

Lura Ambiente s.p.a.
Bilancio Sociale Ambientale 2016



Lura Ambiente spa

Lura Ambiente spa

Bilancio Sociale Ambientale 2016

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

Franz Kafka

“È necessario ... adoperarsi per costruire stili di vita, nei quali la ricerca del vero, del bello e del buono e la comunione con gli altri uomini per una crescita comune siano gli elementi che determinano le scelte dei consumi, dei risparmi e degli investimenti”.

(Lettera Enciclica nel centenario della Rerum novarum, 1° maggio 1991 - Giovanni Paolo II, Centesimus annus, n.36)



Indice

1	Comunicazione del Presidente	9
1.1	Lettera del Presidente	11
1.2	I nostri 10 modi di essere responsabili	12
2	Guida alla lettura	13
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione	15
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	16
2.3	Profilo generale del report	17
2.4	La struttura del report	18
3	Il nostro profilo	19
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	21
3.2	La nostra visione	22
3.3	La nostra missione	23
3.4	I nostri valori	24
3.5	La nostra presenza sul territorio	25
3.6	I nostri mestieri	26
3.7	La nostra storia	27
3.8	Com'è governata l'azienda	28
3.9	La struttura operativa	29
3.10	I nostri interlocutori	30
3.11	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	31
4	Le nostre relazioni economiche	33
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	35
4.2	I risultati della gestione	36
4.3	Il conto economico riclassificato	37
4.4	I ricavi	38
4.5	I costi operativi	40
4.6	Lo stato patrimoniale	43
4.7	Investimenti e autofinanziamenti	44
4.8	Le tariffe	45
5	Le nostre relazioni ambientali	47
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	49
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	51
5.3	Servizio acquedotto	52
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	78
5.5	Servizio fognatura	84
5.6	Gestione cartografica delle reti	88
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	90
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	98
5.9	Abitanti equivalenti	111
5.10	Scarichi attività produttive	113
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	116
5.12	L'attività di controllo	117
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	122
5.14	Parco del Lura	123

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	125
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	127
6.2	Gli azionisti	128
6.3	Gli utenti	129
6.4	I fornitori	148
6.5	I Comuni	149
6.6	Le risorse umane	151
6.7	Istituzioni e territorio	158



Il bilancio Sociale Ambientale 2016 di Lura Ambiente spa è consultabile sul sito internet: www.lura-ambiente.it

1

Comunicazione del Presidente



Se un tempo la responsabilità significava rispondere dei propri atti passati e presenti, ora essa è tale anche verso l'avvenire, verso il futuro del pianeta e dell'universo.

È il futuro in cui gli abitanti della terra saranno le nuove generazioni, i nostri figli, i nostri nipoti, che richiede la mia responsabilità oggi, perché oggi l'uomo può distruggere la terra:

da questo potere nascono obblighi, doveri. Come siamo giunti a elaborare un «contratto sociale», oggi dobbiamo andare al di là del sociale e del politico per elaborare un «contratto naturale», un contratto con l'ambiente!

*Un contratto con l'ambiente
La Stampa, 12 febbraio 2012*

Enzo Bianchi
prioro della Comunità di Bose



1.1 - Lettera del Presidente

Già con la precedente edizione del Bilancio Sociale Ambientale avevamo preannunciato l'imminenza di trasformazioni nella gestione del servizio idrico integrato con l'affidamento della titolarità alle società pubbliche appositamente costituite per ciascun ambito provinciale (gestori unici), rispettivamente Como Acqua srl ed Alfa srl. Queste nuove società hanno avviato la fase di subentro nella gestione del servizio ed il processo di aggregazione dovrebbe essere completato, a secondo dei vari ambiti territoriali, nei prossimi mesi. Anche se per la nostra società questo passaggio risulterà forse più complesso, essendo contemporaneamente operante in due distinti ambiti territoriali, dobbiamo prendere atto di questa nuova fase.

Lasciate, allora, che saluti con i versi de "Il Commiato" di Khalil Gibran:

Io sono meno impaziente del vento, tuttavia devo andare.
Per noi, viandanti eternamente alla ricerca della via più solitaria,
non inizia il giorno dove un altro giorno finisce,
e nessuna aurora ci trova dove ci ha lasciato al tramonto.
Anche quando dorme la terra, noi procediamo nel viaggio.
Siamo i semi della tenace pianta,
ed è nella nostra maturità e pienezza di cuore
che veniamo consegnati al vento e dispersi.

Le parole del poeta traducono con efficacia l'esperienza esistenziale dell'impermanenza dei fatti umani che fa parte del nostro destino individuale, ma anche delle attività che abbiamo contribuito a realizzare. Di straordinariamente bello nei versi c'è l'idea, ce lo auguriamo, della continuità e del rinnovamento: i semi, che siamo noi, una volta consegnati al vento e dispersi, possono finire su altro terreno fertile e lì ancora germogliare e fiorire. Non da tutto però si può prendere commiato. Non si prende commiato dalle persone, dalle esperienze, dai luoghi che hanno segnato la nostra vicenda. Rin cresce, certo, vedere la fine di questa esperienza positiva che ha dato prova, in questi lunghi anni, di competenza ed efficacia unita ad una gestione economica sana e oculata. Con questi sentimenti nel cuore, presentiamo il Bilancio Sociale Ambientale 2016, in cui abbiamo continuato a sviluppare la qualità del servizio offerto agli utenti ed a promuovere comportamenti ambientalmente e socialmente responsabili. Auguro a tutti una buona lettura. Ringrazio tutti coloro che nel tempo hanno dato vita e collaborato a questa storia con talento, entusiasmo, inventiva, professionalità e spirito di servizio.

Il Presidente
Ing. Giancarlo Gerosa

1.2 - I nostri 10 modi di essere responsabili

Gli impegni che negli anni abbiamo assunto sono qui riassunti:



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

2

Guida alla lettura



Con questo Messaggio, rinnovo il dialogo con ogni persona che abita questo pianeta riguardo alle sofferenze che affliggono i poveri e la devastazione dell'ambiente. Dio ci ha fatto dono di un giardino rigoglioso, ma lo stiamo trasformando in una distesa inquinata di «macerie, deserti e sporcizia» (Enc. Laudato si', 161).

Non possiamo arrenderci o essere indifferenti alla perdita della biodiversità e alla distruzione degli ecosistemi, spesso provocate dai nostri comportamenti irresponsabili ed egoistici. «Per causa nostra, migliaia di specie non daranno gloria a Dio con la loro esistenza né potranno comunicarci il proprio messaggio. Non ne abbiamo il diritto».

Il pianeta continua a riscaldarsi, in parte a causa dell'attività umana: il 2015 è stato l'anno più caldo mai registrato e probabilmente il 2016 lo sarà ancora di più. Questo provoca siccità, inondazioni, incendi ed eventi meteorologici estremi sempre più gravi. I cambiamenti climatici contribuiscono anche alla straziante crisi dei migranti forzati.

I poveri del mondo, che pure sono i meno responsabili dei cambiamenti climatici, sono i più vulnerabili e già ne subiscono gli effetti. Come l'ecologia integrale mette in evidenza, gli esseri umani sono profondamente legati gli uni agli altri e al creato nella sua interezza. Quando maltrattiamo la natura, maltrattiamo anche gli esseri umani.

Allo stesso tempo, ogni creatura ha il proprio valore intrinseco che deve essere rispettato. Ascoltiamo «tanto il grido della terra quanto il grido dei poveri», e cerchiamo di comprendere attentamente come poter assicurare una risposta adeguata e tempestiva.

Messaggio di sua Santità Papa Francesco
Giornata Mondiale di preghiera per la cura del creato
1 settembre 2016



Indice della sezione

2	Guida alla lettura	13
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione	15
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	16
2.3	Profilo generale del report	17
2.4	La struttura del report	18

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.

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

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
<p>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:</p>	
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.

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.

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	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2012-2016	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(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 2016

- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente
Bilancio Sociale Ambientale 2015, pubblicato a giugno 2016

- 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

3

Il nostro profilo



Ugualmente il proposito di cambiare vita deve attraversare il modo in cui contribuamo a costruire la cultura e la società di cui siamo parte: infatti «la cura per la natura è parte di uno stile di vita che implica capacità di vivere insieme e di comunione». L'economia e la politica, la società e la cultura non possono essere dominate da una mentalità del breve termine e dalla ricerca di un immediato ritorno finanziario o elettorale. Esse devono invece essere urgentemente riorientate verso il bene comune, che comprende la sostenibilità e la cura del creato. Un caso concreto è quello del "debito ecologico" tra il Nord e il Sud del mondo. La sua restituzione richiederebbe di prendersi cura dell'ambiente dei Paesi più poveri, fornendo loro risorse finanziarie e assistenza tecnica che li aiutino a gestire le conseguenze dei cambiamenti climatici e a promuovere lo sviluppo sostenibile.

La protezione della casa comune richiede un crescente consenso politico. In tal senso, è motivo di soddisfazione che a settembre 2015 i Paesi del mondo abbiano adottato gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, e che, a dicembre 2015, abbiano approvato l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici, che si pone l'impegnativo ma fondamentale obiettivo di contenere l'aumento della temperatura globale.

Ora i Governi hanno il dovere di rispettare gli impegni che si sono assunti, mentre le imprese devono fare responsabilmente la loro parte, e tocca ai cittadini esigere che questo avvenga, anzi che si miri a obiettivi sempre più ambiziosi. Cambiare rotta quindi consiste nel «rispettare scrupolosamente il comandamento originario di preservare il creato da ogni male, sia per il nostro bene sia per il bene degli altri esseri umani». Una domanda può aiutarci a non perdere di vista l'obiettivo: «Che tipo di mondo desideriamo trasmettere a coloro che verranno dopo di noi, ai bambini che stanno crescendo?».

Messaggio di sua santità Papa Francesco per la celebrazione della Giornata mondiale di preghiera per il creato, 1 settembre 2016



Il nostro profilo*Indice della sezione*

3	Il nostro profilo	19
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	21
3.2	La nostra visione	22
3.3	La nostra missione	23
3.4	I nostri valori	24
3.5	La nostra presenza sul territorio	25
3.6	I nostri mestieri	26
3.7	La nostra storia	27
3.8	Com'è governata l'azienda	28
3.9	La struttura operativa	29
3.10	I nostri interlocutori	30
3.11	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	31

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 2000, la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

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

3.3 – La nostra missione



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



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

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

- l'attenzione alla persona;
- l'attenzione all'ambiente;
- la responsabilità sociale, con particolare attenzione alla salute, alla sicurezza, alla qualità.

Questi riferimenti valoriali sono declinati in:

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

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.

Comuni	Servizi
Provincia di Como Bregnano Cadorago Cermenate Guanzate Lomazzo Rovellasca Rovello Porro	Acquedotto, Fognatura, Collettamento e Depurazione
Provincia di Varese Caronno Pertusella Saronno	Acquedotto, Fognatura, Collettamento e Depurazione Collettamento e Depurazione
Provincia di Milano Frazione Dal Pozzo di Ceriano Laghetto	Depurazione



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



Acquedotto



Salvaguardia torrente Lura



Fognatura



Trattamento reflui fosse settiche



Collettamento e depurazione



Laboratorio



Il nostro profilo

3.7 - La nostra storia

1975	Per iniziativa dei Comuni di Bulgarograsso, Cadorago, Guanzate, Lomazzo, Lurate Caccivio, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno nasce il Consorzio Interprovinciale per il Risanamento Idrico del Bacino del Lura (Decreto Ministeriale n° 5199/1976)
1978-1980	Aderiscono al Consorzio i Comuni di Bregnano, Caronno Pertusella e Cermenate, recedono nel frattempo i Comuni di Bulgarograsso (1978) e di Lurate Caccivio (1979)
1980-1987	Vengono progressivamente realizzate: <ul style="list-style-type: none"> • le canalizzazioni da Guanzate a Caronno Pertusella • l'impianto di depurazione biologica sito nel Comune di Caronno Pertusella, entrato in funzione nell'anno 1987
1990-1997	L'attenzione complessiva alla salvaguardia ambientale del territorio porta alla costituzione del Parco del Lura, riconosciuto dalla Regione Lombardia nel 1997 come parco locale di interesse sovracomunale (PLIS)
1995	I Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno costituiscono la società Lura Ambiente alla quale è stato conferito nel febbraio 1997 il patrimonio del Consorzio
2000	Lura Ambiente ottiene la certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per l'attività di collettamento e depurazione di acque reflue civili ed industriali e trattamento reflui esterni, quale riconoscimento degli standards qualitativi che la Società è in grado di assicurare
2000-2002	Lura Ambiente assume la gestione acquedottistica e fognaria di otto Comuni (dal 1° febbraio 2000 Rovellasca, dal 1° gennaio 2001 Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Lomazzo e Rovello Porro, dal 1° gennaio 2002 Guanzate), realizzando il ciclo integrato delle acque ed applicando, tra le prime, le direttive della Legge 36/94 (Legge Galli)
2004	Lura Ambiente, il 25 novembre, adotta la Carta dei Servizi per il servizio idrico integrato con l'obiettivo di migliorare ulteriormente: <ul style="list-style-type: none"> • la qualità dei servizi forniti • il rapporto con gli utenti
2005	Lura Ambiente ottiene l'estensione della certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per la gestione del servizio idrico integrato, ossia per: collettamento, depurazione acque reflue civili ed industriali, trattamento reflui esterni, gestione amministrativa e manutenzione delle reti acquedottistiche e fognarie
2007	Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
2008	Lura Ambiente ottiene il Certificato Verde per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
2009	Lura Ambiente avvia la realizzazione degli erogatori pubblici di acqua potabile
2012	Lura Ambiente ottiene la certificazione OHSAS 18001 e approva il Codice Etico e l'assunzione del modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D. Lgs 231/2001
2013-2016	Lura Ambiente ottiene il rinnovo di tutte le certificazioni

Il nostro profilo**3.8 - Com'è governata l'azienda****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	Barbara Zullo
	Consigliere	Emilio Bassini

L'attuale Consiglio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2018.

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	Borghi Paola
	Sindaco supplente	Sangiorgi Matteo

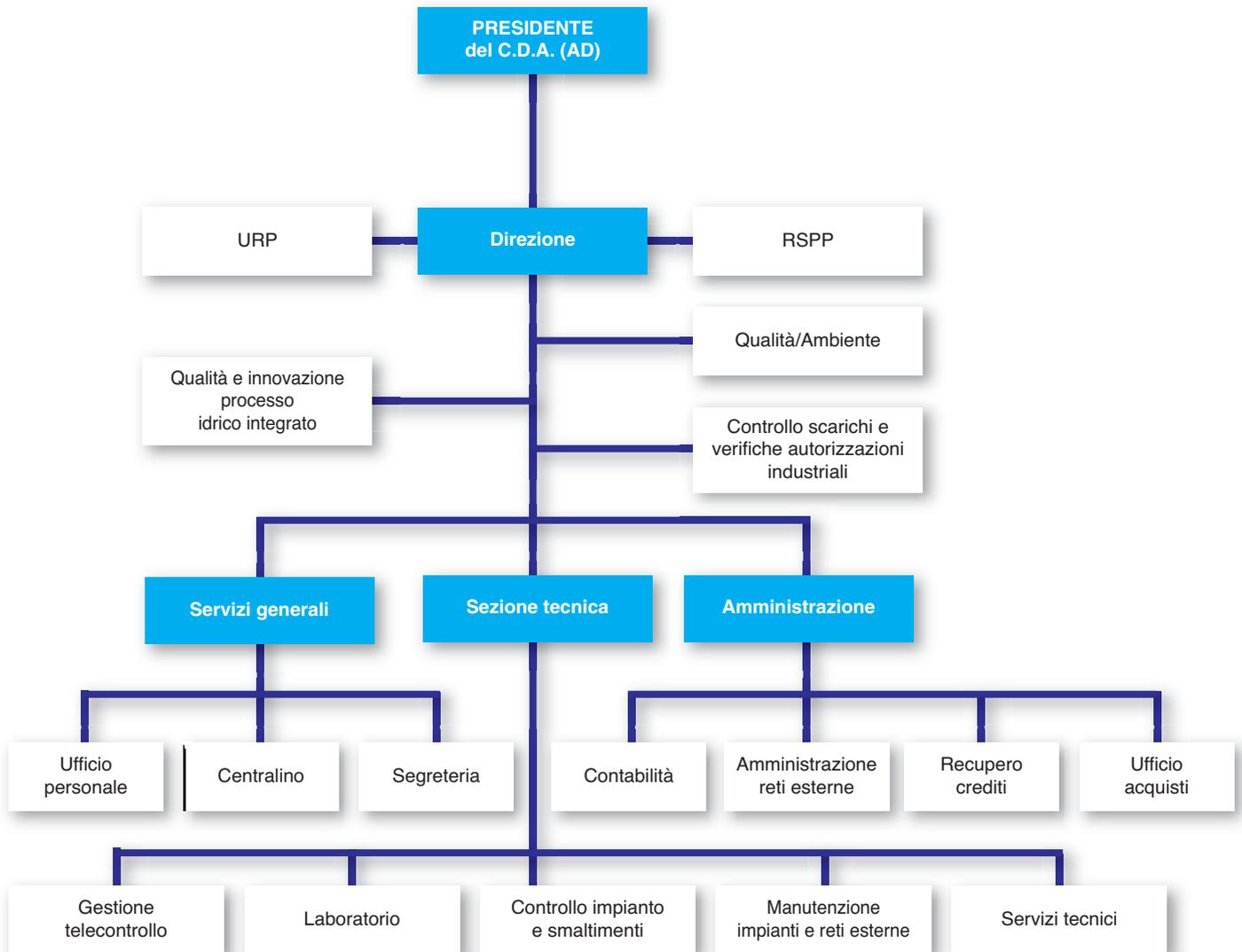
L'attuale Collegio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2018.

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.

3.9 - La struttura operativa

La struttura operativa conta oggi complessivamente 32 addetti.



3.10 - 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

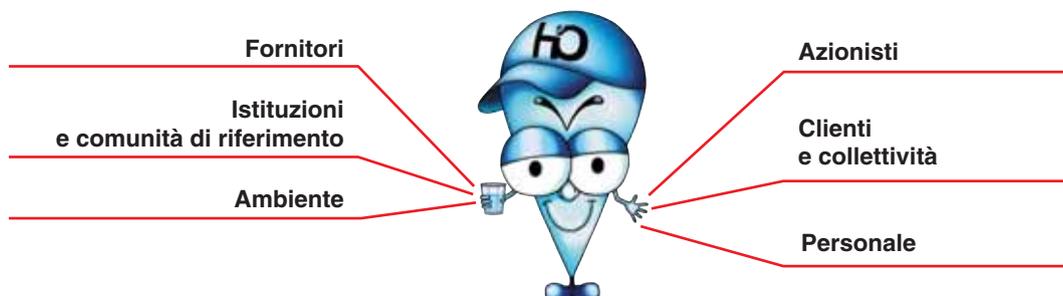
- crescita sostenibile
- competitività
- analisi dei rischi e investimenti
- condivisione degli obiettivi
- trasparenza di gestione

Risorse Umane

- responsabilizzazione e coinvolgimento delle risorse umane
- formazione e valorizzazione professionale
- tutela della sicurezza sul lavoro

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

3.11 - Gli impegni nei confronti degli interlocutori

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

4

Le nostre relazioni economiche



La "natura" non sostituisce la "cultura": anche decidere quanto inquinamento accettiamo di sopportare o cosa vogliamo cambiare per diminuirlo, quanto rischio ambientale correre, quanta e quale addomesticazione della natura perseguire, è opera di cultura, di politica, di democrazia, di scelta economica e sociale. Il "limite", oltre che naturale, è storico e culturale: dove/come fissarlo e come riempire lo spazio da qui al limite è scelta politica, sociale, etica, culturale. Non l'Utopia, ma le tante "utopie concrete" (parziali, sperimentali, correggibili).

Alexander Langer
Una buona politica per riparare il mondo
A cura di Mario Marzorati e Mao Valpiana

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



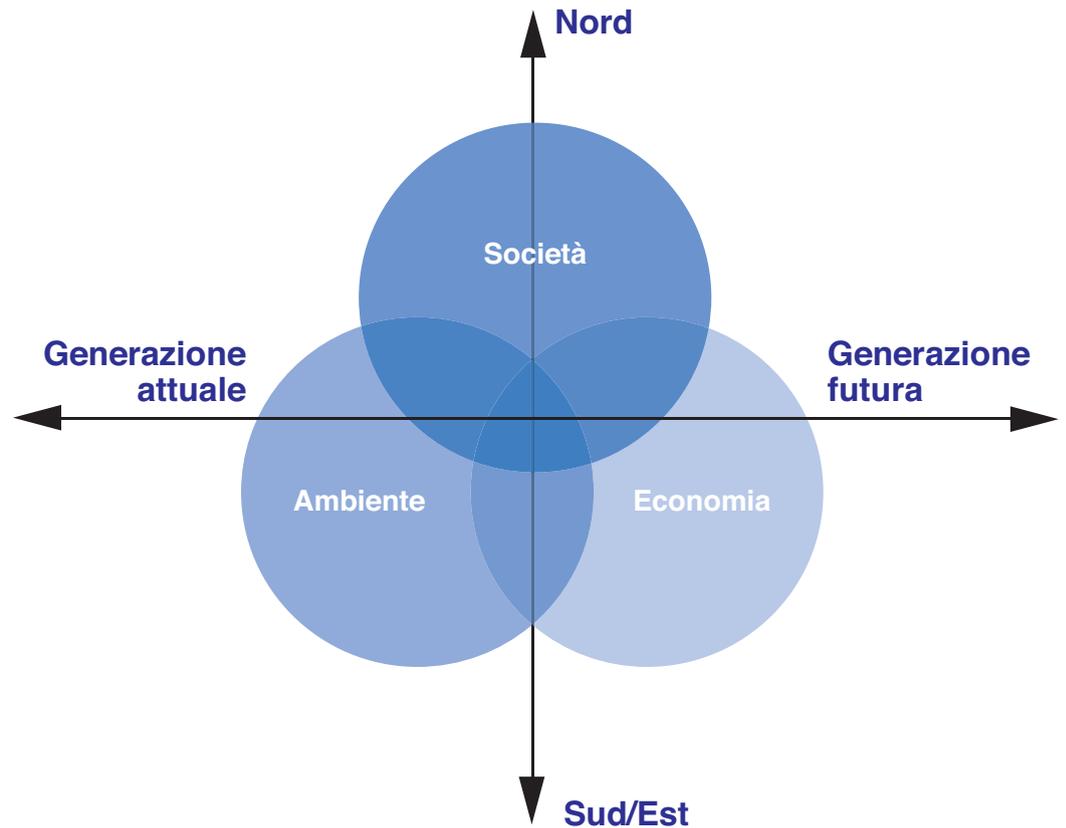
Indice della sezione

4	Le nostre relazioni economiche	33
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	35
4.2	I risultati della gestione	36
4.3	Il conto economico riclassificato	37
4.4	I ricavi	38
4.5	I costi operativi	40
4.6	Lo stato patrimoniale	43
4.7	Investimenti e autofinanziamento	44
4.8	Le tariffe	45



4.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici

In questa sezione vengo analizzati gli aspetti economici maggiormente significativi del Bilancio d'Esercizio 2016, con riferimento particolare agli elementi che attengono la responsabilità e la sostenibilità economica dell'azienda



Le nostre relazioni economiche

4.2 - I risultati della gestione



Pur a fronte di un contesto generale e di settore in fase di transizione, Lura Ambiente con il bilancio 2016 ha confermato gli importanti risultati dell'anno precedente, come evidenziato dal raffronto riportato nel prospetto che segue.



Indici economici	2014	2015	2016
Risultato ante imposte	1.029.332	2.024.983	956.596
Risultato operativo	365.837	1.198.256	417.249
Ricavi da vendite	9.475.816	10.293.879	11.091.393
Utile/perdita d'esercizio	650.460	1.407.894	681.633
Rapporto: Risultato ante imposte/Ricavi da vendite	10,86%	19,67%	8,62%

I ricavi dalle vendite hanno superato gli 11 milioni di euro, in aumento di oltre il 7% rispetto al 2015. Il trend positivo è riconducibile all'applicazione delle tariffe del servizio fissate dagli enti di controllo e da una gestione oculata.



Incrementi tariffari di competenza del Gestore d'Ambito

In conformità a quanto concordato con gli Enti d'Ambito di Varese e Como, nel bilancio è compreso il riconoscimento ai gestori unici provinciali della quota di competenza dell'incremento tariffario. La somma spettante al Gestore Unico dell'Ambito di Varese, Alfa Srl, ammonta a € 741.312,69, mentre quella spettante al Gestore Unico dell'Ambito di Como, Acqua Srl, è di € 1.168.370,52.



Le nostre relazioni economiche

4.3 – Il conto economico riclassificato



Elementi	2014	2015	2016
Ricavi depurazione	5.363.113	5.594.388	6.340.839
Ricavi gestione idrica	2.915.256	3.278.909	3.479.574
Ricavi bottini	1.180.870	1.392.832	1.247.906
Ricavi laboratorio	16.576	27.750	23.074
Vendite nette	9.475.816	10.293.879	11.091.393
Costi della produzione	560.559	601.031	624.775
Costi per servizi industriali	3.090.939	3.360.389	(*) 5.434.148
Costi per servizi amministrativi	572.239	517.473	541.359
Costi per godimento di terzi	571.176	493.917	52.598
Costi per il personale	1.806.229	1.822.989	1.893.546
Costi vari di gestione	150.282	151.317	167.129
Ammortamenti	2.086.390	1.825.141	1.733.063
Accantonamenti	272.166	323.366	227.526
Costi operativi	9.109.978	9.095.623	10.674.144
Risultato operativo	365.837	1.198.256	417.249
Ricavi finanziari	75611	48.915	37.609
Oneri finanziari	(650)	(72)	(1.816)
Saldo gestione finanziaria	74.962	48.843	35.793
Risultato di competenza	440.799	1.247.099	453.042
Ricavi proventi straordinari	625.759	822.473	557.549
Costi straordinari	(37.226)	(44.589)	(53.994)
Risultato pre tax	1.029.332	2.024.983	956.596
Ires	312.948	593.378	253.747
Irap	118.229	93.652	43.572
Ires Imposte anticipate	(49.184)	(64.231)	(25.074)
Irap Imposte anticipate	(3.120)	(5.710)	2.718
Tasse varie	378.873	617.089	-274.963
Utile (Perdita) netto	650.460	1.407.894	681.633

(*) In questa voce di costo è ricompreso l'importo da riversare ai gestori unici della provincia di Como e Varese, pari a €. 1.909.683.



Le nostre relazioni economiche

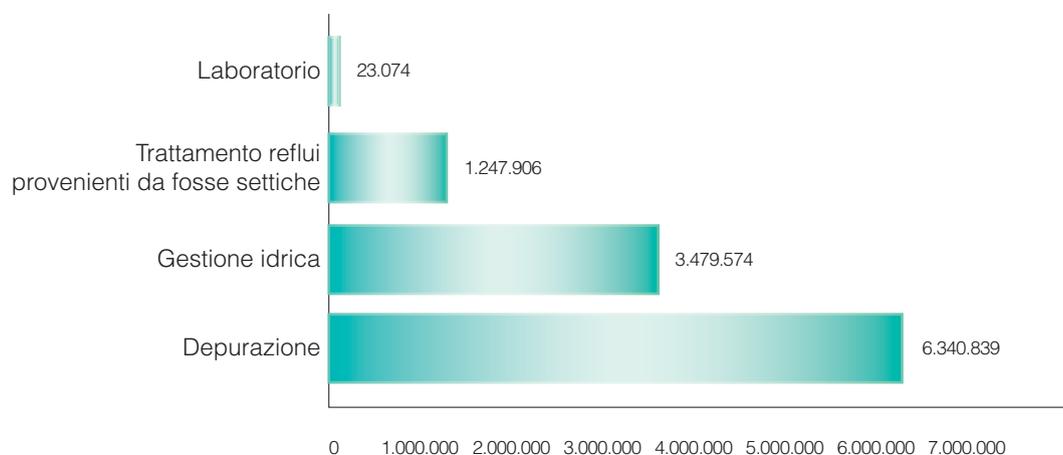


4.4 - I ricavi

I ricavi della gestione hanno registrato, rispetto all'anno precedente, un incremento di poco inferiore all'8%, con una variazione particolarmente significativa della componente riferita al servizio depurazione.

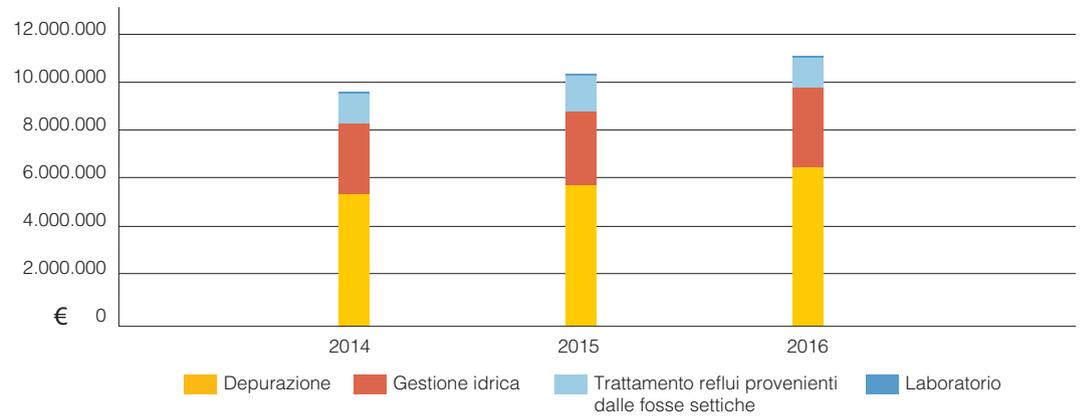
Componenti	2014	2015	2016	Ripartizione percentuale ricavi 2015	Variazione dei ricavi 2016 rispetto al 2015	
					Variazione percentuale	Variazione assoluta
Depurazione	5.363.113	5.594.388	6.340.839	57,17%	746.451	13,34%
Gestione idrica	2.915.256	3.278.909	3.479.574	31,37%	200.665	6,12%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.180.870	1.392.832	1.247.906	11,25%	-144.926	-10,41%
Laboratorio	16.576	27.750	23.074	0,21%	-4.677	-16,85%
Totale	9.475.816	10.293.879	11.091.393	100,00%	797.514	7,75%
Variazione		8,63%	7,75%			

Ripartizione dei ricavi 2016 per settore di attività



Le nostre relazioni economiche

Andamento dei ricavi per settore di attività



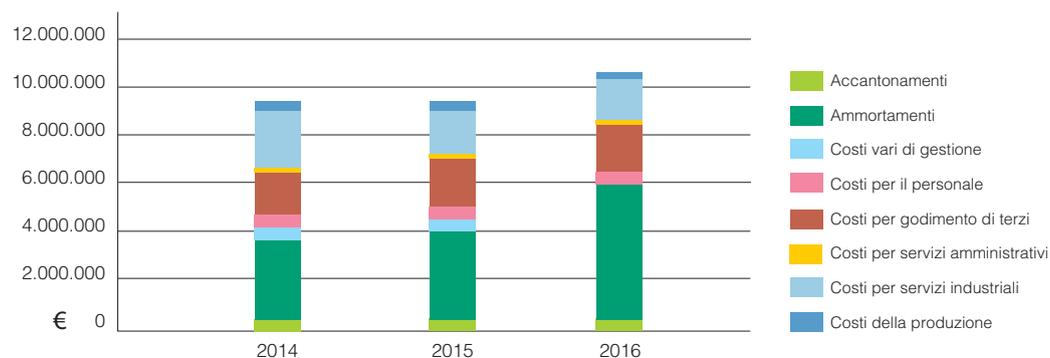
Le nostre relazioni economiche

4.5 - Costi operativi

I costi operativi nel 2016 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.

