di sollevamento	n.	3	3	3	3	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	7	6	2	6	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	3	-	1	-	1
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	9	4	5	1
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	9	12	22	10	4
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	2	1	5	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	220	200	100	141	128

**Lomazzo**

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	741.955	725.435	725.161	628.618	712.075
UtENZE complessive	n.	2.828	2.883	2.888	2.892	2.950
Di cui utenze domestiche	n.	2.526	2.583	2.592	2.602	2.662
Di cui utenze industriali	n.	263	266	262	256	253
Di cui utenze pubbliche	n.	39	34	34	34	35
Apertura contatori	n.	77	74	50	47	34
Contatori sostituiti	n.	73	73	41	96	144
Chiusura contatori	n.	27	27	42	29	28
Contratti stipulati	n.	126	162	139	120	155
Riparazioni perdite stradali	n.	11	3	9	6	9
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	75	•	•	•	•

• Servizio su prenotazione

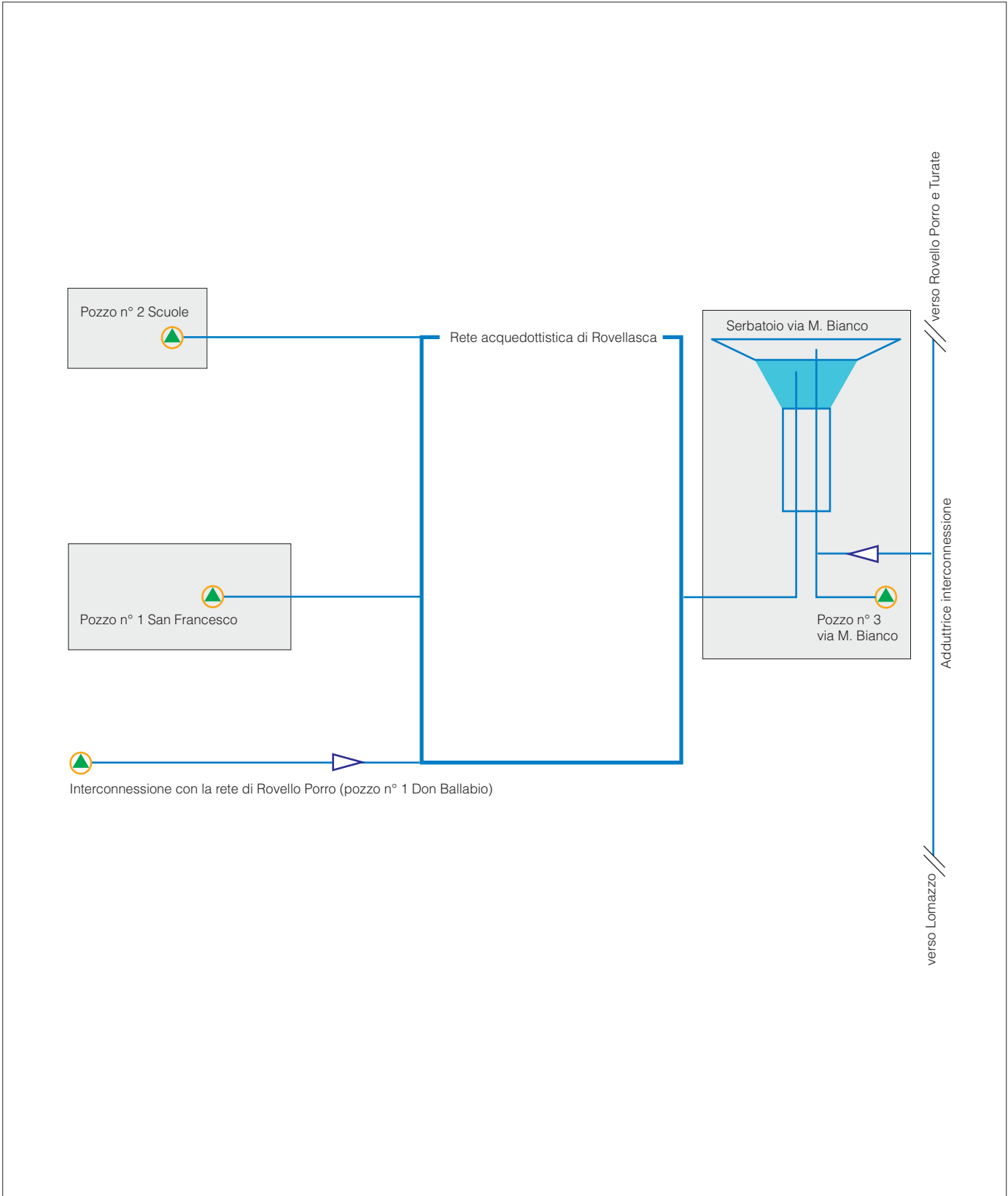
**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	43,55	43,55	43,55	43,55	43,55
Popolazione servita	%	96	97	97	97	97
Stazioni di sollevamento	n.	2	2	2	2	2
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	4	9	9	5	6
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	5	6	6	8	4
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	2	3	3	4	4
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	13	13	21	15	20
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	7	7	1	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	79	167	120	191	124



### Rovellasca

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	593.746	578.505	591.191	532.115	554.934
UtENZE complessive	n.	2.583	2.580	2.593	2.600	2.602
Di cui utenze domestiche	n.	2.368	2.360	2.375	2.381	2.381
Di cui utenze industriali	n.	215	220	218	219	221
Apertura contatori	n.	57	35	35	42	28
Contatori sostituiti	n.	72	47	27	131	106
Chiusura contatori	n.	25	32	36	35	39
Contratti stipulati	n.	127	107	111	115	116
Riparazioni perdite stradali	n.	11	9	9	3	11
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	3	1	1	
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	50	•	•	•	•

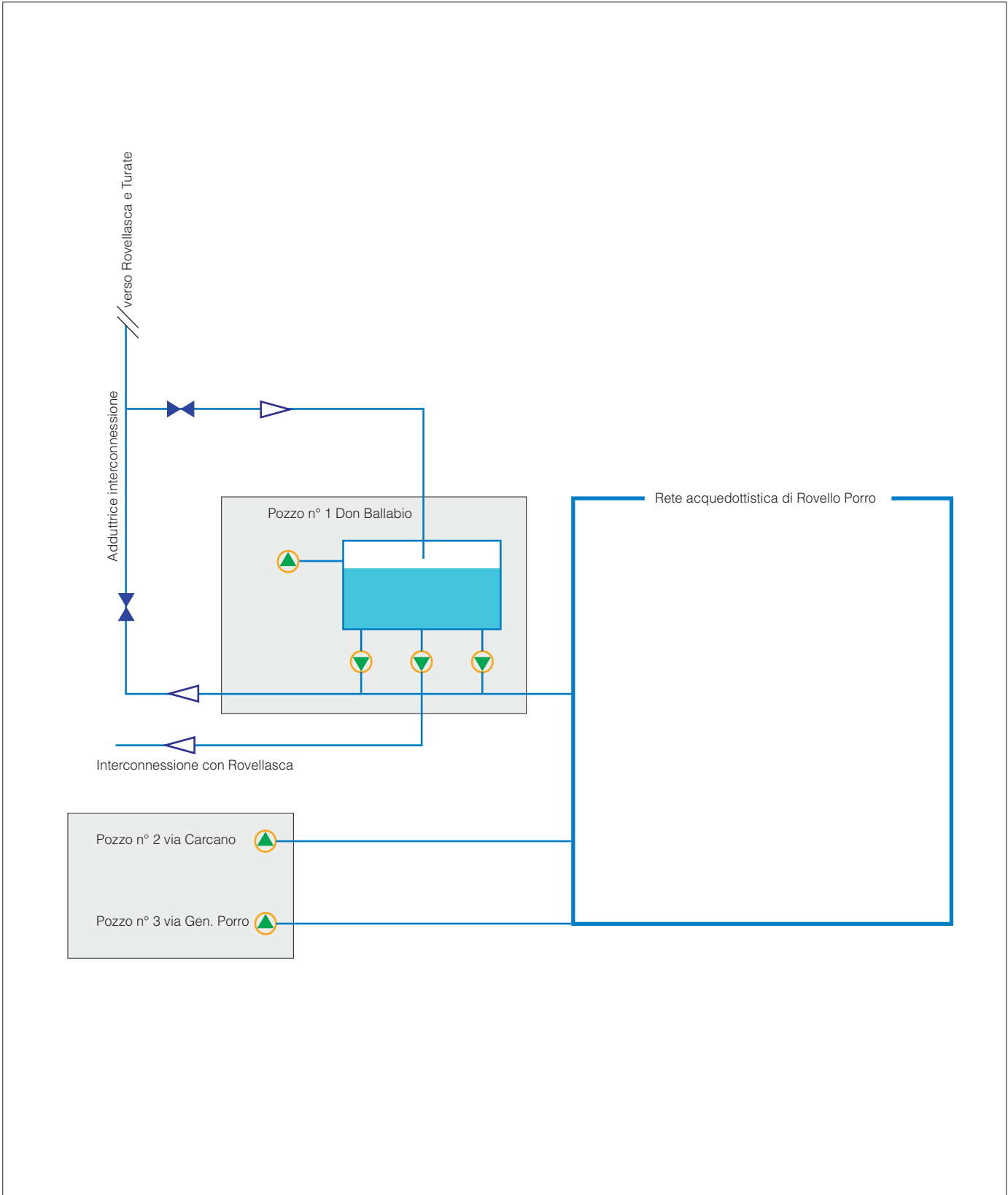
• Servizio su prenotazione

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	24,93	24,93	24,93	24,93	24,93
Popolazione servita	%	99	99	99	99	99
Stazioni di sollevamento	n.	-	-	-	-	-
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	5	10	7	-	12
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	1	4	5	3	1
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	-	3	4	1
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	12	15	8	5	7
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	1	3	-	-	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	67	107	100	141	60

### Rovello Porro

Rete acquedottistica



**Le nostre relazioni ambientali****Rete acquedottistica**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
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 <sup>3</sup>	457.981	460.740	441.438	398.072	407.964
Utenze complessive	n.	2.054	2.088	2.078	2.089	2.097
Di cui utenze domestiche	n.	1.868	1.892	1.887	1.902	1.913
Di cui utenze industriali	n.	186	196	191	187	184
Apertura contatori	n.	45	59	39	33	23
Contatori sostituiti	n.	40	61	23	52	93
Chiusura contatori	n.	26	30	6	30	19
Contratti stipulati	n.	80	116	84	84	89
Riparazione perdite stradali	n.	16	8	20	6	15
Riparazioni per rotture condotte	n.	-	-	-	-	-
Ore/anno di presenza con lo sportello utenze	n.	100	•	•	•	•

• Servizio su prenotazione

**Rete fognaria**

<b>Indicatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Sviluppo della rete	km.	24,24	24,24	24,24	24,24	24,24
Popolazione servita	%	97	98	98	98	98
Stazioni di sollevamento	n.	1	1	1	1	1
Permessi di allaccio rilasciati ad uso abitativo	n.	6	2	2	9	3
Permessi di allaccio rilasciati ad uso industriale/commerciale assimilati ai civili	n.	5	7	4	3	2
Pareri di allaccio rilasciati ad uso produttivo	n.	-	4	10	3	2
Riparazione/sistemazione chiusini e caditoie	n.	8	7	4	5	4
Riparazione perdite/rotture fognatura e cedimenti stradali	n.	2	-	2	1	-
Spurgo pozzetti stradali	n.	99	69	90	130	71

## Le nostre relazioni ambientali

## 5.8 - Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche

## 5.8.1 - Il sistema depurativo al 31 dicembre 2015

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	110.112
Copertura del servizio depurazione		
Definizione: Percentuale di abitanti residenti totali serviti da depurazione		
Formula: $(\text{abitanti serviti da depurazione})/(\text{abitanti totali}) \times 100$	%	97%
Utenze civili	n°	21.852
Utenze industriali	n°	83
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	68
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	67.138
Acqua trattata (depurata)	m <sup>3</sup>	12.049.830
Configurazione dell'impianto:		
Superficie totale	m <sup>2</sup>	75.730
Superficie coperta	m <sup>2</sup>	2.489
Superficie scolante	m <sup>2</sup>	12.280
Superficie scoperta impermeabilizzata	m <sup>2</sup>	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:

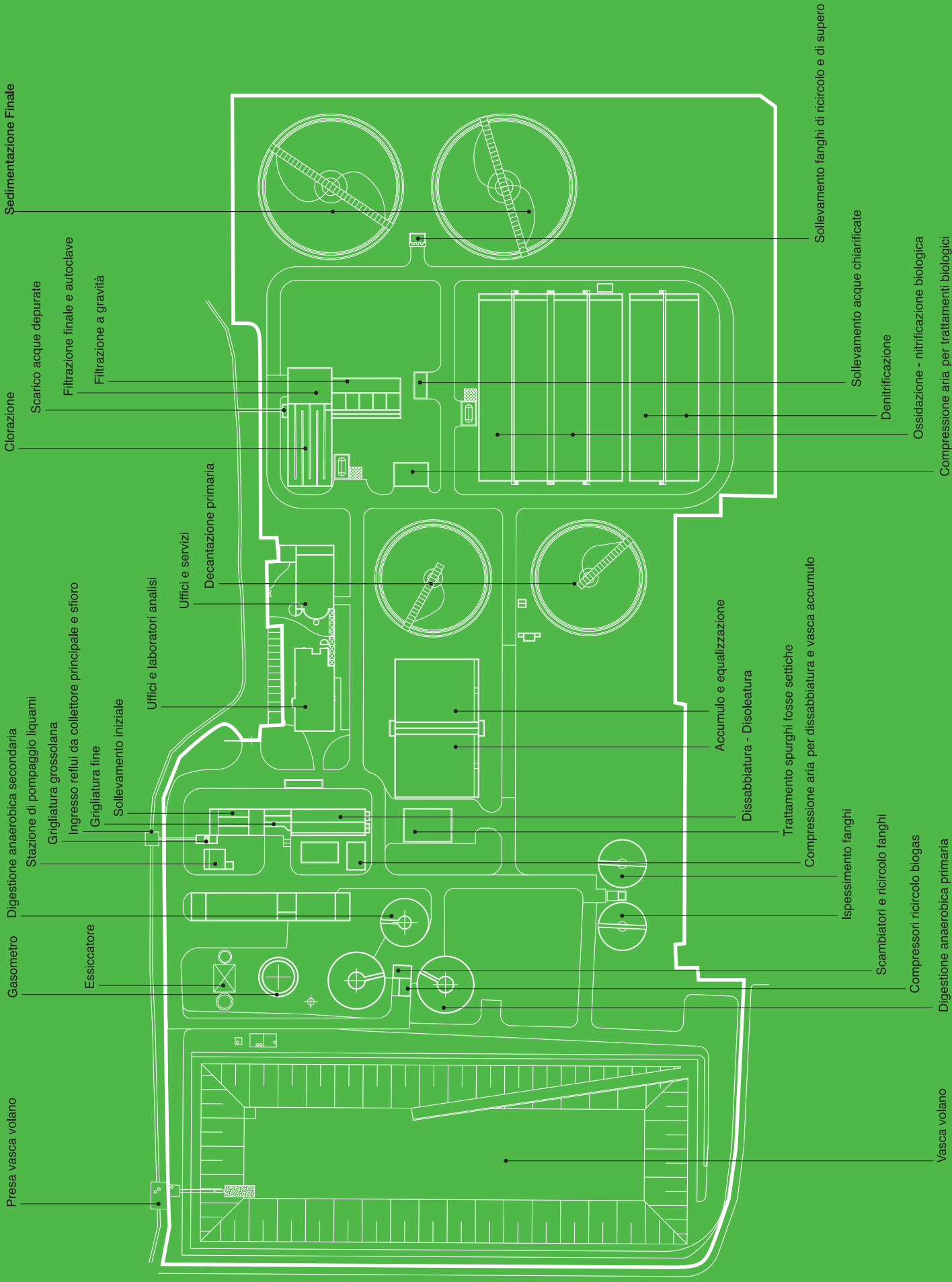
Grigliatura	vengono rimosse le parti più grossolane e le sabbie contenute nei reflui
Accumulo e rilancio	i liquami, stoccati in una vasca di accumulo, vengono poi rilanciati in alimentazione all'impianto
Deodorizzazione	vengono eliminate le esalazioni provenienti dalle fasi di lavorazione attraverso 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	
<b>Attività complessiva Lura Ambiente</b>	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	
<b>Linea reflui esterni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afflusso</li> <li>Pretrattamento reflui esterni</li> <li>Accumulo e omogenizzazione</li> </ul>	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	
<b>Linea acque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afflusso</li> <li>Laminazione portate in eccesso</li> </ul>	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"> <li>Sollevamento</li> </ul>	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
		Smaltimento acque non conformi	I	Rifiuti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grigliature</li> </ul>	Emissioni rumorose	D	Rumore
		Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dissabbiatura e disoleatura</li> </ul>	Spandimento di grigliato	I	Contaminazione suolo e sottosuolo - Odori
		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"> <li>• Laminazione</li> <li>• Sedimentazione</li> <li>• Nitrificazione</li> <li>• Denitrificazione</li> <li>• Defosfatazione</li> <li>• Filtrazione</li> <li>• Disinfezione</li> <li><b>Linea fanghi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ispessimento</li> <li>• Digestione</li> <li>• Stoccaggio e distribuzione del biogas</li> </ul> </li> </ul>	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Odori
	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	Produzione di cattivi odori oltre il perimetro aziendale	D	Odori
	Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dagli ispessitori	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	Perdita dalle vasche	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	Produzione di cattivi odori oltre il perimetro aziendale	D	Odori
	Acque non conformi per blocco dell'agitazione e conseguenti fenomeni localizzati di anaerobiosi	D	Inquinamento idrico Odori
	Emissioni rumorose	D	Rumore
	Sversamento policloruro di alluminio fuori dal bacino di contenimento	D	Rifiuti
	Aumento produzione fanghi biologici da sedimentazione secondaria	D	Rifiuti
	Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime
	Intensificazione del traffico di mezzi pesanti nell'area circostante l'impianto	I	Rumore Inquinamento atmosferico
	Intasamento e conseguente tracimazione	D	Contaminazione suolo e sottosuolo
	Intasamento e scarsa efficienza	D	Inquinamento idrico
	Contaminazione acque superficiali (coli)	D	Inquinamento idrico
	Contaminazione acque superficiali (reagenti)	D	Inquinamento idrico
	Sversamento e inquinamento delle acque	D	Inquinamento idrico
	Incendio per corto circuito	D	Rifiuti
	Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime
Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dagli ispessitori	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
Perdita in fase di caricamento di soda	D	Contaminazione suolo e sottosuolo - Rifiuti	
Mancata/ridotta digestione e produzione di biogas (50°C)	D	Rifiuti	
Perdita di fanghi dal circuito di tubazioni e dai digestori	D	Contaminazione suolo e sottosuolo	
Utilizzo di materie prime	D	Consumo di materie prime	
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	
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	
<b>Laboratorio</b>	• 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
<b>Magazzini materie prime</b>	• 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
<b>Servizi di stabilimento</b>	• 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
<b>Stoccaggio rifiuti</b>	Abbandono di rifiuti	I	Rifiuti
	Emissioni rumorose	I	Rumore
	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 <sup>3</sup> di cui 10 m <sup>3</sup> 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
<b>Uffici</b>	Incendio per cortocircuito	D	Rifiuti Inquinamento atmosferico
	Eccessivo consumo di toner	D	Rifiuti
	Eccessivo consumo di carta	D	Rifiuti



## Le nostre relazioni ambientali

## 5.8.4 – I parametri di prestazione

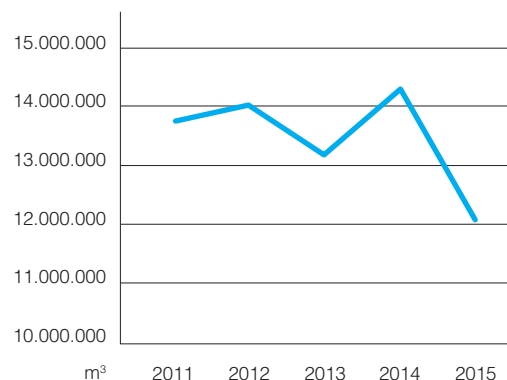
## Volumi di acqua trattati

Elementi	u.m.	2011	2012	2013	2014	2015
Acque depurate	m <sup>3</sup>	13.743.307	14.036.051	13.187.156	14.298.776	12.049.830

Inquinanti rimossi						
COD	ton	5.257	4.871	3.607	3.043	3.026
BOD	ton	3.286	3.018	2.181	1.842	1.977
Azoto Totale	ton	371	346	319	286	295
Solidi Sospesi	ton	2.217	1.942	1.220	967	882
Tensioattivi	ton	41	54	44	39	43
Fosforo Totale	ton	67,3	62,1	44,2	37,2	43,4

## Volumi di acque trattati

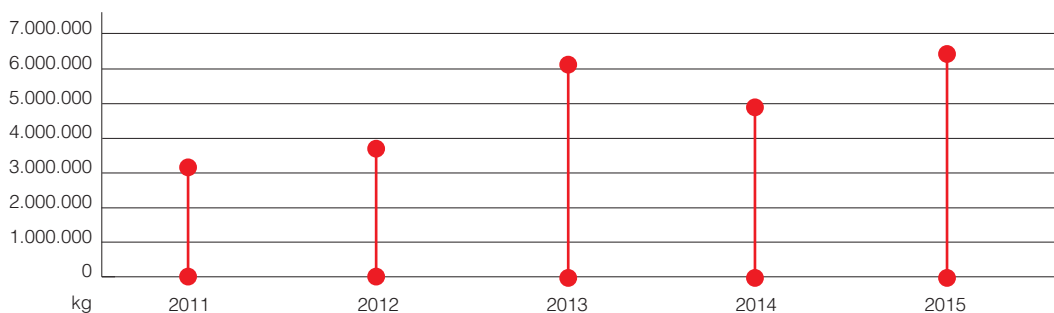
Anno	Volumi annui trattati (m <sup>3</sup> )
2011	13.743.307
2012	14.036.051
2013	13.187.156
2014	14.298.776
2015	12.049.830



La diminuzione dei volumi trattati nel 2015, rispetto all'anno precedente, è dovuta alle consistenti minori precipitazioni meteoriche registrate.

## Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati	Fanghi essiccati	Totale fanghi
		Kg.	
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
2015	6.532.620	0	6.532.620



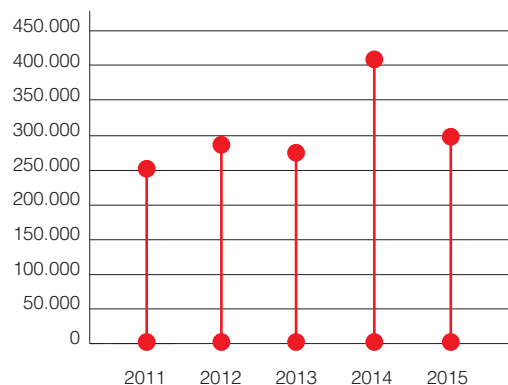
**Le nostre relazioni ambientali**

Rispetto al 2014, si registra un incremento superiore al 30% nella produzione di fanghi, dovuta al maggior carico inquinante ed al fermo completo dell'impianto di essiccamento.

Nel corso del 2015 l'impianto di essiccamento non è stato 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 2016.

**Grigliati prodotti dall'attività di depurazione**

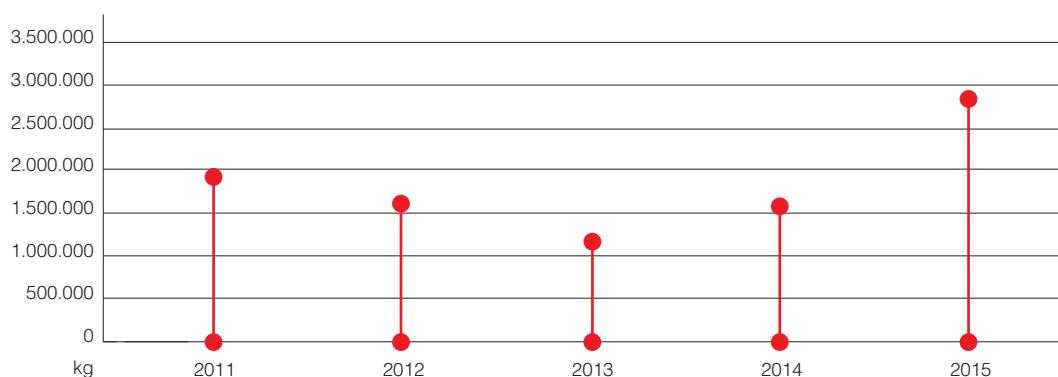
Anno	Kg.
2011	258.960
2012	292.940
2013	259.220
2014	412.860
2015	291.520



**Sabbie prodotte dall'attività di depurazione**

Anno	Kg.
2011	1.927.380
2012	1.581.100
2013	1.179.619
2014	1.662.880
2015	2.887.670

L'incremento del quantitativo di sabbie smaltite scaturisce principalmente dall'aumento dei conferimenti dei reflui delle fosse settiche, con il conseguente sensibile aumento di presenza di sabbia nell'impianto (dai sistemi di lavaggio, fognature, ecc).



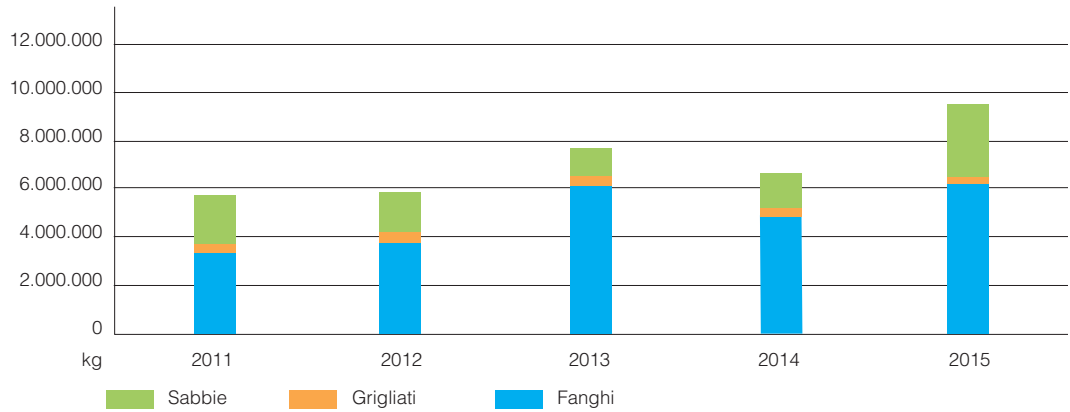
**Le nostre relazioni ambientali**

**Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie <sup>1)</sup>**

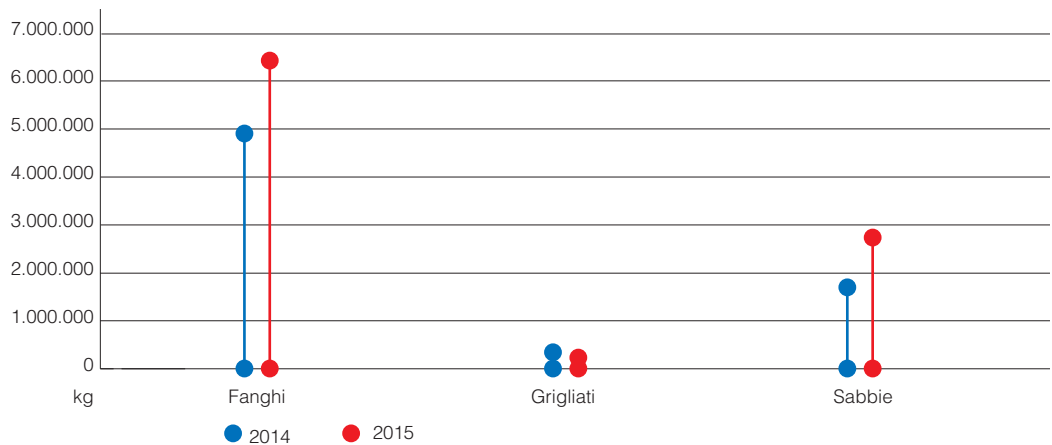
Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
2011	3.326.040	258.960	1.927.380	5.512.380
2012	3.799.730	292.940	1.581.100	5.673.770
2013	6.182.660	259.220	1.179.619	7.621.240
2014	4.884.820	412.860	1.662.880	6.960.560
2015	6.532.620	291.520	2.887.670	9.711.810

1) I dati relativi al 2015 potranno subire lievi variazioni in relazione alle verifiche incrociate in corso

**Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie**



**Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2014-2015**





**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.

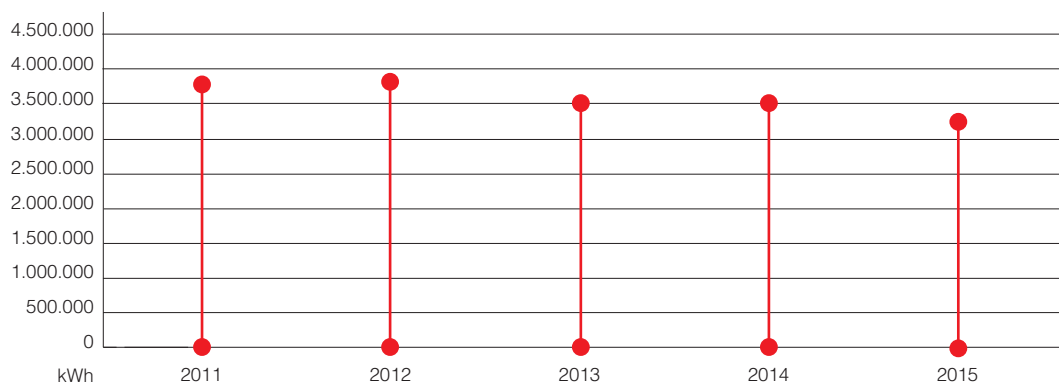
**Energia elettrica**

I consumi energetici sono legati principalmente alla necessità, non eliminabile, di provvedere al sollevamento delle acque reflue da trattare dalla quota di arrivo 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
2011	3.842.830
2012	3.965.270
2013	3.512.100
2014	3.524.700
2015	3.264.737

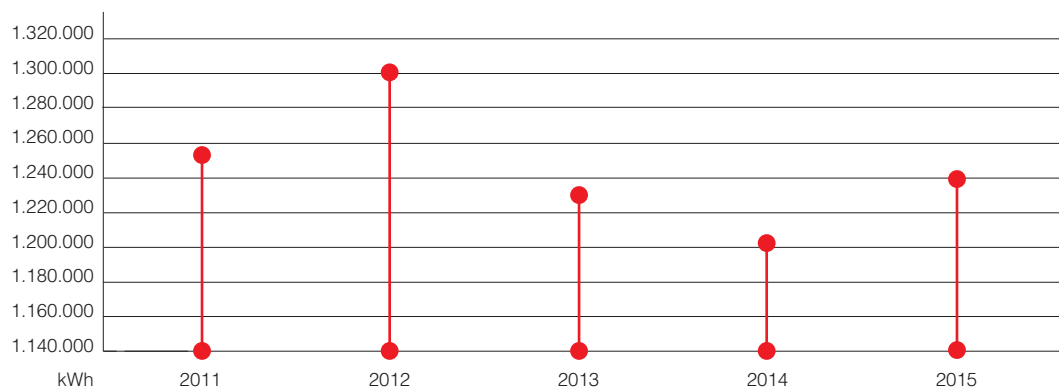
La riduzione dei consumi di energia elettrica registrata negli ultimi anni è strettamente legata al volume delle acque trattate ed alla diminuzione dell'utilizzo dell'essiccatore.



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

Anni	kWh
2011	1.254.480
2012	1.300.880
2013	1.230.000
2014	1.206.400
2015	1.240.080

Nel 2015 la produzione energetica si è attestata sui valori registrati negli ultimi anni. Il generatore è stato infatti utilizzato per 6.679 ore con un fattore di utilizzo pari al 76%. L'aumento di energia prodotta a fronte di una leggera diminuzione di utilizzo del generatore rispetto al 2014 (79%), deriva dalla scelta operativa di mantenere attivo il sistema alla massima potenza nella fascia diurna, lasciandolo eventualmente spento o depotenziato nelle ore notturne.



## Le nostre relazioni ambientali

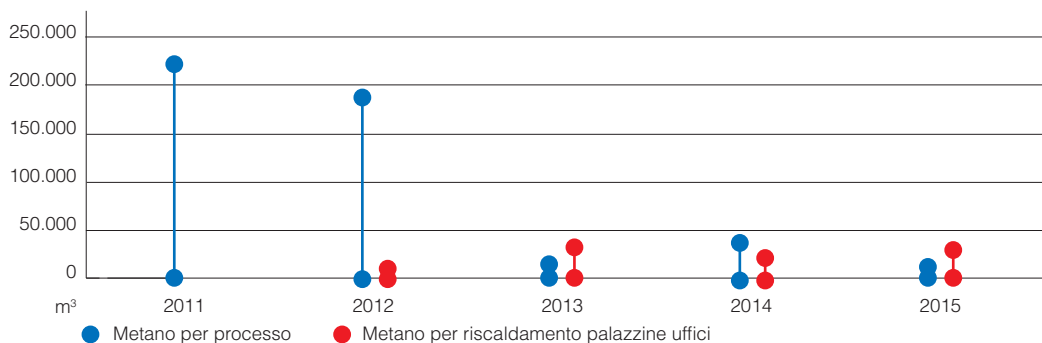
Consumo di energia elettrica per m<sup>3</sup> di acqua trattata

Anno	M <sup>3</sup> anno di acqua trattata	kWh	Consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata Kwh/m <sup>3</sup>
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
2015	12.049.830	3.264.737	0,271

In forza del D. Lgs. 102/2014, Lura Ambiente si colloca tra le aziende energivore; pertanto a novembre 2015 è stata prodotta ed inviata all'ENEA idonea analisi energetica.

## Combustibili

Elementi	U.M.	2011	2012	2013	2014	2015
Gasolio per riscaldamento palazzine uffici	Lt.	32.000	19.000	-	-	-
Metano per processo	m <sup>3</sup>	228.013	189.790	10.951	40.577	7.656
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m <sup>3</sup>	-	9.512	30.711	23.667	26.465



## Carburanti per veicoli aziendali

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Carburante veicoli (lt.)	14.405	15.695	16.602	15.074	15.182
Metano (kg.)	-	-	550	1.942	2.723
Km. percorsi	186.492	197.645	209.950	213.480	217.536

## Acqua potabile

Anno	M <sup>3</sup> anno
2011	10.031
2012	9.191
2013	10.004
2014	15.532
2015	16.137

Nel 2015 il consumo si è attestato sui valori registrati nell'anno precedente. Per questa ragione, considerato l'elevato consumo, è stato avviato un monitoraggio settimanale dei consumi al misuratore.

**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	2011	2012	2013	2014	2015	Fase del processo
	m <sup>3</sup>					
Soda 30%	4,3	5,2	3,7	8,0	4,5	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	2,9	2,0	1,8	2,8	1,5	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	2,9	4,2	2,6	3,1	3,3	Impianto reflui esterni
Soda 30%	4,6	14,5	5,8	11,2	13,5	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	106	108	98	175	162	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	45,4	42,6	46,1	32,9	38,9	Disidratazione fanghi
Antischiuma	0,47	0,37	0,55	0,52	1,0	Uscita impianto principale
	kg.					
Policloruro di alluminio	644.800	864.820	1.241.740	1.179.740	1.269.590	Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose	199.910	223.600	148.630	370.450	436.204	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.

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'ipoclorito di sodio, l'aumento registrato negli ultimi anni deriva dalla modifica richiesta dall'ARPA di automatizzare il dosaggio in relazione alla portata dell'effluente in ingresso.

**Le nostre relazioni ambientali****Reagenti del laboratorio**

<b>Elementi</b>	<b>U.M.</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Acido Nitrico	Lt.	22	10	16	10	12
Acido Solforico	Lt.	76	44	64	66	54
Bicromato di Potassio	Lt.	24	17	20	22	16
Argento Solfato	Gr.	600	400	600	500	500
Mercurio Solfato	Kg.	2,0	2,5	2	1,75	1,5
Ferro Ammonio Solfato-Oso	Kg.	2,5	3	1,2	1	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.	2011	2012	2013	2014	2015
Fanghi	Kg.	3.326.040	3.799.730	6.182.660	4.884.820	6.532.620
Sabbie	Kg.	1.927.380	1.581.100	1.179.619	1.662.880	2.887.670
Grigliato	Kg.	258.960	292.940	259.220	412.860	291.520

**Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2014-2015**

Elementi	u.m.	2013	2014	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	4.884.820	6.532.620	1.647.800	33,73%
Sabbie	Kg.	1.662.880	2.887.670	1.224.790	73,65%
Grigliato	Kg.	412.860	291.520	-121.340	-29,39%

La variazione del quantitativo di fanghi prodotti è direttamente legata ai volumi di acque 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	2011	2012	2013	2014	2015
	Kg.				
Oli esausti	1.390	1.300	1.290	950	440
Olio dielettrico	-	-	3.380	-	500
Cartucce	9	25	30	34	12
Kit esausti	45	69	37	40	105
Apparecchiature fuori uso	-	5.785	540	5.240	-
Contenitori grasso	300	360	655	120	340
Ferro e acciaio	2.140	10.140	10.940	1.980	6.220
Rifiuti contenenti Hg	300	590	240	320	430
Assorbenti materiali filtranti	525	-	165	-	-
Carbone esausto *	31.500	7.400	4.360	45.860	11.220
Rame, bronzo, ottone	150	810	522	857	1.360
Catalizzatori esausti	-	-	40	30	40
Rifiuti che devono essere raccolti con precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	56	58	54	75	102
Carta e cartone	-	500	600	2.200	3.880
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. Anche in sede di visita ispettiva è stato affrontato il problema coi tecnici ARPA, che nella relazione finale hanno inserito come proposta all'Autorità competente (Provincia) di approfondire, in sede di revisione dell'allegato tecnico, la sostituzione del sistema di disinfezione con cloro.

**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 hanno evidenziato che il terreno ha valori di caratterizzazione ampiamente al di sotto dei limiti di legge definiti dal D.Lgs 152/06 nella tabella 1 dell'allegato n. 5 alla parte quarta.

**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 2015 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

Si segnala che a Novembre 2015 la Società è stata invitata a partecipare all'incontro pubblico con la cittadinanza sulla problematica dell'aria e degli odori molesti a Caronno Pertusella.

Dalla partecipazione all'assemblea è emerso che la cittadinanza di Caronno Pertusella è molto sensibile alla presenza di odori molesti nel territorio.

Per quanto riguarda l'impianto di depurazione la cittadinanza ha dimostrato di capire e condividere la rilevanza ambientale positiva dell'inseadimento. Inoltre la relativa lontananza dal centro abitato e la direzione prevalente dei venti fanno sì che tale installazione sia considerata un problema minore rispetto ad altri casi esistenti nel Comune.

**ASSEMBLEA PUBBLICA**

**MARTEDÌ 10 NOVEMBRE 2015**  
ore 21  
Biblioteca Comunale di Via Capo Sile 77

**L'ARIA CHE RESPIRIAMO**

**QUALITÀ DELL'ARIA**  
PRESENTAZIONE DEI RISULTATI DELLA  
CAMPAGNA DI MISURA DELLA QUALITÀ  
DELL'ARIA - PM10 REDATTO DA ARPA

**ODORI MOLESTI**  
PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI  
COMUNALI PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE  
FONTI DI ODORI MOLESTI

Interverranno:

**MORENA BARLETTA**  
Assessore all'Ecologia e Ambiente

**DOCT. MATTEO LAZZARINI, DOCT. LUIGI GIANELLE VOINE, DOCT. UMBERTO DAL SANTO**  
U.O. Centro Regionale Monitoraggio della Qualità dell'Aria - Area Ovest -  
Settore Monitoraggi Ambientali A.R.P.A. Lombardia

**ING. GIORGIO GRIMOLDI**  
Professionalità esperto in materia ambientale

Sono state invitate alcune aziende del territorio.

**TUTTA LA CITTADINANZA È INVITATA A PARTECIPARE**

L'Assessorato all'Ecologia e Ambiente  
Comune di Caronno Pertusella

A. Geronzi  
Lena Stefani

### Emissioni in atmosfera

Il programma di verifica delle emissioni in atmosfera condotto nel 2015 ha evidenziato, per tutti i punti di emissione verificati, il rispetto dei limiti prescrittivi e precisamente:

- In data 06/07/2015 controllo annuale fumi deodorizzatore: esito positivo.
- In data 17/07/2015 controllo annuale fumi caldaie: esito positivo.
- In data 10/04/2015 ed in data 23/10/2015 controllo annuale fumi motore a biogas: esito positivo.

### 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 (CO<sub>2</sub>): derivante dal consumo di biogas e dal consumo di energia elettrica acquisita dalla rete nazionale;
- \* Ossido di Azoto (NO<sub>x</sub>): derivante dalla combustione nelle caldaie e nel motore a gas;
- \* Metano (CH<sub>4</sub>): derivante dalla possibile presenza di incombusti nel ciclo del motore a gas.