Elementi	2014	2015	2016
Costi operativi	9.109.978	9.095.623	10.674.144 (*)

(*) In questa voce di costo è ricompreso l'importo da riversare ai gestori unici della provincia di Como e Varese, pari a €. 1.909.683.



Le voci di spesa più significative sono state:

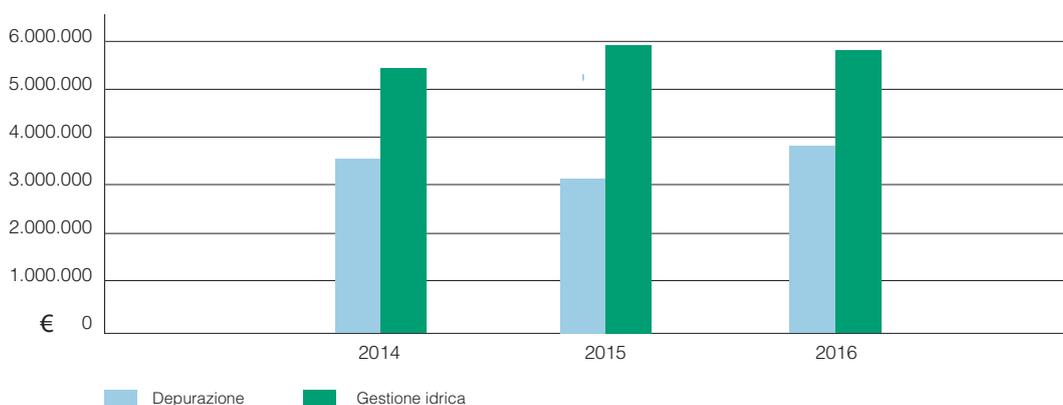
a) Energia elettrica

Nel 2016 il consumo complessivo di energia elettrica è aumentato del 4% circa. Per la gestione idrica, il consumo di energia elettrica è risultato sostanzialmente stabile, mentre per il funzionamento dell'impianto di depurazione si è registrato un incremento, come evidenziato nel prospetto che segue:

Anno (kWh)	2014	2015	2016	Variazione percentuale 2015 - 2016
Depurazione	3.524.700	3.264.737	3.667.745	12,34%
Gestione idrica	5.282.839	5.630.899	5.589.374	-0,74%
Totale	8.807.539	8.895.636	9.257.119	4,06%
Variazione percentuale		1,00%	4,06%	-

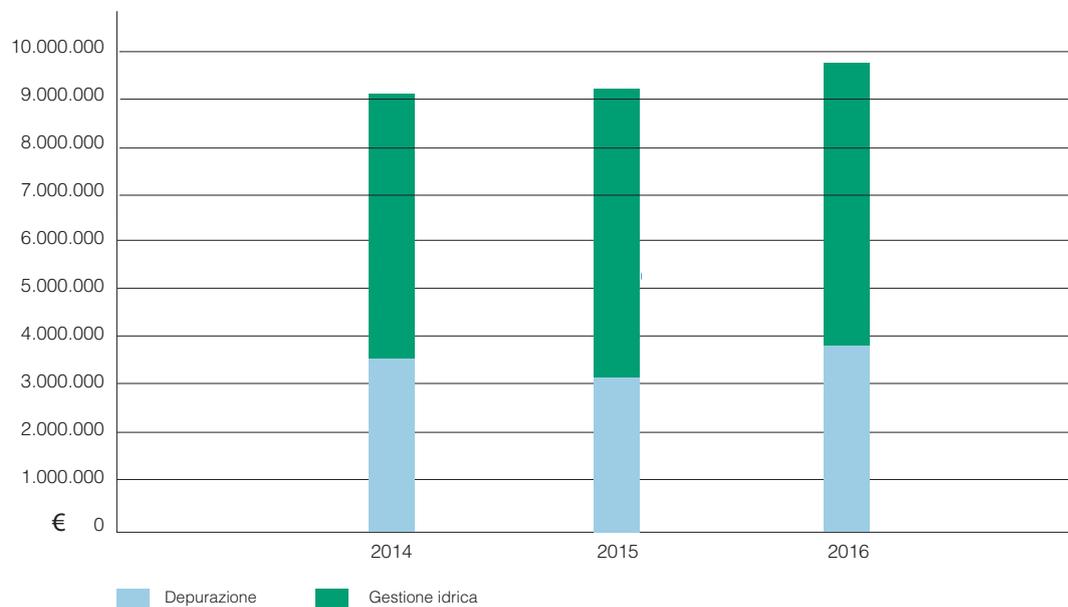
L'incremento del consumo di energia dell'impianto di depurazione è dovuto all'aumento del quantitativo di acque trattate.

Consumo complessivo di energia elettrica distinto per segmento di attività



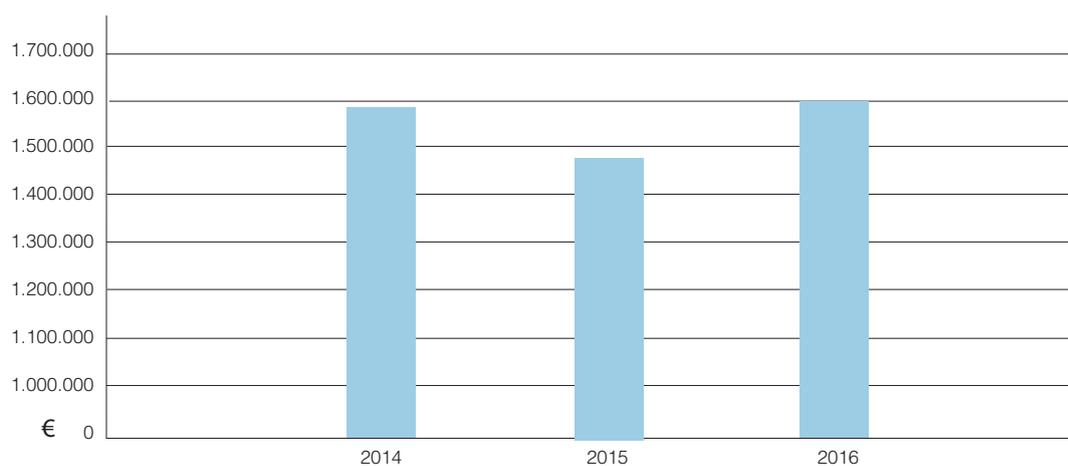
Le nostre relazioni economiche

Consumo complessivo di energia elettrica



Costo complessivo energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2014	2015	2016
Importo totale	1.583.877	1.474.183	1.597.317
Variazione percentuale		-6,93%	8,35%



Il costo medio dei consumi energetici negli ultimi tre anni è pertanto risultato il seguente:

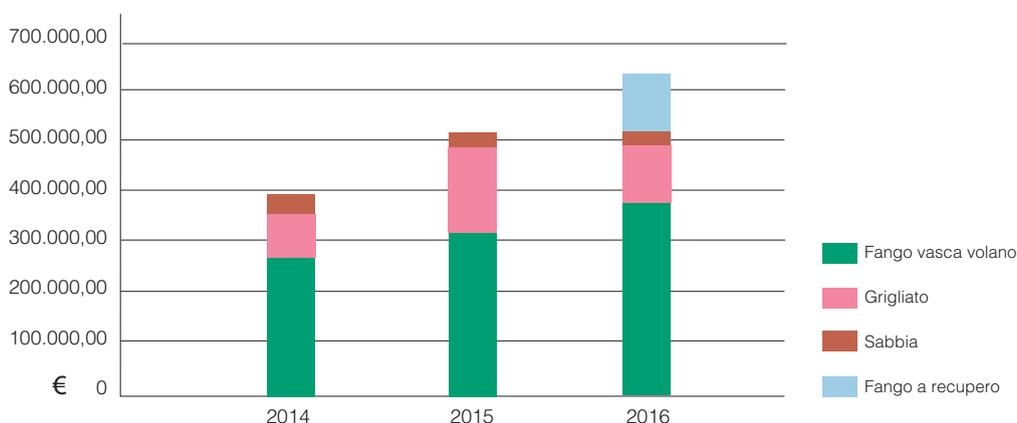
Anno	Costo medio €/kWh
2014	0,180
2015	0,166
2016	0,173

Le nostre relazioni economiche

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

Il costo complessivo degli smaltimenti ha registrato, rispetto al 2015, un incremento del 23%, per effetto dell'intervento di pulizia della vasca volano dai residui di fango. Nel dettaglio, il costo complessivo sostenuto per il trattamento finale dei rifiuti è stato:

Anno	2014	2015	2016	Variazione percentuale 2015-2016
	€			
Fango a recupero	253.918,08	341.353,90	367.872,18	7,77%
Fango vasca volano			122.190,57	100,00%
Sabbia	86.303,47	149.782,43	119.904,91	-19,95%
Grigliato	44.588,88	31.455,01	32.747,53	4,11%
Totale	384.810,43	522.591,34	642.715,19	22,99%
Variazione percentuale		35,80%	22,99%	

Costo complessivo per il trattamento finale dei rifiuti prodotti dall'impianto di depurazione**c) Personale**

Il costo per il personale dipendente è stato pari a €. 1.893.546.

Anni	2014	2015	2016
Costo del personale	1.806.229	1.822.989	1.893.546

L'organico aziendale è composto da 31 unità (21 impiegati e 10 operai), in diminuzione di una unità per il pensionamento di un'analista di laboratorio. Per la sostituzione del personale venuto a mancare e per coprire momentanei picchi di attività, conseguenza anche dei nuovi e numerosi adempimenti dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, ci si avvale di personale interinale.

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 79 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 269 controlli e 1.153 sostituzioni di contatori.

Per quanto concerne la rete fognaria sono stati eseguiti i normali interventi di manutenzione compresi gli interventi di spurgo dei pozzetti stradali a seguito delle segnalazioni pervenute dalle Amministrazioni Comunali. Sono state pulite complessivamente 786 caditoie.

Le nostre relazioni economiche

4.6 - Lo stato patrimoniale



L'attivo

Elementi	2014	2015	2016
	€.		
Cassa	4.725	5.129	4.187
Banche attive	5.413.758	6.962.262	9.689.672
Clienti e clienti/fatture da emettere	4.381.494	4.550.123	6.358.461
Crediti diversi	3.495.027	3.614.432	2.830.491
Fondo svalutazione crediti	(219.805)	(307.685)	(470.469)
Totale liquidità	13.075.199	14.824.262	18.412.342
Immobilizzi finanziari	1.000.000	0	0
Immobilizzi materiali impianto	51.333.777	51.498.223	51.586.787
Immobilizzi immateriali impianto	9.199.934	9.534.033	9.644.233
Fondi ammortamento	(40.717.009)	(42.530.972)	(44.264.035)
Immobilizzi netti	20.816.701	18.501.284	16.966.985
Totale attivo	33.891.901	33.325.545	35.379.327

Il passivo

Elementi	2014	2015	2016
	€.		
Banche passive	0	0	0
Fornitori e fornitori da ricevere	1.332.300	1.469.432	3.333.759
Debiti diversi	4.519.591	2.411.425	1.910.178
Passività correnti	5.851.891	3.880.857	5.243.937
Mutui passivi	17.078	0	0
TFR (Trattamento di fine rapporto)	465.840	479.703	488.771
Passività consolidate	482.918	479.703	488.771
Totale debiti	6.334.809	4.360.560	5.732.709
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000
Riserve e altri	26.786.632	27.437.091	28.844.985
Risultato esercizio	650.460	1.407.894	681.633
Capitale netto	27.557.091	28.964.985	29.646.619
Totale passivo	33.891.901	33.325.545	35.379.327

Le nostre relazioni economiche

4.7 - Investimenti e autofinanziamento



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

Fognatura

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
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
Totale		830.000	

Acquedotto

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Lomazzo/Bregnano	Realizzazione interconnessione rete idrica via Risorgimento/via Filagno	395.000	Completato
Totale		395.000	

Depurazione

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Realizzazione nuovo scarico – Lavaggio automezzi e spurgo caditoie stradali	130.000	Completato
Totale	130.000	

Miglioramenti impiantistici

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2016 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).



4.8 – Le tariffe

Dopo l'introduzione del Metodo Tariffario Transitorio (MTT) per gli anni 2012-2013 e il Metodo Tariffario (MTI - 1), 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 2016-2019 con la Deliberazione 28 dicembre 2015 n° 664/2015/R/IDR (MTI - 2), "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2".

ATO COMO

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, con deliberazione del 16 febbraio 2017 n° 72/2017/R/IDR, ha concluso il procedimento di verifica degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio proposto dall'Ufficio d'Ambito di Como, approvando i valori del moltiplicatore ϑ qui di seguito riportati, da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015:

- Moltiplicatore tariffario ϑ^{2016} : 1,068 ossia, per l'anno 2016, un incremento del 6,8%
- Moltiplicatore tariffario ϑ^{2017} : 1,089 ossia, per l'anno 2017, un incremento dell'8,9%
- Moltiplicatore tariffario ϑ^{2018} : 1,113 ossia, per l'anno 2018, un incremento dell'11,3%
- Moltiplicatore tariffario ϑ^{2019} : 1,143 ossia, per l'anno 2019, un incremento del 14,3%

ATO VARESE

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha in corso la verifica degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio proposto dall'Ufficio d'Ambito di Varese. Sino a nuova comunicazione continueranno ad essere applicate le tariffe in vigore al 31 dicembre 2015.

Le tariffe di Lura Ambiente



La spesa media annua per gli utenti domestici, considerando una famiglia composta da tre persone che utilizzano 200 m³/anno – dato in linea con quelli raccolti ed elaborati dall'Autorità che ha calcolato un consumo pro capite medio per la regione Lombardia di 75 m³/ab/anno) è risultata, tenuto conto degli incrementi approvati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, per il 2016, di:

201 Euro/anno, compresa iva, pari ad una tariffa media di circa **1,00** Euro al m³

1) Relazione annuale sullo stato dei servizi, Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, 31 marzo 2014, Volume 1, pag. 242

5

Le nostre relazioni ambientali



Cambiare rotta quindi consiste nel «rispettare scrupolosamente il comandamento originario di preservare il creato da ogni male, sia per il nostro bene sia per il bene degli altri esseri umani». Una domanda può aiutarci a non perdere di vista l'obiettivo: «Che tipo di mondo desideriamo trasmettere a coloro che verranno dopo di noi, ai bambini che stanno crescendo?»

Messaggio di sua santità Papa Francesco per la celebrazione della Giornata mondiale di preghiera per il creato, 1 settembre 2016

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



Indice della sezione

5	Le nostre relazioni ambientali	47
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	49
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	51
5.3	Servizio acquedotto	52
5.3.1	Le fasi del servizio	53
5.3.2	Le fonti di approvvigionamento	57
5.3.3	La qualità dell'acqua	59
5.3.4	Consumi idrici totali	61
5.3.5	Consumi idrici utenze domestiche	67
5.3.6	Consumi idrici utenze industriali	69
5.3.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	72
5.3.8	Consumi di energia elettrica	74
5.3.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	76
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	78
5.5	Servizio fognatura	84
5.5.1	Le fasi del servizio	85
5.6	Gestione cartografica delle reti	88
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	90
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	98
5.8.1	Il sistema depurativo	98
5.8.2	Le fasi del processo depurativo	99
5.8.3	I parametri di prestazione	102
5.8.4	Le risorse utilizzate	105
5.8.5	Le emissioni	108
5.8.6	Valutazione degli impatti ambientali	110
5.9	Abitanti equivalenti	111
5.10	Scarichi attività produttive	113
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	116
5.12	L'attività di controllo	117
5.12.1	Un compito delicato	117
5.12.2	Attività di analisi del laboratorio	118
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	122
5.14	Parco del Lura	123

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.

Le attività del ciclo idrico integrato

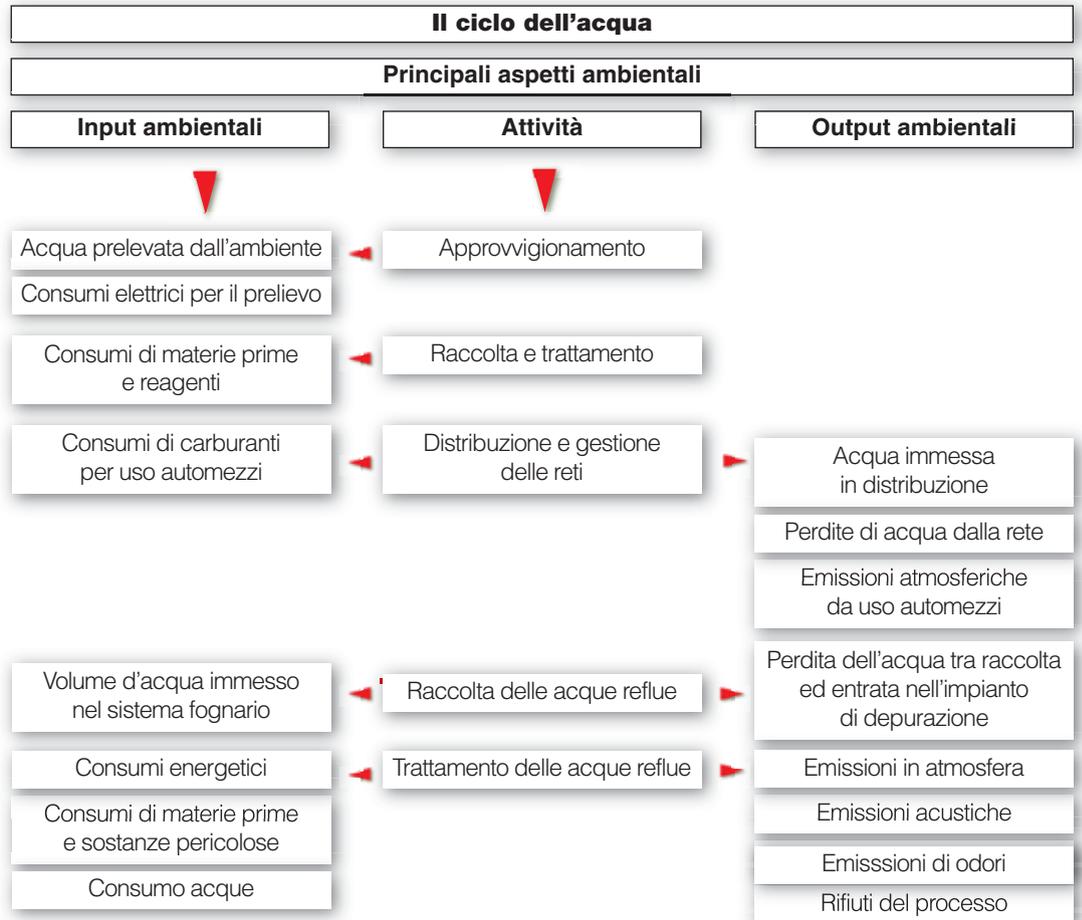


Lura Ambiente cura la captazione e la distribuzione dell'acqua, raccoglie le acque dagli scarichi fognari e ne coordina la depurazione prima del rilascio all'ambiente.

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**



5.3 – Servizio acquedotto

Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2016

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	8
Abitanti serviti	n°	71.058
Utenti	n°	22.567
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 ³	6.800
Volume erogato	m ³	6.088.989

Copertura del servizio

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

Formula: $(\text{Abitanti serviti}) / (\text{Abitanti totali}) \times 100$

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

Dotazione pro-capite lorda

Definizione: Volume medio giornaliero erogato per abitante 234 lt/ab/gg

Formula: $(\text{Volume erogato} \times 1000 / 365) / (\text{Abitanti serviti})$

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 165 lt/ab/gg

Formula: $(\text{Volume erogato utenti domestici} \times 1000 / 365) / (\text{Abitanti serviti})$

Incidenza delle acque prelevate da pozzi

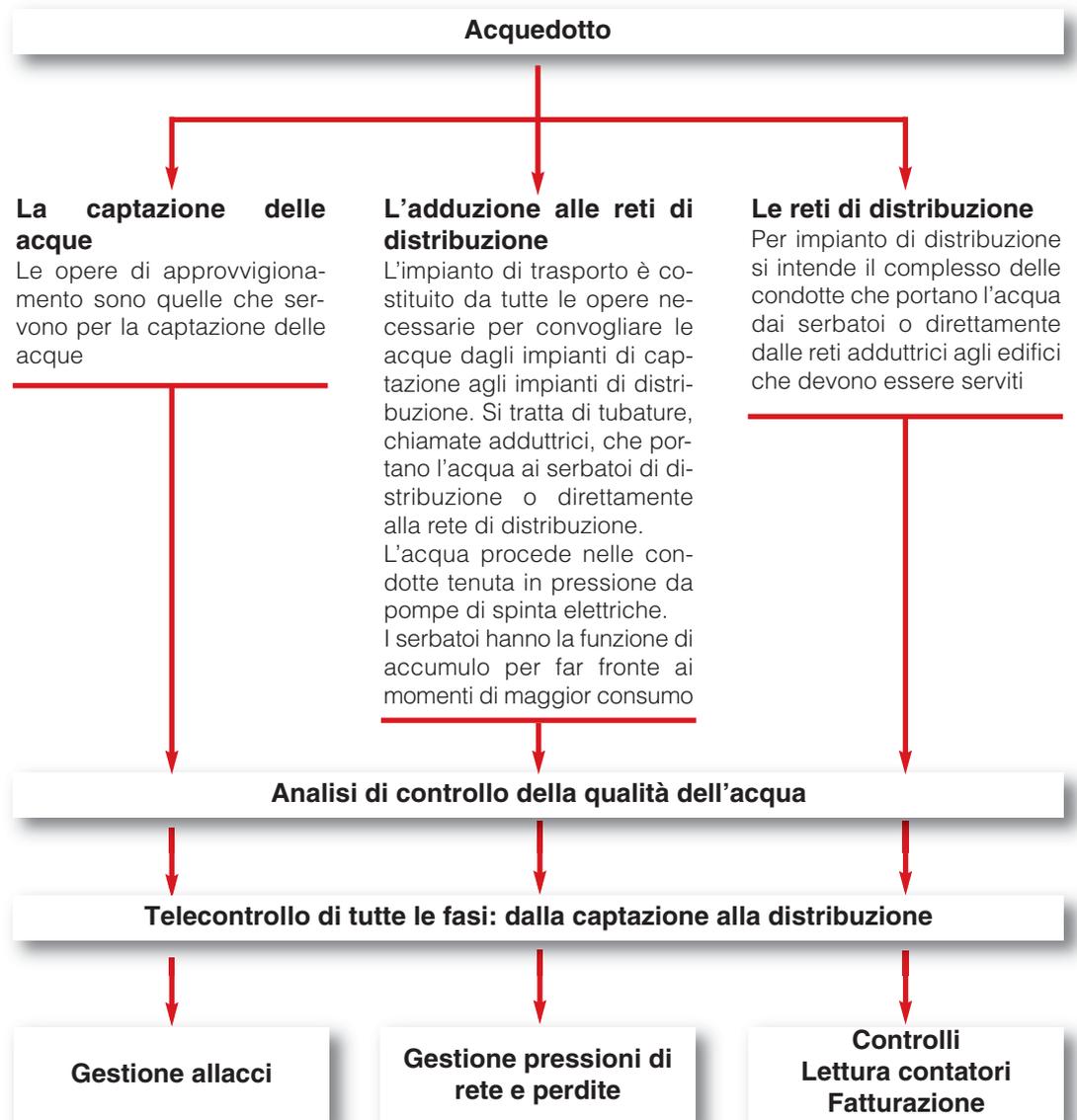
Definizione: Percentuale di acqua prelevata da pozzi 100%

Formula: $(\text{Volume acqua prelevato da pozzi}) / (\text{Volume totale prelevato}) \times 100$

Descrizione: Esprime la tipologia di provenienza della risorsa idrica distribuita



5.3.1 - Le fasi del servizio



Le nostre relazioni ambientali

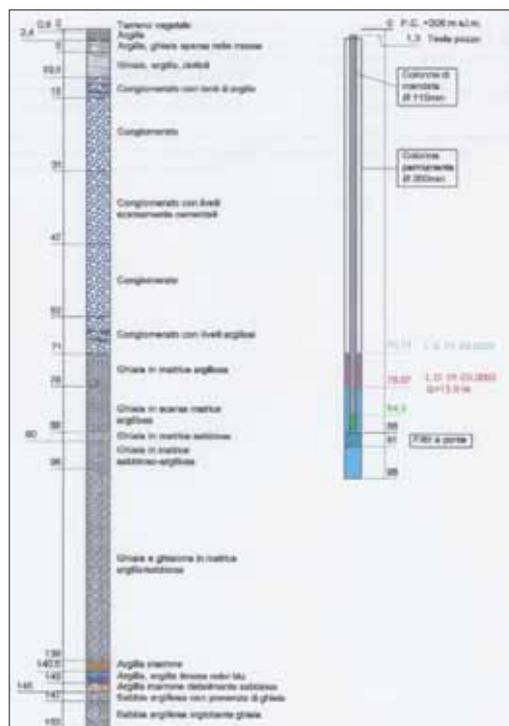
La captazione delle acque

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.

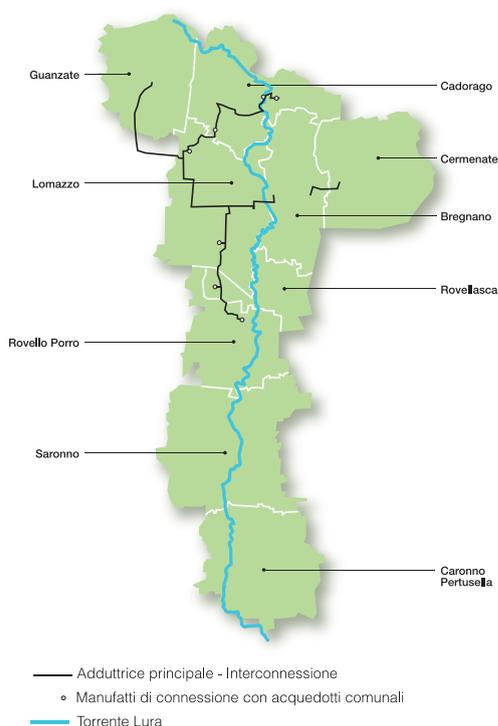
Le pompe sommerse sono posizionate in profondità e hanno una portata di 25-35 litri al secondo. Il numero dei pozzi che vengono attivati varia in base alle richieste idriche nelle varie ore della giornata e a seconda delle stagioni.

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.



L'interconnessione delle reti idriche comunali

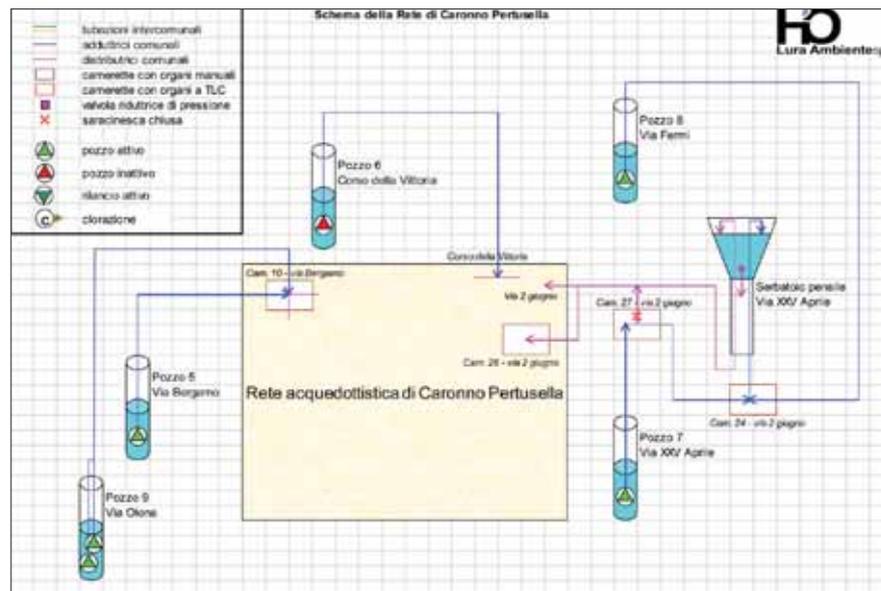
Le reti idriche dei Comuni di Bregnano, Cadorago, Cermentate, Lomazzo, Rovellasca e Rovello Porro sono tra loro interconnesse e sono collegate con la rete della Società Colline Comasche spa.



Le nostre relazioni ambientali

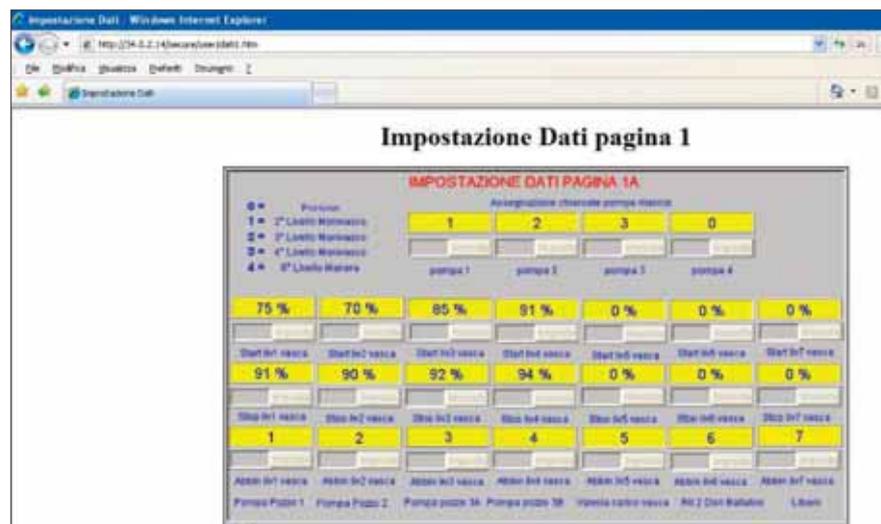
Le reti di distribuzione

La rete di distribuzione dell'acqua 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.



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

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.

LURA AMBIENTE S.p.A.		FATTURA SERVIZIO IDRICO	
HO Lura Ambiente VALLAGATE, 1202 21042 CARONNO PERTUSELLA (VA) TEL. 0336/88461 - FAX 0336/88422 P.IVA 02088020210		CONTRATTO N. _____ CODICE CLIENTE RID: _____	
Contatti utili Servizio Clienti e Reclami Telefono: 02 955 59 48 dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.00 Sito web: www.luraambiente.it E-mail: sip@luraambiente.it Fax: 02 95 59 422 Via Lurata 1202 - 21042 Caronno Pertusella VA ORARIO CONTABILITÀ PUBBLICO PERIOD. APPORTAMENTO acqua Caronno P. VA CARONNO P. ILLA presso via Lurata da Lurata, 1202 Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle 17.00 SREGANO presso Biblioteca Civica Lurata dalle ore 8.00 alle 15.30 CADORNO presso la sede dei Fiori Lurata via IV Novembre 9 Centro di Pavia dalle ore 8.00 alle 15.30 CENEGATE presso Municipio Lurata dalle ore 11.00 alle 12.00 QUARATE presso Municipio Lurata dalle ore 8.00 alle 12.00 LONAZZO presso Municipio Lurata dalle ore 11.00 alle 12.00 RONCALLA presso Municipio Lurata dalle ore 10.00 alle 13.00			
Segnalazione guasti Acqua potabile, fognatura e depurazione 800 110 099 (servizio attivo 24 ore su 24)			
Dati della fornitura e del contratto Interlocutore contratto: Codice Fiscale: P.IVA: Fatturazione in: Maturazione contabile: Data di attivazione fornitura: 31/07/2013 Utente - Tariffa USO INDUSTRIALE Numero unità abitative: 1 Mese di attivazione fornitura per ogni unità mc.			
Letture e consumi Attuale in data 23-03-2015 mc. Precedente del 23-04-2014 mc. Consumo idrico: mc. Detrazione prelievi accertati: mc. Consumo fatturato con ricavo: mc. Consumo annuo stimato mc.			
Utente servito da impianto di depurazione attivo. Ulteriori informazioni (per info, analisi delle acque, sportello on-line, etc) sono disponibili sul sito www.lura-ambiente.it			
TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO: Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine indicato in fattura. • Il cliente sostiene i costi pre-metrici. • Per ogni spiraglio di qualità tecnica, ogni 1000€ di risparmio. • Il cliente comunicherà l'importo e pagherà con addebito diretto sul c/c. • Il cliente invierà tramite ac/codice postale, a/c. di Caronno Pertusella, Bagn. 17942, 02020 50391/0204 4029 3014.			
Il Consumatore, qualora, non abbia effettuato il pagamento entro i termini indicati in fattura dovrà corrispondere, oltre alla ratea scaduta, gli interessi pari al tasso legale sull'importo, salvo offerta di pagamento, concesso al sensi della legge sul diritto di riscattare, prova offerta, la sospensione del titolo. Si ricorda che la fruizione dei pagamenti deve essere concordata, così come previsto dalla legge, per almeno 6 anni.			
Riepilogo Importi Descrizione ACQUA FOGNATURA DEPURAZIONE QUOTE FISSE ONERI FOGNATURA ACQUA C/ONTO RESPONSABILE IVA 10.00% IMPORTO IVA 10.00% ESCLUSO IVA IVA 10% FIORI CARPO IVA		TOTALE FATTURA €	
Modalità di pagamento: Importo a credito. Fattura da non pagare. Per il rinvio contattare il servizio Clienti.			
Situazione Pagamenti: I pagamenti risultano regolati.			

Nuove modalità di fatturazione introdotte dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

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:

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

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	2012	2013	2014	2015	2016
Fonti di approvvigionamento proprie	5.977.913	5.861.927	5.118.469	5.671.410	5.820.496
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	262.853	366.308	271.782	272.943	268.493
Acqua complessivamente consumata	6.240.766	6.228.235	5.390.251	5.944.353	6.088.989
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	4,21%	5,88%	5,04%	4,59%	4,41%

Utilizzo della risorsa idrica proveniente da approvvigionamenti da terzi

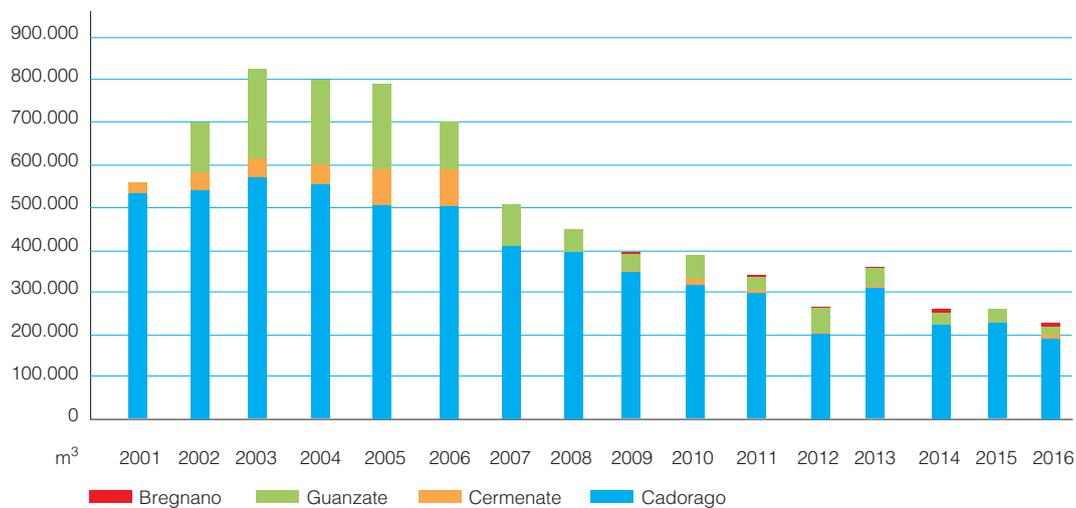
Acqua acquistata da Colline Comasche spa

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	980	1.150	11.490	0	831
Cadorago	218.384	323.032	220.798	229.537	224.439
Cermenate	584	800	0	582	2.855
Guanzate	42.905	41.326	39.494	42.824	40.368
Totale	262.853	366.308	271.782	272.943	268.493
Variazione assoluta su anno precedente		103.455	-94.526	1.161	-4.450
Variazione % su anno precedente		39,36%	-25,81%	0,43%	-1,63%
Ripartizione percentuale					
Bregnano	0,37%	0,31%	4,23%	0,00%	0,31%
Cadorago	83,08%	88,19%	81,24%	84,10%	83,59%
Cermenate	0,22%	0,22%	0,00%	0,21%	1,06%
Guanzate	16,32%	11,28%	14,53%	15,69%	15,04%

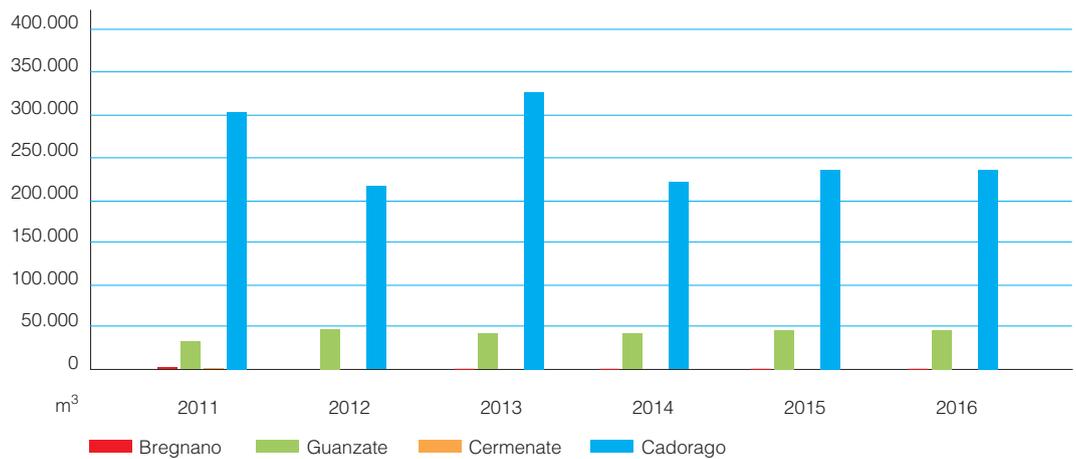
Il ricorso ad approvvigionamenti esterni si è attestato nel 2016 sugli stessi valori dell'anno precedente.

Le nostre relazioni ambientali

Acqua acquistata da Colline Comasche spa



Acqua acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



5.3.3 - La qualità dell'acqua

600Campionamenti all'anno
sull'acqua distribuita**15.000**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.

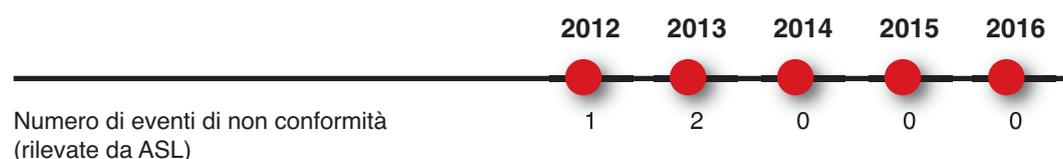
Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie delle acque distribuite - Anno 2016

Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermenate	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	580	460	235	476	411	420	290	251	2500
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,8	7,7	8,1	7,6	7,7	7,8	7,9	7,8	6,5-9,5
Temperatura	° C	15,5	14,9	14,2	16,0	15,1	15,3	16,5	16,1	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	381	380	146	346	300	225	170	211	1500
Durezza totale	° F	28	30	16,8	25	24	33	14	12,2	15-50
Calcio	mg/l	94	103	55	81	83	108	45	42	*
Magnesio	mg/l	10	13	7,7	13	8	15	8,0	3,0	*
Cloruro	mg/l	31	47	6,8	22	14	52	8	6	250
Solfato	mg/l	32	30	7,5	25	3	16	10	5	250
Ferro	µg/l	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	200
Ammoniaca	mg/l NH ₄ ⁺	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	< 0,25	0,50
Nitriti	mg/l NO ₂	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	0,50
Nitrati	mg/l NO ₃	36	31	22	20	21	34,5	15,5	16	50
Potassio	mg/l K	3,1	2,4	1,1	2,2	0,8	1,0	1,3	3,1	*
Bicarbonati	mg/l (HCO ₃)	230	250	124	226	216	173	105	180	*
Silice	mg/l (SiO ₂)	4,6	2	3,2	4,7	2,4	4,8	3,8	2	*
Sodio	mg/l Na	27	21	7,5	17	5,1	6	9	10,3	*
Fluoruri	mg/l F ⁻	< 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

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.



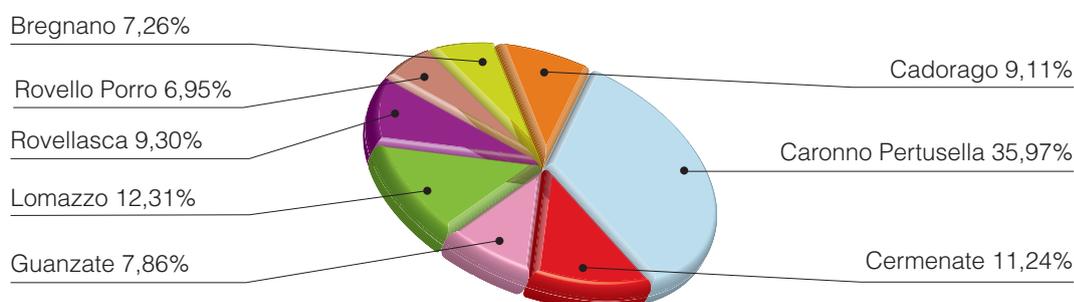
Le nostre relazioni ambientali

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 2016 (1).

Comuni	Totale acqua utilizzata m ³	Incidenza per Comune %	Consumo medio giornaliero m ³	Consumo medio mensile m ³	Portata media giornaliera Lt./s
Bregnano	442.189	7,26%	1.211	36.849	14,02
Cadorago	554.857	9,11%	1.520	46.238	17,59
Caronno Pertusella	2.190.455	35,97%	6.001	182.538	69,46
Cermentate	684.413	11,24%	1.875	57.034	21,70
Guanzate	478.679	7,86%	1.311	39.890	15,18
Lomazzo	749.368	12,31%	2.053	62.447	23,76
Rovellasca	566.133	9,30%	1.551	47.178	17,95
Rovello Porro	422.895	6,95%	1.159	35.241	13,41
Totale	6.088.989	100%	16.682	507.416	193,08

Incidenza acqua consumata per Comune nel 2016



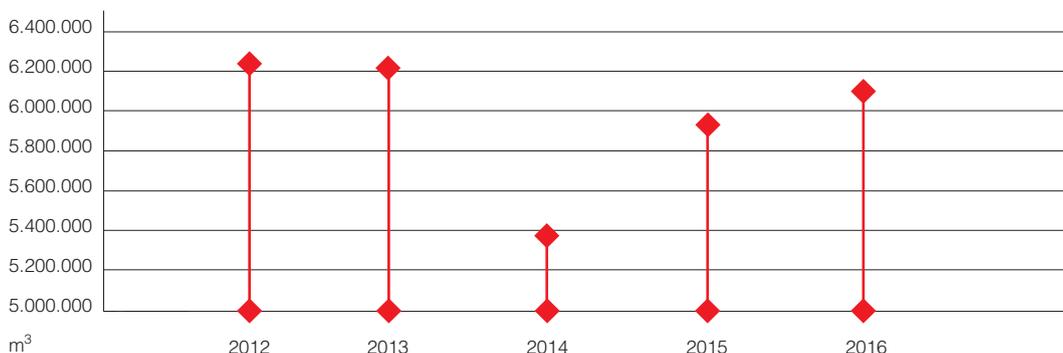
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2012 – 2016

Anni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	424.904	431.346	386.975	426.438	442.189
Cadorago	533.650	549.515	462.775	561.984	554.857
Caronno Pertusella	2.260.669	2.259.939	1.888.965	2.054.686	2.190.455
Cermentate	715.121	699.037	654.203	716.048	684.413
Guanzate	541.742	530.608	438.527	516.998	478.679
Lomazzo	725.435	725.161	628.618	717.997	749.368
Rovellasca	578.505	591.191	532.115	565.447	566.133
Rovello Porro	460.740	441.438	398.072	411.724	422.895
Totale	6.240.766	6.228.235	5.390.251	5.971.322	6.088.989
Variazione assoluta su anno precedente		-12.531	-837.984	581.071	117.667
Variazione % su anno precedente		-0,20%	-13,45%	10,78%	1,97%

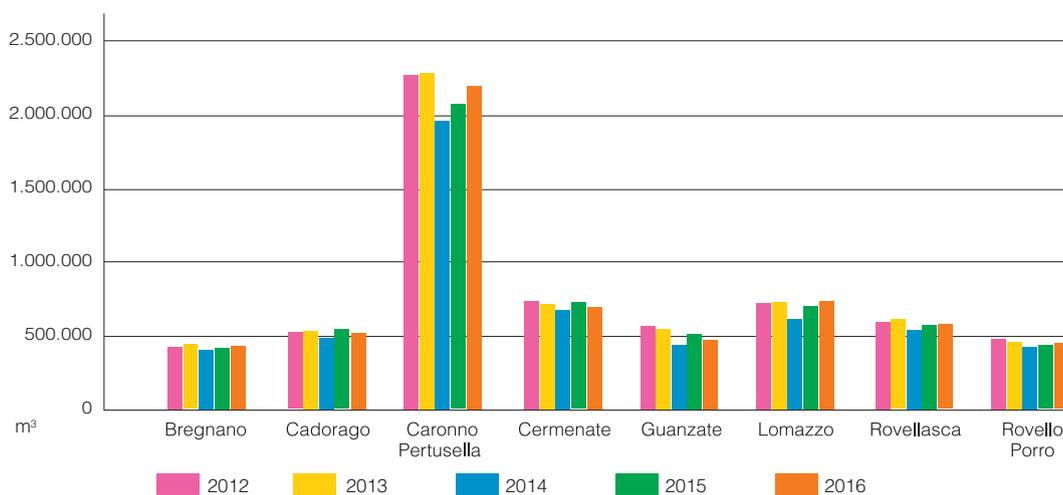
1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

Le nostre relazioni ambientali

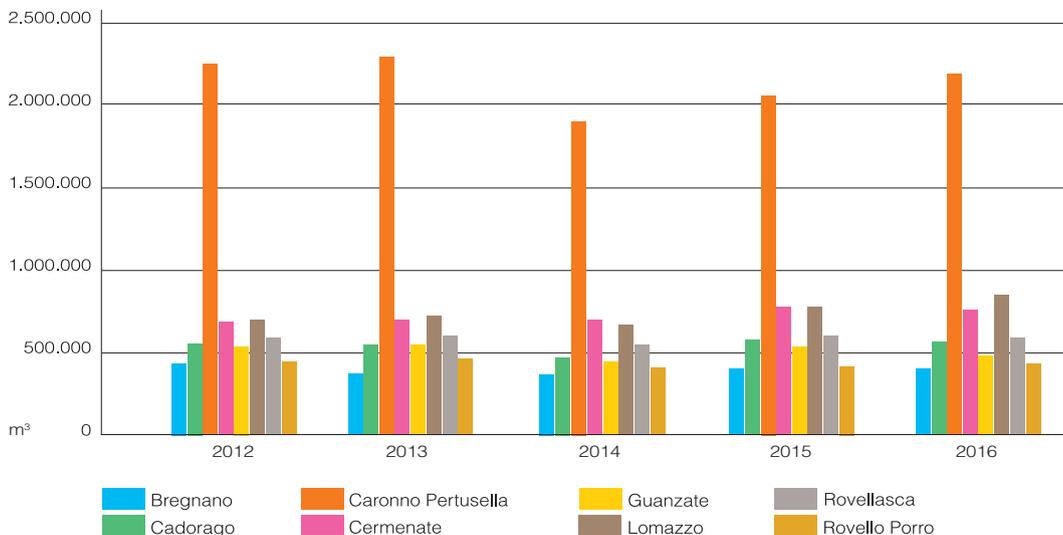
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2012 - 2016



Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2012 - 2016, distinto per Comune e per anno



Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2012 - 2016, distinto per anno e per Comune

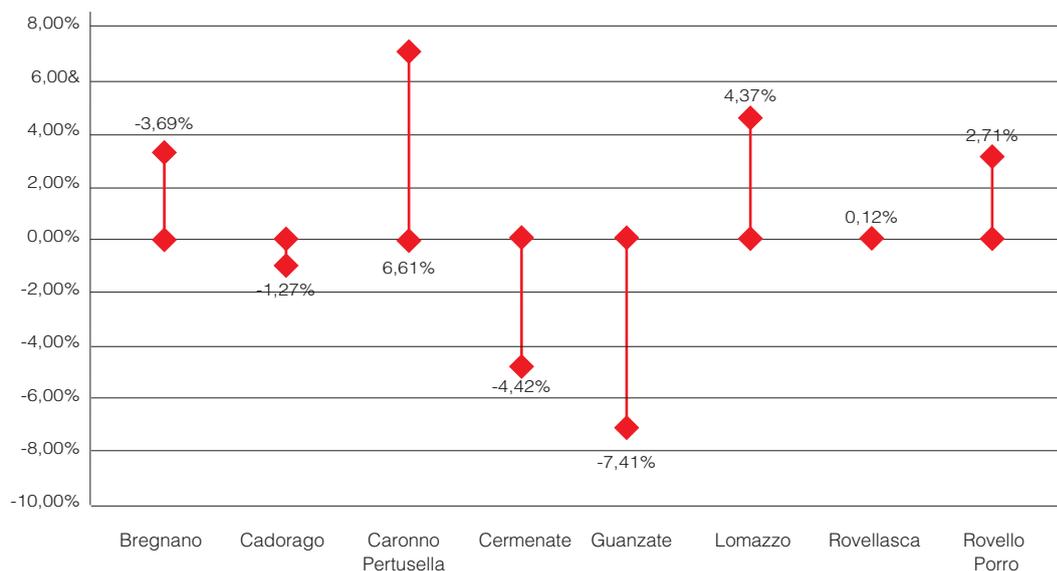


Le nostre relazioni ambientali

Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2015 - 2016

Il quantitativo complessivo di acqua consumata nel 2016 ha registrato una variazione media del 2% circa rispetto al 2015. I Comuni con i segni positivi più consistenti sono stati Caronno Pertusella e Lomazzo.

Comuni	Acqua consumata 2014	Acqua consumata 2015	Variazione assoluta	Variazione % periodo
	m ³			
Bregnano	426.438	442.189	15.751	3,69%
Cadorago	561.984	554.857	-7.127	-1,27%
Caronno Pertusella	2.054.686	2.190.455	135.769	6,61%
Ceremate	716.048	684.413	-31.636	-4,42%
Guanzate	516.998	478.679	-38.319	-7,41%
Lomazzo	717.997	749.368	31.372	4,37%
Rovellasca	565.447	566.133	686	0,12%
Rovello Porro	411.724	422.895	11.171	2,71%
Totale	5.971.322	6.088.989	117.667	1,97%



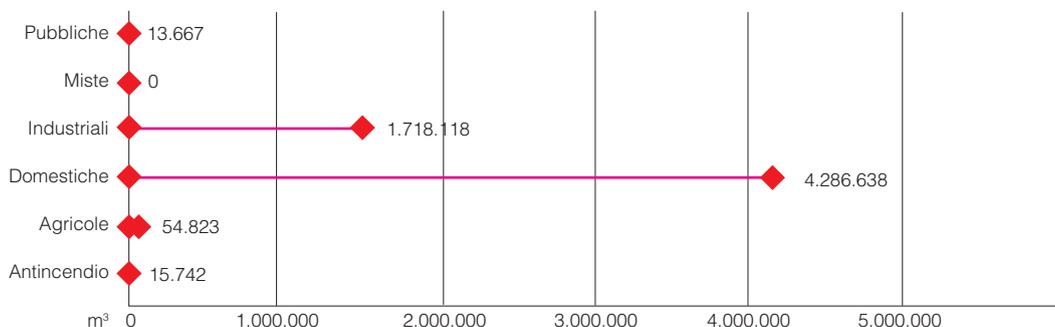
Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2016

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche m ³	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
Bregnano	0	21.174	352.150	68.865	0	442.189
Cadorago	0	6.496	414.429	133.931	0	554.857
Caronno Pertusella	15.742	0	1.197.787	976.926	0	2.190.455
Ceremate	0	21.814	540.477	122.122	0	684.413
Guanzate	0	5.339	373.837	99.504	0	478.679
Lomazzo	0	0	590.332	145.369	13.667	749.368
Rovellasca	0	0	443.978	122.155	0	566.133
Rovello Porro	0	0	373.649	49.246	0	422.895
Totale 2016	15.742	54.823	4.286.638	1.718.118	13.667	6.088.989
Incidenza %	0,26%	0,90%	70,40%	28,22%	0,22%	100,00%
Totale 2015	2.360	95.225	4.267.512	1.589.058	17.167	5.971.322
Totale 2014	12.088	45.561	3.946.025	1.373.946	12.631	5.390.251
Totale 2013	4.896	42.785	4.414.165	1.750.029	16.361	6.228.235
Totale 2012	10.757	51.901	4.349.610	1.815.812	12.686	6.240.766

(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 2016

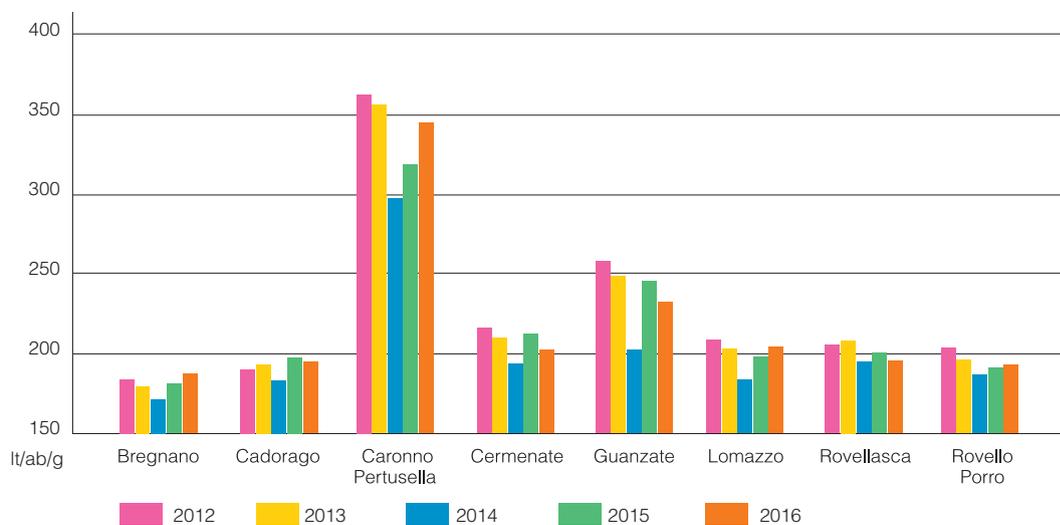


Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2012 - 2016

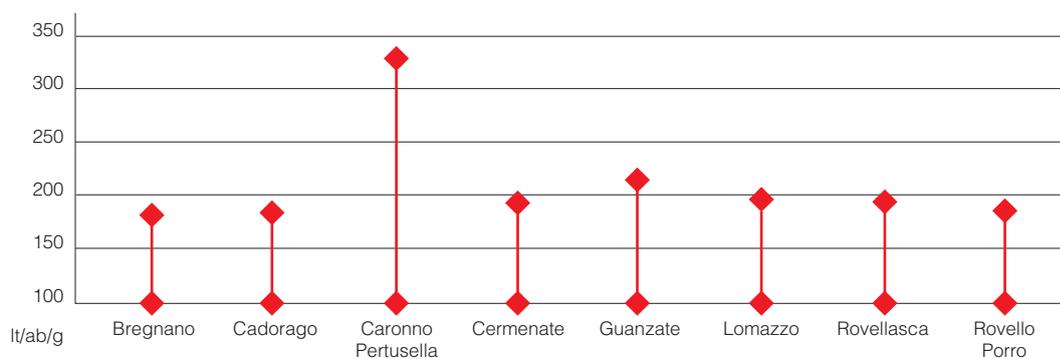
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
	lt/ab/giorno								
2012	184,40	187,30	369,08	215,49	257,86	212,73	205,76	206,33	248,11
2013	182,01	190,89	359,02	208,33	249,95	206,76	208,00	195,32	242,99
2014	163,59	160,84	297,68	193,87	205,66	176,91	187,02	175,62	209,25
2015	179,71	194,48	321,21	214,54	242,58	199,73	200,57	181,59	231,36
2016	187,19	191,96	338,80	203,42	224,95	206,30	198,47	188,73	234,77
Variazione % 2012-2016	1,51%	2,49%	-8,20%	-5,60%	-12,76%	-3,02%	-3,54%	-8,53%	-5,38%

Le nostre relazioni ambientali

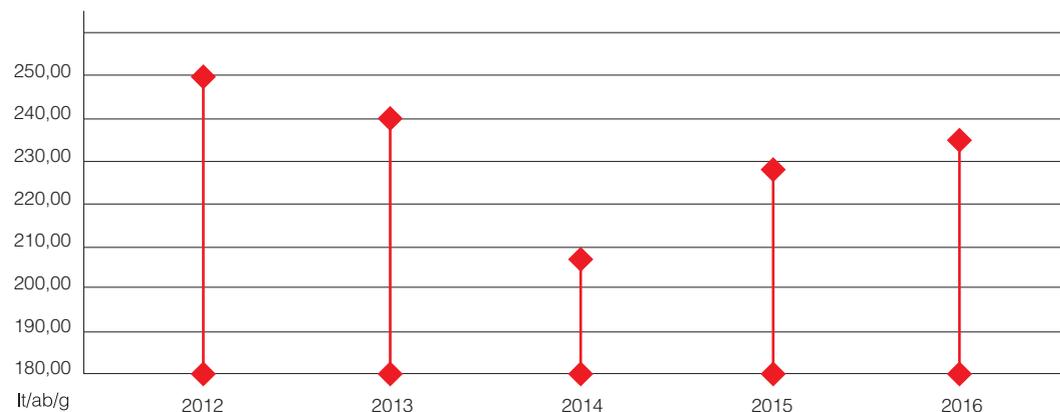
Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2012 – 2016