## Le nostre relazioni ambientali

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

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

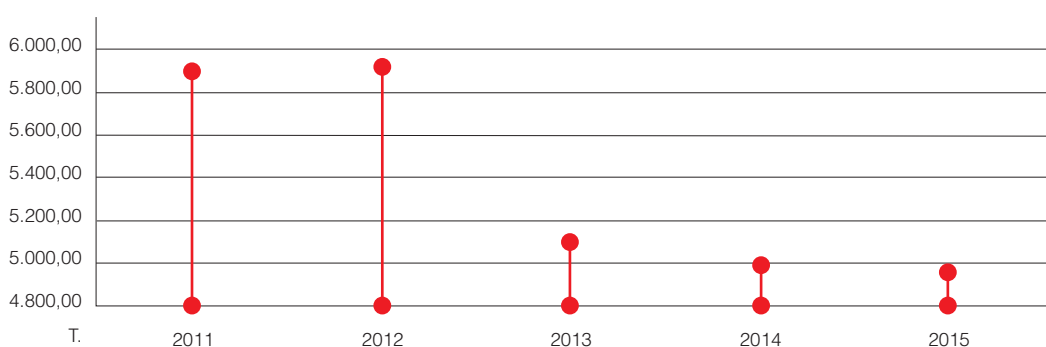
Componenti	2011	2012	2013	2014	2015
Energia elettrica impianto	885,5	912,0	807,8	810,7	750,9
Gasolio locali	28,5	-	-	-	-
Gasolio processo	-	-	-	-	-
Energia da biogas	-596	-616,4	-555,2	-525,2	-524,4
Gasolio per autotrazione	14,7	14,0	14,8	13,4	13,5
Metano	187,0	163,4	34,2	52,7	28,0
Energia elettrica reti	1.386,1	1.430,5	1.320,1	1.268,0	1.301,3
Fango essiccato	-289,2	-265,5	-	-61,4	-
Metano per autotrazione	-	-	0,5	1,2	1,7
<b>Consumo totale in Tep</b>	<b>1.617</b>	<b>1.638</b>	<b>1.622</b>	<b>1.559</b>	<b>1.571</b>

Emissione di CO<sub>2</sub> (T)

Componenti	2011	2012	2013	2014	2015
Energia elettrica impianto	2.081	2.143,3	1.898,5	1.905,3	1.764,8
Gasolio locali	88,4	-	-	-	-
Gasolio processo	-	-	-	-	-
Energia da biogas	1.110,6	1.148,5	1.034,6	978,8	977,2
Energia da biogas in torcia	157,2	91,9	314,9	10,8	0,0
Combustibile per autotrazione	43,7	41,4	43,8	39,8	40,1
Metano	458,1	400,4	83,7	129,1	68,6
Energia elettrica reti	3.257,7	3.361,9	3.102,5	2.980,1	3.058,3
Fango essiccato combusto in cemeniteria	979,0	898,9	-	207,8	-
Metano per autotrazione	-	-	1,8	4,5	5,9
<b>Totale emissioni</b>	<b>8.175,6</b>	<b>8.086,5</b>	<b>6.479,8</b>	<b>6.256,0</b>	<b>5.914,8</b>

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 CO<sub>2</sub> realmente emessa risulta:

(T)	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Totale emissioni CO<sub>2</sub></b>	<b>5.928,8</b>	<b>5.947,1</b>	<b>5.130,3</b>	<b>5.058,7</b>	<b>4.937,6</b>

Tonnellate di CO<sub>2</sub> 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:

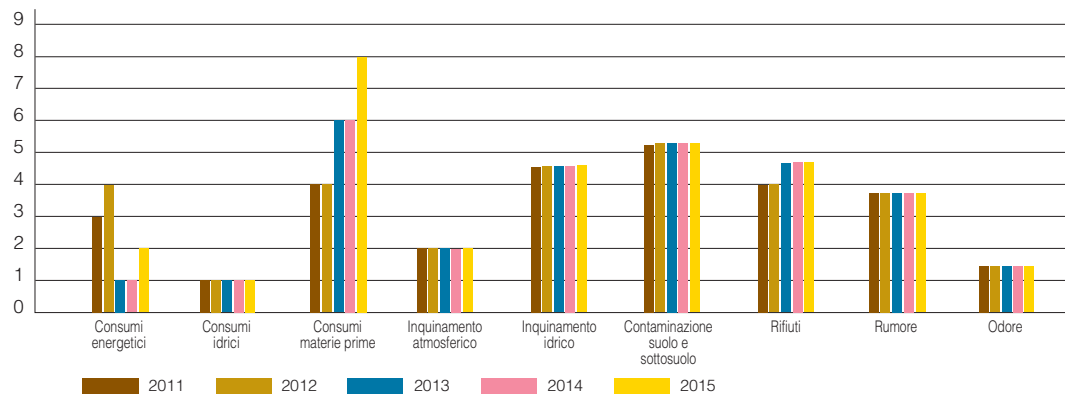
1. Consumi energetici
2. Consumi idrici
3. Consumi di materie prime e sostanze pericolose
4. Inquinamento atmosferico
5. Inquinamento idrico
6. Contaminazione suolo e sottosuolo
7. Rifiuti
8. Rumore
9. Odore

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
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
2015	2	1	8	2	4,6	5,4	4,6	3,7	1,5



**Le nostre relazioni ambientali**

Come già per l'anno 2014, anche per l'anno 2015 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 questi 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:

<b>Aspetto ambientale indiretto</b>	<b>Tipo</b>	<b>Impatto ambientale</b>	<b>Livello di controllo (LC)</b>	<b>Livello di sorveglianza (LS)</b>	<b>Significatività (LC x LS)</b>
Comportamenti ambientali scorretti degli appaltatori che lavorano nel perimetro aziendale	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifiuti</li> <li>• Acqua</li> <li>• Rumore</li> <li>• Emissioni</li> </ul>	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"> <li>• Rifiuti</li> </ul>			
Sversamento contenitori rifiuti nel locale bottini per errata movimentazione o rottura contenitori	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifiuti</li> </ul>			
Comportamenti ambientali scorretti della popolazione e degli insediamenti produttivi	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminazione suolo e sottosuolo</li> <li>• Inquinamento idrico</li> </ul>	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"> <li>• Odori</li> <li>• Rifiuti</li> </ul>			
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"> <li>• Rumore</li> <li>• Emissioni aria</li> </ul>	<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 nei silos da 80 m<sup>3</sup> ed effettuare viaggi con bilico da 28 m<sup>3</sup> ha reso possibile contenere il numero dei viaggi necessari</p>		Non significativo
Materiale inquinato immesso dai bottini	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• acquisizione analisi periodiche</li> <li>• esame visivo su ciascuno scarico</li> <li>• acquisizione di un campione per ciascuno scarico</li> </ul>	Piano di monitoraggio 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"> <li>• Contaminazione suolo e sottosuolo</li> <li>• Rifiuti</li> <li>• Odori</li> </ul>	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"> <li>• Contaminazione suolo e sottosuolo</li> <li>• Rifiuti</li> <li>• Odori</li> </ul>	Lura Ambiente ha predisposto la necessaria accettazione di specifiche regole di comportamento da seguire	Autorizzazione trasporto rifiuti (idoneità del mezzo)	Significativo
Spandimento sostanze pericolose per incidente stradale	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquinamento idrico</li> <li>• Contaminazione suolo e sottosuolo</li> <li>• Rifiuti</li> </ul>		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"> <li>• Inquinamento idrico</li> <li>• Contaminazione suolo e sottosuolo</li> <li>• Rifiuti</li> </ul>	Per scongiurare 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

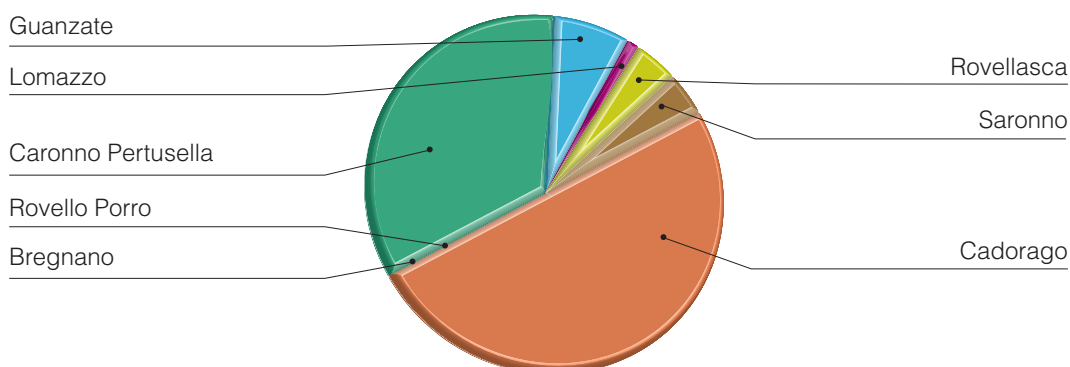
## 5.9 - Abitanti equivalenti attività produttive

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, da quelli fluttuanti (pendolari e turisti) e da quelli degli scarichi delle attività economiche. Vale l'equivalenza: 1 abitante equivalente = 60 grammi di BOD5.

## Abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2015

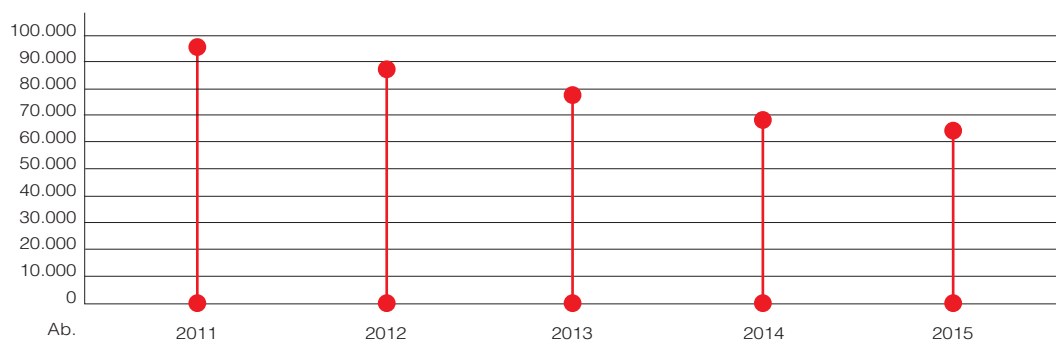
Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	15
Cadorago	34.372
Caronno	24.889
Ceremate	87
Guanzate	4.285
Lomazzo	270
Rovellasca	2.280
Rovello Porro	33
Saronno	907
<b>Totale</b>	<b>67.138</b>

## Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2015



## Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2011	98.325		
2012	91.731	-6.594	-6,71%
2013	83.118	-8.613	-9,39%
2014	70.861	-12.257	-14,75%
2015	67.138	-3.723	-5,25%



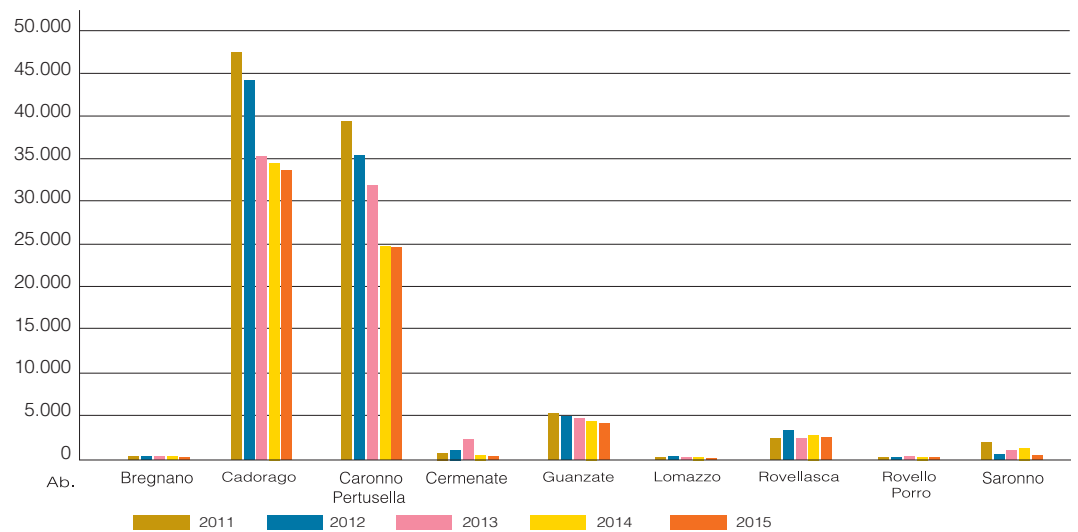
## Le nostre relazioni ambientali

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

Comune	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	50	7	12	6	15
Cadorago	46.553	43.251	37.108	35.824	34.372
Caronno Pertusella	39.151	36.842	34.555	25.056	24.889
Ceremate	701	1.410	2.523	74	87
Guanzate	6.073	5.729	4.933	4.404	4.285
Lomazzo	95	171	134	167	270
Rovellasca	2.478	3.277	2.272	2.753	2.280
Rovello Porro	53	11	17	30	33
Saronno	3.172	1.034	1.564	2.547	907
<b>Totale</b>	<b>98.325</b>	<b>91.731</b>	<b>83.118</b>	<b>70.861</b>	<b>67.138</b>

Il numero degli abitanti equivalenti registra una flessione, raggiungendo uno dei valori più bassi degli ultimi anni. Ciò è dovuto principalmente al più contenuto carico inquinante delle acque scaricate.

## Andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune



## Le nostre relazioni ambientali

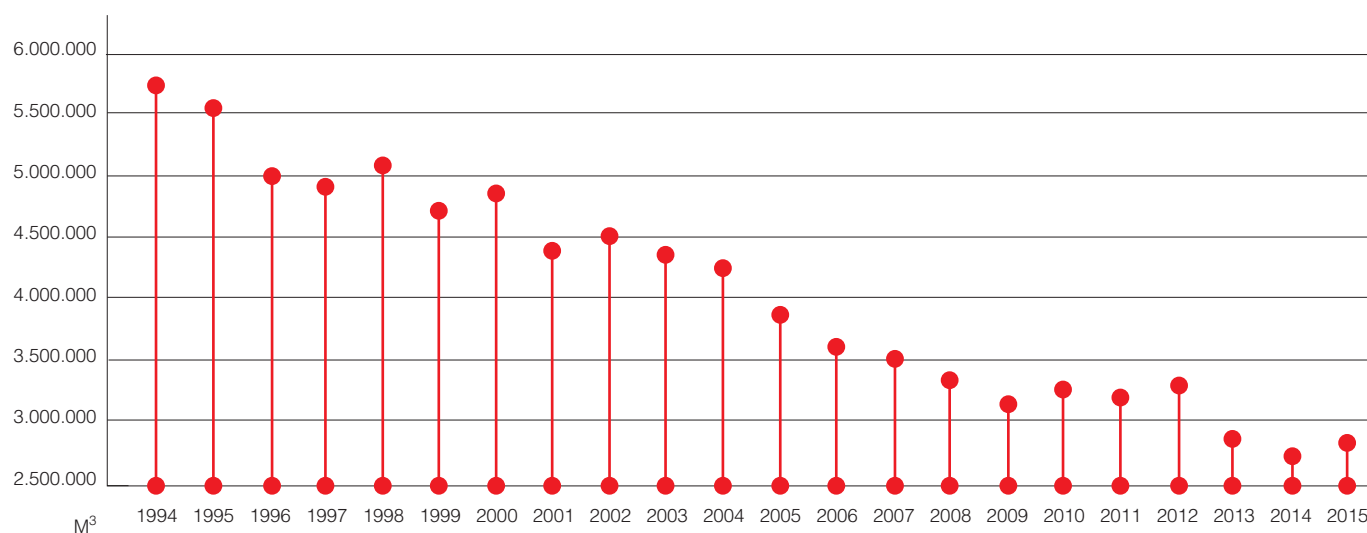
## 5.10 - Scarichi attività produttive

Riepilogo complessivo m<sup>3</sup> scaricati dalle attività produttive

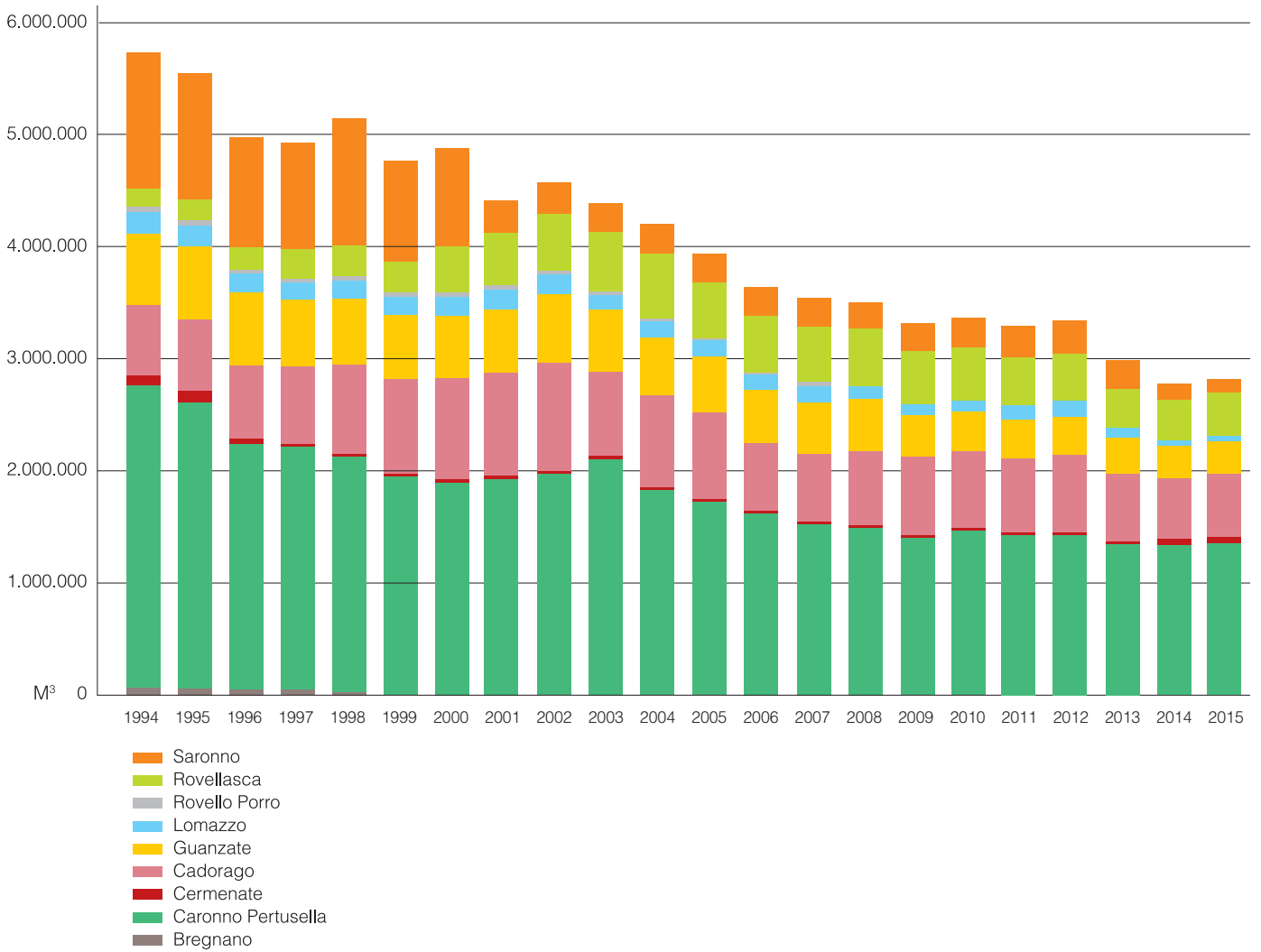
Anno	M <sup>3</sup> Totali scaricati	Variazione percentuale rispetto al 1994	Variazione percentuale su anno precedente
1994	5.728.657	-	-
1995	5.542.716	-3,25%	-3,25%
1996	4.974.402	-13,17%	-10,25%
1997	4.923.981	-14,05%	-1,01%
1998	5.141.022	-10,26%	4,41%
1999	4.764.928	-16,82%	-7,32%
2000	4.878.450	-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%
2015	2.827.861	-50,64%	2,90%

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 10%, tenuto conto del lieve incremento registrato nel 2015.