Consumo idrico giornaliero lordo per abitante: anno 2016

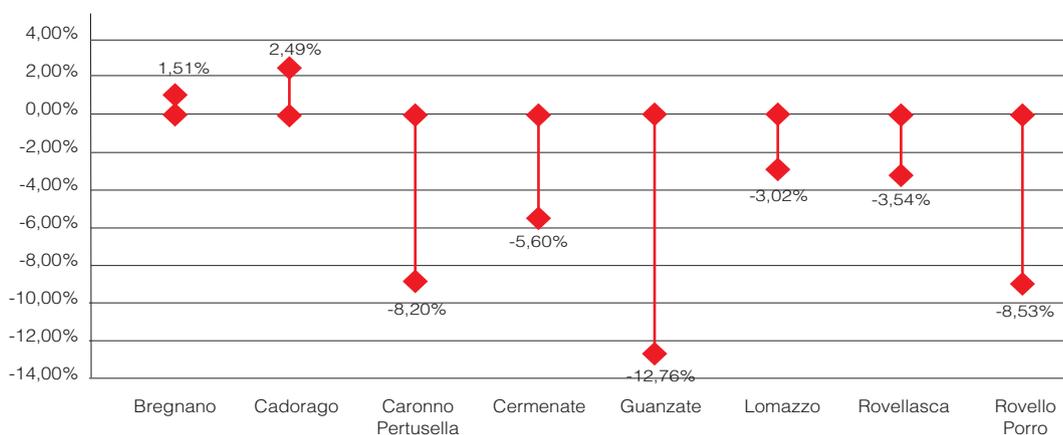


Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2012 - 2016

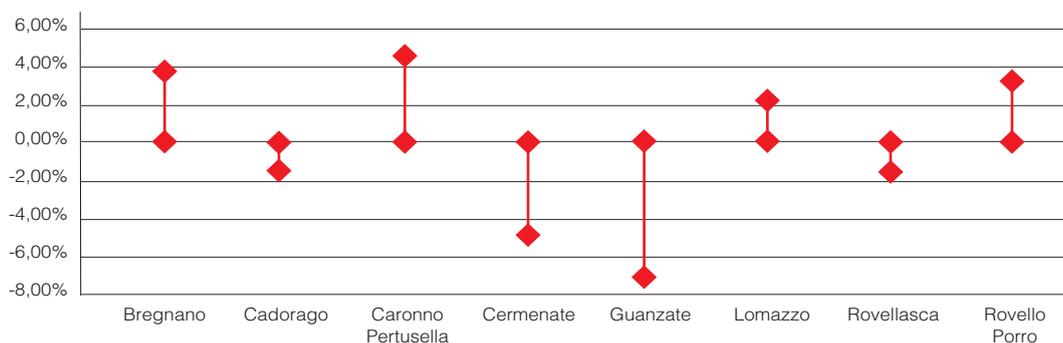


Le nostre relazioni ambientali

**Variatione percentuale del consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2012-2016
distinto per Comune**



**Variatione percentuale del consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2015-2016
distinto per Comune**

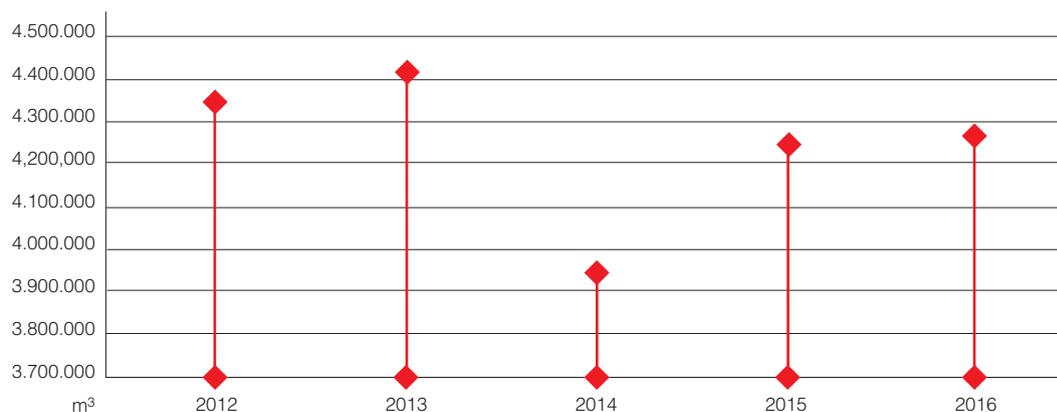


5.3.5 - Consumi idrici utenze domestiche

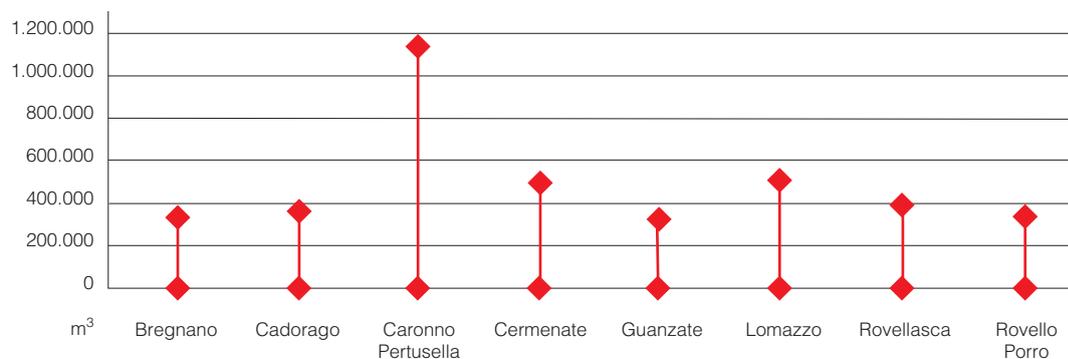
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m^3									
2012	337.608	417.900	1.221.242	569.103	390.857	564.110	460.008	388.783	4.349.610
2013	353.043	423.061	1.220.237	564.317	402.425	583.687	483.016	384.379	4.414.165
2014	320.255	373.771	1.083.675	523.070	355.861	509.359	428.576	351.459	3.946.025
2015	342.922	455.941	1.201.124	532.886	376.487	534.413	459.008	364.731	4.267.512
2016	352.150	414.429	1.197.787	540.477	373.837	590.332	443.978	373.649	4.286.638

Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2012 -2016



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2016



Le nostre relazioni ambientali

Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

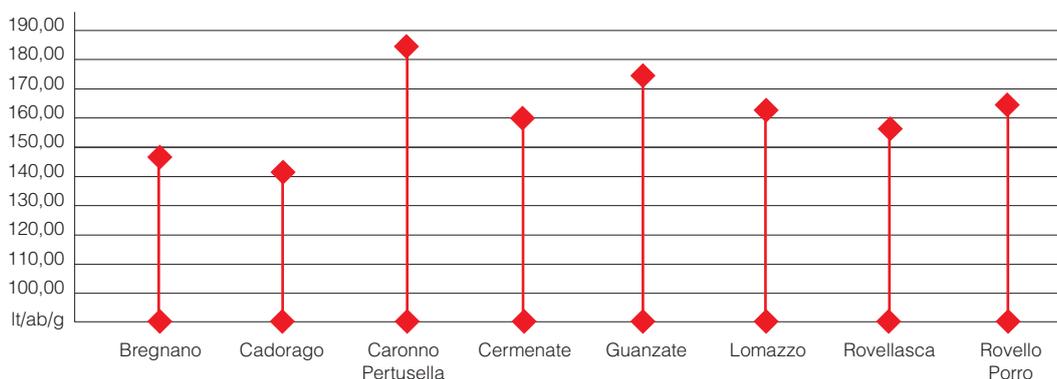
Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2012	4.349.610		
2013	4.414.165	64.555	1,48%
2014	3.946.025	-468.140	-10,61%
2015	4.267.512	321.487	8,15%
2016	4.286.638	19.126	0,45%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2016 è risultato pressoché analogo a quello registrato nell'anno precedente, considerato anche la sostanziale stabilità degli utenti serviti

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
2012	146,52	146,67	199,38	171,49	186,04	165,42	163,61	174,10	172,93
2013	148,97	146,96	193,85	168,18	189,57	166,42	169,94	170,07	172,22
2014	135,38	129,90	170,78	155,01	166,89	143,35	150,63	155,06	153,18
2015	144,52	157,78	187,77	159,66	176,65	148,66	162,81	160,86	165,35
2016	149,07	143,38	185,27	160,64	175,68	162,51	155,65	166,75	165,28

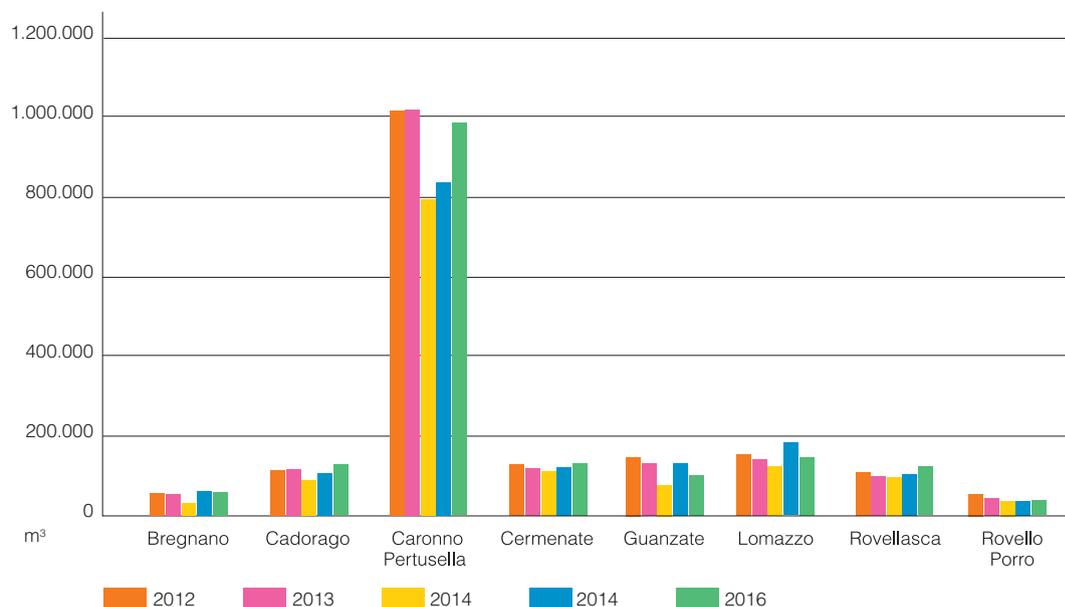
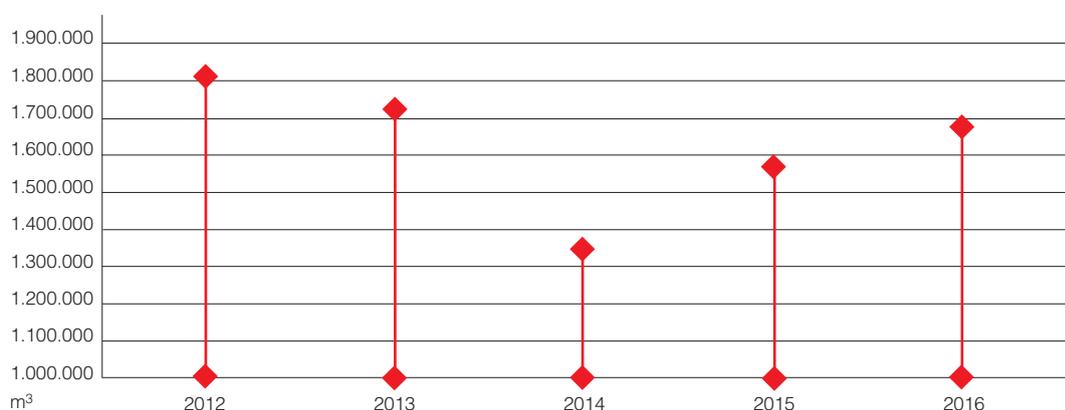
Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune: anno 2016



5.3.6 - Consumi idrici utenze industriali

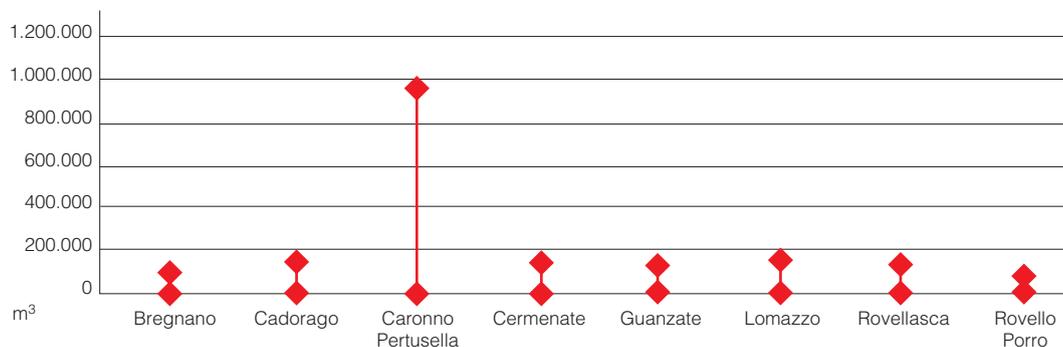
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
m³									
2012	65.066	109.025	1.028.670	129.037	144.920	148.638	118.497	71.957	1.815.812
2013	64.445	117.741	1.034.806	120.375	122.315	125.113	108.175	57.059	1.750.029
2014	52.686	82.064	793.202	109.721	79.492	106.628	103.539	46.613	1.373.946
2015	68.723	98.713	851.203	117.052	133.519	166.416	106.439	46.993	1.589.058
2016	68.865	133.931	976.926	122.122	99.504	145.369	122.155	49.246	1.718.118

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze industriali: periodo 2012 -2016



Le nostre relazioni ambientali

Consumo complessivo annuo delle utenze industriali: anno 2016



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

Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze industriali: periodo 2012 - 2016

Anni	Totale m ³	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo	Variazione percentuale del periodo
2012	1.815.812				
2013	1.750.029	-65.782	-3,62%	-65.782	-3,62%
2014	1.373.946	-376.084	-21,49%	-441.866	-24,33%
2015	1.589.058	215.112	15,66%	-226.754	-12,49%
2016	1.718.118	129.060	8,12%	-97.694	-5,38%

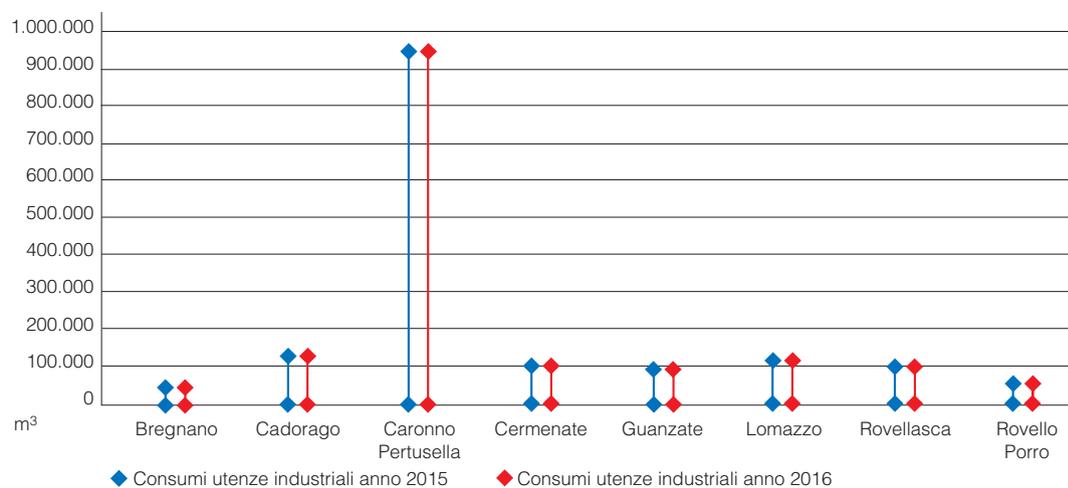
Variazione del consumo delle utenze industriali distinto per comune: periodo 2015 – 2016

Comuni	2015	2016	Variazione assoluta	Variazione percentuale
	m ³			
Bregnano	68.723	68.865	142	0,21%
Cadorago	98.713	133.931	35.218	35,68%
Caronno Pertusella	851.203	976.926	125.723	14,77%
Ceremate	117.052	122.122	5.069	4,33%
Guanzate	133.519	99.504	-34.015	-25,48%
Lomazzo	166.416	145.369	-21.047	-12,65%
Rovellasca	106.439	122.155	15.716	14,77%
Rovello Porro	46.993	49.246	2.253	4,80%
Totale	1.589.058	1.718.118	129.060	8,12%

Nel periodo 2015-2016, i consumi delle utenze industriali registrano un incremento dell'8% circa.

Le nostre relazioni ambientali

Raffronto consumi utenze industriali 2015-2016



Consumo medio per Comune utenze industriali nel 2016

Comuni	M³ anno	Utenti	Consumo medio per utenza m³ anno
Bregnano	68.865	185	372
Cadorago	133.931	166	807
Caronno Pertusella	976.926	539	1.812
Ceremate	122.122	310	394
Guanzate	99.504	152	655
Lomazzo	145.369	248	586
Rovellasca	122.155	217	563
Rovello Porro	49.246	188	262
Totale	1.718.118	2.005	857

Le nostre relazioni ambientali

5.3.7 - Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

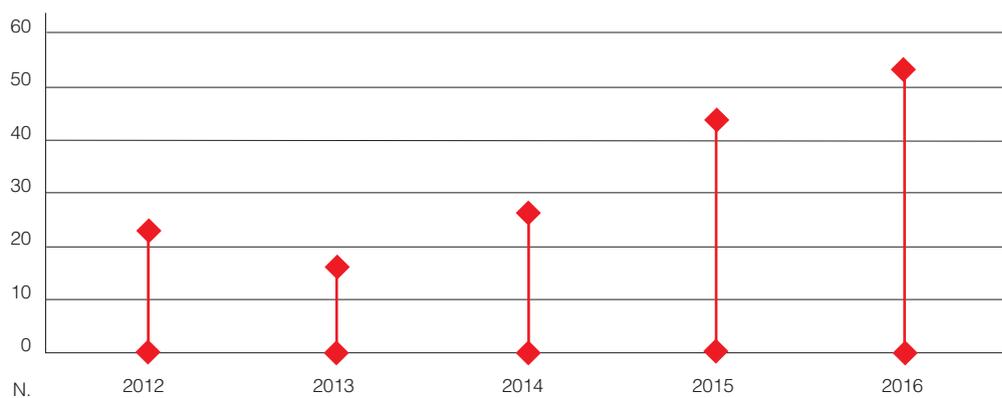
Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
Contratti stipulati di fornitura idrica									
2012	123	145	235	91	108	162	107	116	1.087
2013	126	131	163	150	62	139	111	84	966
2014	82	124	162	123	74	120	115	84	884
2015	91	122	161	148	73	155	116	89	955
2016	112	128	174	136	56	126	115	104	951
Apertura contatori									
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
2016	27	20	32	41	19	33	39	24	235
Chiusura contatori									
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
2016	16	17	26	34	10	28	30	16	177
Sostituzione contatori									
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
2016	120	145	158	148	169	132	133	148	1.153
Allacci eseguiti									
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
2016	4	9	6	9	3	6	13	10	60
Controlli vari ai contatori									
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
2016	35	41	49	51	28	27	22	16	269
Controllo lettura									
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
2016	23	26	39	40	43	35	29	21	256

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)
2012	505	22.261	22,69
2013	363	22.293	16,28
2014	620	22.401	27,68
2015	997	22.529	44,25
2016	1.153	22.567	51,09

Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)



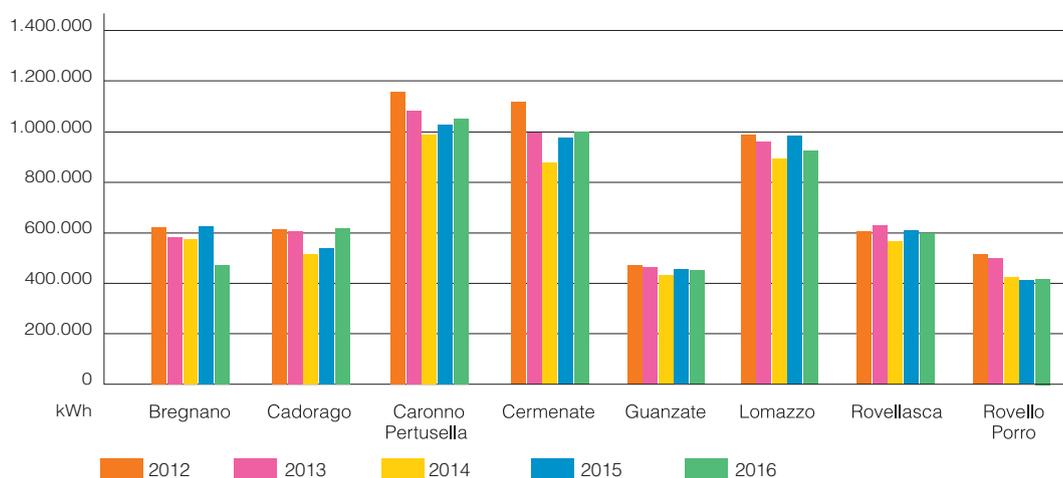
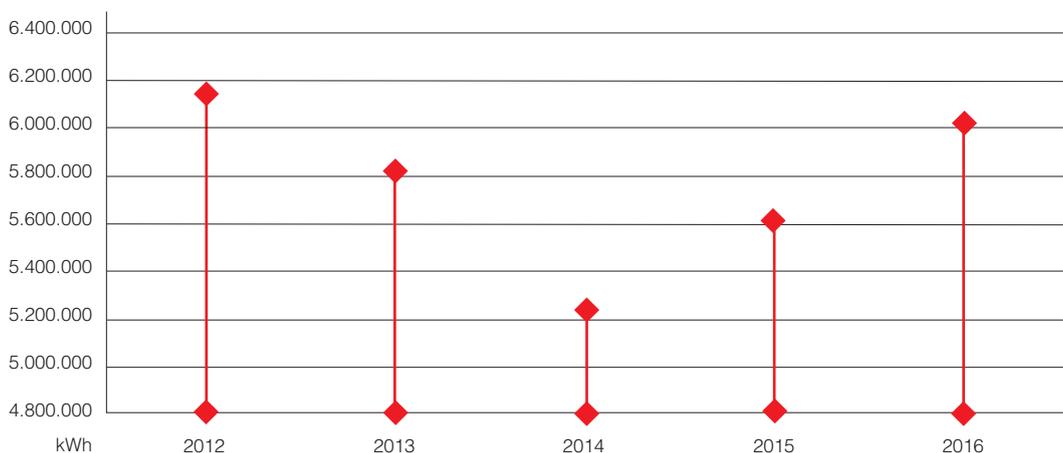
Le nostre relazioni ambientali

5.3.8 - Consumi di energia elettrica

Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	619.923	590.984	585.833	620.441	492.848
Cadorago	618.559	611.599	508.784	543.384	625.276
Caronno Pertusella	1.150.481	1.073.818	994.354	1.027.477	1.055.018
Ceremate	1.124.298	1.009.742	881.465	948.257	995.234
Guanzate	493.463	486.320	440.080	489.764	494.163
Lomazzo	1.003.462	951.766	889.175	970.750	915.658
Rovellasca	606.578	646.389	553.521	612.174	588.864
Rovello Porro	524.621	497.565	429.627	418.651	422.313
Totale	6.141.385	5.868.182	5.282.839	5.630.899	5.589.374
Variazione assoluta		-273.203	-585.343	348.060	-41.525
Variazione percentuale		-4,45%	-9,97%	6,59%	-0,74%

Consumo totale energia elettrica

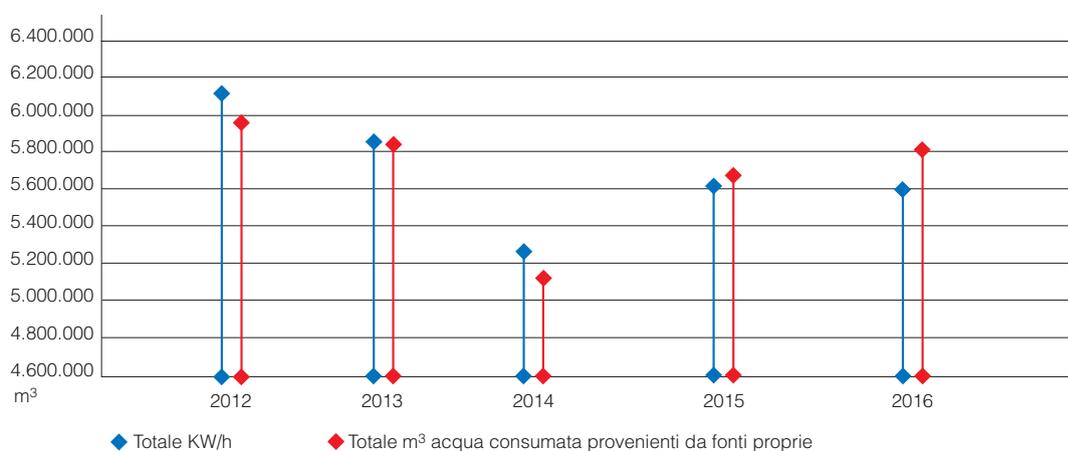


Le nostre relazioni ambientali

Consumo energia elettrica per m³ di acqua consumata

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Totale kWh	6.141.385	5.868.182	5.282.839	5.630.899	5.589.374
Totale m ³ acqua consumata provenienti da fonti proprie	5.977.913	5.861.927	5.169.315	5.698.379	5.820.496
M ³ /kWh	0,973	0,999	0,969	1,012	1,041

Il rapporto kWh/m³ consumati esprime un rapporto di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica nel 2016 è risultato in linea con quello dell'anno precedente.



Le nostre relazioni ambientali

5.3.9 - Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete

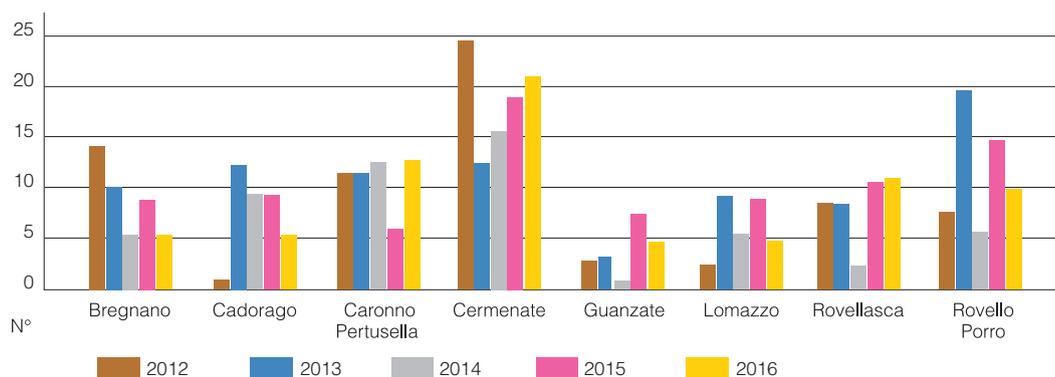
Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	13	10	6	8	6
Cadorago	1	12	9	9	6
Caronno Pertusella	12	12	13	7	13
Ceremate	24	13	16	19	21
Guanzate	3	4	1	8	5
Lomazzo	3	9	6	9	5
Rovellasca	9	9	3	11	13
Rovello Porro	8	20	6	15	10
Totale	73	89	60	86	79

Indice delle perdite naturali riparate per km di rete

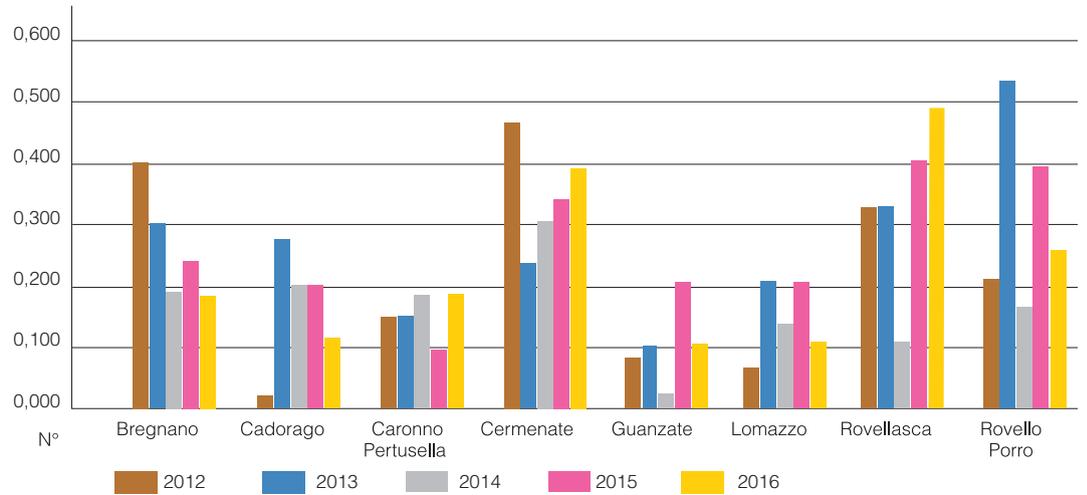
Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	0,405	0,312	0,186	0,248	0,186
Cadorago	0,024	0,285	0,212	0,212	0,141
Caronno Pertusella	0,171	0,171	0,182	0,098	0,182
Ceremate	0,460	0,249	0,306	0,363	0,402
Guanzate	0,081	0,108	0,027	0,215	0,134
Lomazzo	0,072	0,216	0,143	0,214	0,119
Rovellasca	0,342	0,342	0,114	0,417	0,492
Rovello Porro	0,216	0,539	0,161	0,403	0,269
Media	0,215	0,263	0,176	0,252	0,231

Numero delle perdite naturali della rete idrica riparate

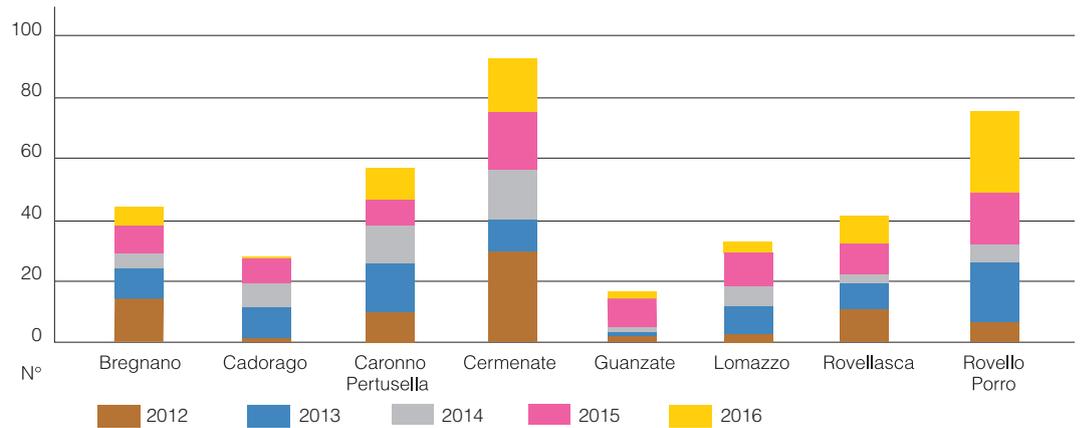


Le nostre relazioni ambientali

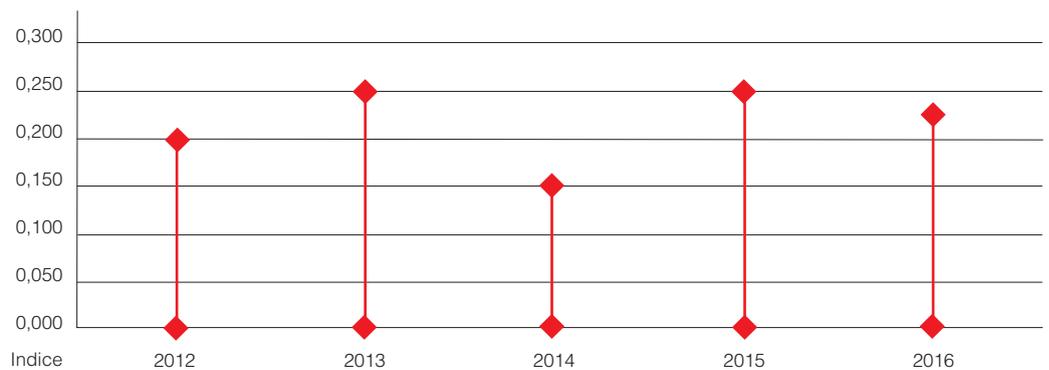
Indice delle perdite naturali riparate per km di rete idrica



Numero complessivo relativo al quinquennio 2012-2016 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

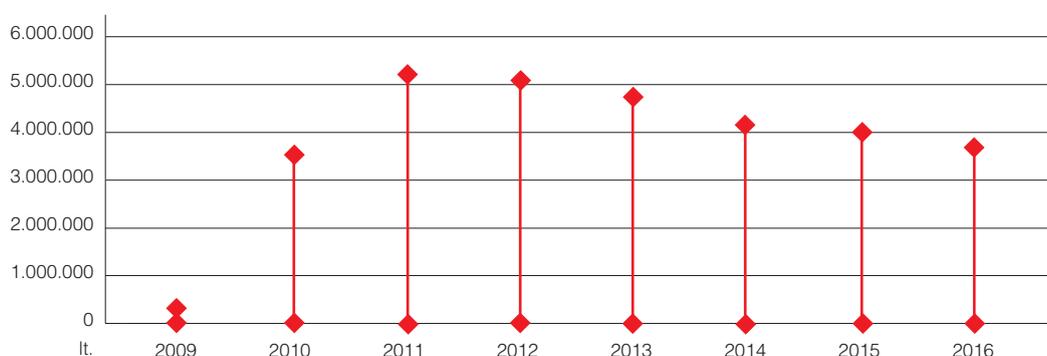
Gli erogatori pubblici di acqua realizzati

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 (viale Somaini)	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 (via Vittorio Veneto)	22/06/2013

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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totale
Bregnano	40.300	601.200	566.400	490.100	443.200	362.400	343.800	278.200	3.125.600
Cadorago	0	349.300	778.600	756.300	675.700	587.800	544.100	515.900	4.207.700
Caronno Pertusella	0	418.000	724.800	1.056.100	985.600	829.800	835.200	723.800	5.573.300
Cermentate	92.300	888.100	875.200	813.900	730.200	618.400	622.200	674.600	5.314.900
Guanzate	24.900	541.600	581.300	501.600	379.100	316.900	293.100	252.900	2.891.400
Lomazzo	0	400.700	540.800	502.100	588.100	602.100	635.700	689.300	3.958.800
Rovellasca	0	497.800	772.100	616.900	552.900	455.200	421.100	347.900	3.663.900
Rovello Porro	0	0	333.900	467.800	430.300	361.200	356.800	303.200	2.253.200
Totale	157.500	3.696.700	5.173.100	5.204.800	4.785.100	4.133.800	4.052.000	3.785.800	30.988.800

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



Ubicazione degli erogatori pubblici



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

Bregnano

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	18.000	22.300	40.300
2010	314.100	287.100	601.200
2011	330.800	235.600	566.400
2012	273.900	216.200	490.100
2013	249.700	193.500	443.200
2014	207.100	155.300	362.400
2015	199.200	144.600	343.800
2016	179.800	98.400	278.200
Totale	1.772.600	1.353.000	3.125.600

Cadorago

	Naturale	Frizzante	Totale
2009			
2010	167.800	181.500	349.300
2011	449.600	329.000	778.600
2012	461.800	294.500	756.300
2013	438.600	237.100	675.700
2014	404.700	183.100	587.800
2015	352.700	191.400	544.100
2016	377.300	138.600	515.900
Totale	2.652.500	1.555.200	4.207.700

Caronno Pertusella

	Naturale	Frizzante	Totale
2009			
2010	184.900	233.100	418.000
2011	375.200	349.600	724.800
2012	562.500	493.600	1.056.100
2013	497.400	488.200	985.600
2014	413.000	416.800	829.800
2015	437.600	397.600	835.200
2016	375.400	348.400	723.800
Totale	2.846.000	2.727.300	5.573.300

Ceremate

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	41.000	51.300	92.300
2010	481.000	407.100	888.100
2011	403.200	472.000	875.200
2012	463.900	350.000	813.900
2013	405.700	324.500	730.200
2014	361.300	257.100	618.400
2015	366.800	255.400	622.200
2016	319.000	355.600	674.600
Totale	2.841.900	2.473.000	5.314.900

Le nostre relazioni ambientali

Guanzate



	Naturale	Frizzante	Totale
2009	7.700	17.200	24.900
2010	265.400	276.200	541.600
2011	185.400	395.900	581.300
2012	223.200	278.400	501.600
2013	149.200	229.900	379.100
2014	121.000	195.900	316.900
2015	128.300	164.800	293.100
2016	135.700	117.200	252.900
Totale	1.215.900	1.675.500	2.891.400

Lomazzo



	Naturale	Frizzante	Totale
2009			
2010	200.900	199.800	400.700
2011	300.900	239.900	540.800
2012	257.200	244.900	502.100
2013	310.200	277.900	588.100
2014	315.200	286.900	602.100
2015	346.500	289.200	635.700
2016	471.500	217.800	689.300
Totale	2.202.400	1.756.400	3.958.800

Rovellasca



	Naturale	Frizzante	Totale
2009			
2010	210.100	287.700	497.800
2011	291.600	480.500	772.100
2012	236.900	380.000	616.900
2013	224.000	328.900	552.900
2014	201.100	254.100	455.200
2015	199.200	221.900	421.100
2016	172.800	175.100	347.900
Totale	1.535.700	2.128.200	3.663.900

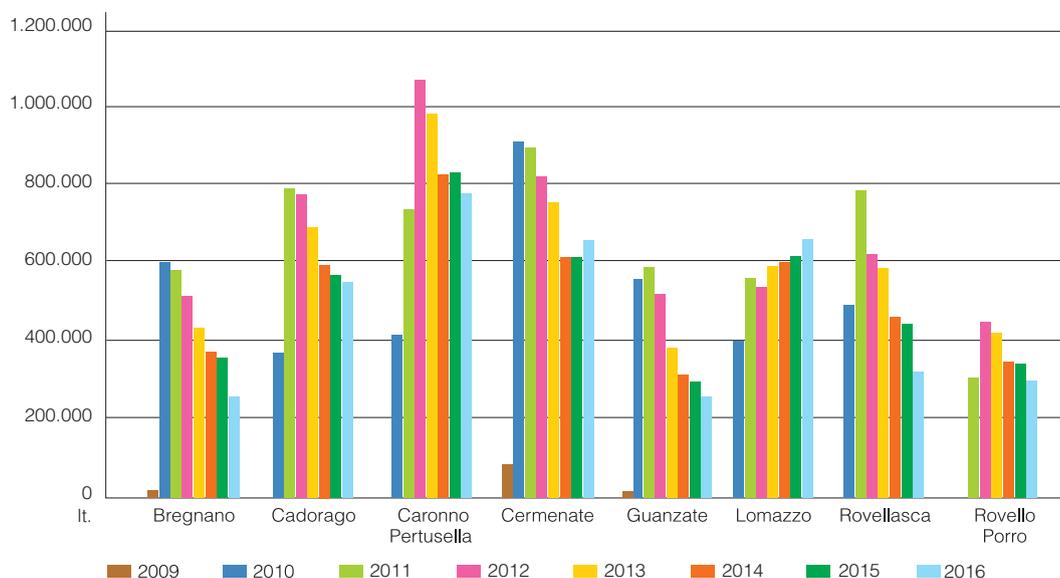
Rovello Porro



	Naturale	Frizzante	Totale
2009			
2010			
2011	130.400	203.500	333.900
2012	174.700	293.100	467.800
2013	173.000	257.300	430.300
2014	145.700	215.500	361.200
2015	140.400	216.400	356.800
2016	134.600	168.600	303.200
Totale	898.800	1.354.400	2.253.200

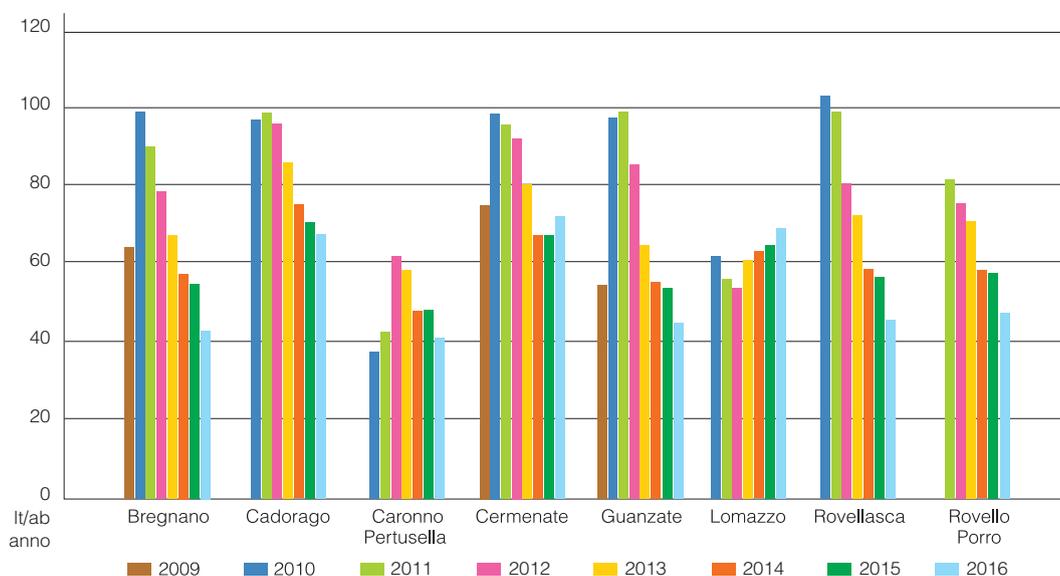
Le nostre relazioni ambientali

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	2016
Bregnano	65,4	97,7	88,7	77,6	68,3	55,9	53,1	42,8
Cadorago		96,4	100,3	96,9	85,7	74,6	69,0	65,3
Caronno Pertusella		36,6	43,6	62,9	57,1	47,7	48,0	41,3
Cermenate	73,4	97,6	95,6	89,5	79,4	66,9	67,3	73,8
Guanzate	52,0	94,7	100,6	87,1	65,2	54,7	50,6	43,7
Lomazzo		60,9	58,2	53,7	61,2	61,8	65,3	70,0
Rovellasca		104,7	100,7	80,1	71,0	58,4	54,0	45,0
Rovello Porro			83,7	76,5	69,5	58,2	57,5	48,8

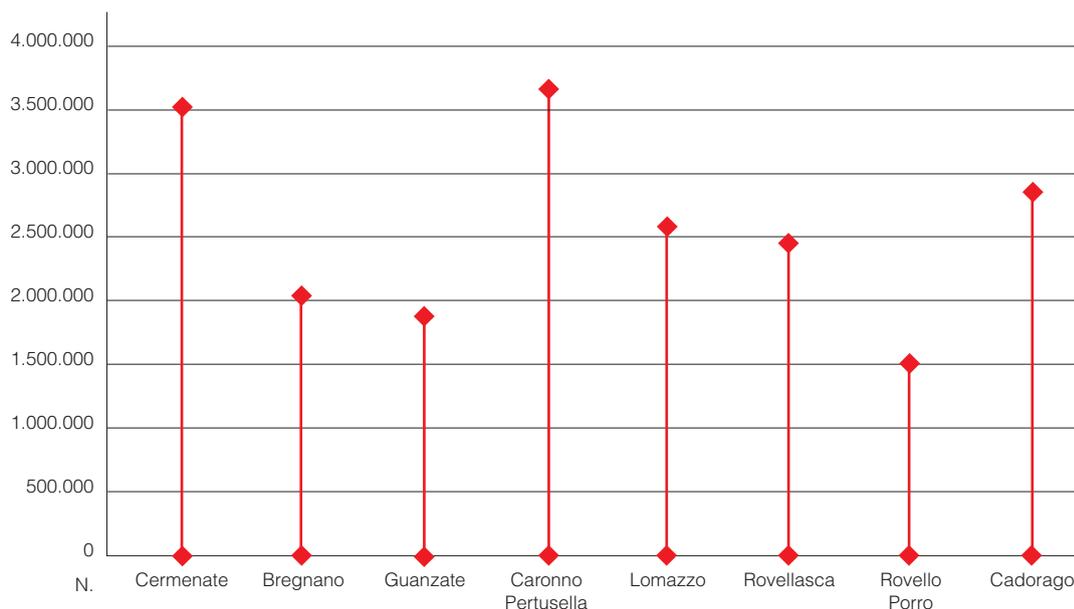


Le nostre relazioni ambientali

I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2016 (stima)

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	20.659.200
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	619.776
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.	1.158.981
Emissione di CO ₂ evitata	Kg.	1.611.418
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	103.296
Emissioni di CO ₂ evitate per il mancato trasporto delle bottiglie	Kg.	270.183

Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2016, distinto per Comune



5.5 - Servizio fognatura

Il sistema fognario al 31 dicembre 2016



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°	71.058
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°	21.823
Utenze industriali	n°	86
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m ³	5.040.719
Volumi scaricati: industriali	m ³	2.994.820
Lunghezza delle rete di raccolta	Km	276,696
Lunghezza del collettore	Km	24,025
Stazioni di sollevamento	n°	20
Scaricatori di piena	n°	34
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



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.

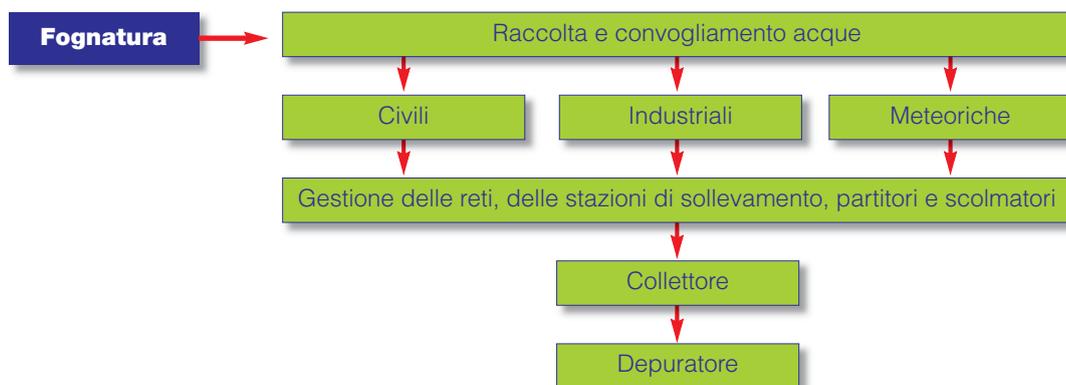
Lura Ambiente relativamente al sistema fognario svolge l'attività di manutenzione ordinaria mediante il controllo della funzionalità degli impianti di sollevamento, la rimozione di sedimenti e di ostruzioni che ostacolano il deflusso delle acque, la manutenzione dei chiusini e delle caditoie stradali. 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.



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.

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



Lunghezza delle reti fognarie comunali e del collettore

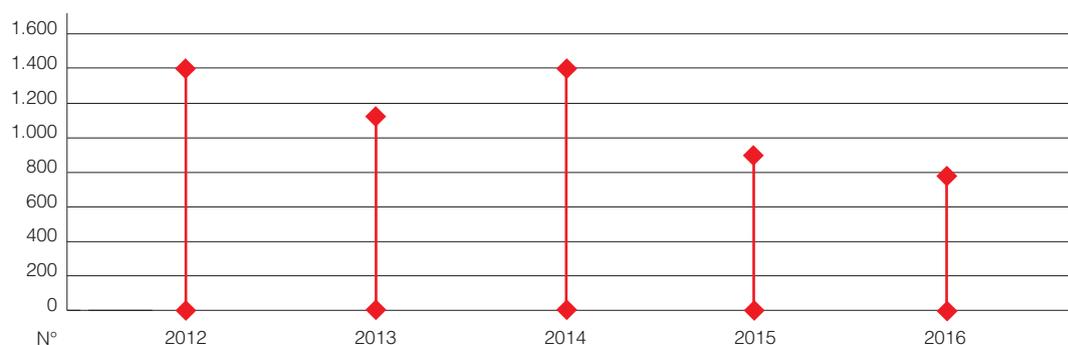
Comuni	Km rete fognaria	Superficie territoriale	Km rete/Superficie territoriale	Km rete collettore
Bregnano	27,265	6,23	4,38	2,145
Cadorago	28,973	7,08	4,09	3,767
Caronno Pertusella	55,233	8,6	6,42	0,000
Ceremate	44,148	8,08	5,46	4,017
Guanzate	28,285	6,92	4,09	0,080
Lomazzo	43,554	9,36	4,65	3,383
Rovellasca	24,993	3,46	7,22	1,892
Rovello Porro	24,245	5,64	4,30	3,013
Saronno	-	-	-	5,728
Totale	276,696	55,37	5,00	24,025



Le nostre relazioni ambientali

Pozzetti stradali spurgati: periodo 2012-2016

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	86	60	146	72	86
Cadorago	132	150	138	134	144
Caronno Pertusella	310	330	249	189	42
Cermentate	339	210	259	55	265
Guanzate	200	100	141	128	51
Lomazzo	167	120	191	124	84
Rovellasca	107	100	141	60	66
Rovello Porro	69	90	130	71	48
Totale	1.410	1.160	1.395	833	786



Pulizia scolmatori, stazioni di sollevamento e tratti fognari nel 2016

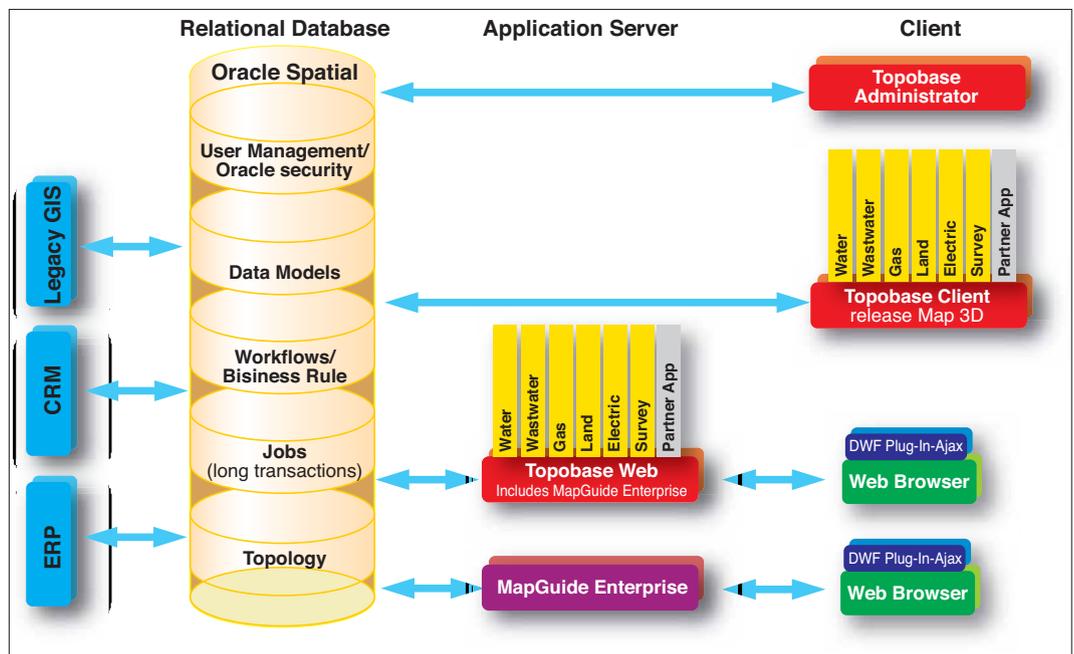
Comuni	Scolmatori, stazioni di sollevamento	Tratti fognari
	Via, piazza, zona	
Bregnano	Risorgimento	Volta, Menegardo, Grandi, Giovanni XXIII
Cadorago	S. Anna, Tasso	S. Anna
Caronno Pertusella	Paganini	Respighi
Cermentate	Lavezzari, Giovanni XXIII	Lavezzari
Lomazzo	Brianza, Piave	Carcano, Del Seprio, Brianza, Mazzini, Braghe
Rovellasca		Giovio
Saronno	Ariosto, Sottopasso	Francesco Porro, Madonna, Luini, Vanni Rossi

5.6 - Gestione cartografica delle reti

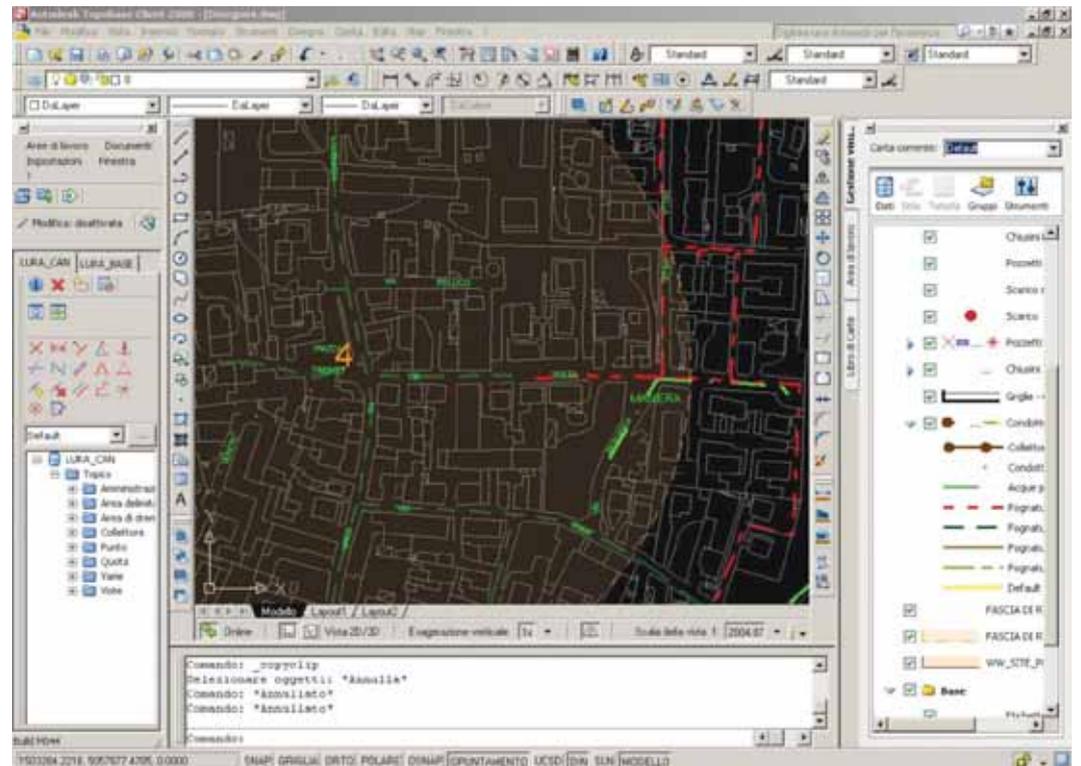
La gestione delle reti di acquedotto e fognatura viene effettuata con l'utilizzo di programmi informatici. Lo scopo di questo strumento è favorire la gestione dei servizi e la programmazione operativa degli interventi con indubbi vantaggi di efficienza e di costo. Questa piattaforma, fornendo una "fotografia",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