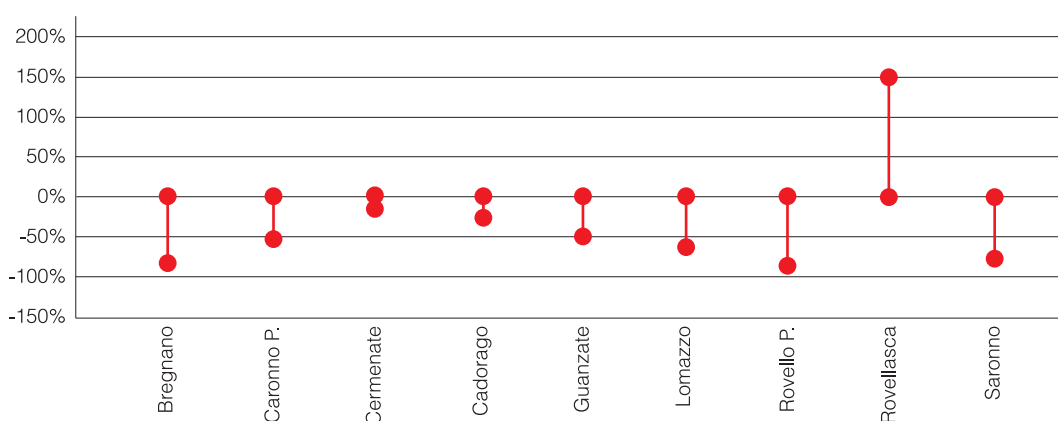
**Servizio depurazione acque di scarico insediamenti produttivi - m<sup>3</sup> scaricati distinti per anno e per Comune**



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 m<sup>3</sup> scaricati dalle attività produttive distinto per Comune nel periodo 1994-2015Dettaglio dei m<sup>3</sup> scaricati distinti per anno e per Comune nel periodo 1994 – 2015

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
2015	4.916	1.256.655	84.698	512.832	333.742	76.011	4.468	377.440	177.099	2.827.861	-2.900.796
Variaz %	-92,41%	-53,38%	-7,03%	-17,59%	-47,83%	-59,77%	-91,61%	144,37%	-85,47%	-50,64%	

Raffronto m<sup>3</sup> scaricati nel periodo 2014 -2015 distinti per Comune

2014	3.840	1.233.202	73.031	423.142	361.109	78.325	2.291	394.466	178.694	2.748.100	
2015	4.916	1.256.655	84.698	512.832	333.742	76.011	4.468	377.440	177.099	2.827.861	
Variaz. ass.	1.076	23.453	11.667	89.690	-27.367	-2.314	2.177	-17.026	-1.595	79.761	
Variaz. %	28,02%	1,90%	15,98%	21,20%	-7,58%	-2,95%	95,02%	-4,32%	-0,89%	2,90%	

**Le nostre relazioni ambientali**

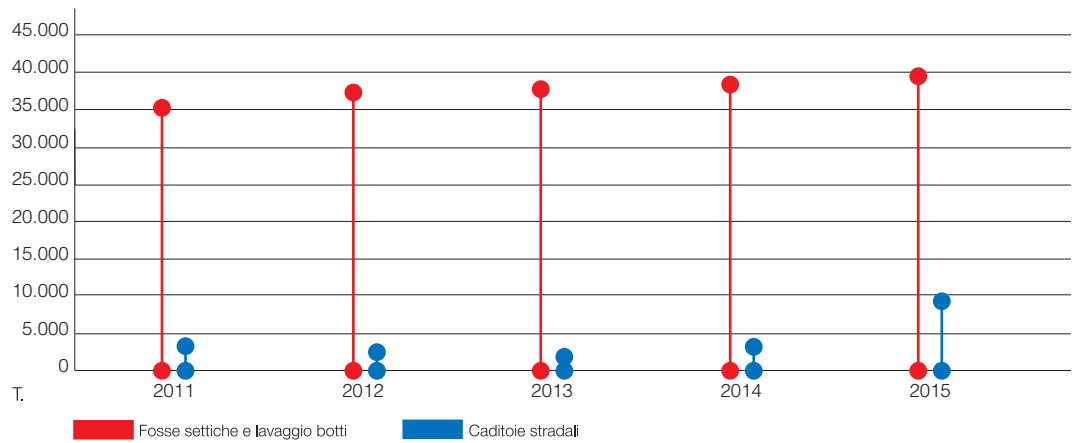
**5.11 - Scarichi reflui delle fosse settiche**

Le quantità di reflui trattati nel periodo 2011 - 2015 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**

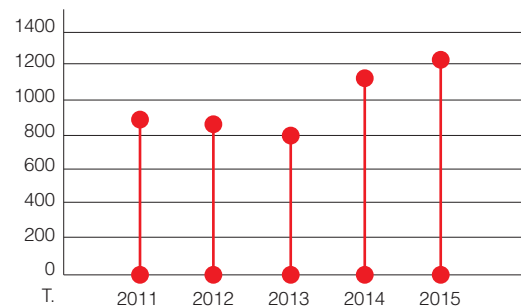
Anno	Fosse settiche	Caditoie stradali	Totale
2011	35.242	4.198	39.440
2012	38.419	3.182	41.601
2013	39.539	1.557	41.096
2014	39.921	4.910	44.831
2015	41.271	9.957	51.228
Variazione 2015 rispetto al 2014	3,38%	102,79%	14,27%

**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
2011	927,56
2012	913,78
2013	893,42
2014	1.193,60
2015	1.316,26



## 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**

**Le attività di analisi del laboratorio riguardano:**

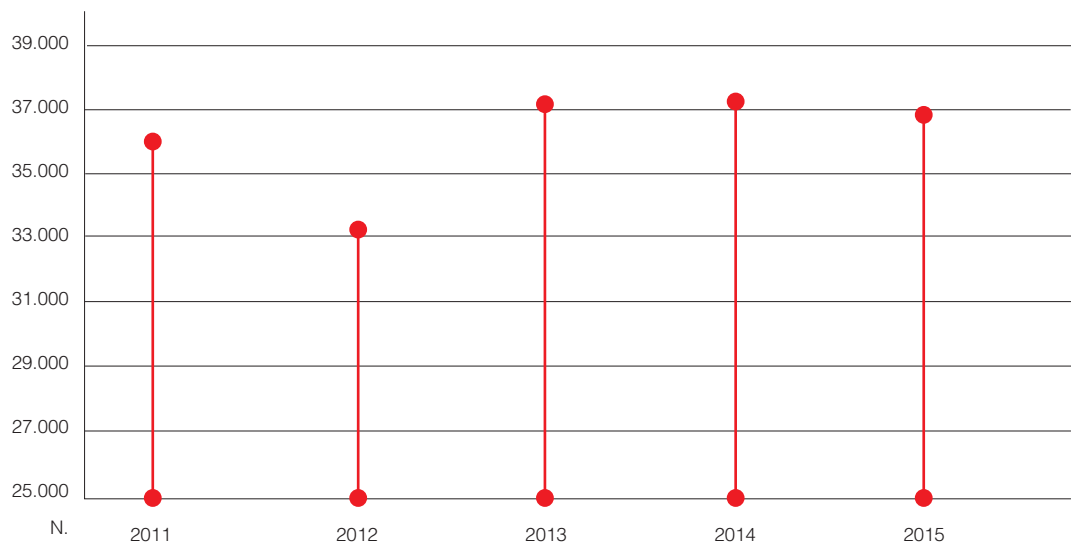
**5.12.2 - Attività di analisi del laboratorio**

- 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
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
2015	19.925	2.696	770	13.626	37.017

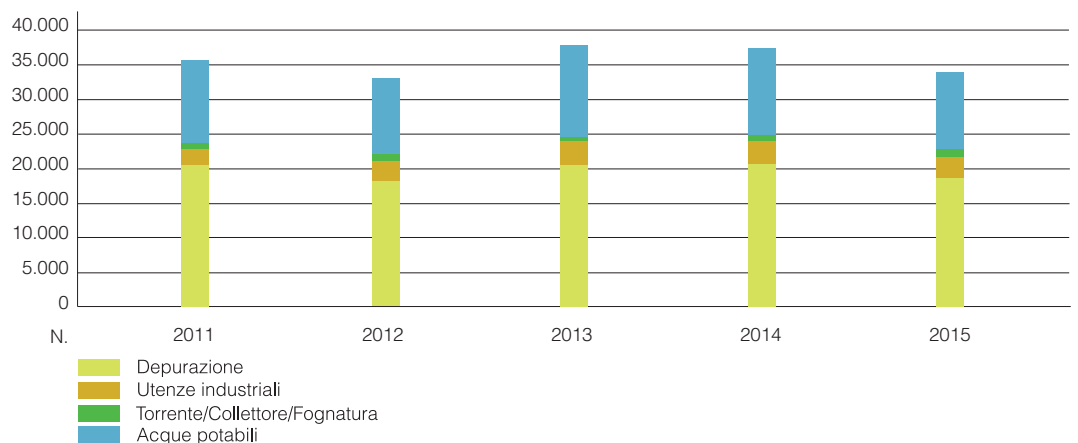
\* Nel calcolo delle utenze industriali e gestione idrica sono comprese le analisi effettuate per conto di altre Società

**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

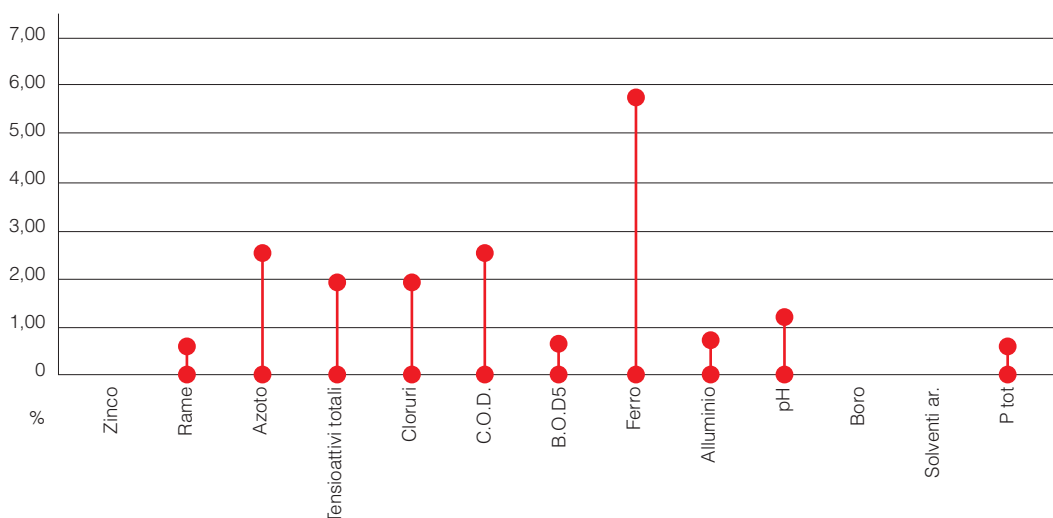
## Controlli effettuati presso gli insediamenti produttivi

Nella tabella che segue è stato riepilogato, per il periodo 2011 – 2015, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per ciascun parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2011		2012		2013		2014		2015	
Zinco	2	1,24%	1	0,64%	4	2,21%	1	0,62%	-	-
Rame	-	-	-	-	-	-	1	0,62%	1	0,64%
Azoto	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%	1	0,62%	4	2,55%
Tensioattivi totali	2	1,24%	1	0,64%	7	3,87%	4	2,48%	3	1,91%
Cloruri	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1,91%
C.O.D.	4	2,48%	3	1,91%	7	3,87%	8	4,97%	4	2,55%
B.O.D5	4	2,48%	2	1,27%	8	4,42%	4	2,48%	1	0,64%
Alluminio	-	-	-	-	-	-	1	0,62%	1	0,64%
Ferro	1	0,62%	-	-	1	0,55%	1	0,62%	9	5,73%
Ph	1	0,62%	1	0,64%	3	1,66%	-	-	2	1,27%
Solventi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Boro	-	-	-	-	1	0,55%	-	-	-	-
P totale	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,64%
<b>Totale prelievi</b>	<b>161</b>		<b>157</b>		<b>181</b>		<b>161</b>		<b>157</b>	
Non conformità	15	9,32%	9	5,73%	37	20,44%	21	13,04%	29	18,47%

Numero delle non conformità  
 Percentuale non conformità per parametro

## Superamenti riscontrati su 157 prelievi effettuati nel 2015



**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.

**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

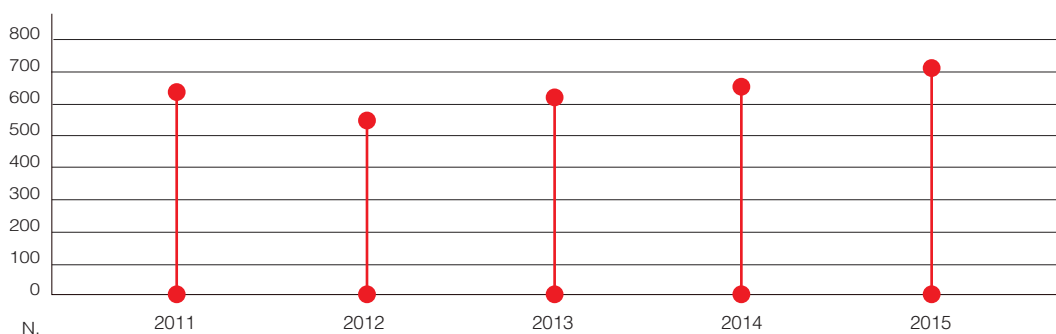
Qui di seguito sono riportati, per ciascun Comune, il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2015.

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
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>172</b>

Qui di seguito vengono riepilogati i dati riguardanti le attività di controllo effettuate nel periodo 2011 – 2015 sulle acque potabili (n° prelievi):

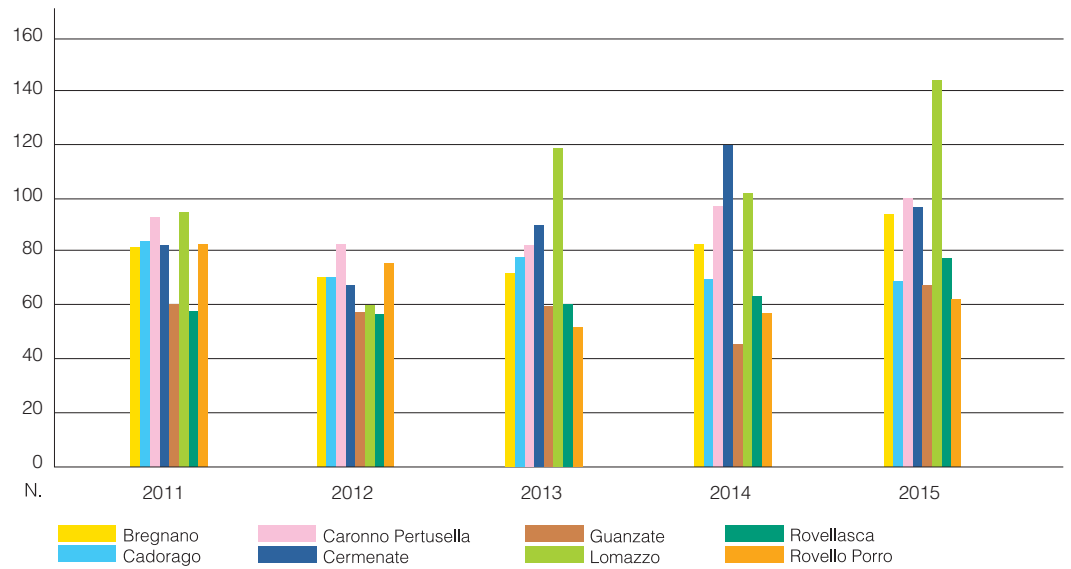
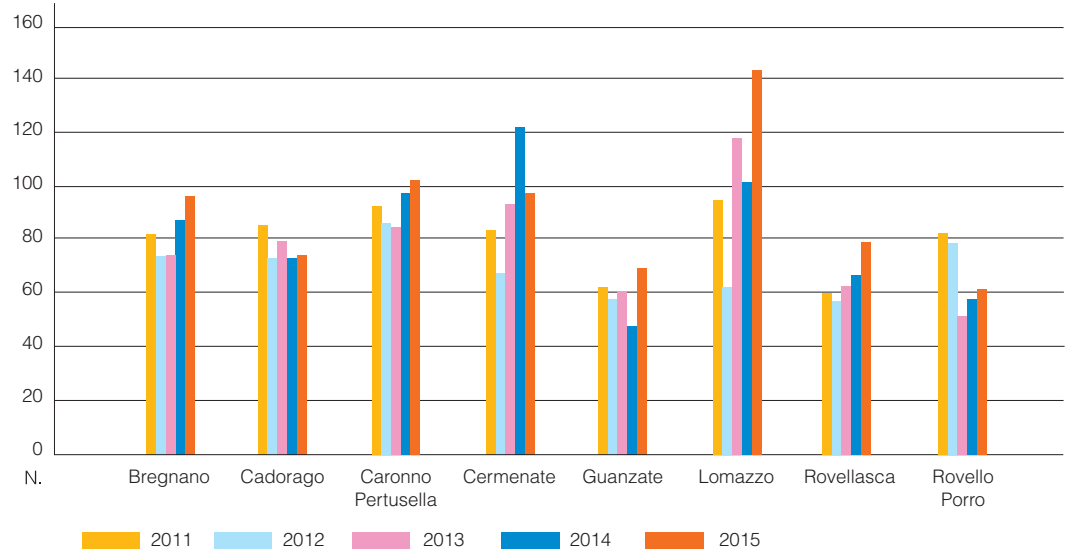
Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	83	71	72	84	95
Cadorago	85	71	79	72	73
Caronno Pertusella	90	85	83	97	102
Ceremate	84	67	92	121	97
Guanzate	62	56	61	47	70
Lomazzo	93	62	118	104	145
Rovellasca	59	56	63	67	78
Rovello Porro	85	76	52	57	63
<b>Totale</b>	<b>641</b>	<b>544</b>	<b>620</b>	<b>649</b>	<b>723</b>
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	80,13	68	77,50	81,13	90,38
Numero medio mensile di controlli effettuati	53,42	45,33	51,66	54,08	60,25
Numero medio settimanale di controlli effettuati	12,33	10,46	11,92	12,48	13,90

## Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Le nostre relazioni ambientali

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



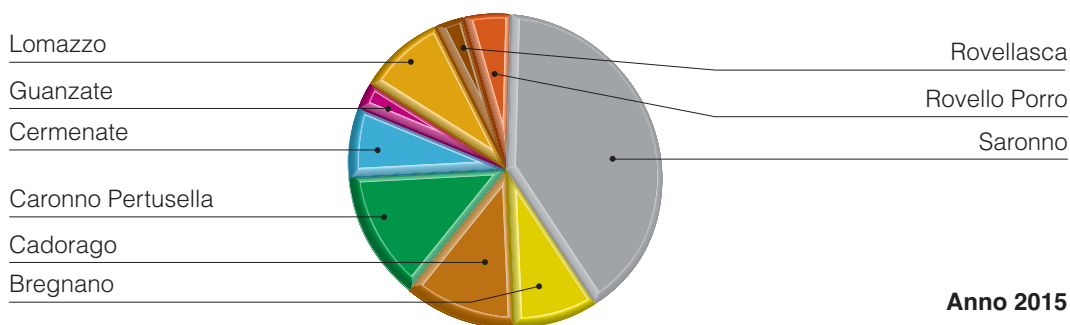
## Le nostre relazioni ambientali

## 5.12.3 - Rilascio di permessi e pareri

Il numero dei permessi e dei pareri rilasciati per l'allaccio alla fognatura, per il periodo 2011 – 2015, è riportato nelle tabelle che seguono.

## a) Pareri tecnici per scarichi produttivi

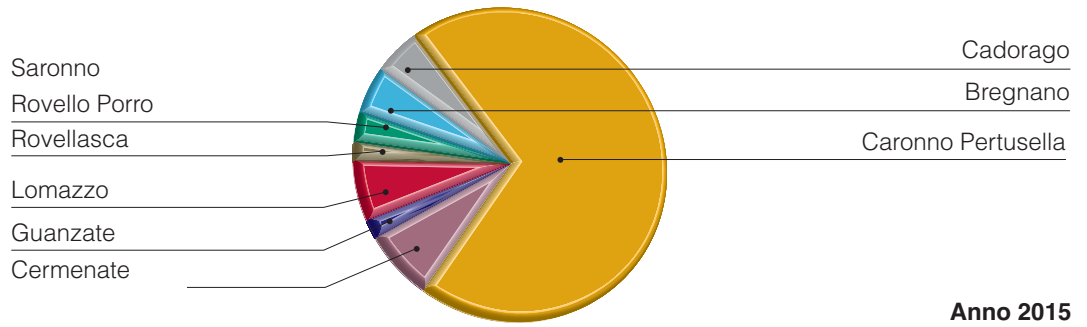
Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	1	-	1	-	4
Cadorago	-	4	4	8	5
Caronno Pertusella	7	6	9	11	6
Cermenate	3	2	7	4	3
Guanzate	-	9	4	5	1
Lomazzo	2	3	3	4	4
Rovellasca	-	-	3	4	1
Rovello Porro	-	4	10	3	2
Saronno	4	19	15	12	19
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>45</b>
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	13	14	16	16	19



**Le nostre relazioni ambientali**

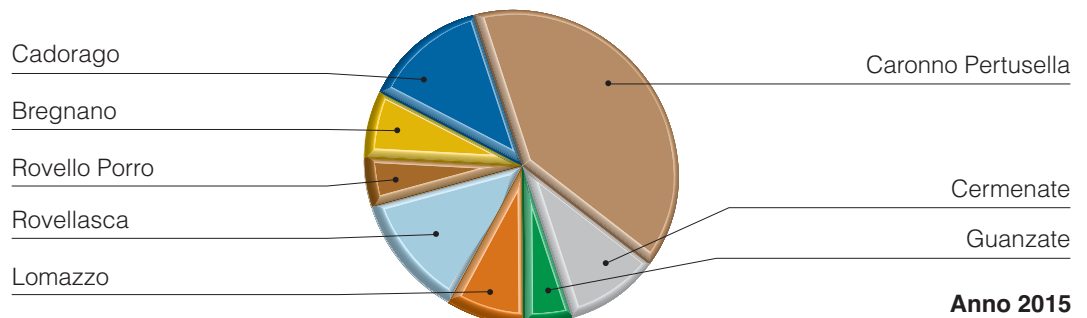
**b) Permessi industriali/commerciali assimilabili ai civili rilasciati**

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	2	5	6	2	3
Cadorago	1	1	4	3	3
Caronno Pertusella	76	62	55	50	52
Cermentate	2	-	3	5	5
Guanzate	3	-	1	-	1
Lomazzo	5	6	6	8	4
Rovellasca	1	4	5	3	1
Rovello Porro	5	7	4	3	2
Saronno	2	-	0	-	0
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>74</b>	<b>71</b>
Tempo medio per il rilascio dei permessi (giorni)	11	14	10	9	10