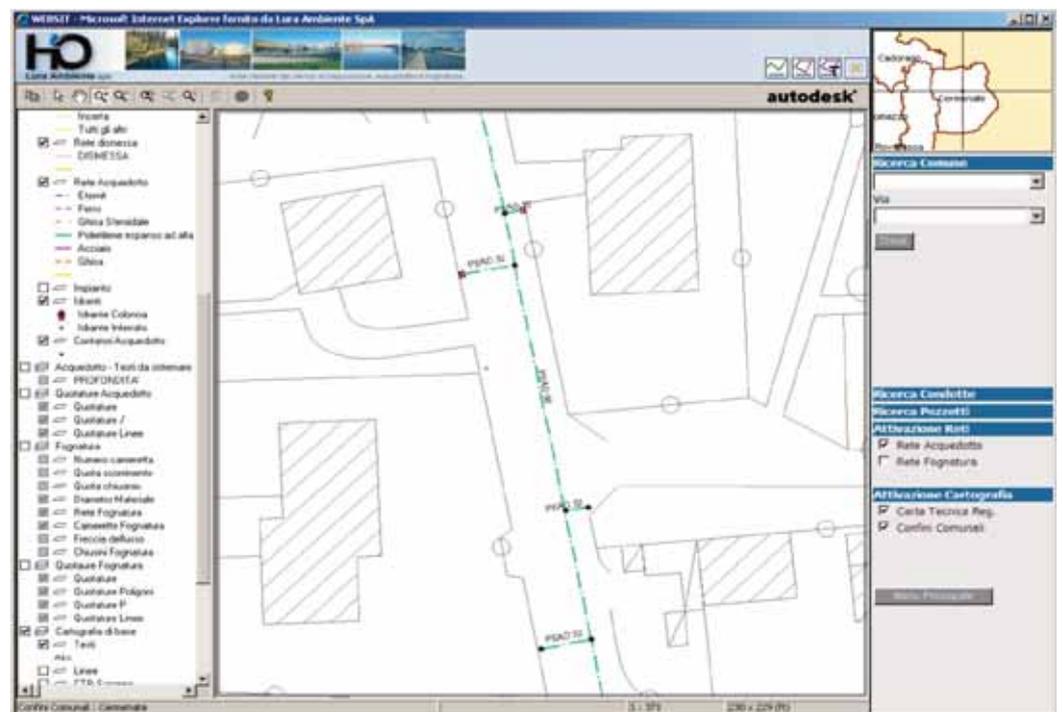
L'architettura del sistema



Le nostre relazioni ambientali



Comune di Lomazzo, località Manera – Stralcio planimetrico fognatura

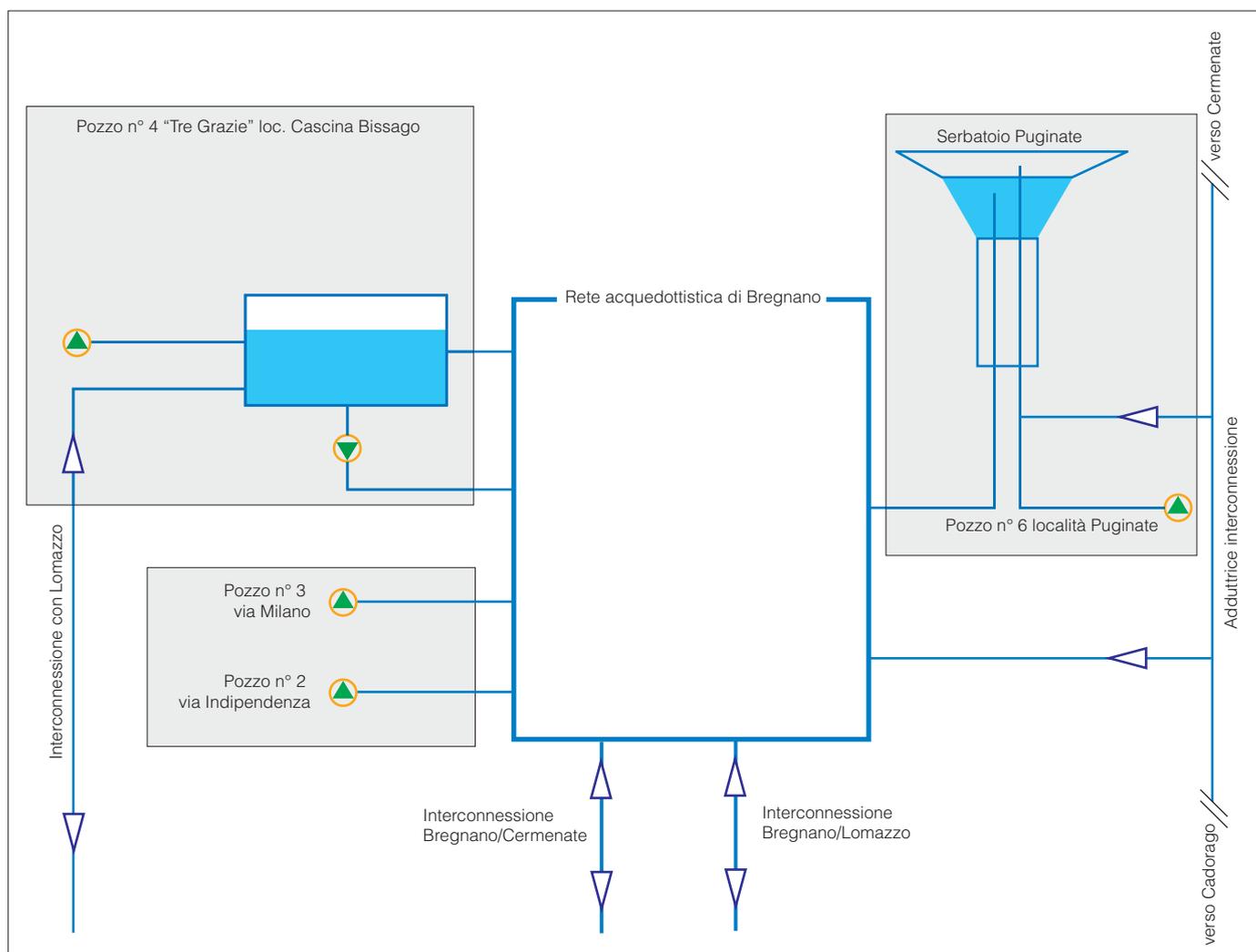


Acquedotto di Cermetate – particolare allacci alla rete idrica

5.7 - Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune

Bregnano

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

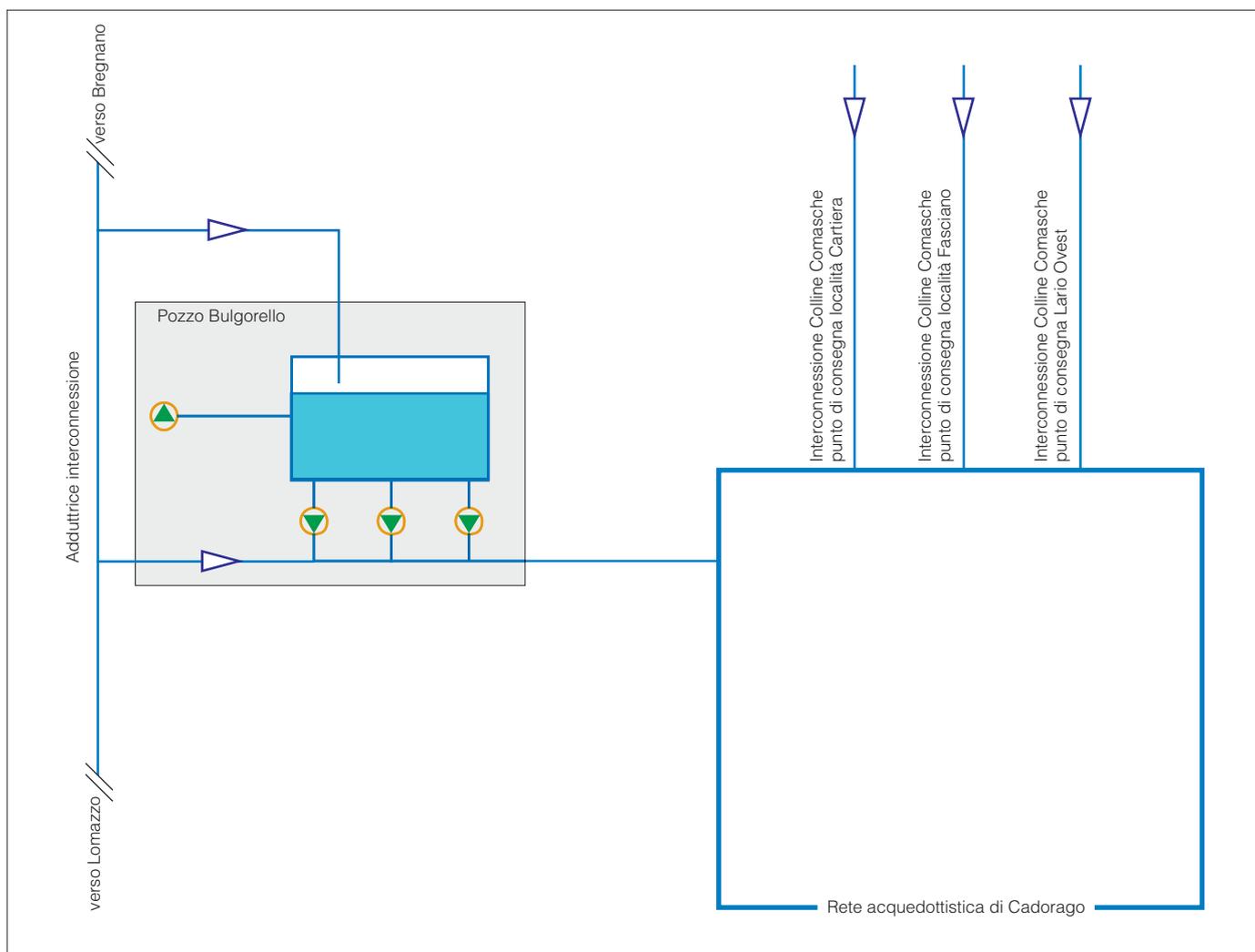
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	4
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	32,30

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	27,26
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Cadorago

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

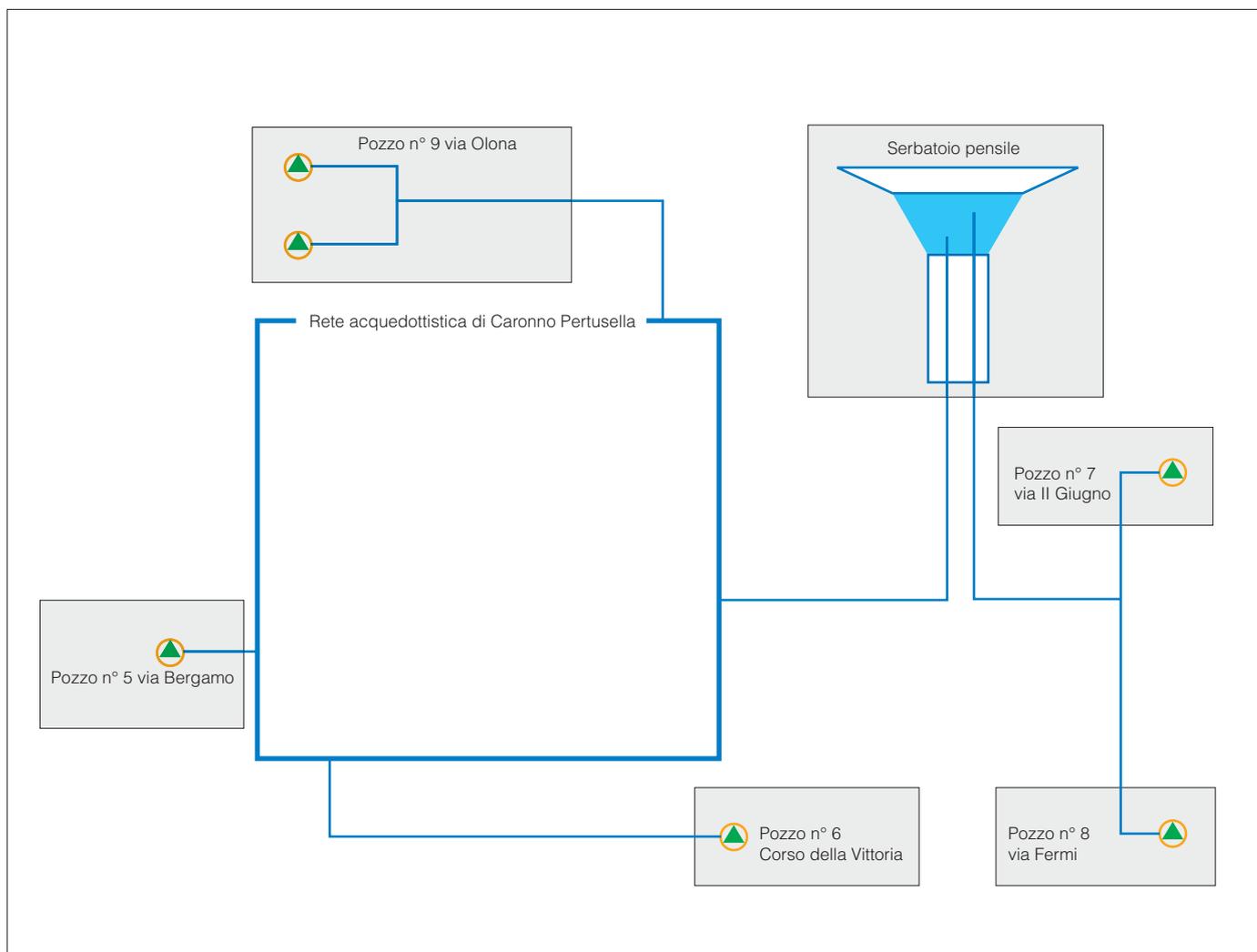
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	1
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	3
Sviluppo della rete	km.	42,55

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	28,97
Popolazione servita	%	94
Stazioni di sollevamento	n.	4

Caronno Pertusella

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

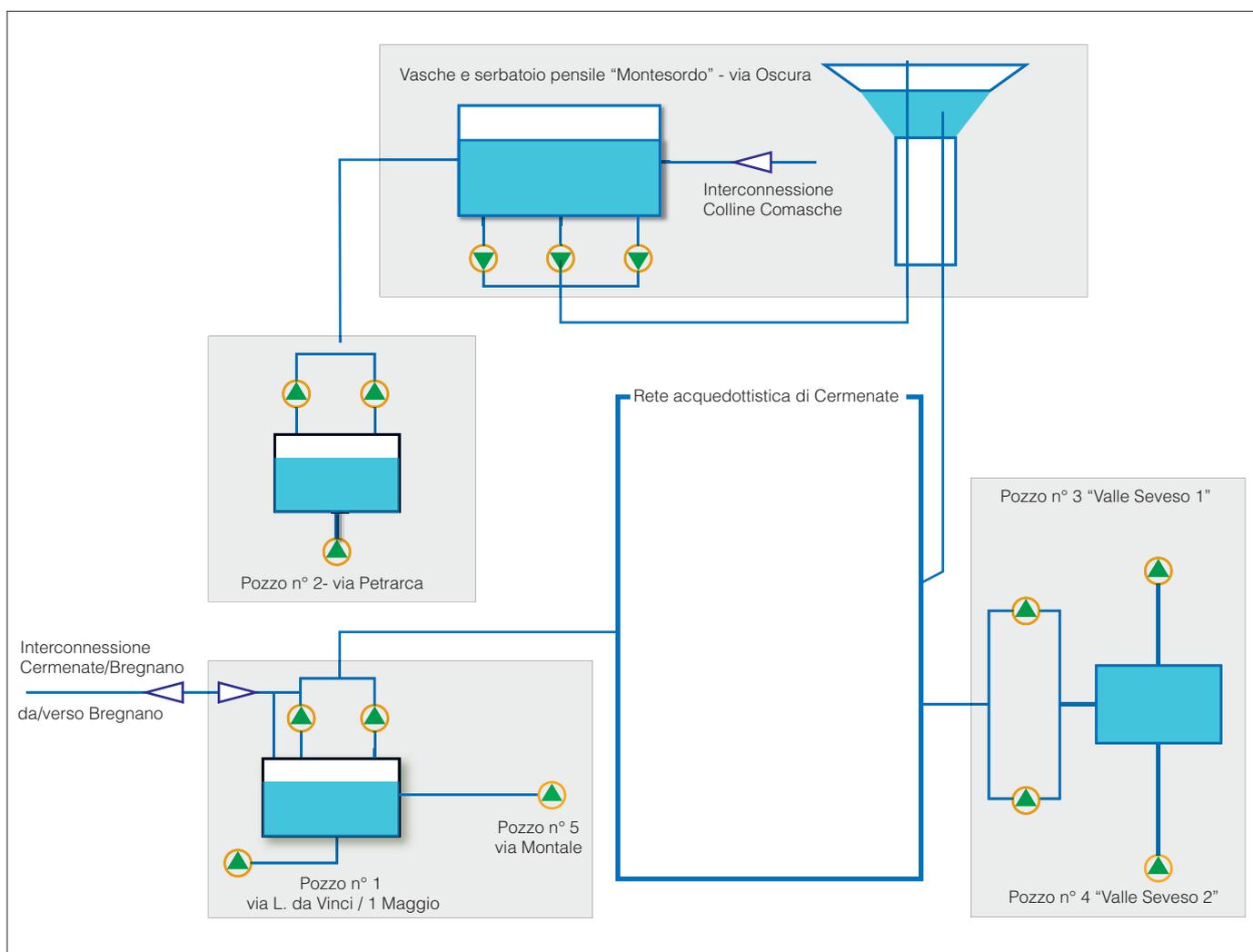
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	71,60

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	55,23
Popolazione servita	%	93
Stazioni di sollevamento	n.	4

Cermentate

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

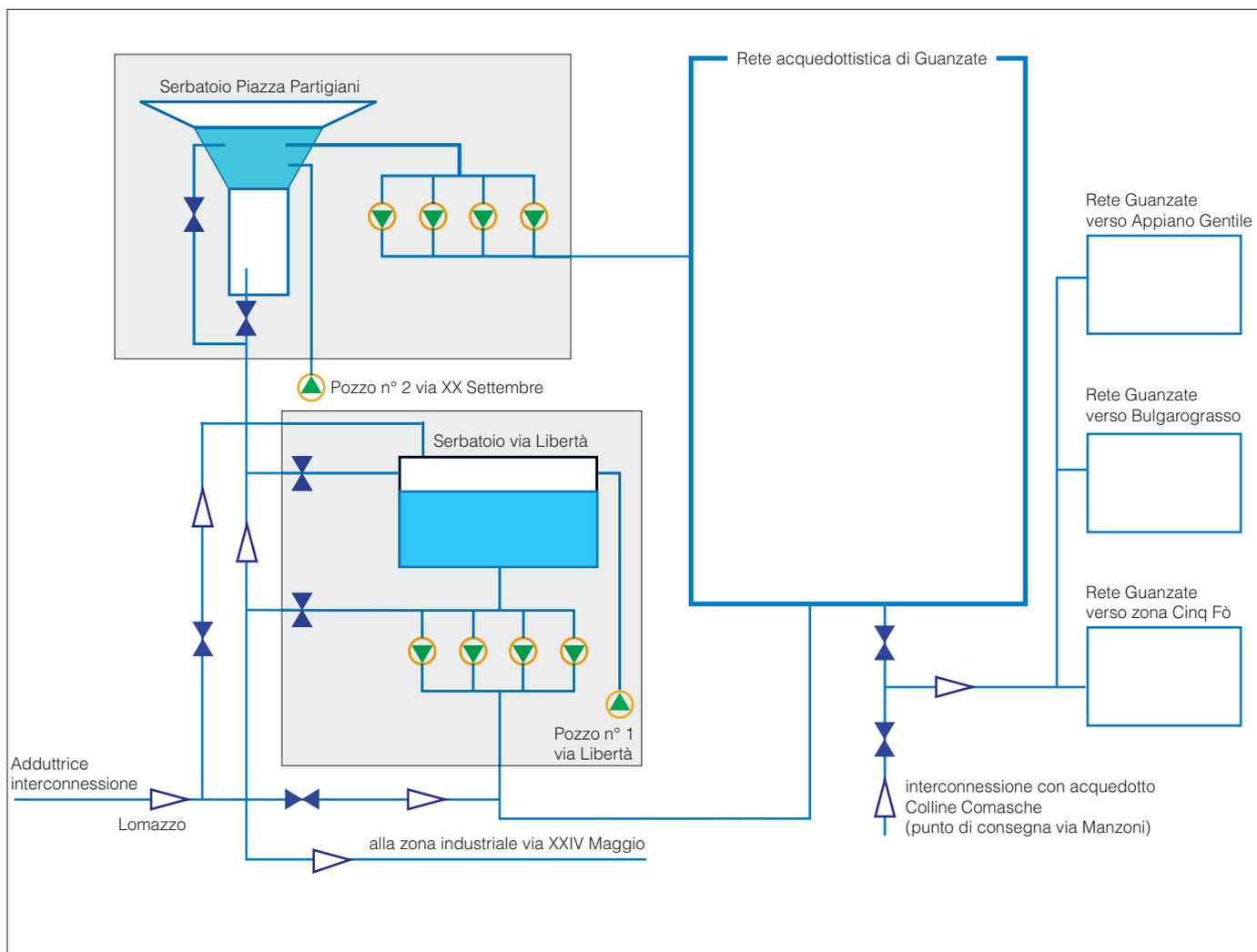
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	52,30

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	44,14
Popolazione servita	%	96
Stazioni di sollevamento	n.	2

Guanzate

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

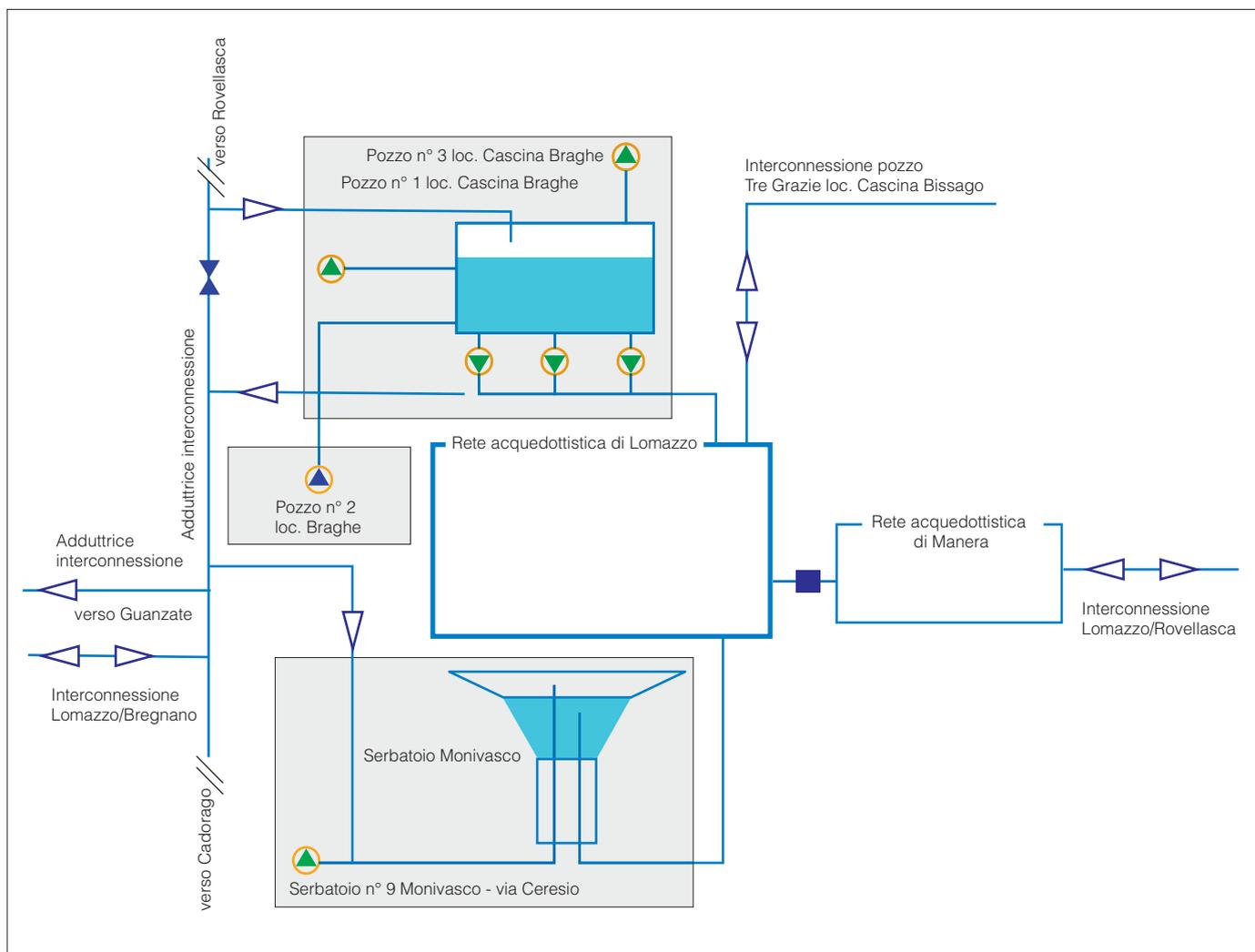
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	2
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	2
Sviluppo della rete	km.	37,25

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	28,28
Popolazione servita	%	96
Stazioni di sollevamento	n	3

Lomazzo

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

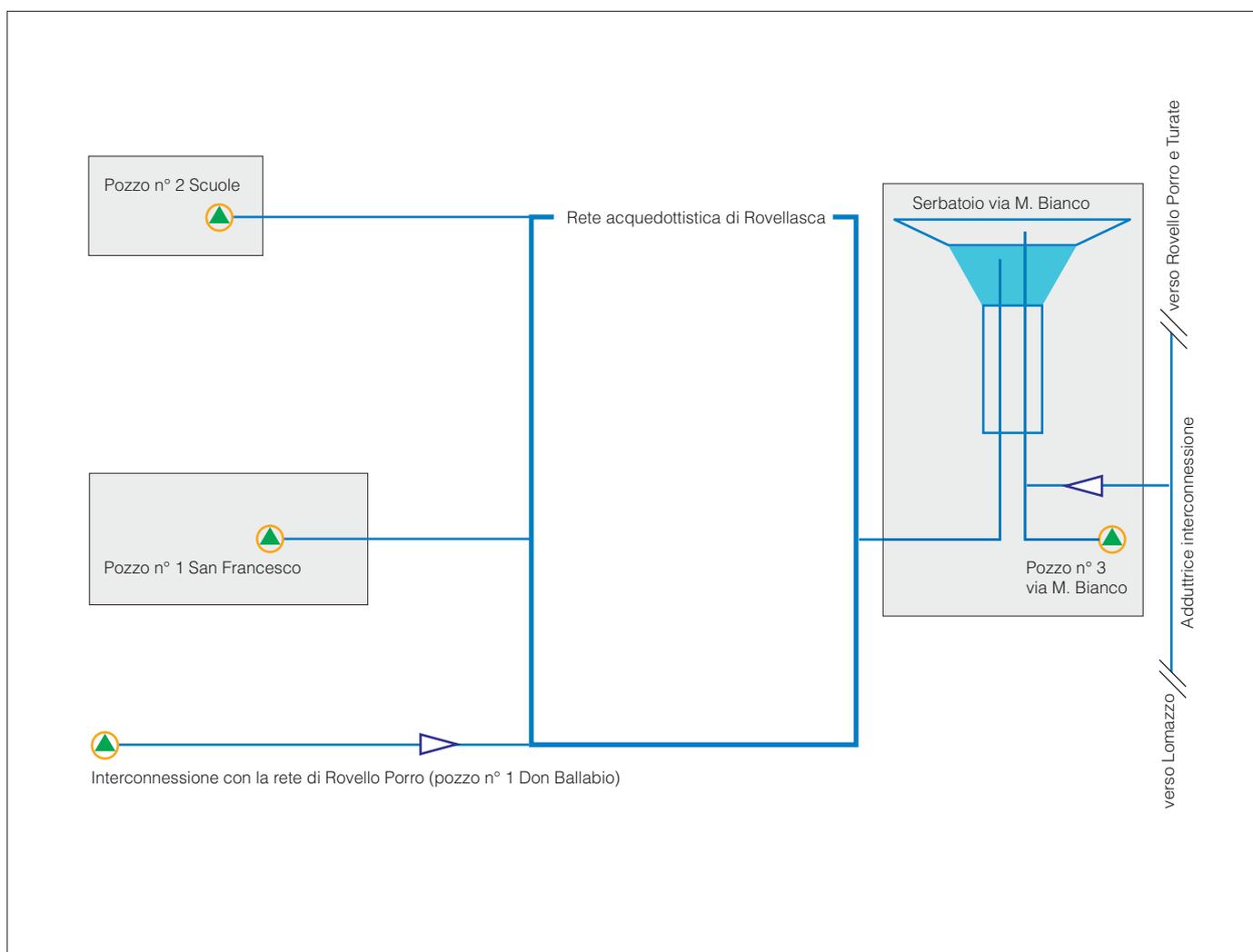
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	42,05

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	43,55
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Rovellasca

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

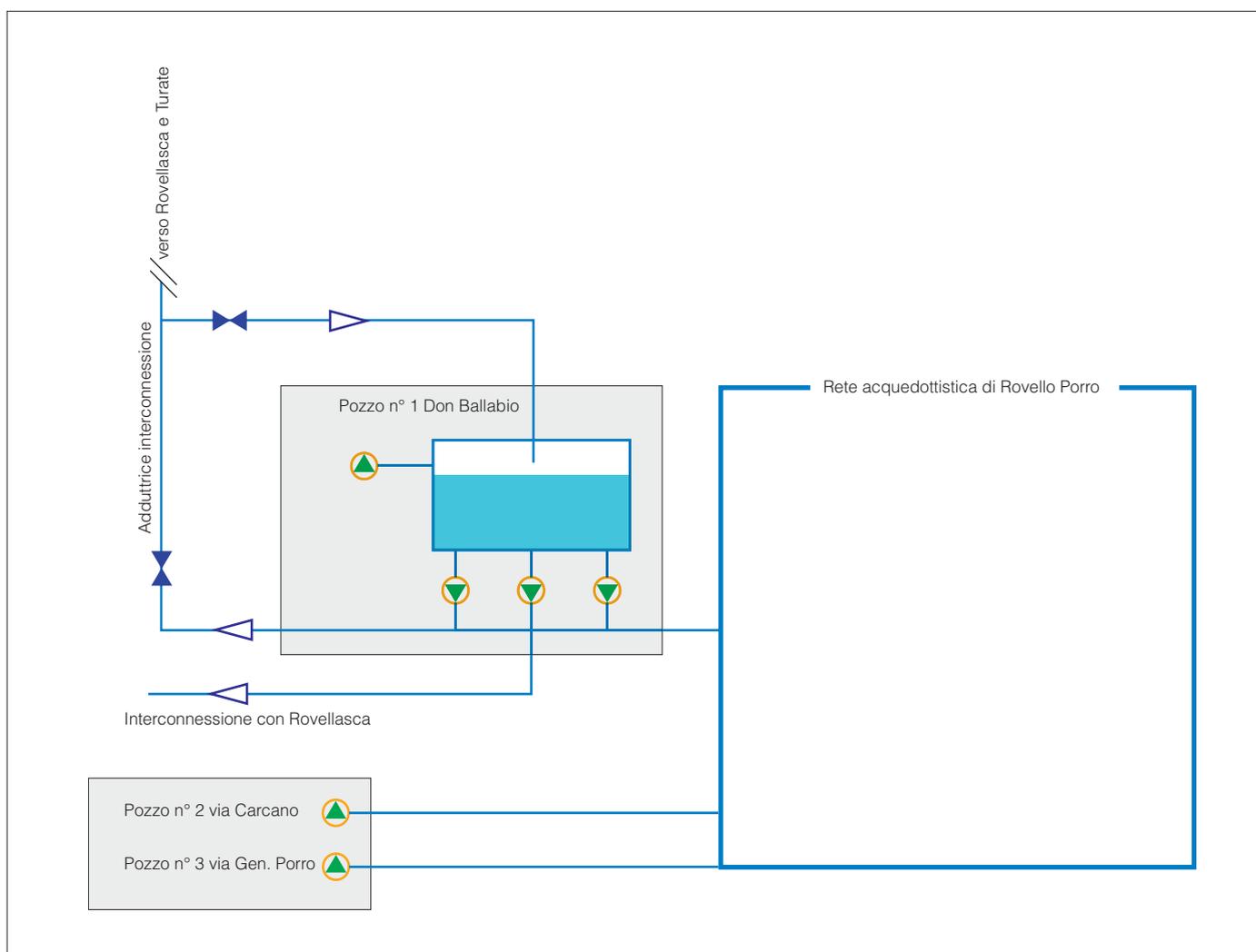
Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	26,40

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	24,93
Popolazione servita	%	99
Stazioni di sollevamento	n.	-

Rovello Porro

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2016
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	37,20

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2016
Sviluppo della rete	km.	24,24
Popolazione servita	%	99
Stazioni di sollevamento	n.	1

5.8 - Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche

5.8.1 - Il sistema depurativo al 31 dicembre 2016

Elementi		Valore
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	110.340
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°	21.737
Utenze industriali	n°	86
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	72
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	87.911
Acqua trattata (depurata)	m ³	12.836.626

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, dissabbiatura 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)

5.8.2 - Le fasi del processo depurativo

È articolato nelle seguenti fasi.

Linea trattamento acque

Sollevarimento 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:

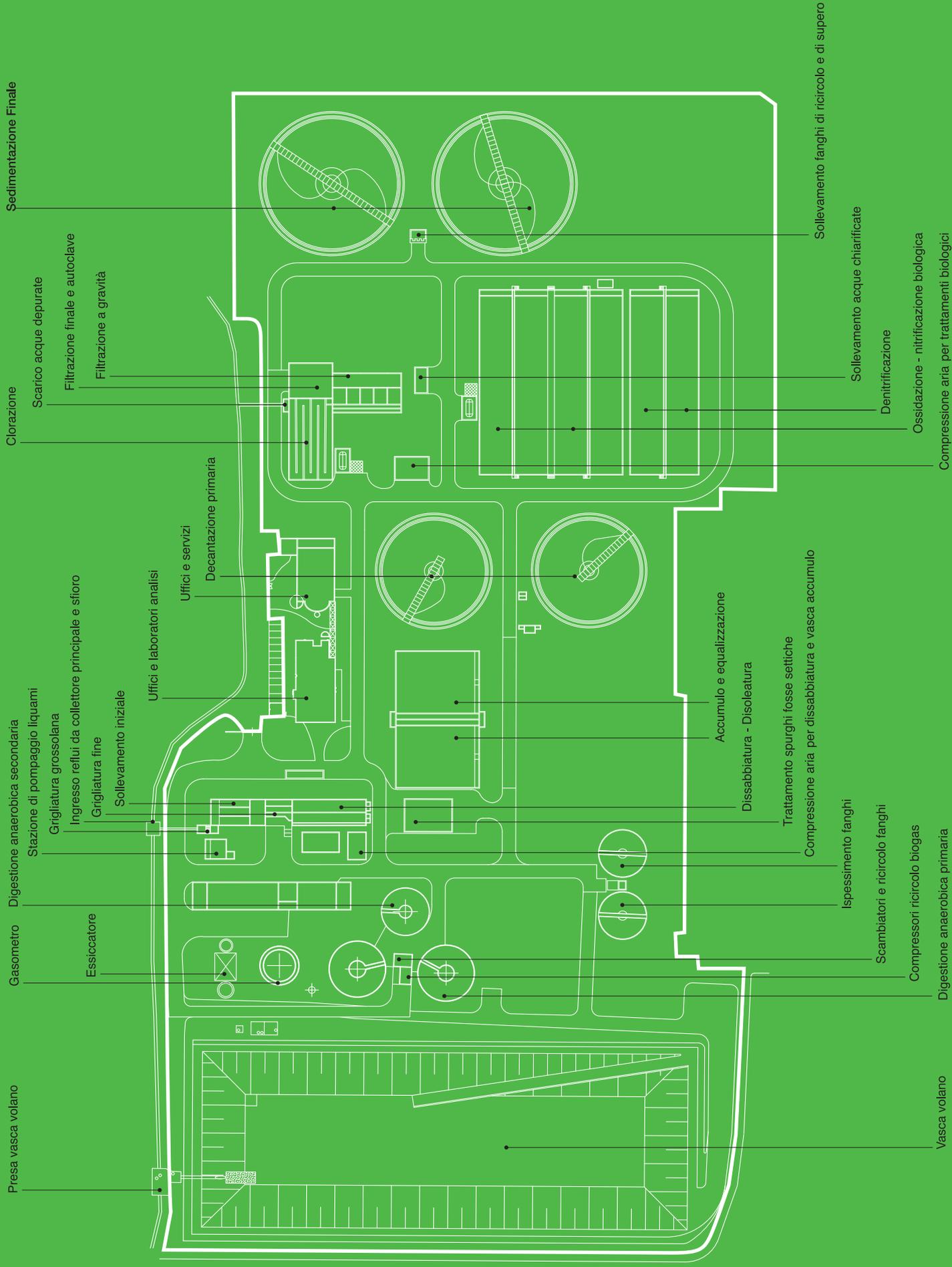
Grigliatura	vengono rimosse le parti più grossolane e le sabbie contenute nei reflui
Accumulo e rilancio	i liquami, stoccati in una vasca di accumulo, vengono poi rilanciati in alimentazione all'impianto
Deodorizzazione	vengono eliminate le esalazioni provenienti dalle fasi di lavorazione attraverso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

Volumi di acqua trattati

Elementi	u.m.	2012	2013	2014	2015	2016
Acque depurate	m ³	14.036.051	13.187.156	14.298.776	12.049.830	12.836.626

Inquinanti rimossi

COD	ton	4.871	3.607	3.043	3.026	4.815
BOD	ton	3.018	2.181	1.842	1.977	3.018
Azoto Totale	ton	346	319	286	295	359
Solidi Sospesi	ton	1.942	1.220	967	882	1.793
Tensioattivi	ton	54	44	39	43	49
Fosforo Totale	ton	62,1	44,2	37,2	43,4	57,4

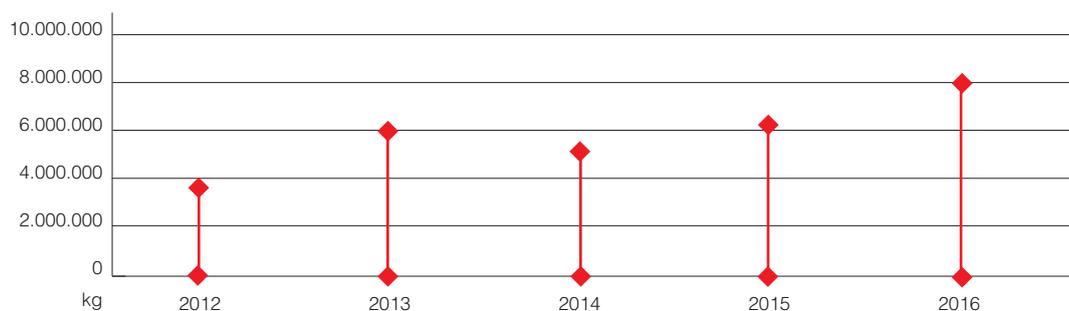
Volumi di acque trattati

Anno	Volumi annui trattati (m ³)
2012	14.036.051
2013	13.187.156
2014	14.298.776
2015	12.049.830
2016	12.836.626



Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati	Fanghi essiccati	Totale fanghi
		Kg.	
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
2016	7.978.960	0	7.978.960

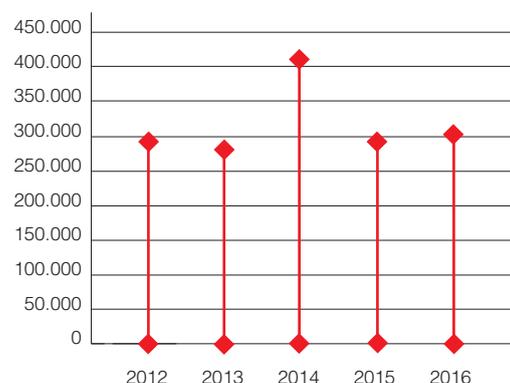


Le nostre relazioni ambientali

Rispetto al 2015, si registra un incremento superiore al 20% nella produzione di fanghi dovuta all'incremento del carico inquinante, al fermo completo dell'impianto di essiccazione ed alla pulizia della vasca volano, che ha comportato una lievitazione del quantitativo di fanghi pari a kg. 1.177.400. Nel corso del 2016 l'impianto di essiccamento non è stato utilizzato per l'indisponibilità degli impianti di riutilizzo del fango essiccato e dei contenuti prezzi di trattamento dei fanghi. Per la seconda metà del 2017 è prevista un significativo aumento delle quotazioni per il trattamento dei fanghi in agricoltura.

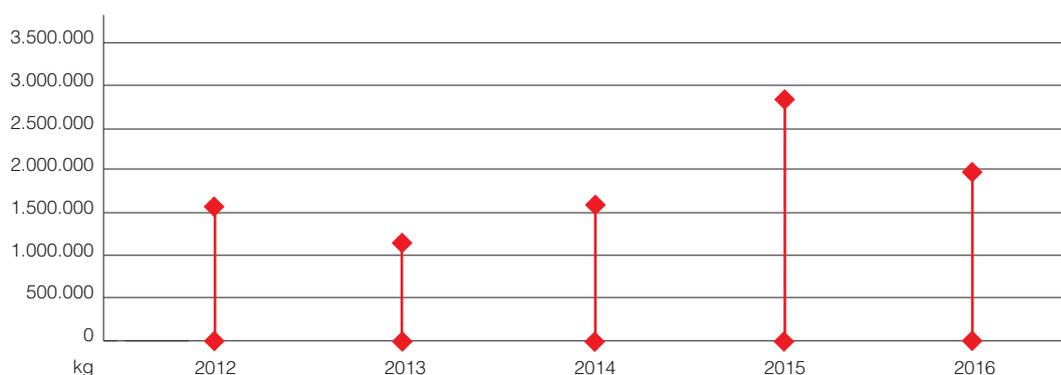
Grigliati prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2012	292.940
2013	259.220
2014	412.860
2015	291.520
2016	307.980



Sabbie prodotte dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2012	1.581.100
2013	1.179.619
2014	1.662.880
2015	2.887.670
2016	2.330.060



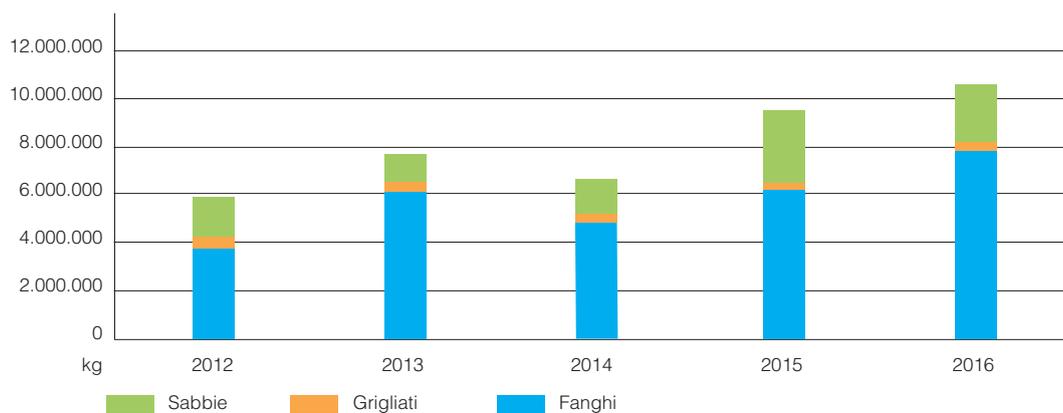
Le nostre relazioni ambientali

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

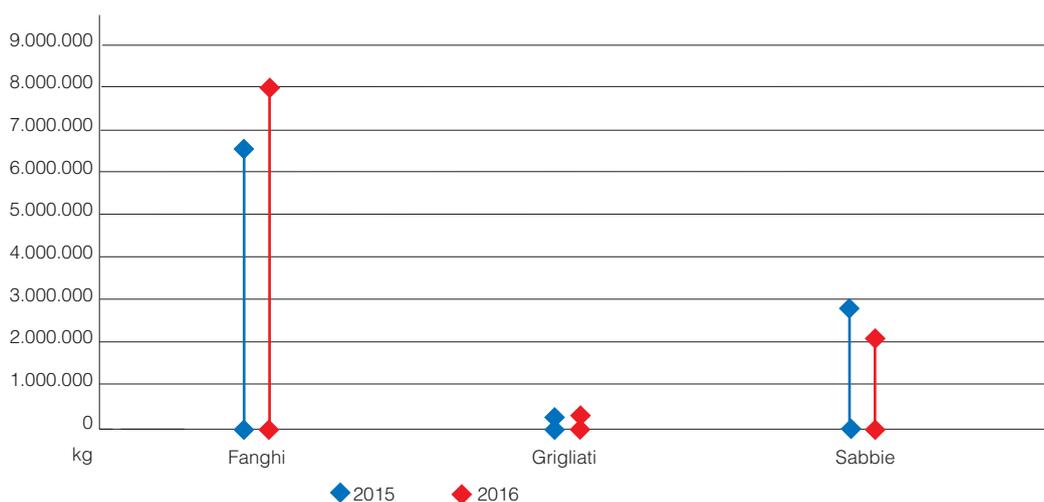
Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
2012	3.799.730	292.940	1.581.100	5.673.770
2013	6.182.660	259.220	1.179.619	7.621.240
2014	4.884.820	412.860	1.662.880	6.960.560
2015	6.532.620	291.520	2.887.670	9.711.810
2016	7.978.960	307.980	2.330.060	10.617.000

1) I dati relativi al 2016 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 2015-2016



5.8.4 - Le risorse utilizzate

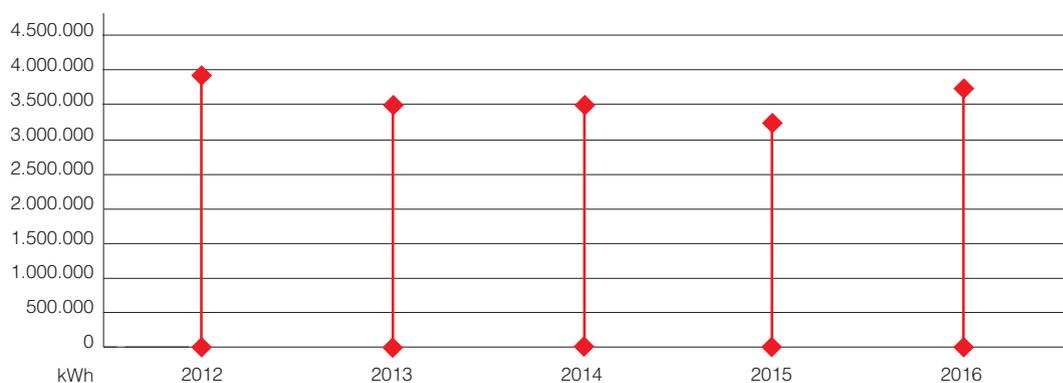
Energia elettrica

I consumi energetici sono legati principalmente alla necessità, non eliminabile, di provvedere al sollevamento delle acque reflue da trattare dalla quota di arrivo 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.

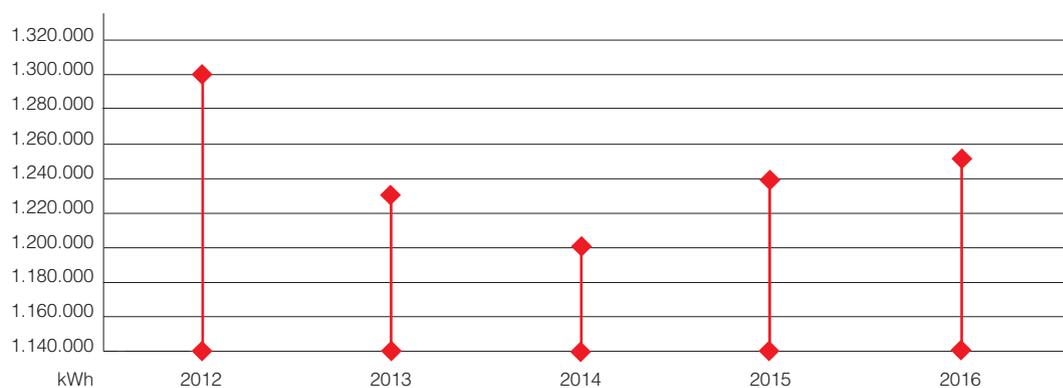
Anni	Kwh
2012	3.965.270
2013	3.512.100
2014	3.524.700
2015	3.264.737
2016	3.667.745

L'andamento dei consumi di energia elettrica è strettamente legata al volume delle acque trattate.



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

Anni	kWh
2012	1.300.880
2013	1.230.000
2014	1.206.400
2015	1.240.080
2016	1.253.600



Le nostre relazioni ambientali

Consumo di energia elettrica per m³ di acqua trattata

Anno	M ³ anno di acqua trattata	kWh	Consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata Kwh/m ³
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
2016	12.836.626	3.667.745	0,286

Combustibili

Elementi	U.M.	2012	2013	2014	2015	2016
Gasolio per riscaldamento palazzine uffici	Lt.	19.000	-	-	-	-
Metano per processo	m ³	189.790	10.951	40.577	7.656	6.261
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m ³	9.512	30.711	23.667	26.465	24.279

Carburanti per veicoli aziendali

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Carburante veicoli (lt.)	15.695	16.602	15.074	15.182	15.661
Metano (kg.)	-	550	1.942	2.723	1.984
Km. percorsi	197.645	209.950	213.480	217.536	205.892

Acqua potabile

Anno	M ³ anno
2012	9.191
2013	10.004
2014	15.532
2015	16.137
2016	15.980

Le nostre relazioni ambientali

Materie prime e sostanze pericolose

Categoria omogenea di materie prime	2012	2013	2014	2015	2016	Fase del processo
	m ³					
Soda 30%	5,2	3,7	8,0	4,5	5,65	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	2,0	1,8	2,8	1,5	1,5	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	4,2	2,6	3,1	3,3	1,75	Impianto reflui esterni
Soda 30%	14,5	5,8	11,2	13,5	12,2	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	108	98	175	162	156	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	42,6	46,1	32,9	38,9	45,6	Disidratazione fanghi
Antischiuma	0,37	0,55	0,52	1,0	1,12	Uscita impianto principale
kg.						
Policloruro di alluminio	864.820	1.241.740	1.179.740	1.269.590	818.535	Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose	223.600	148.630	370.450	436.204	625.100	Sezione ossidazione

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

Reagenti del laboratorio

Elementi	U.M.	2012	2013	2014	2015	2016
Acido Nitrico	Lt.	10	16	10	12	11
Acido Solforico	Lt.	44	64	66	54	6
Bicromato di Potassio	Lt.	17	20	22	16	2
Argento Solfato	Gr.	400	600	500	500	100
Mercurio Solfato	Kg.	2,5	2	1,75	1,5	-
Ferro Ammonio Solfato-Oso	Kg.	3	1,2	1	1	-

La diminuzione dei consumi dei reagenti principali è dovuta al cambio di utilizzo della metodica, riconosciuta dall'ARPA, per l'effettuazione dell'analisi del COD. L'utilizzo di specifici kit, scelti per ragioni di sicurezza, ha comportato la riduzione dell'utilizzo di reagenti pericolosi.

Le nostre relazioni ambientali

5.8.5 - 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.	2012	2013	2014	2015	2016
Fanghi	Kg.	3.799.730	6.182.660	4.884.820	6.532.620	7.978.960
Sabbie	Kg.	1.581.100	1.179.619	1.662.880	2.887.670	2.330.060
Grigliato	Kg.	292.940	259.220	412.860	291.520	307.980

Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2015-2016

Elementi	u.m.	2015	2016	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	6.532.620	7.978.960	1.446.340	22,14%
Sabbie	Kg.	2.887.670	2.330.060	-557.610	-19,31%
Grigliato	Kg.	291.520	307.980	16.460	5,65%

Gli altri rifiuti prodotti sono stati:

Tipo rifiuto	2012	2013	2014	2015	2016
	Kg.				
Oli esausti	1.300	1.290	950	440	980
Olio dielettrico	-	3.380	-	500	-
Cartucce	25	30	34	12	5
Kit esausti	69	37	40	105	65
Apparecchiature fuori uso	5.785	540	5.240	-	180
Contenitori grasso	360	655	120	340	330
Ferro e acciaio	10.140	10.940	1.980	6.220	6.660
Rifiuti contenenti Hg	590	240	320	430	-
Assorbenti materiali filtranti	-	165	-	-	-
Carbone esausto *	7.400	4.360	45.860	11.220	7.820
Rame, bronzo, ottone	810	522	857	1.360	880
Catalizzatori esausti	-	40	30	40	70
Rifiuti che devono essere raccolti con precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	58	54	75	102	100
Carta e cartone	500	600	2.200	3.880	2.300
Filtri	-	450	140	-	130
Materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	-	305	20	-	200
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

Emissione Gas ad effetto serra

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

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

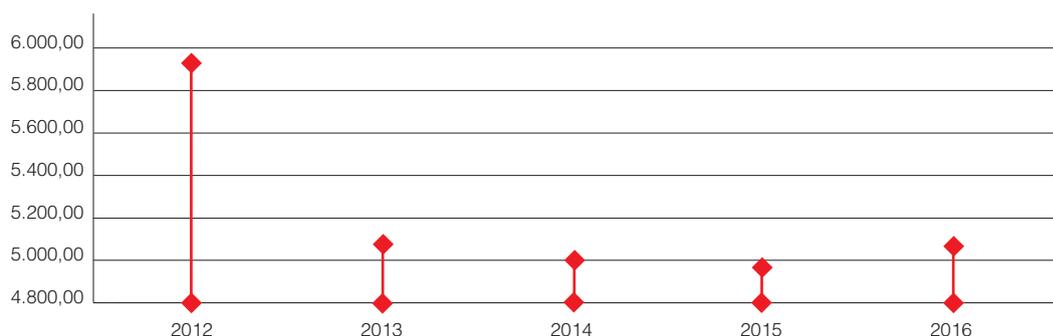
- * Biossido di carbonio (CO₂): derivante dal consumo di biogas e dal consumo di energia elettrica acquisita dalla rete nazionale;
- * Ossido di Azoto (NO_x): derivante dalla combustione nelle caldaie e nel motore a gas;
- * Metano (CH₄): derivante dalla possibile presenza di incombusti nel ciclo del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

Dai dati rilevati, con gli opportuni fattori di conversione, è stato possibile calcolare i consumi/produzioni in TEP (tonnellate di petrolio equivalente).

Componenti	2012	2013	2014	2015	2016
Energia elettrica impianto	2.143,3	1.898,5	1.905,3	1.764,8	1.982,6
Gasolio locali	-	-	-	-	0,0
Energia da biogas in torcia	91,9	314,9	10,8	0,0	6,2
Combustibile per autotrazione	41,4	43,8	39,8	40,1	41,3
Metano	400,4	83,7	129,1	68,6	61,4
Energia elettrica reti	3.361,9	3.102,5	2.980,1	3.058,3	3.043,5
Fango essiccato combusto in cemenzeria	898,9	-	207,8	-	-
Metano per autotrazione	-	1,8	4,5	5,9	4,7
Totale emissioni	8.086,5	6.479,8	6.256,0	5.914,8	6.123,9

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

Totale emissioni CO ₂ (T)	2012	2013	2014	2015	2016
	5.947,1	5.130,3	5.058,7	4.937,6	5.133,5

Tonnellate di CO₂ emesse

Le nostre relazioni ambientali

5.8.6 - 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

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
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
2016	3	2	8	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5

Come già per l'anno 2015, anche per l'anno 2016 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 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 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.



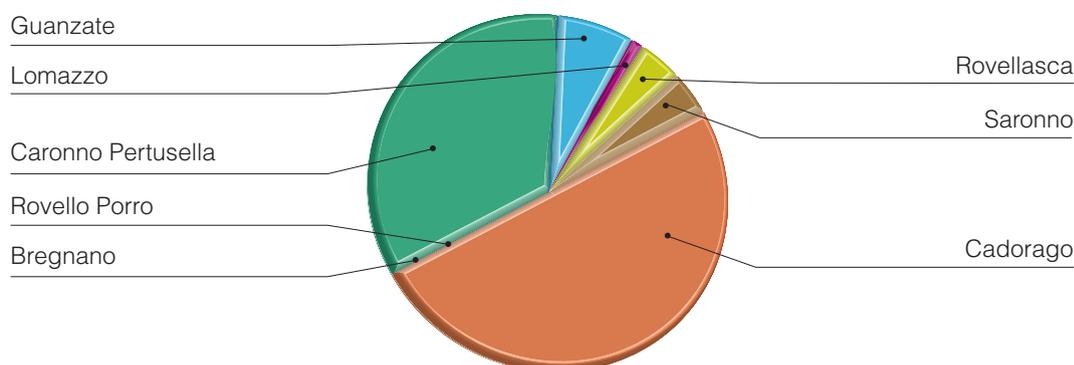
5.9 - Abitanti equivalenti attività produttive

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 2016

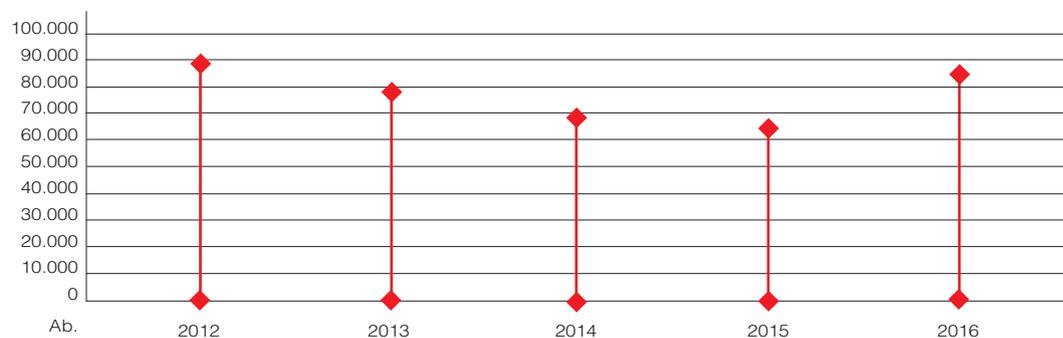
Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	35
Cadorago	45.236
Caronno Pertusella	34.583
Ceremate	113
Guanzate	4.382
Lomazzo	199
Rovellasca	2.923
Rovello Porro	34
Saronno	407
Totale	87.911

Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2016



Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2012	91.731		
2013	83.118	-8.613	-9,39%
2014	70.861	-12.257	-14,75%
2015	67.138	-3.723	-5,25%
2016	87.911	20.773	30,94%



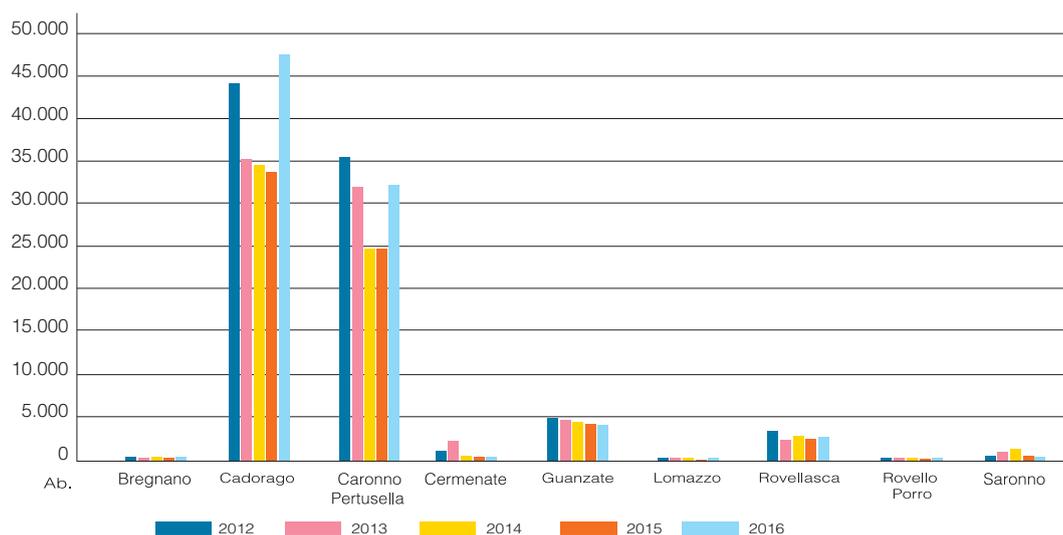
Le nostre relazioni ambientali

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

Comune	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	7	12	6	15	35
Cadorago	43.251	37.108	35.824	34.372	45.236
Caronno Pertusella	36.842	34.555	25.056	24.889	34.583
Ceremate	1.410	2.523	74	87	113
Guanzate	5.729	4.933	4.404	4.285	4.382
Lomazzo	171	134	167	270	199
Rovellasca	3.277	2.272	2.753	2.280	2.923
Rovello Porro	11	17	30	33	34
Saronno	1.034	1.564	2.547	907	407
Totale	91.731	83.118	70.861	67.138	87.911

Il numero degli abitanti equivalenti registra una ripresa, probabilmente dovuta ad un consolidamento del tessuto produttivo locale.

Andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune



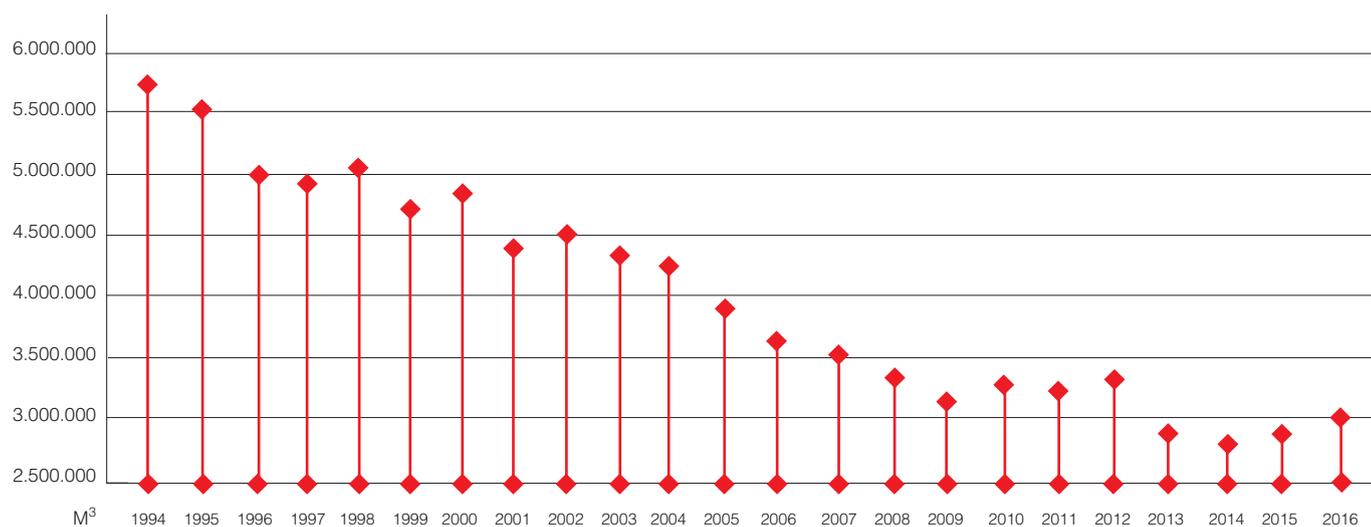
Le nostre relazioni ambientali

5.10 - Scarichi attività produttive

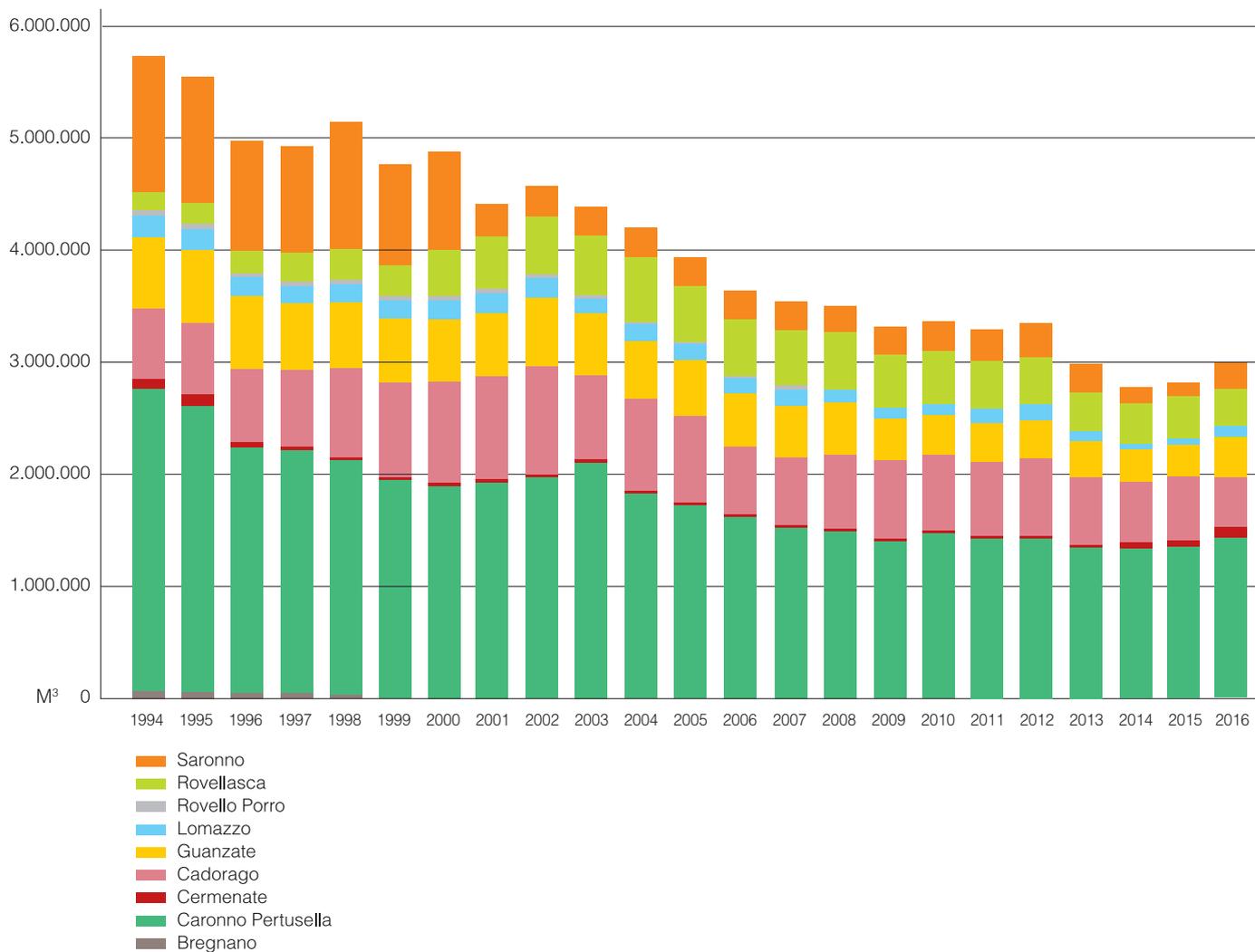
Riepilogo complessivo m³ scaricati dalle attività produttive

Anno	M ³ Totali scaricati	Variazione percentuale rispetto al 1994	Variazione percentuale su anno precedente
1994	5.728.657	-	-
1995	5.542.716	-3,25%	-3,25%
1996	4.974.402	-13,17%	-10,25%
1997	4.923.981	-14,05%	-1,01%
1998	5.141.022	-10,26%	4,41%
1999	4.764.928	-16,82%	-7,32%
2000	4.878.450	-14,84%	2,38%
2001	4.410.159	-23,02%	-9,60%
2002	4.569.536	-20,23%	3,61%
2003	4.387.232	-23,42%	-3,99%
2004	4.196.100	-26,75%	-4,36%
2005	3.875.547	-32,35%	-7,64%
2006	3.662.026	-36,08%	-5,51%
2007	3.491.275	-39,06%	-4,66%
2008	3.372.333	-41,13%	-3,41%
2009	3.157.915	-44,88%	-6,36%
2010	3.234.690	-43,53%	2,43%
2011	3.155.822	-44,91%	-2,44%
2012	3.177.635	-44,53%	0,69%
2013	2.883.189	-49,50%	-9,27%
2014	2.748.100	-52,03%	-4,69%
2015	2.827.861	-50,64%	2,90%
2016	2.994.820	-47,72%	5,90%

La lettura dei dati mostra, nel suo complesso, una costante riduzione dei volumi scaricati sino al 2014 ed una ripresa negli ultimi due anni.