**c) Numero permessi abitativi rilasciati**

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	12	8	5	10	5
Cadorago	11	8	5	7	12
Caronno Pertusella	42	32	22	25	29
Cermentate	22	12	3	13	8
Guanzate	7	6	2	6	3
Lomazzo	4	9	9	5	6
Rovellasca	5	10	7	-	12
Rovello Porro	6	2	2	9	3
Saronno	2	-	0	-	-
<b>Totale</b>	<b>111</b>	<b>87</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>78</b>
Tempo medio per il rilascio dei permessi (giorni)	16	14	15	15	15

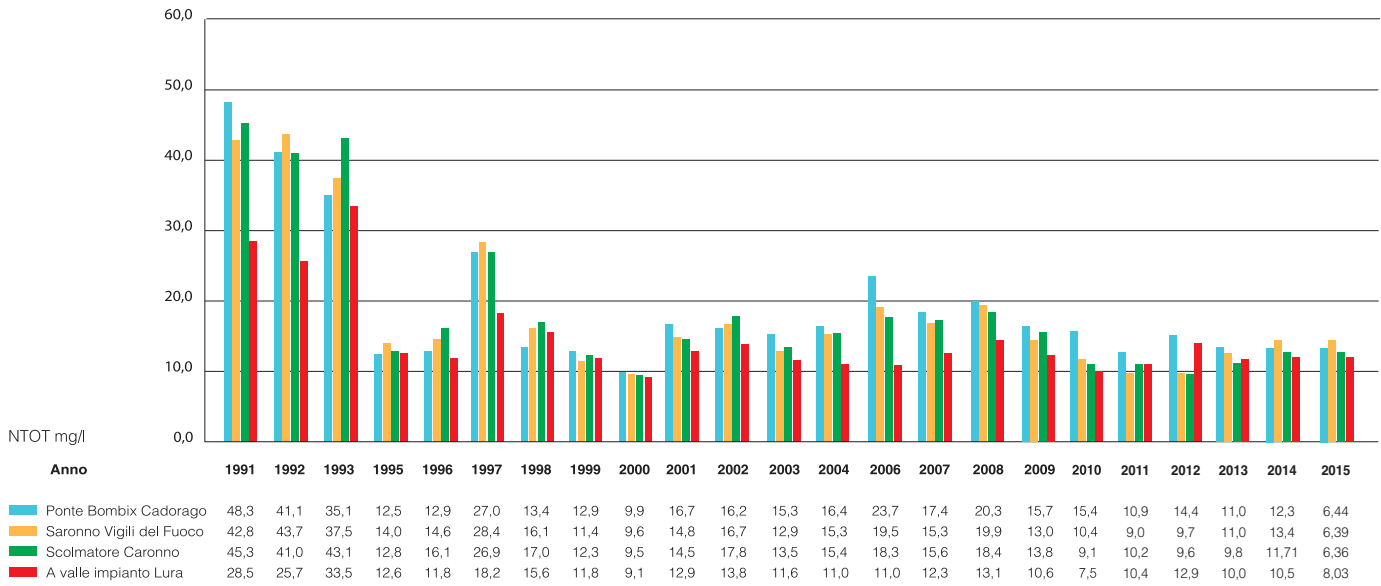


Le nostre relazioni ambientali

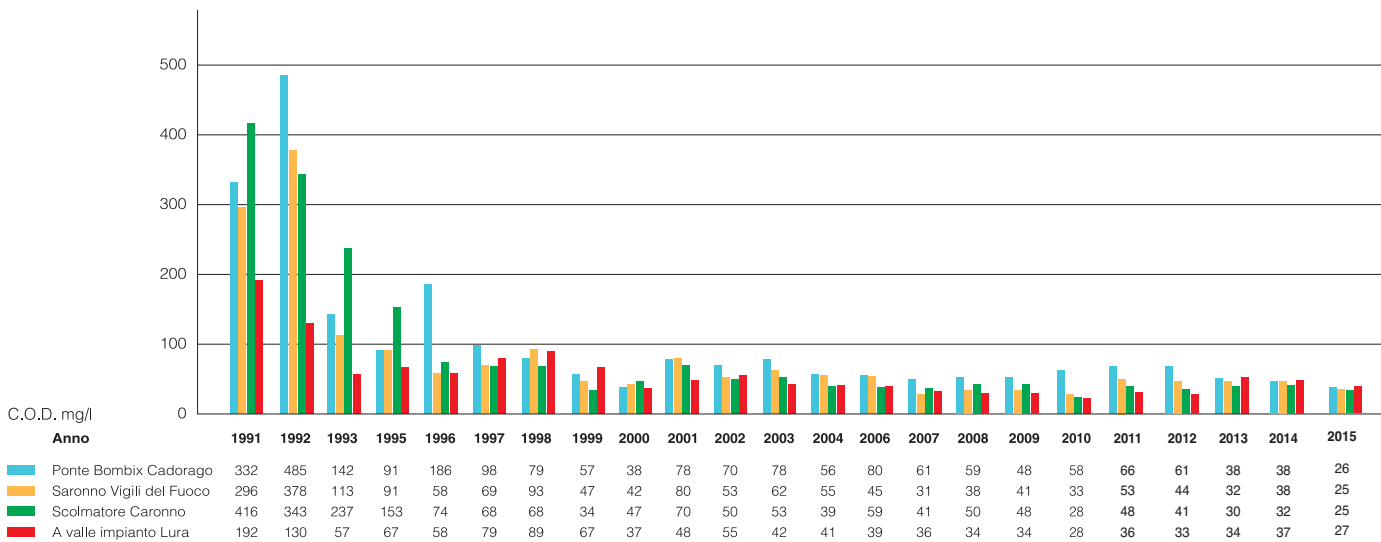
5.13 - Il recupero ambientale del torrente Lura

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 O<sub>2</sub> Chimico)





### 5.14 - Parco del Lura

È un Parco Locale di Interesse Sovracomunale (PLIS) e si estende per quasi 1.500 ettari. Ha un andamento nord-sud ed interessa 12 Comuni compresi tra Bulgarograsso e Lainate. Il territorio è affiancato dalla ferrovia FNM Milano Como e dalla Autostrada dei Laghi A9 Lainate-Chiasso, che assicurano un ottimo accesso da qualsiasi ingresso del Parco. Si tratta di un "corridoio" ecologico strategico, che permette la connessione tra il Parco Groane, il Parco Pineta e il Parco della Brughiera, garantendo così la biodiversità delle specie.

È una realtà voluta dalle amministrazioni comunali consorziate che hanno recepito una domanda di salvaguardia, valorizzazione e riqualificazione del territorio.

I 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 con la comunità locale e la società



Se si vuole veramente costruire un'ecologia  
che ci permetta di riparare  
tutto ciò che abbiamo distrutto,  
allora nessun ramo delle scienze  
e nessuna forma di saggezza può essere trascurata,  
nemmeno quella religiosa con il suo linguaggio proprio.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 63*

L'ecologia integrale è inseparabile  
dalla nozione di bene comune, un principio che svolge  
un ruolo centrale e unificante nell'etica sociale.  
È l'insieme di quelle condizioni della vita sociale  
che permettono tanto ai gruppi  
quanto ai singoli membri  
di raggiungere la propria perfezione  
più pienamente e più speditamente.

*Lettera enciclica LAUDATO SI'  
del Santo Padre Francesco  
sulla cura della casa comune, n° 156*



---

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

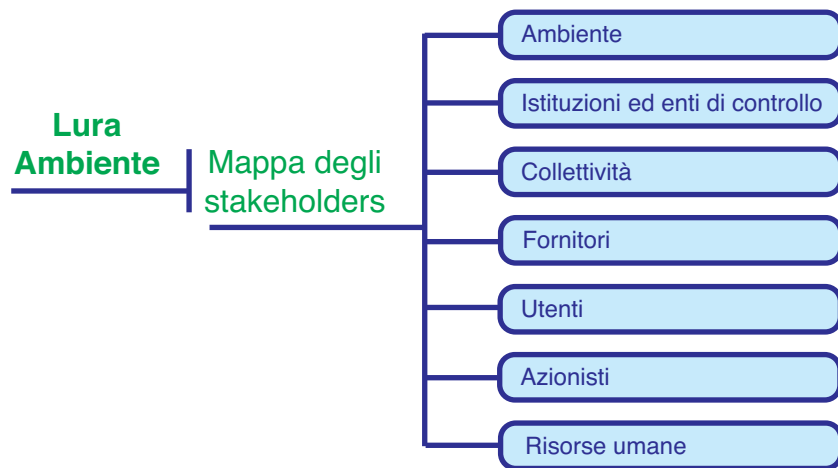
<b>6</b>	<b>Le nostre relazioni con la comunità locale e la società</b>	<b>173</b>
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	175
6.2	Gli azionisti	176
6.3	Gli utenti	177
6.3.1	Gli utenti complessivamente serviti	177
6.3.2	Gli utenti del servizio acquedotto	178
6.3.3	Gli utenti del servizio fognatura	181
6.3.4	Gli utenti del servizio depurazione	182
6.3.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	184
6.3.6	Le relazioni con gli utenti	185
6.3.7	La qualità delle relazioni	186
6.3.8	Servizi agli utenti	187
6.3.9	Comunicazione	189
6.3.10	Trasparenza e qualità	191
6.4	I fornitori	201
6.5	I Comuni	204
6.6	Le risorse umane	216
6.7	Istituzioni e territorio	223

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.

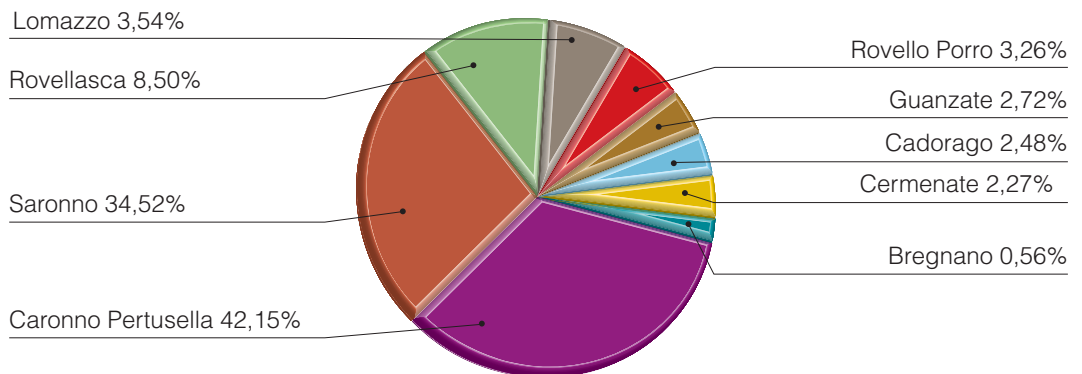
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

<b>Comuni Soci</b>	<b>Quota %</b>	<b>Euro</b>	<b>Azioni</b>
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
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>120.000</b>	<b>20.000</b>

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



## 6.3.1 – Gli utenti complessivamente serviti

## Utenti serviti nel 2015 distinti per servizio

Comuni	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.516	2.457	2.457		
Cadorago	2.769	2.645	2.645		
Caronno Pertusella	4.146	3.876	3.876		
Ceremate	3.575	3.469	3.469		
Guanzate	1.874	1.803	1.803		
Lomazzo	2.950	2.875	2.875		
Rovellasca	2.602	2.573	2.573		
Rovello Porro	2.097	2.064	2.064		
Utenze produttive		83	83		
Altri utenti				68	7
<b>Totale</b>	<b>22.849</b>	<b>21.845</b>	<b>21.845</b>	<b>68</b>	<b>7</b>

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
2015	22.529	21.845	21.845	68	7
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



## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



## 6.3.2 - Gli utenti del servizio acquedotto

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	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%
2015	2.516	2.769	4.146	3.575	1.874	2.950	2.602	2.097	22.529	128	0,57%
<b>Variazione 2001-2015</b>											
Assoluta	546	582	999	429	259	742	477	317	5.966		
Percentuale	27,72%	26,61%	31,74%	13,64%	16,04%	33,61%	22,45%	17,81%	36,02%		

## Variazione del numero degli utenti 2014 - 2015

Anno	Bregnano	Cadorago Pertusella	Caronno	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca Porro	Rovello	Totale
2014	2.507	2.751	4.116	3.570	1.876	2.892	2.600	2.089	22.401
2015	2.516	2.769	4.146	3.575	1.874	2.950	2.602	2.097	22.529
Variazione assoluta	9	18	30	5	-2	58	2	8	128
Variazione %	0,36%	0,65%	0,73%	0,14%	-0,11%	2,01%	0,08%	0,38%	0,57%

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.

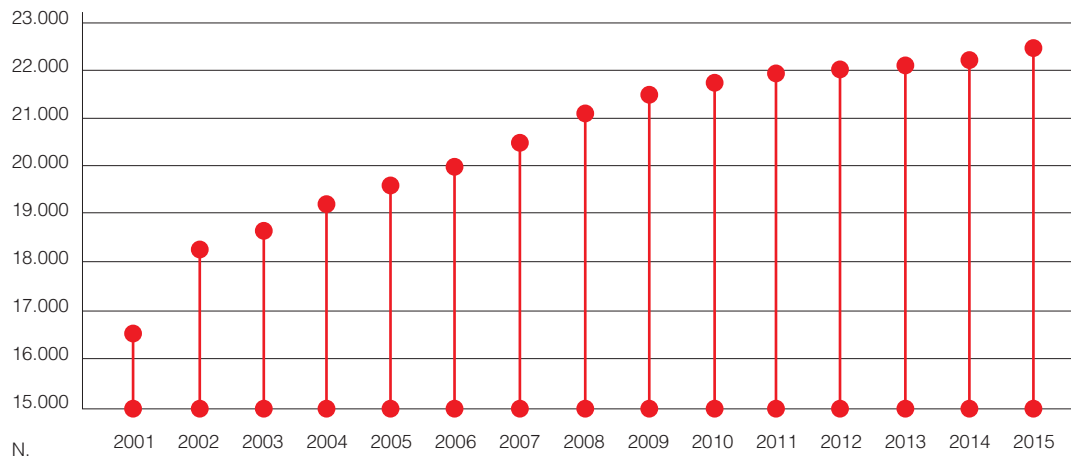
## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

## Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2015

Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	17	2.301	198		2.516
Cadorago	14	2.590	165		2.769
Caronno Pertusella		3.435	531	180	4.146
Cermentate	17	3.246	312		3.575
Guanzate	10	1.710	154		1.874
Lomazzo		2.662	253	35	2.950
Rovellasca		2.381	221		2.602
Rovello Porro		1.913	184		2.097
<b>Totale 2015</b>	<b>58</b>	<b>20.238</b>	<b>2.018</b>	<b>215</b>	<b>22.529</b>
<b>Totale 2014</b>	<b>62</b>	<b>20.090</b>	<b>2.040</b>	<b>209</b>	<b>22.401</b>
<b>Totale 2013</b>	<b>62</b>	<b>19.973</b>	<b>2.052</b>	<b>206</b>	<b>22.293</b>
<b>Totale 2012</b>	<b>61</b>	<b>19.928</b>	<b>2.071</b>	<b>201</b>	<b>22.261</b>
<b>Totale 2011</b>	<b>59</b>	<b>19.685</b>	<b>2.041</b>	<b>202</b>	<b>21.987</b>

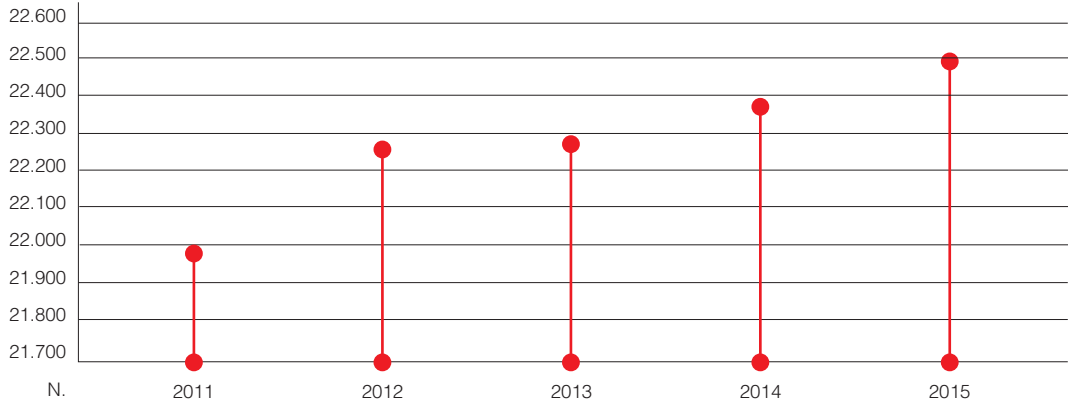
(1): Utenze pubbliche, utenze antincendio, utenze miste, ecc.

## Andamento degli utenti del servizio acquedotto

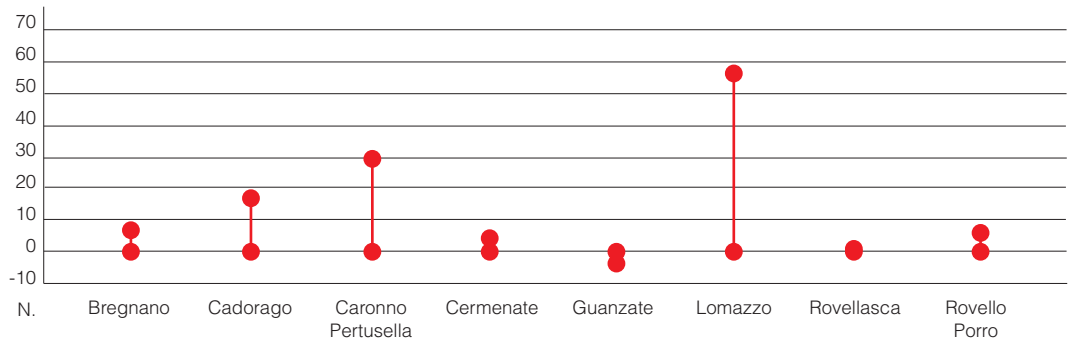


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Variatione degli utenti del servizio acquedotto nel periodo 2011 - 2015**



**Variatione degli utenti del servizio acquedotto nel 2015 rispetto al 2014**



## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



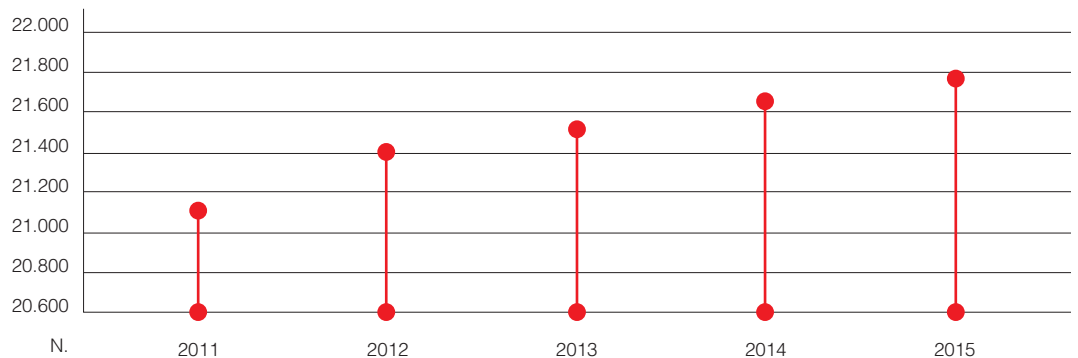
## 6.3.3 - Gli utenti del servizio fognatura

## Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015	Grado di copertura del servizio(*)
Bregnano	2.386	2.399	2.445	2.442	2.457	97,66%
Cadorago	2.507	2.533	2.581	2.592	2.645	95,52%
Caronno Pertusella	3.725	3.798	3.813	3.897	3.876	93,49%
Ceremate	3.374	3.428	3.424	3.453	3.469	97,03%
Guanzate	1.770	1.779	1.786	1.793	1.803	96,21%
Lomazzo	2.719	2.804	2.813	2.824	2.875	97,46%
Rovellasca	2.566	2.543	2.574	2.577	2.573	98,89%
Rovello Porro	2.002	2.048	2.046	2.050	2.064	98,43%
Utenze produttive	86	87	85	84	83	
<b>Totale</b>	<b>21.135</b>	<b>21.419</b>	<b>21.567</b>	<b>21.712</b>	<b>21.845</b>	<b>97,36%</b>
Variazione assoluta su anno precedente		284	148	145	133	
Variazione percentuale su anno precedente		1,34%	0,69%	0,67%	0,61%	

\*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra utenti del servizio acquedotto ed utenti del servizio fognatura nel 2015

## Andamento degli utenti del servizio fognatura





### 6.3.4 - Gli utenti del servizio depurazione

#### Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	2.386	2.399	2.445	2.442	2.457
Cadorago	2.507	2.533	2.581	2.592	2.645
Caronno Pertusella	3.725	3.798	3.813	3.897	3.876
Ceremate	3.374	3.428	3.424	3.453	3.469
Guanzate	1.770	1.779	1.786	1.793	1.803
Lomazzo	2.719	2.804	2.813	2.824	2.875
Rovellasca	2.566	2.543	2.574	2.577	2.573
Rovello Porro	2.002	2.048	2.046	2.050	2.064
Utenze produttive	86	87	85	84	83
<b>Totale</b>	<b>21.135</b>	<b>21.419</b>	<b>21.567</b>	<b>21.712</b>	<b>21.845</b>
Variazione assoluta su anno precedente		284	148	145	133
Variazione percentuale su anno precedente		1,34%	0,69%	0,67%	0,61%

#### 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 rilevanti questioni sui fattori di competitività del sistema economico locale. Questa difficoltà, seppur in presenza di un lieve incremento dei consumi, è visibile in modo particolare nel comparto tessile e metallurgico/meccanico.

Industria	2011	2012	2013	2014	2015	Localizzazione prevalente
Tessile	16	16	15	16	16	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	12	12	12	11	11	Uniforme sul territorio
Galvaniche	7	7	6	6	5	Caronno Pertusella Saronno
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	9	9	10	9	9	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	9	9	8	7	6	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	18	19	19	20	21	Uniforme sul territorio
Altre	9	9	9	9	9	Uniforme sul territorio
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	

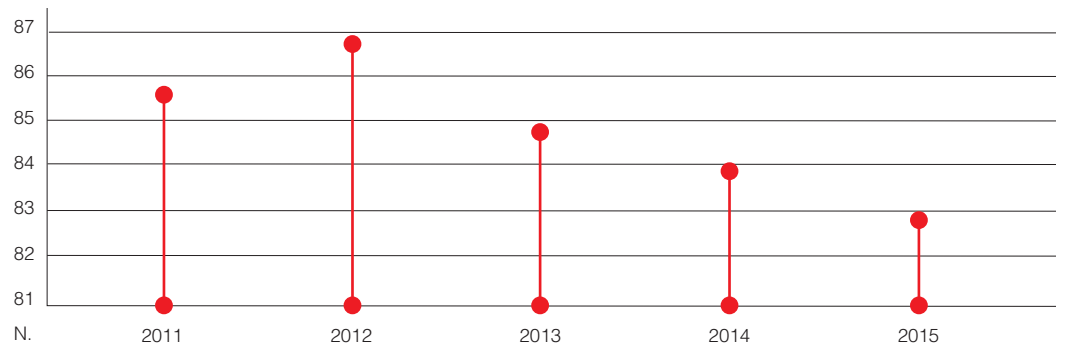


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Incidenza delle utenze produttive per settore di attività nel 2015**

Tipologia attività	N°	Incidenza percentuale
Tessili	16	19,28%
Alimentari	11	13,25%
Galvaniche	5	6,02%
Farmaceutiche	6	7,23%
Chimiche	9	10,84%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	6	7,23%
Carrozzerie/ Autolavaggi	21	25,30%
Altre	9	10,84%
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

**Andamento delle utenze produttive nel 2015**

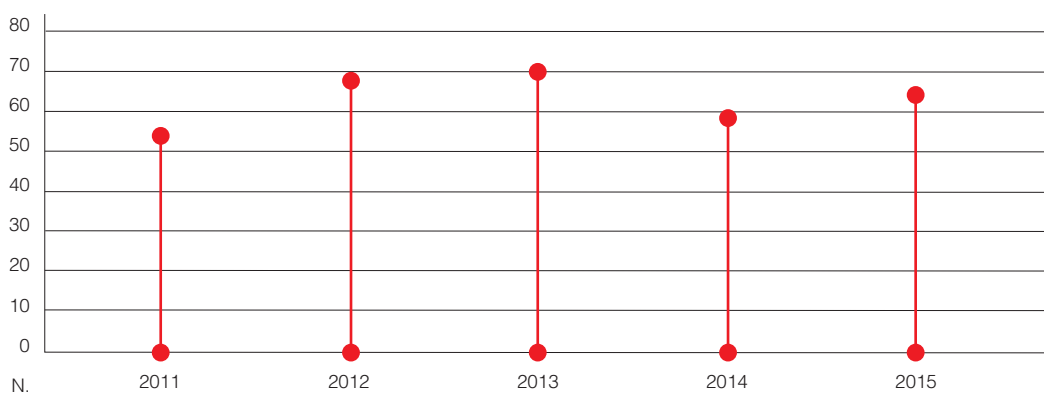


### 6.3.5 - Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche

Anno	Aziende che hanno stipulato contratto per l'utilizzo del servizio	Variazione su anno precedente
2011	58	
2012	70	12
2013	73	3
2014	63	-10
2015	68	5

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 offerti 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.

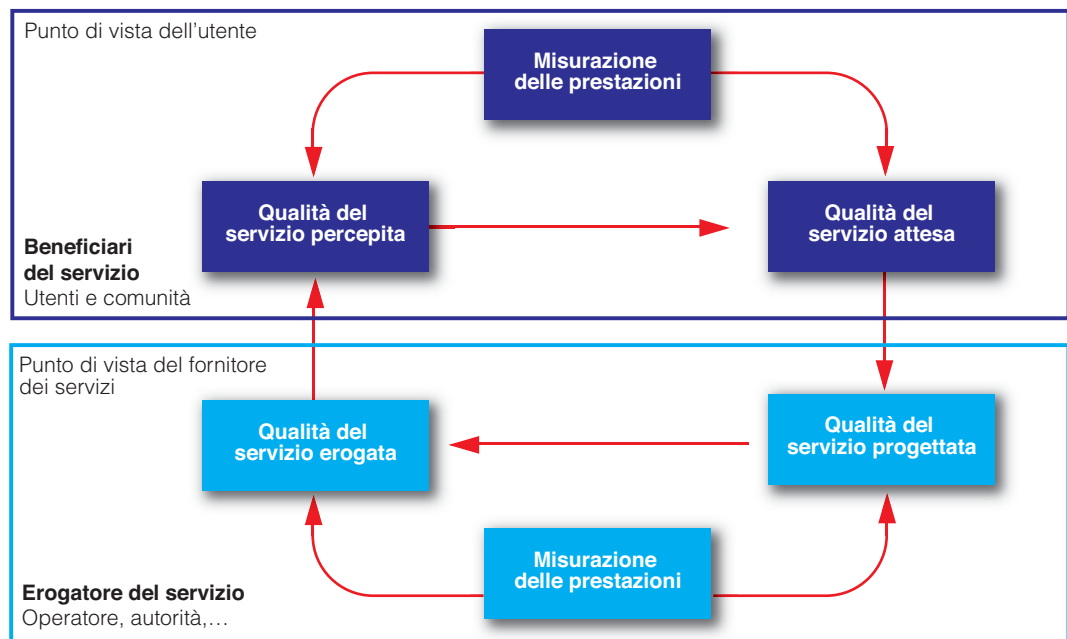
Le attese nascono ancor prima dell'erogazione e hanno due fonti:

- 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.



### 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](http://www.lura-ambiente.it)

**E-mail:** [info@lura-ambiente.it](mailto:info@lura-ambiente.it) [sportello@lura-ambiente.it](mailto:sportello@lura-ambiente.it)

**E-mail certificata:** [lura-ambiente@legalmail.it](mailto: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, è stato attuato 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 2015 circa 2.500. 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

**Pronto intervento**

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

**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.

Le persone che si sono avvalse di questo servizio sono state nel 2015 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.

**Contatti 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.



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](http://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.



**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 150 copie alle associazione dei consumatori, ai rappresentanti istituzionali ed a tutti i maggiori stakeholder. E' inoltre consultabile sul sito internet.



### 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 20145, 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](http://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	2015
Tempo di predisposizione del preventivo (nuovo allaccio rete idrica)	15 giorni	Numero totale preventivi	183	143	149	139	128
		Numero preventivi effettuati entro 10 giorni	130	96	79	116	67
		Numero preventivi oltre i 15 giorni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	6,6	9,0	9,8	9,0	14
Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica	25 giorni	Numero allacciamenti eseguiti	122	66	83	67	76
		Numero allacciamenti eseguiti entro 20 giorni	76	47	74	54	48
		Numero allacciamenti eseguiti oltre 25 giorni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	17	18	15	17	24
Cessazione della fornitura	15 giorni	Numero di richieste di disdette pervenute	157	183	236	224	210
		Numero di cessazioni effettuate entro 15 giorni	157	183	236	224	210
		Tempo medio di esecuzione	6,1	6,0	5,7	6,0	6,6
Attivazione della fornitura	7 giorni	Numero di attivazioni eseguite	224	174	218	257	235
		Tempo medio di esecuzione	2,9	3,0	3,0	3,5	3,6
Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito	Entro 24 ore	Numero riattivazioni	0	0	0	0	0
		Tempo medio di esecuzione	0	0	0	0	0
Restituzione dell'importo in caso di recesso dell'utente dall'esecuzione dei lavori	10 giorni	Numero richieste scritte pervenute	0	0	0	0	0
		Rimborsi gestiti entro 10 giorni	0	0	0	0	0
		Tempo medio	0	0	0	0	0

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

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	45 giorni	Insedimenti produttivi					
		Numero totale di richieste pervenute	114	134	140	127	116
		Numero permessi rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 45 giorni	97	85	84	74	71
		Numero pareri tecnici rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 45 giorni	17	47	56	51	44
		Tempo medio di gestione delle richieste da insediamenti produttivi	12	13	13	12	19
		Insedimenti residenziali					
		Numero totale richieste pervenute	111	100	58	75	74
		Numero permessi rilasciati entro 45 giorni	111	100	55	75	74
Tempo di risposta a seguito di richiesta autorizzazione allo scarico reflui esterni	20 giorni	Tempo medio di gestione delle richieste	18	15	15	15	12
		Numero totale richieste pervenute	11	12	4	8	2
		Tempo medio di gestione delle richieste	4	4	2	1	2

## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Continuità di servizio**

Fattore di qualità	Standard	Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
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.



**Le nostre relazioni con la comunità locale e la società****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 27.

**Anno 2015**

Numero reclami pervenuti		27
Numero risposte inviate		27
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	17
	Servizio Fognatura	6
	Servizio Collettamento e Depurazione	3
	Altro	1

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.

**Segnalazioni e reclami scritti pervenuti nel 2015 distinti per servizio e per Comune**

<b>Segnalazioni e reclami scritti</b>					
<b>Comuni</b>	<b>Totale</b>	<b>Acquedotto</b>	<b>Fognatura</b>	<b>Collettamento e Depurazione</b>	<b>Altro</b>
Bregnano	3	3			
Cadorago	4	3	1		
Caronno Pertusella	6	2	2	2	
Cermenate	1			1	
Guanzate	3	3			
Lomazzo	5	1	3		1
Rovellasca	1	1			
Rovello Porro	4	4			
Saronno	-				
Altri	-				
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Tempo medio di risposta (giorni)					7,11

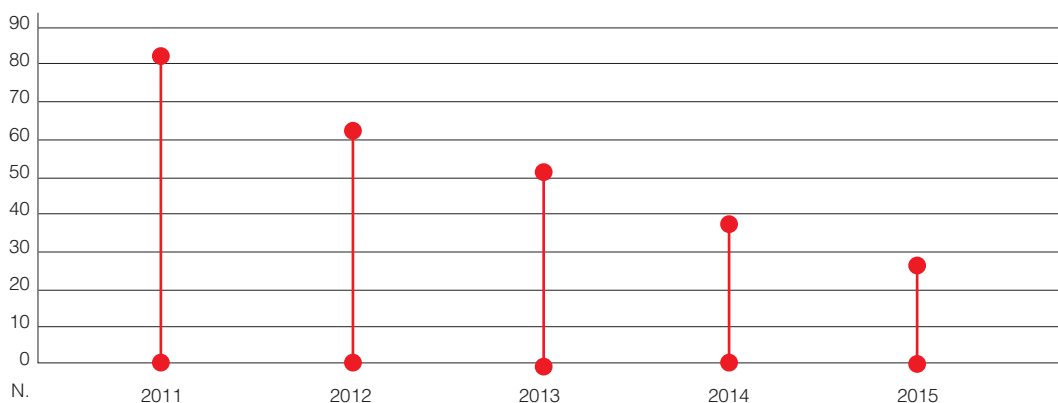
Il valore obbligatorio fissato dal DCPM 29 aprile 1999 per la risposta ai reclami scritti è di 30 giorni.

## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

## Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2011	2012	2013	2014	2015
Numero reclami pervenuti	83	63	52	37	27
Numero risposte inviate	83	63	52	37	27
Tempo medio di risposta (giorni)	4,01	3,89	4,98	5,62	7,11
<b>Numero reclami scritti ogni 1000 utenti</b>	<b>3,77</b>	<b>2,83</b>	<b>2,33</b>	<b>1,65</b>	<b>1,20</b>

## Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami scritti



Servizi oggetto di comunicazione	2011	2012	2013	2014	2015
Servizio Acquedotto	46	40	26	18	17
Servizio Fognatura	32	19	25	17	6
Servizio Depurazione e Collettamento	0	4	1	2	3
Altro	5	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>63</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>27</b>

## Segnalazioni e reclami verbali

## Anno 2015

Numero comunicazioni pervenute	304
Media mensile	25

## Segnalazioni e reclami verbali distinti per Comune

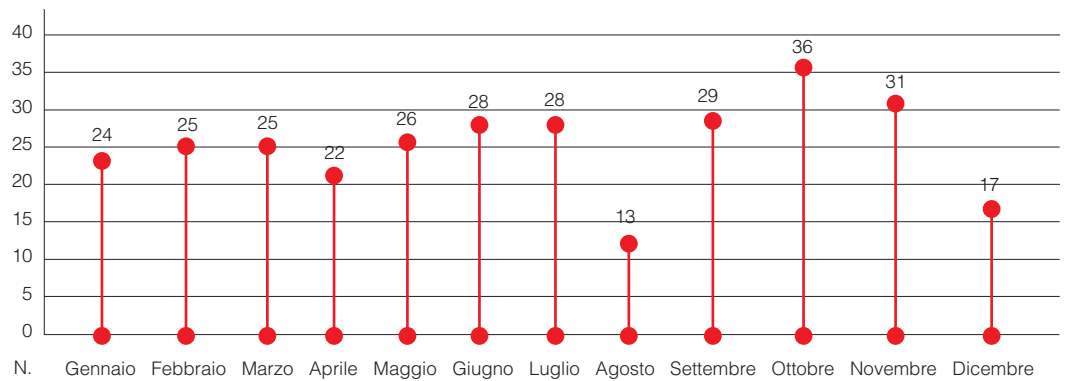
## Anno 2015

Bregnano	42
Cadorago	27
Caronno Pertusella	56
Ceremate	48
Guanzate	28
Lomazzo	37
Rovellasca	32
Rovello Porro	31
Saronno	3
<b>Totale</b>	<b>304</b>

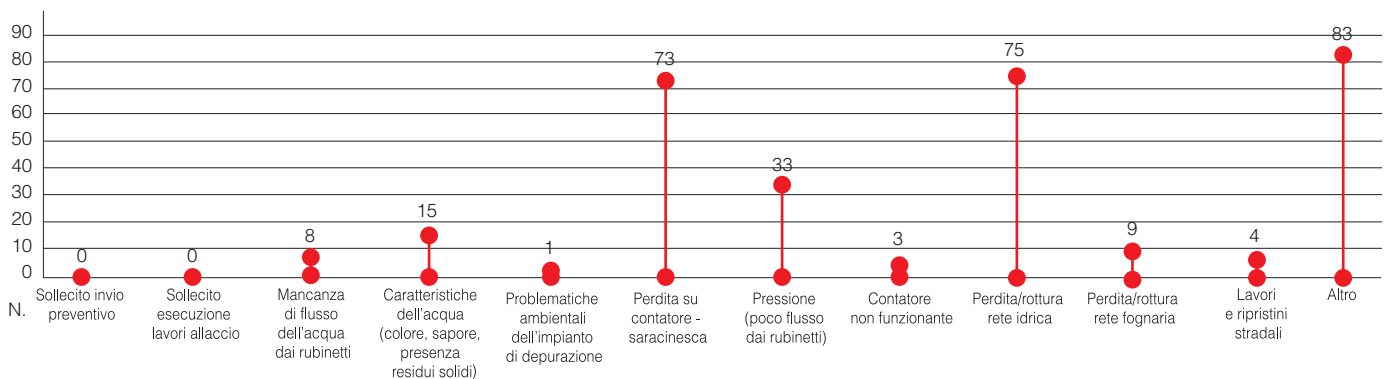
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Segnalazioni e reclami verbali pervenuti nel 2015 distinti per tipologia e periodo

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale	Incidenza percentuale
Bregnano	3	4	3	1	2	5	5	4	3	4	2	6	42	13,82%
Cadorago	3	2	2	1	2	2	4	1	4	0	4	2	27	8,88%
Caronno Pertusella	4	3	4	3	5	7	6	3	12	3	4	2	56	18,42%
Ceremate	2	9	6	4	5	4	4	1	2	3	8	0	48	15,79%
Guanzate	2	3	1	3	3	0	1	2	4	6	3	0	28	9,21%
Lomazzo	4	3	3	3	4	2	2	0	2	5	5	4	37	12,17%
Rovellasca	1	0	4	5	2	3	3	0	0	9	3	2	32	10,53%
Rovello Porro	4	1	2	2	3	5	3	2	2	5	1	1	31	10,20%
Saronno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0,99%
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>



Segnalazioni e reclami verbali pervenuti nel 2015 distinti per tipologia



Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali

Segnalazioni e reclami verbali	2011	2012	2013	2014	2015
Numero comunicazioni pervenute	337	516	346	335	304
Media mensile	28,1	43,0	28,8	27,9	25,3
Numero reclami verbali ogni 1000 utenti	15,33	23,18	15,54	14,95	13,49

## 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
2011	32	34	22	23	31	34	32	29	22	31	28	19	<b>337</b>
2012	21	202	40	26	33	29	43	18	13	43	29	19	<b>516</b>
2013	23	21	21	32	37	34	44	35	24	27	16	32	<b>346</b>
2014	19	23	19	31	22	42	24	16	36	40	41	22	<b>335</b>
<b>2015</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>304</b>

## Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinti per Comune

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	35	74	47	47	42
Cadorago	30	59	46	40	27
Caronno Pertusella	74	87	68	73	56
Ceremate	46	81	37	48	48
Guanzate	33	41	28	44	28
Lomazzo	55	69	44	38	37
Rovellasca	34	62	34	24	32
Rovello Porro	30	43	42	21	31
Saronno	-	-	-	-	3
<b>Totale</b>	<b>337</b>	<b>516</b>	<b>346</b>	<b>335</b>	<b>304</b>

## Andamento annuale delle segnalazioni e dei reclami verbali distinti per tipologia

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Sollecito invio preventivo	0	0	0	0	0
Sollecito esecuzione lavori allaccio	0	0	0	0	0
Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	23	73	36	13	8
Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	13	24	24	25	15
Problematiche ambientali (...) dell'impianto di depurazione	1	0	0	0	1
Perdita su contatore - saracinesca	83	165	99	65	73
Pressione (poco flusso dai rubinetti)	23	28	30	21	33
Contatore non funzionante	17	52	7	11	3
Perdita/rottura rete idrica	97	105	88	81	75
Perdita/rottura rete fognaria	3	1	6	18	9
Lavori e ripristini stradali	3	3	3	10	4
Altro	74	65	53	91	83
<b>Totale complessivo</b>	<b>337</b>	<b>516</b>	<b>346</b>	<b>335</b>	<b>304</b>

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.

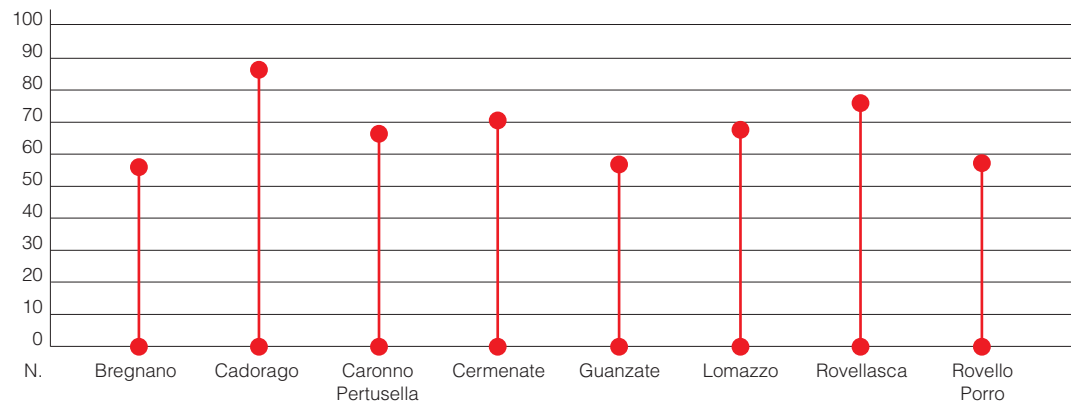
**Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**

**Riepilogo segnalazioni e reclami scritti e verbali pervenuti nel 2015**

Comuni	Segnalazioni e reclami			Utenti	Rapporto n° utenti/ segnalazioni
	Scritti	Verbali	Totale		
Bregnano	3	42	45	2.516	55,91
Cadorago	4	27	31	2.769	89,32
Caronno Pertusella	6	56	62	4.146	66,87
Ceremate	1	48	49	3.575	72,96
Guanzate	3	28	31	1.874	60,45
Lomazzo	5	37	42	2.950	70,24
Rovellasca	1	32	33	2.602	78,85
Rovello Porro	4	31	35	2.097	59,91
<b>Totale 2015*</b>	<b>27</b>	<b>304</b>	<b>331</b>	<b>22.529</b>	<b>68,06</b>
<b>Totale 2014*</b>	<b>37</b>	<b>335</b>	<b>372</b>	<b>22.401</b>	<b>60,22</b>
<b>Totale 2013*</b>	<b>52</b>	<b>346</b>	<b>398</b>	<b>22.293</b>	<b>56,01</b>
<b>Totale 2012*</b>	<b>63</b>	<b>516</b>	<b>575</b>	<b>22.261</b>	<b>38,45</b>
<b>Totale 2011 *</b>	<b>83</b>	<b>337</b>	<b>420</b>	<b>21.987</b>	<b>52,35</b>

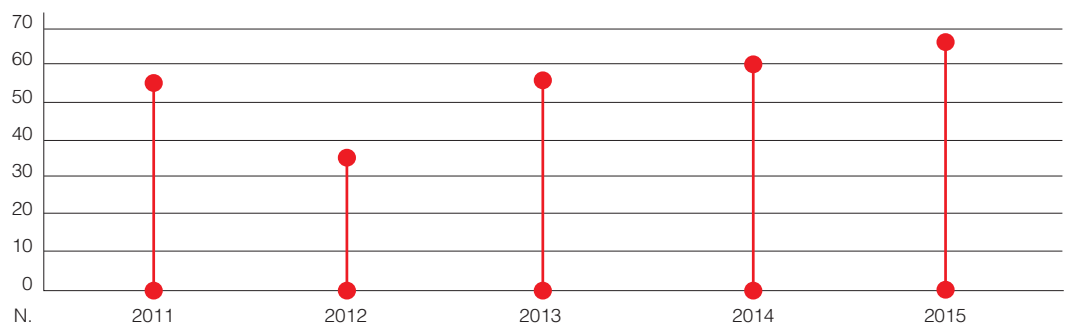
\* Comprese le segnalazioni provenienti da Comuni non gestiti da Lura Ambiente e/o attinenti a problematiche non inerenti i servizi gestiti

**Rapporto utenti/segnalazioni distinto per Comune nel 2015**



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

**Rapporto utenti/segnalazioni nel periodo 2011-2015**



**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine sull'utilizzo dei punti di accoglienza da parte degli utenti</li> <li>• Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Sindaci, Assessori e funzionari comunali</li> <li>• Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Progettisti ed imprese che operano sul territorio</li> </ul>
2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che hanno richiesto nuovi allacci alla rete idrica</li> <li>• Scheda di valutazione del Bilancio Sociale Ambientale 2006</li> </ul>
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine sulla soddisfazione degli utenti: utenti che si sono rivolti ai Punti di accoglienza</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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")</li> <li>• 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 fatture o compilabile on line direttamente sul sito internet</li> </ul>
2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine di customer satisfaction sui Clienti del servizio smaltimento reflui esterni</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine di customer satisfaction rivolta ai tecnici comunali</li> </ul>
2014 - 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti degli sportelli territoriali</li> </ul>

**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****6.4 - I fornitori**

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

Lura Ambiente, in quanto interamente posseduta dai Comuni Soci e nel suo ruolo di gestore di pubblico servizio, è equiparata alla pubblica amministrazione e pertanto opera nel rispetto della vigente normativa pubblicitica in materia (D. Lgs. n.163/06) e delle procedure interne del Sistema Qualità certificato, che recepisce la normativa di settore.

Nel rapporto con i propri fornitori Lura Ambiente si ispira a principi di legalità, lealtà, imparzialità e indipendenza. I fornitori vengono selezionati attribuendo grande attenzione al fatto che agiscano nel pieno rispetto delle norme, con particolare riferimento a ciò che riguarda i contratti di lavoro, l'impatto ambientale, la salute e la sicurezza dei lavoratori. Regole nella gestione dei rapporti con i fornitori sono stabilite anche nel Codice Etico di cui Lura Ambiente si è dotata per ottemperare a quanto previsto nel D.Lgs. 231/01.

L'adesione dei fornitori al Codice Etico è considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio ed il prosieguo della relazione negoziale, sia per l'instaurarsi di un rapporto di massima fiducia reciproca e di reale collaborazione.

**Procedure di qualificazione e selezione**

Lura Ambiente utilizza anche un sistema di qualificazione per i fornitori che operano in appalti sotto soglia, richiedendo ai fornitori di prodotti e servizi critici o "strategici" la compilazione di un apposito questionario sul livello di qualità aziendale garantita.

L'iscrizione all'elenco dei fornitori avviene sulla base di un punteggio qualitativo desumibile da una valutazione complessiva dell'azienda e della fornitura.

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

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

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

**La gestione delle relazioni con i fornitori avviene nell'osservanza delle procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con gli stessi. Anche in considerazione di quanto previsto dal codice etico, la selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e in generale da un'accurata e precisa valutazione dell'offerta.**



**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 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
2011	91	11,85
2012	97	11,74
2013	92	11,67
2014	94	11,73
2015	93	11,89

**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 2015 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
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
2015	718	25	-	3,5%	7,7

**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	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>(1)</sup>	Variazione % 2011-2015
Bregnano	6.216	6.313	6.493	6.480	6.501	4,58%
Cadorago	7.655	7.806	7.887	7.884	7.917	3,42%
Caronno Pertusella	16.403	16.781	17.246	17.385	17.525	6,84%
Cermentate	9.032	9.092	9.193	9.245	9.144	1,24%
Guanzate	5.698	5.756	5.816	5.791	5.839	2,47%
Lomazzo	9.191	9.343	9.609	9.735	9.849	7,16%
Rovellasca	7.561	7.703	7.787	7.797	7.724	2,16%
Rovello Porro	6.041	6.118	6.192	6.210	6.212	2,83%
Saronno	38.664	38.902	39.422	39.437	39.401	1,91%
<b>Totale</b>	<b>106.461</b>	<b>107.814</b>	<b>109.645</b>	<b>109.964</b>	<b>110.112</b>	<b>3,43%</b>

1) Dati comunicati dagli Uffici Anagrafe del Comune

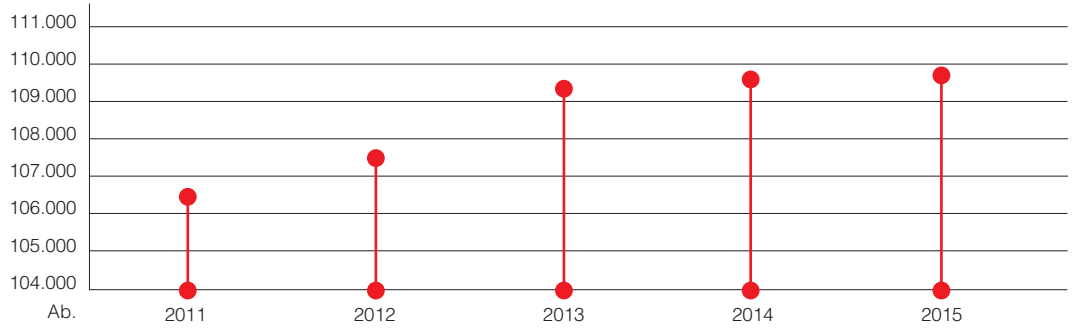
## La variazione della popolazione residente

Comuni	2014	2015	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.480	6.501	21	0,32%
Cadorago	7.884	7.917	33	0,42%
Caronno Pertusella	17.385	17.525	140	0,81%
Cermentate	9.245	9.144	-101	-1,09%
Guanzate	5.791	5.839	48	0,83%
Lomazzo	9.735	9.849	114	1,17%
Rovellasca	7.797	7.724	-73	-0,94%
Rovello Porro	6.210	6.212	2	0,03%
Saronno	39.437	39.401	-36	-0,09%
<b>Totale</b>	<b>109.964</b>	<b>110.112</b>	<b>148</b>	<b>0,13%</b>

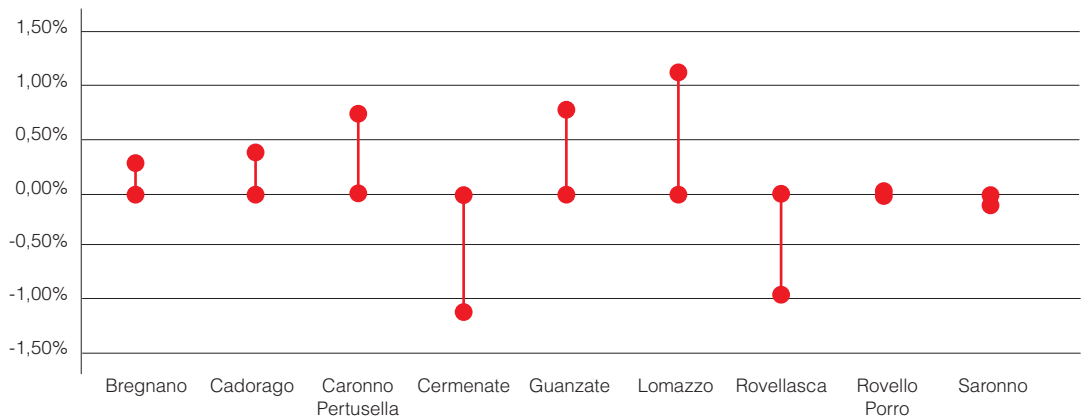
I valori demografici rilevati evidenziano, pur all'interno di scostamenti nei Comuni di Rovellasca e Cermentate, una sostanziale stabilità della popolazione residente.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Andamento popolazione residente**



**Variazione percentuale popolazione residente nel 2015 rispetto al 2014**



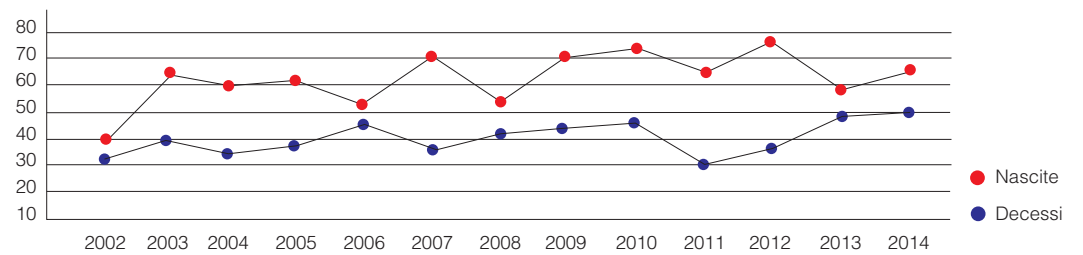


Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento storico della popolazione residente al 31 dicembre di ogni anno (dati Istat) e andamento naturale 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	64	1,04%	2.533	2,45
2012	6.313	97	1,56%	2.541	2,48
2013	6.493	180	2,85%	2.595	2,50
2014	6.480	-13	-0,20%	2.583	2,50



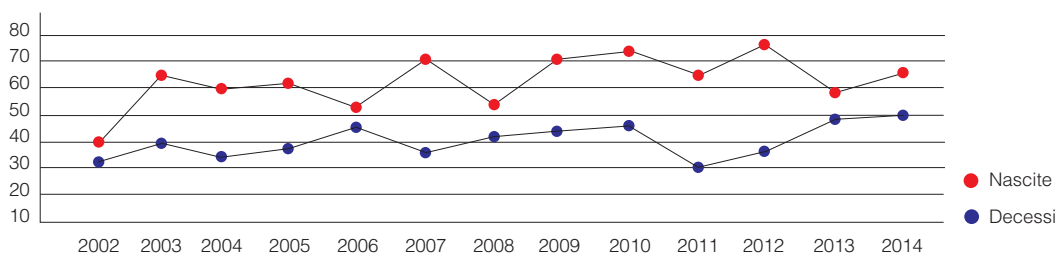
Movimento naturale della popolazione



## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Cadorago**

Anno	Popolazione residente	Variatione assoluta	Variatione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	6.621	-	-	-	-
2002	6.691	70	1,06%	-	-
2003	6.793	102	1,52%	2.626	2,59
2004	6.952	159	2,34%	2.706	2,57
2005	7.061	109	1,57%	2.761	2,56
2006	7.144	83	1,18%	2.845	2,51
2007	7.228	84	1,18%	2.907	2,49
2008	7.344	116	1,60%	2.975	2,47
2009	7.499	155	2,11%	3.054	2,46
2010	7.646	147	1,96%	3.154	2,42
2011	7.655	9	0,12%	3.293	2,32
2012	7.806	151	1,97%	3.283	2,38
2013	7.887	81	1,04%	3.257	2,42
2014	7.884	-3	-0,04%	3.290	2,40



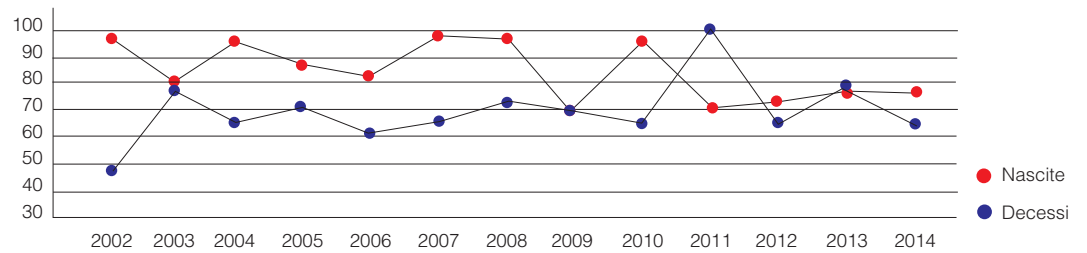
Movimento naturale della popolazione



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Cermentate**

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	8.599	-	-	-	-
2002	8.720	121	1,41%	-	-
2003	8.752	32	0,37%	3.377	2,59
2004	8.752	0	0,00%	3.421	2,55
2005	8.813	61	0,70%	3.456	2,55
2006	8.856	43	0,49%	3.488	2,54
2007	8.896	40	0,45%	3.527	2,52
2008	8.997	101	1,14%	3.571	2,52
2009	9.003	6	0,07%	3.621	2,48
2010	9.097	94	1,04%	3.687	2,47
2011	9.032	-65	-0,71%	3.743	2,41
2012	9.092	60	0,66%	3.796	2,39
2013	9.193	101	1,11%	3.779	2,43
2014	9.245	52	0,57%	3.812	2,42



Movimento naturale della popolazione

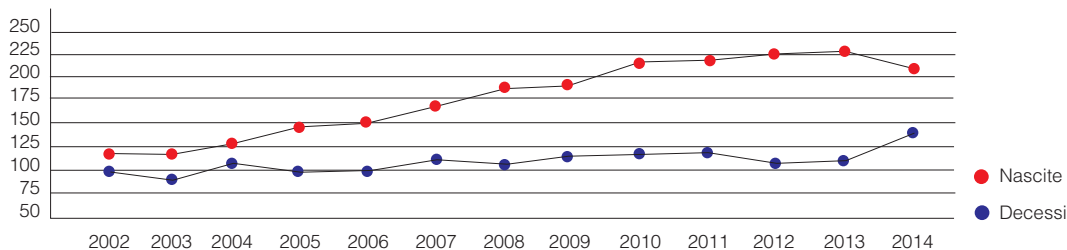




Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Caronno Pertusella**

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	12.095	-	-	-	-
2002	12.288	+193	+1,60%	-	-
2003	12.510	+222	+1,81%	4.953	2,53
2004	12.973	+463	+3,70%	5.214	2,49
2005	13.567	+594	+4,58%	5.525	2,46
2006	14.118	+551	+4,06%	5.840	2,42
2007	14.566	+448	+3,17%	6.117	2,38
2008	15.157	+591	+4,06%	6.394	2,37
2009	15.624	+467	+3,08%	6.646	2,35
2010	16.263	+639	+4,09%	6.936	2,34
2011	16.403	+140	+0,86%	7.143	2,29
2012	16.781	+378	+2,30%	7.314	2,29
2013	17.246	+465	+2,77%	7.333	2,35
2014	17.385	+139	+0,81%	7.408	2,34



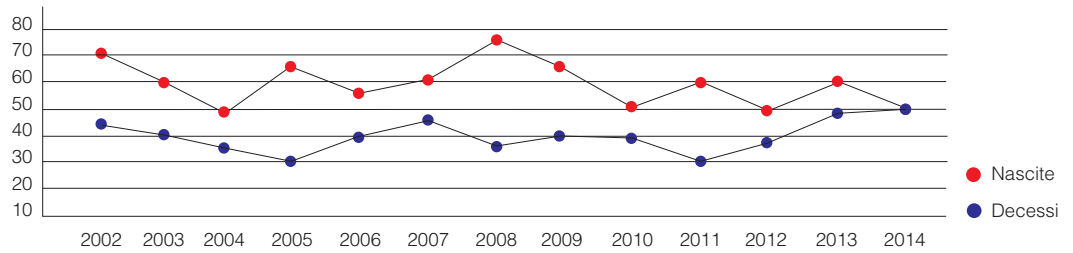
Movimento naturale della popolazione



## 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	,66%	2.174	2,55
2008	5.606	41	0,74%	2.201	2,54
2009	5.640	34	0,61%	2.235	2,51
2010	5.719	79	1,40%	2.264	2,52
2011	5.698	-21	-0,37%	2.295	2,48
2012	5.756	58	1,02%	2.320	2,47
2013	5.816	60	1,04%	2.322	2,50
2014	5.791	-25	-0,43%	2.329	2,48



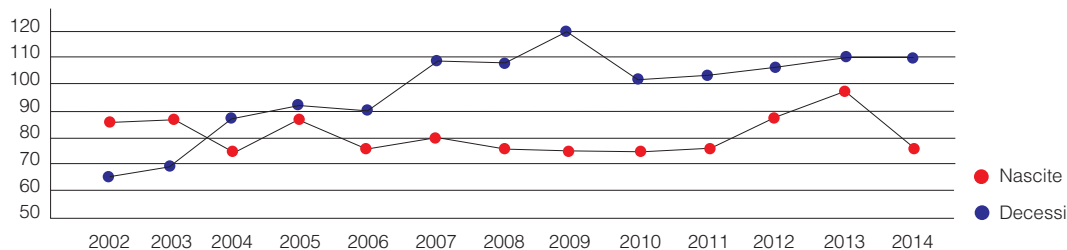
Movimento naturale della popolazione



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Lomazzo**

Anno	Popolazione residente	Variatione assoluta	Variatione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	7.966	-	-	-	-
2002	7.976	10	0,13%	-	-
2003	8.031	55	0,69%	3.104	2,57
2004	8.291	260	3,24%	3.256	2,53
2005	8.460	169	2,04%	3.353	2,51
2006	8.623	163	1,93%	3.451	2,48
2007	8.867	244	2,83%	3.578	2,46
2008	9.129	262	2,95%	3.729	2,44
2009	9.425	296	3,24%	3.843	2,44
2010	9.564	139	1,47%	3.916	2,43
2011	9.191	-373	-3,90%	3.976	2,30
2012	9.343	152	1,65%	4.004	2,32
2013	9.609	266	2,85%	4.024	2,38
2014	9.735	126	1,31%	4.102	2,36



Movimento naturale della popolazione

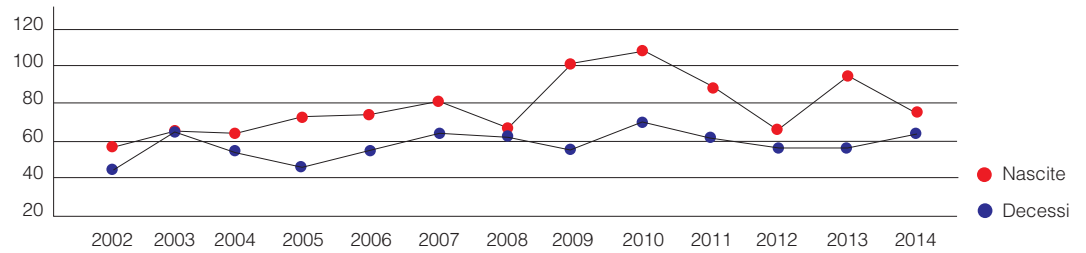




## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

**Rovellasca**

Anno	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	6.322	-	-	-	-
2002	6.456	134	2,12%	-	-
2003	6.630	174	2,70%	2.658	2,49
2004	6.721	91	1,37%	2.701	2,49
2005	6.890	169	2,51%	2.766	2,49
2006	7.044	154	2,24%	2.868	2,46
2007	7.202	158	2,24%	2.962	2,43
2008	7.336	134	1,86%	3.083	2,38
2009	7.494	158	2,15%	3.164	2,37
2010	7.608	114	1,52%	3.214	2,37
2011	7.561	-47	-0,62%	3.247	2,33
2012	7.703	142	1,88%	3.246	2,37
2013	7.787	84	1,09%	3.283	2,37
2014	7.797	10	0,13%	3.297	2,36



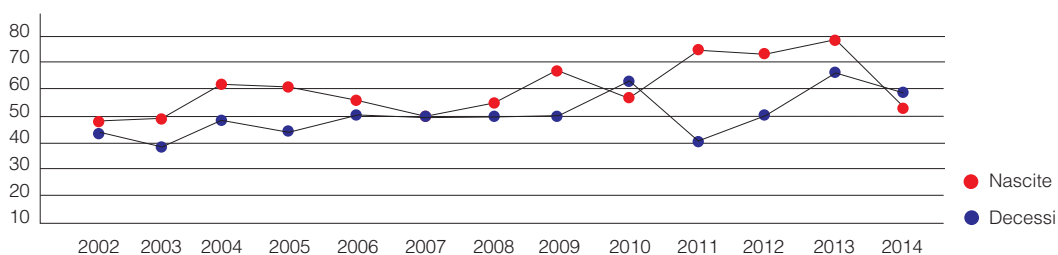
Movimento naturale della popolazione



## 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	-64	-1,05%	2.574	2,34
2012	6.118	77	1,27%	2.620	2,33
2013	6.192	74	1,21%	2.645	2,34
2014	6.210	18	0,29%	2.667	2,33



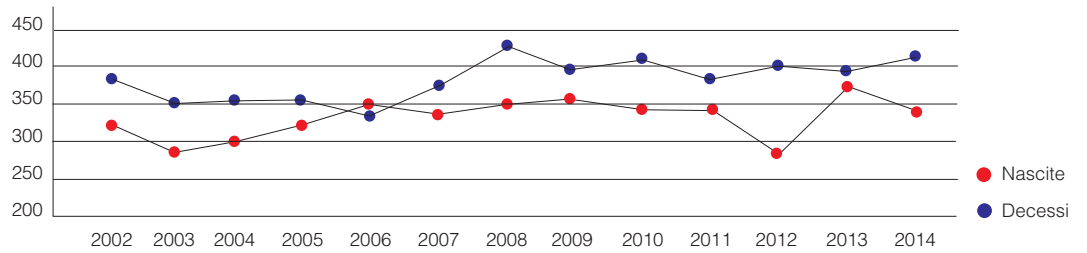
Movimento naturale della popolazione



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	-517	-1,32%	17.551	2,19
2012	38.902	258	0,67%	17.612	2,19
2013	39.422	520	1,34%	17.578	2,23
2014	39.437	15	0,04%	17.710	2,21



Movimento naturale della popolazione





## 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

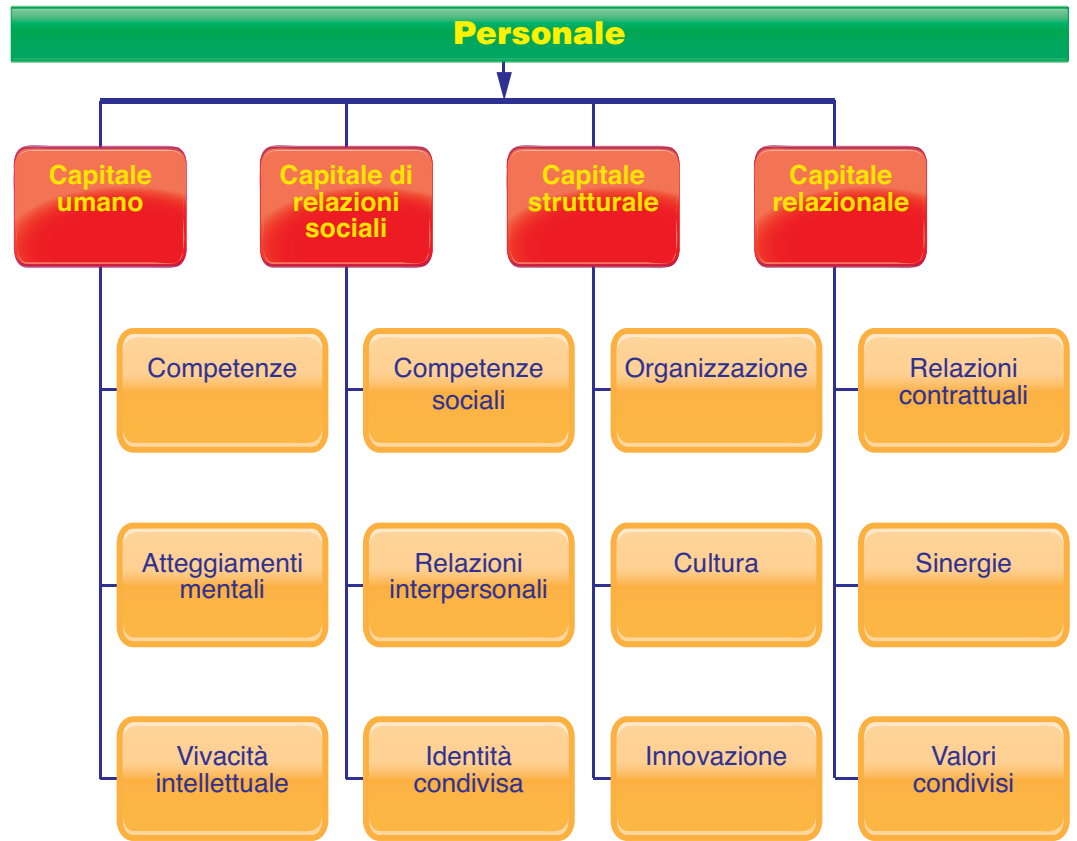
Lura Ambiente rifiuta il ricorso ad abusi verbali e coercizioni mentali e fisiche per imporre l'esecuzione del lavoro assegnato o per punire eventuali errori in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori. Nel caso in cui si giudicasse di dover ricorrere a sanzioni disciplinari, verrà preso a riferimento quanto previsto dal CCNL.

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

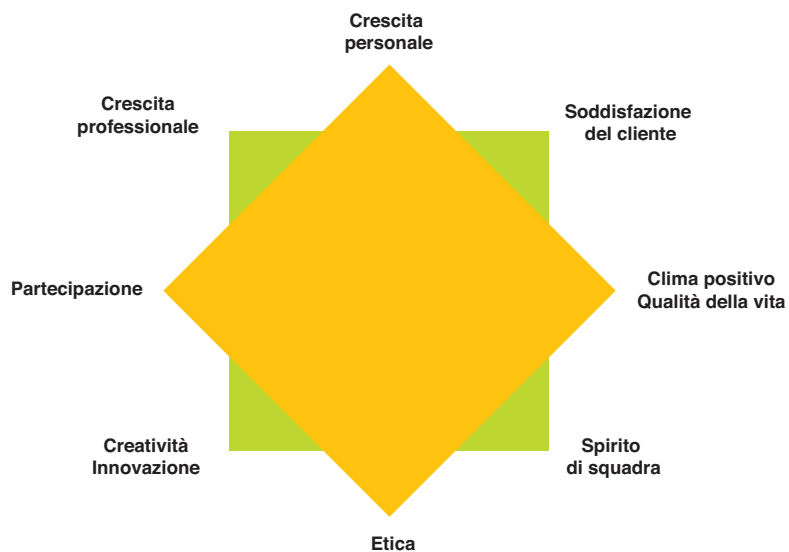
#### Retribuzione

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

**Le persone: depositarie di una “ricchezza” insostituibile**

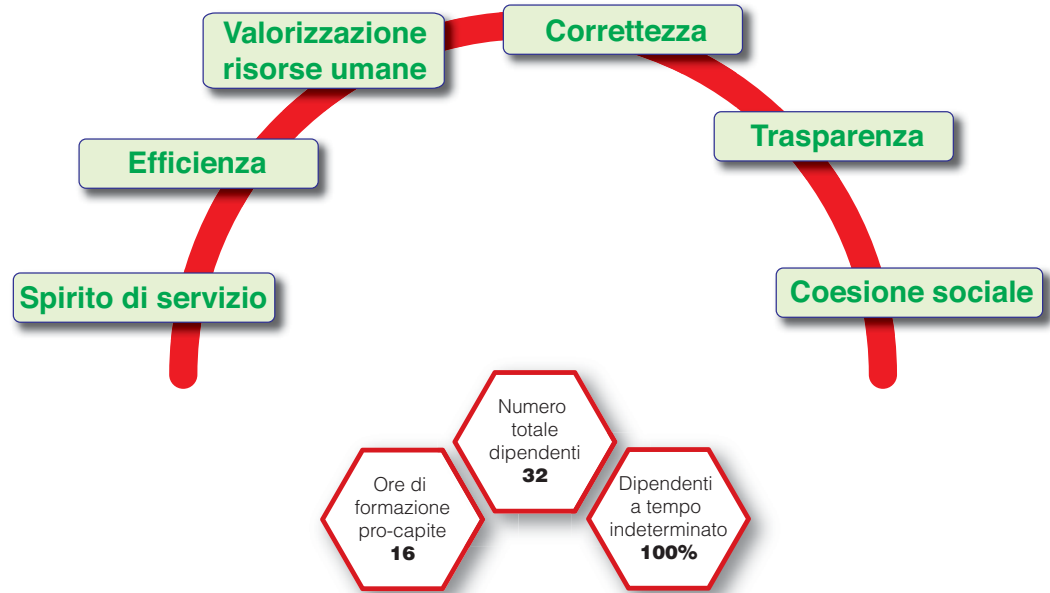


Nelle aziende di servizi, la qualità delle performances dipende in misura notevole dalla capacità di valorizzare le competenze e le attitudini delle persone conferendo loro ampi spazi di autonomia.



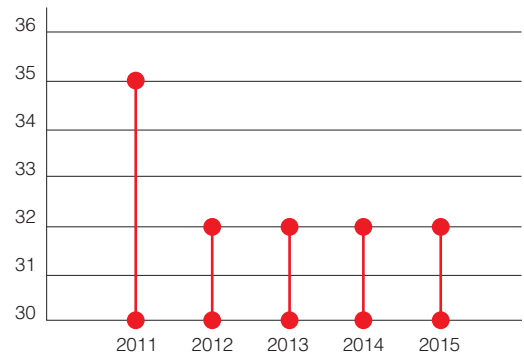
**Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**

L'efficacia delle prestazioni lavorative viene ricercata 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 2015**

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2011	35
2012	32
2013	32
2014	32
2015	32
Età media (anni)	45



Nel corso del 2015, Lura Ambiente si è avvalsa, tramite agenzia del lavoro, di una persona con mansioni amministrative per cinque mesi per far fronte al carico di lavoro.

**Composizione per genere**

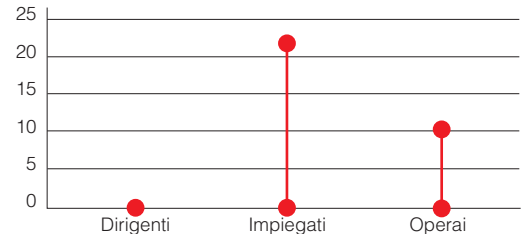
Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2011	24	69	11	31
2012	21	66	11	34
2013	21	66	11	34
2014	21	66	11	34
2015	21	66	11	34



## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

## Numero dipendenti per qualifica

Anni	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
2011	1	22	12	35
2012	1	21	10	32
2013	1	21	10	32
2014	1	21	10	32
2015	1	21	10	32



## 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
2011	34	31	3	1	35
2012	32	29	3	-	32
2013	32	29	3	-	32
2014	31	29	3	1	32
2015	31	29	3	1	32

## Percorso formativo del personale

Anni	Laureati	Diplomati	Altro
2011	3	28	4
2012	3	26	3
2013	3	26	3
2014	3	26	3
2015	3	26	3

La stabilità del personale ed il grado di preparazione (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 2015 sono state erogate complessivamente 499 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di 8 ore, come evidenziato nel prospetto che segue:

**Formazione (ore totali)**

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Formazione e qualificazione professionale	86	22	4	8	35
Sicurezza e legge 231	269	240	198	268	464
<b>Totale</b>	<b>355</b>	<b>262</b>	<b>202</b>	<b>276</b>	<b>499</b>
Media ore/anno addetto	10	8	6	8	16

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 RSPP
Formazione ed addestramento lavori in ambienti sospetti di inquinamento o confinati
Rischi specifici nelle attività di manutenzione
Rischi nelle attività d'ufficio
La progettazione delle opere pubbliche
Aggiornamento per coordinatori alla sicurezza
Aggiornamento mulettisti
Aggiornamento intermedio primo soccorso ed emergenza medica
Manutenzione reti idriche in cemento amianto e luoghi confinati
Aggiornamento sulla corretta prassi igienica negli interventi manutentivi degli erogatori pubblici di acqua
Applicazione piano sul controllo degli erogatori pubblici di acqua

**Le opportunità di formazione e crescita professionale**

Nel 2015 è stata offerta l'opportunità di effettuare uno stage ad una studentessa del corso di laurea in ingegneria per una tesi sulla sperimentazione, tramite impianto pilota, della produzione di Biogas e valutazione digestione anaerobica in fase termofila

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Partecipanti a stages	2	1	3	1	1

## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

## Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori

Nel corso del quadriennio 2011-2014, conformemente alla normativa in vigore, Lura Ambiente ha aggiornato costantemente il proprio documento di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Anche nel 2015 è stato ulteriormente aggiornato il documento sulla valutazione dei rischi per i seguenti aspetti:

- a) Aggiornamento valutazione del rischio chimico
- b) Aggiornamento del rischio biologico e luoghi di lavoro per rischio da punture di insetti o morsi di animali durante le operazioni all'esterno
- c) Aggiornamento del rischio vibrazioni
- d) Aggiornamento del rischio agenti cancerogeni e mutageni
- e) Inserimento nuovo addetto alle reti.



## Infortuni sul posto di lavoro

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Personale coinvolto	1	0	0	1	0
Giorni di lavoro	32	0	0	18	0
Ore di lavoro	243	0	0	135	0
% ore annue lavorabili (*)	0,40%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%
Media ore annuali/ addetto per infortuni	7	0	0	4	0

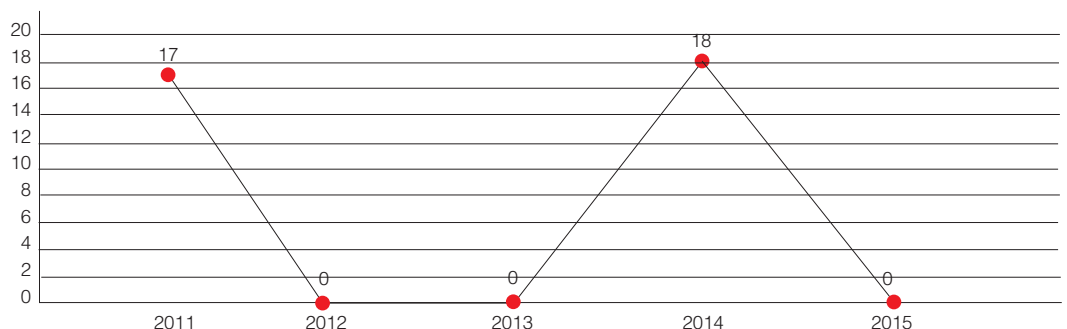
(\*):Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

## Malattia

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Personale coinvolto	19	13	19	15	16
Giorni di lavoro	382	145	164	107	148
Ore di lavoro	2.865	1.015	1428	803	1.106
% ore annue lavorabili (*)	4,68%	1,81%	2,55%	1,43%	1,98%
Media ore annuali/addetto per malattia	81,86	31,72	44,63	25,09	34,56

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

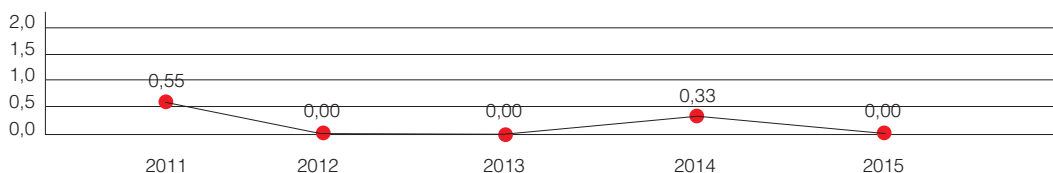
## Andamento Indice di Frequenza (IF) degli infortuni sul posto di lavoro



IF = n° infortuni x 1.000.000/ore lavorate

## Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

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



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

## Ore lavorate e assenze

Elementi	2011	2012	2013	2014	2015
Ore ordinarie lavorate	55.021	52.004	51.342	51.135	50.712
Ore straordinarie lavorate	3.650	3.389	3.923	3.621	3.674
Totale ore lavorate	58.671	55.393	55.265	54.756	54.386
Ore di ferie godute	7.905	7.216	6.120	6.068	6.502
Ore di assenza per malattia	2.865	1.015	1.428	803	1.106
Ore di assenza per infortunio	243	0	90	135	0
Ore di assenza per altri motivi	1.527	1.040	839	1.162	1.018
Totale giornate di assenza <sup>(1)</sup>	1.672	1.236	1.130	1.089	1.150
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	8,0%	4,0%	4,4%	3,8%	4,2%

(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 2015, 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.

## 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.

## **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 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

<b>Abitante equivalente</b>	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
<b>Acqua potabile</b>	Acqua immessa nella rete di distribuzione, conforme ai requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano
<b>Acque reflue urbane</b>	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
<b>Anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)</b>	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
<b>ATO</b>	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
<b>Azoto</b>	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
<b>Bar</b>	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
<b>Bilancio ambientale</b>	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
<b>Bilancio sociale</b>	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
<b>Bilancio di sostenibilità</b>	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)
<b>Biogas</b>	Miscela gassosa naturale, prodotta dai normali processi di decomposizione batterica anaerobica della frazione organica dei rifiuti, costituita principalmente da metano
<b>BOD5</b> (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**

<b>Captazione</b>	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
<b>Carta del Servizio Idrico</b>	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate (autorità, utenti, associazioni dei consumatori, personale) quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
<b>Certificazione</b>	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
<b>Chilowattora (kWh)</b>	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina
<b>CO</b>	Monossido di carbonio. Gas incolore, inodore e molto tossico. Si forma durante le combustioni incomplete delle sostanze organiche per carenza di ossigeno
<b>CO2</b>	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
<b>COD</b>	(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
<b>Codice Etico</b>	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
<b>Comuni soci serviti</b>	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
<b>Controllo analitico</b>	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione
<b>Corporate Governance</b>	Insieme delle regole in base alle quali le aziende sono gestite e controllate
<b>Customer Satisfaction</b>	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
<b>Emissioni</b>	Scarico di sostanze nell'ambiente prodotte da attività umane
<b>Emissioni gas serra</b>	Inquinanti gassosi rilasciati nell'atmosfera che ampliano l'effetto serra con possibili conseguenze sul clima planetario
<b>Identità aziendale</b>	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
<b>Impatto ambientale</b>	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente ad un'attività
<b>Kilowatt (kW)</b>	Unità di misura della potenza: 1 kW = 1.000 W

---

---

**Appendice**

<b>Indicatori ambientali</b>	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
<b>ISO 9001</b>	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanata dall'Ente di Normazione Internazionale ISO
<b>Miglioramento continuo</b>	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
<b>Missione</b>	Individua e stabilisce gli obiettivi e gli scopi fondamentali che l'Azienda persegue attraverso la sua attività
<b>Numero Verde</b>	Numeri telefonici gratuiti per l'utenza
<b>OHSAS 18001</b>	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.
<b>Qualità erogata</b>	Qualità del prodotto e/o servizio di cui, tramite monitoraggio, si determina il livello effettivo di erogazione
<b>Qualità attesa</b>	Grado di soddisfacimento del proprio bisogno che l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio
<b>Qualità percepita</b>	Grado di soddisfazione dell'utente relativamente ad uno o più aspetti del prodotto e/o servizio ricevuto
<b>Parametro</b>	Singola specie analitica (es. azoto, fosforo)
<b>Potabilizzazione</b>	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua captata per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
<b>Regolamento del servizio idrico integrato</b>	Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato
<b>Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)</b>	Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse
<b>Rete di adduzione</b>	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
<b>Rifiuti</b>	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.)
<b>Servizio Idrico Integrato</b>	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue

---

---

**Appendice**

<b>Sistemi di gestione ambientale (SGA)</b>	Strumenti volontari ai quali le imprese fanno ricorso con l'obiettivo di potenziare la competitività e l'immagine pubblica, e ridurre i rischi derivanti da obblighi imposti da una normativa in continuo divenire. Le organizzazioni che vogliono implementare un SGA possono optare tra diversi sistemi: ISO 14001 elaborato dall'Organizzazione internazionale per la standardizzazione; EMAS, un sistema di ecogestione e ecoaudit, presentato nel 1993 sotto forma di Regolamento (761/2001) dalla Comunità Europea. Entrambi i sistemi consentono all'azienda di richiedere la certificazione (l'attestazione della piena corrispondenza fra il sistema realizzato e quello descritto dalla norma di riferimento) da parte di organismi accreditati. I SGA si articolano secondo una sequenza logica che lega le fasi di pianificazione, azione, verifica e correzione, e tendono all'obiettivo del miglioramento continuo
<b>Sistema di gestione qualità</b>	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
<b>Solidi sospesi (SST)</b>	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.
<b>Sostenibilità</b>	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future
<b>Stakeholder</b>	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
<b>Telecontrollo</b>	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza
<b>TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio)</b>	Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio
<b>Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione</b>	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione pagato dall'utente
<b>Utente</b>	Chi usufruisce di un servizio
<b>Valore aggiunto</b>	Misura la ricchezza prodotta nell'esercizio d'impresa e distribuita tra soggetti aziendali ritenuti interni: azionisti, dipendenti, finanziatori, pubblica autorità
<b>Valore di parametro</b>	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro

**Coordinamento:**

Ing. Giancarlo Gerosa  
Daniele Vanini  
Tomaso Bernasconi

**Grafica:**

Studio **N&B** pubblicità

**Foto divisori**

Nerio Raccanelli





**Lura AmbientespA**

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

[info@lura-ambiente.it](mailto:info@lura-ambiente.it)  
[www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it)