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



Le nostre relazioni ambientali

Dettaglio dei m³ scaricati distinti per anno e per Comune nel periodo 1994 – 2015

Anno	Bregnano	Caronno Pertusella	Ceremate	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
2016	5.594	1.309.980	92.954	578.263	332.558	75.072	6.283	383.690	210.426	2.994.820	-2.733.837
Variaz %	-91,36%	-51,40%	2,03%	-7,08%	-48,01%	-60,26%	-88,20%	148,41%	-82,74%	-47,72%	

Raffronto m³ scaricati nel periodo 2015 -2016 distinti per Comune

2015	4.916	1.256.655	84.698	512.832	333.742	76.011	4.468	377.440	177.099	2.827.861	
2016	5.594	1.309.980	92.954	578.263	332.558	75.072	6.283	383.690	210.426	2.994.820	
Variazione assoluta	678	53.325	8.256	65.431	-1.184	-939	1.815	-371.157	33.327	166.959	
Variazione percentuale	13,78%	4,24%	9,75%	12,76%	-0,35%	-1,24%	40,63%	-98,34%	18,82%	5,90%	

Le nostre relazioni ambientali

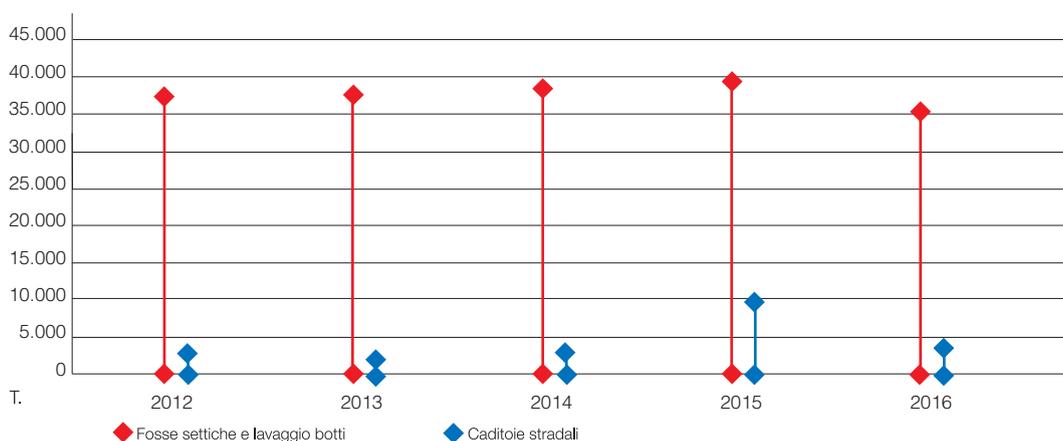
5.11 - Scarichi reflui delle fosse settiche

Le quantità di reflui trattati nel periodo 2012 – 2016 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

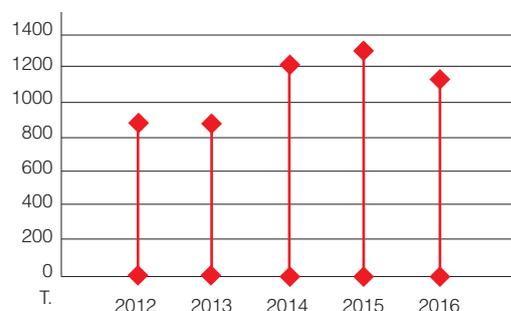
Anno	Fosse settiche	Caditoie stradali	Totale
2012	38.419	3.182	41.601
2013	39.539	1.557	41.096
2014	39.921	4.910	44.831
2015	41.271	9.957	51.228
2016	39.602	8.969	48.571
Variazione 2016 rispetto al 2015	-4,04%	-9,92%	-5,19%

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
2012	943,65
2013	929,55
2014	1.216,64
2015	1.316,26
2016	1.142,92



5.12 - L'attività di controllo

5.12.1 - Un compito delicato

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

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

Attività di controllo

Il controllo preventivo attraverso l'emissione di permessi e pareri

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

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



Le nostre relazioni ambientali

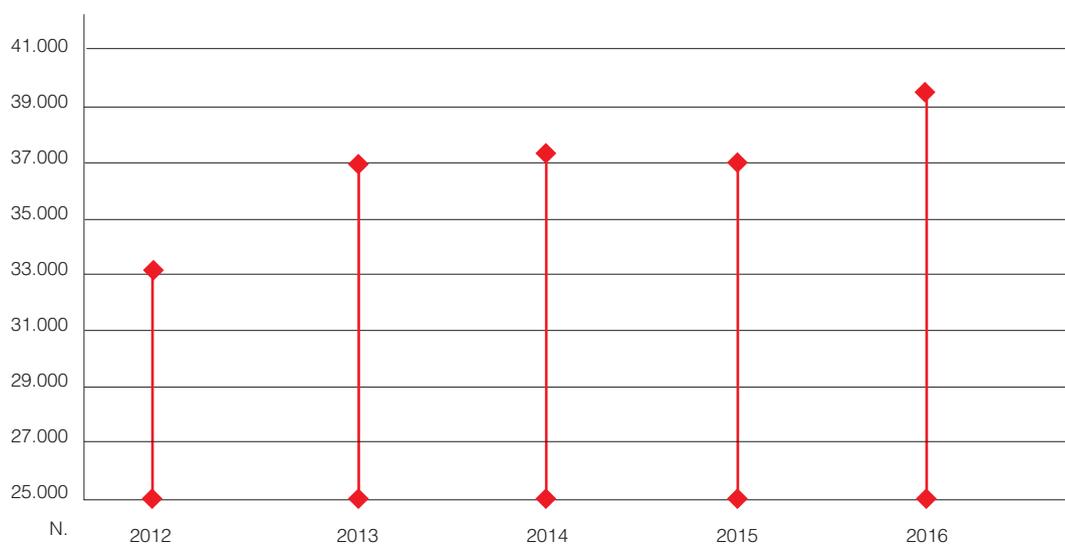
5.12.2 - Attività di analisi del laboratorio

- 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
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
2016	20.819	2.827	772	15.167	39.585

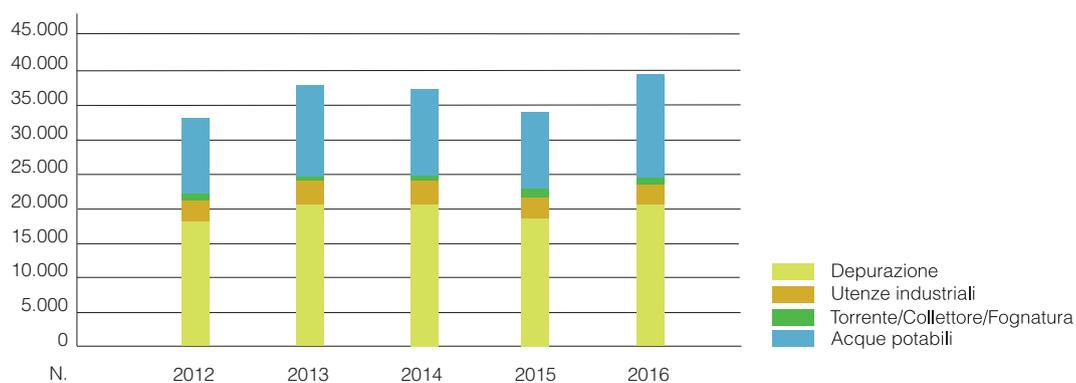
* Nel calcolo delle utenze industriali e gestione idrica sono comprese le analisi effettuate per conto di altre Società

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 2012 – 2016, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per ciascun parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2012		2013		2014		2015		2016	
Zinco	1	0,64%	4	2,21%	1	0,62%	-	-	1	0,65%
Rame	-	-	-	-	1	0,62%	1	0,64%	1	0,65%
Azoto	1	0,64%	3	1,66%	1	0,62%	4	2,55%	3	1,96%
Tensioattivi totali	1	0,64%	7	3,87%	4	2,48%	3	1,91%	5	3,27%
Cloruri	-	-	-	-	-	-	3	1,91%	0	0,00%
C.O.D.	3	1,91%	7	3,87%	8	4,97%	4	2,55%	4	2,61%
B.O.D5	2	1,27%	8	4,42%	4	2,48%	1	0,64%	3	1,96%
Alluminio	-	-	-	-	1	0,62%	1	0,64%	2	1,31%
Ferro	-	-	1	0,55%	1	0,62%	9	5,73%	9	5,88%
Ph	1	0,64%	3	1,66%	-	-	2	1,27%	4	2,61%
Solventi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Boro	-	-	1	0,55%	-	-	-	-	-	-
P totale	-	-	-	-	-	-	1	0,64%	2	1,31%
Totale prelievi	157		181		161		157		153	
Non conformità	9	5,73%	37	20,44%	21	13,04%	29	18,47%	34	22,22%

Numero delle non conformità

Percentuale non conformità per parametro

Controllo delle acque destinate al consumo umano



Lura Ambiente garantisce la qualità dell'acqua distribuita in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 31/2001 attraverso le analisi di laboratorio. Dispone di personale tecnico qualificato che esegue quotidianamente controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni d'acqua prelevati, utilizzando le 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.

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

I 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

Le nostre relazioni ambientali

Tutte le analisi effettuate nei punti 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.

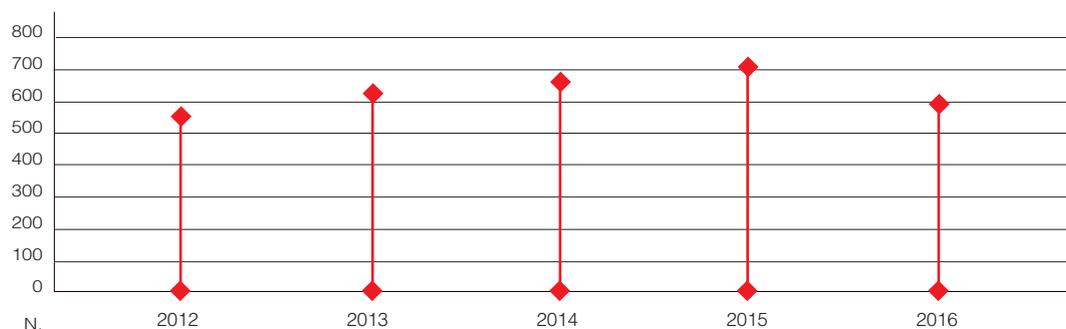
Qui di seguito sono riportati, per ciascun Comune, il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2016.

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	5	11	6	28
Guanzate	4	1	2	1	5	3	16
Lomazzo	7	1	2	3	8	5	26
Rovellasca	3	1	1	2	6	3	16
Rovello Porro	4	0	1	2	6	3	16
Totale	41	7	14	23	66	29	180

Qui di seguito vengono riepilogati i dati riguardanti le attività di controllo effettuate nel periodo 2012 – 2016 sulle acque potabili (n° prelievi):

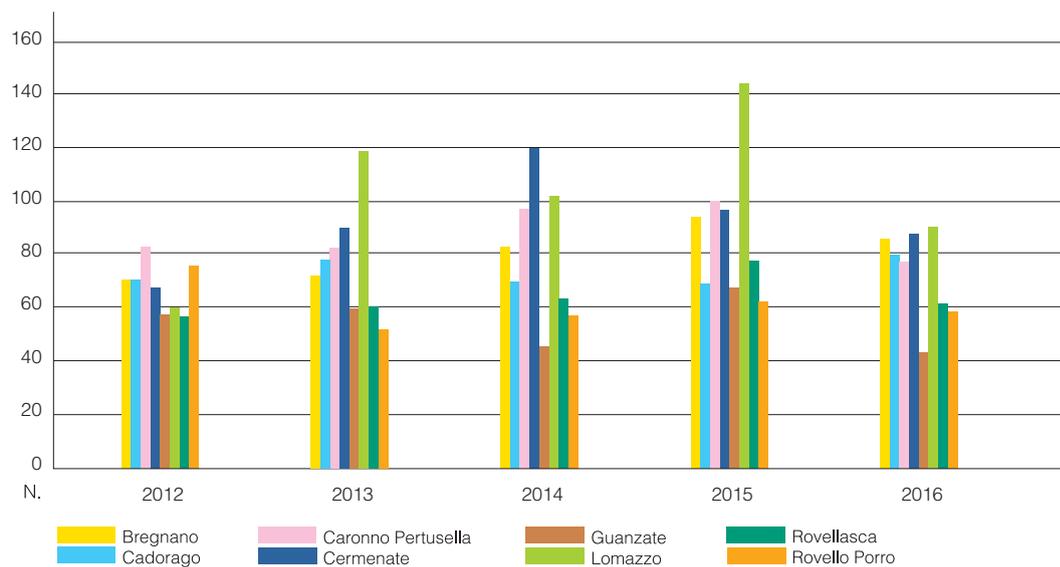
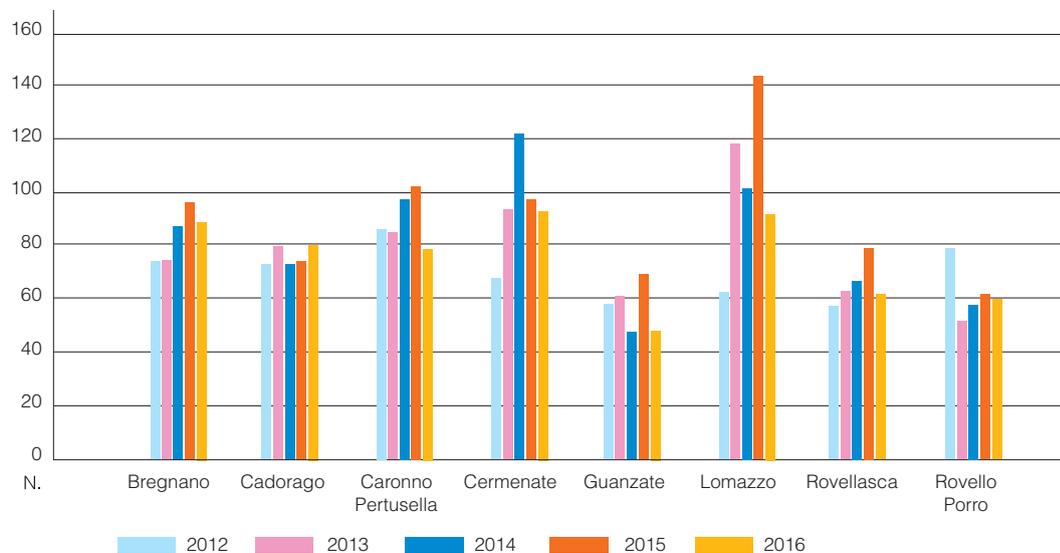
Comuni	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	71	72	84	95	87
Cadorago	71	79	72	73	79
Caronno Pertusella	85	83	97	102	77
Ceremate	67	92	121	97	89
Guanzate	56	61	47	70	48
Lomazzo	62	118	104	145	93
Rovellasca	56	63	67	78	63
Rovello Porro	76	52	57	63	59
Totale	544	620	649	723	595
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	68	77,50	81,13	90,38	74,37
Numero medio mensile di controlli effettuati	45,33	51,66	54,08	60,25	49,58
Numero medio settimanale di controlli effettuati	10,46	11,92	12,48	13,90	11,44
Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili					

Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Le nostre relazioni ambientali

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

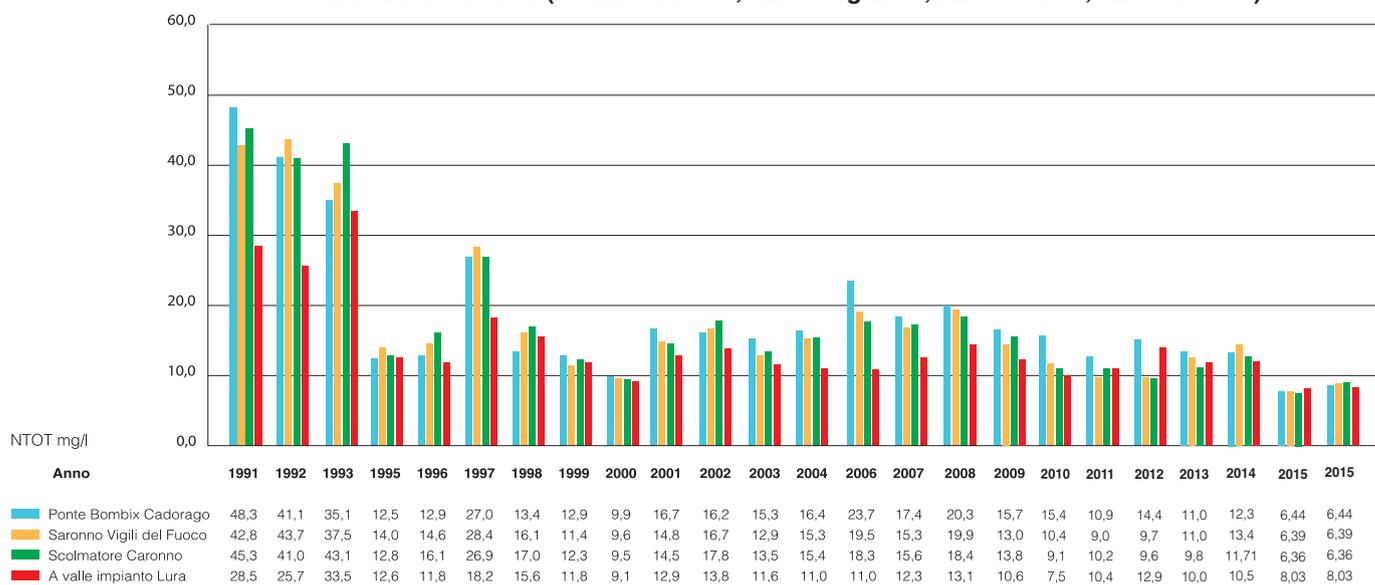


Le nostre relazioni ambientali

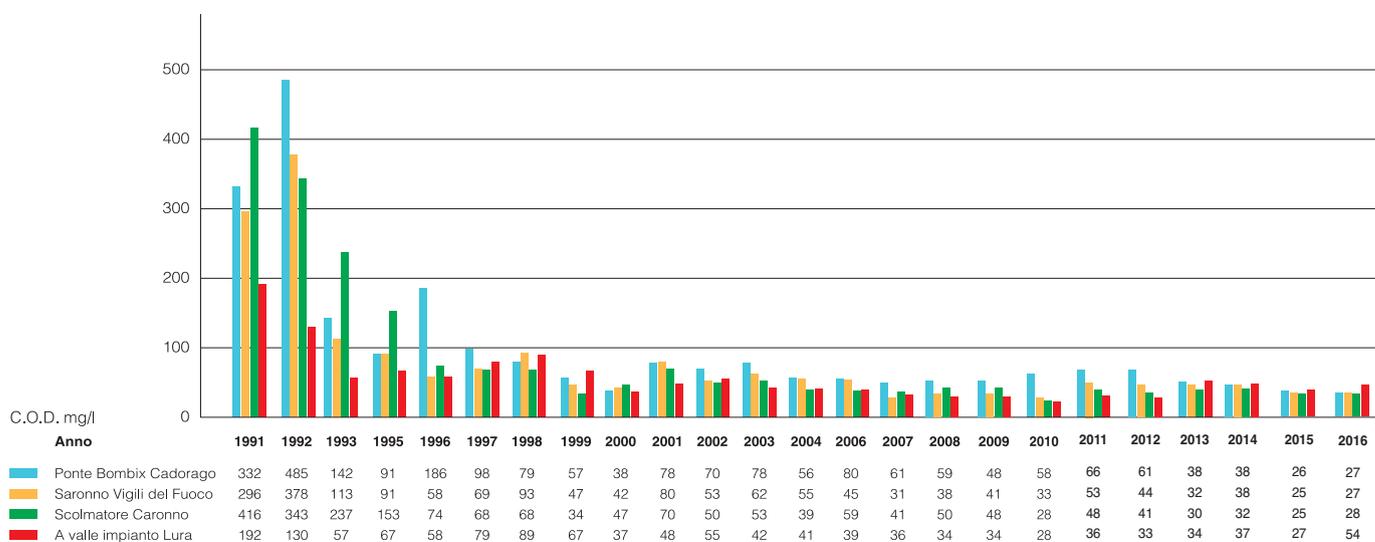
5.13 - Il recupero ambientale del torrente Lura

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

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



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



5.14 - Parco del Lura

Lura Ambiente collabora con l'Ente Parco per le attività di educazione ambientale, il sostegno delle azioni di sensibilizzazione e lo studio degli interventi di salvaguardia del torrente.



6

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



Più ci saranno gocce d'acqua pulita,
più il mondo risplenderà di bellezza.

Madre Teresa di Calcutta

Ciò che rende il deserto bello
è che da qualche parte nasconde un pozzo.

Antoine de Saint-Exupery

Le storie sono acque.....
Un uomo è un bacino di raccolta.

Erri De Luca



Indice della sezione

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	125
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	127
6.2	Gli azionisti	128
6.3	Gli utenti	129
6.3.1	Gli utenti complessivamente serviti	129
6.3.2	Gli utenti del servizio acquedotto	130
6.3.3	Gli utenti del servizio fognatura	132
6.3.4	Gli utenti del servizio depurazione	133
6.3.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	135
6.3.6	Le relazioni con gli utenti	136
6.3.7	La qualità delle relazioni	137
6.3.8	Servizi agli utenti	138
6.3.9	Comunicazione	141
6.3.10	Trasparenza e qualità	142
6.4	I fornitori	148
6.5	I Comuni	149
6.6	Le risorse umane	151
6.7	Istituzioni e territorio	158

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.



6.2 – Gli azionisti

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

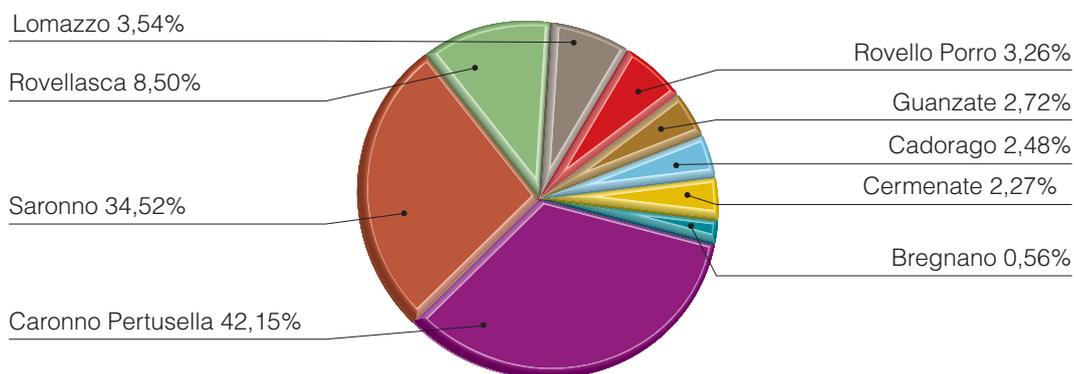
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

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

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

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

Azionariato di Lura Ambiente (Percentuale sul capitale sociale complessivo)



6.3 - Gli Utenti

110.000 gli abitanti serviti da Lura Ambiente

8 punti di accoglienza sul territorio

10 erogatori di acqua potabile attivati

6.3.1 – Gli utenti complessivamente serviti

Utenti serviti nel 2016 distinti per servizio

Comuni	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.515	2.451	2.451		
Cadorago	2.768	2.614	2.614		
Caronno Pertusella	4.167	3.873	3.873		
Ceremate	3.581	3.459	3.459		
Guanzate	1.860	1.785	1.785		
Lomazzo	2.964	2.894	2.894		
Rovellasca	2.604	2.577	2.577		
Rovello Porro	2.108	2.084	2.084		
Utenze produttive		86	86		
Altri utenti				72	3
Totale	22.567	21.823	21.823	72	3

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

Andamento degli utenti complessivamente serviti

Anno	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
2016	22.567	21.823	21.823	72	3
2015	22.529	21.935	21.935	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



6.3.2 - Gli utenti del servizio acquedotto

Andamento storico degli utenti del servizio acquedotto

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermenate	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%
2016	2.515	2.768	4.167	3.581	1.860	2.964	2.604	2.108	22.567	38	0,17%
Variazione 2001-2016											
Assoluta	545	581	1.020	435	245	756	479	328	6.004		
%	27,66%	26,57%	32,41%	13,83%	15,17%	34,24%	22,54%	18,43%	36,25%		

Variazione del numero degli utenti 2015 - 2016

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermenate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
2015	2.516	2.769	4.146	3.575	1.874	2.950	2.602	2.097	22.529
2016	2.515	2.768	4.167	3.581	1.860	2.964	2.604	2.108	22.567
Variazione assoluta	-1	-1	21	6	-14	14	2	11	38
Variazione %	-0,04%	-0,04%	0,51%	0,17%	-0,75%	0,47%	0,08%	0,52%	0,17%

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.

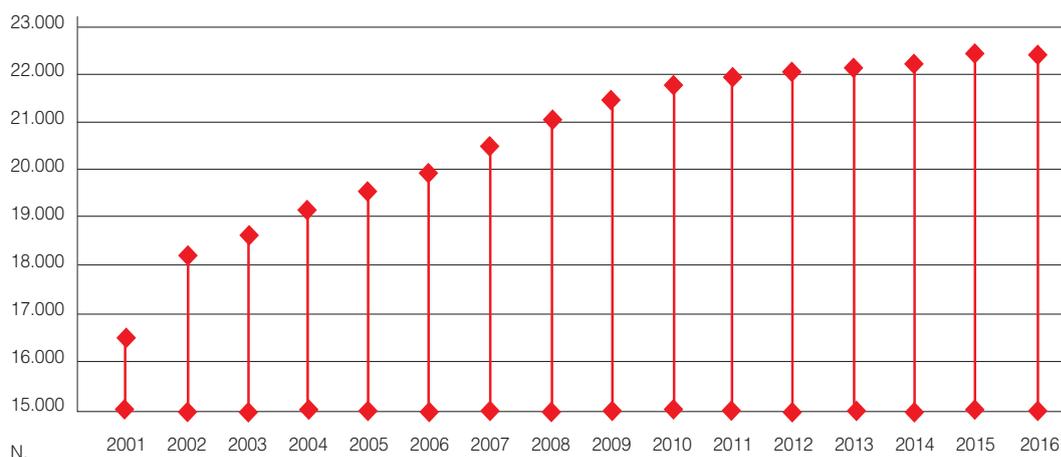
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2016

Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	18	2.312	185		2.515
Cadorago	14	2.588	166		2.768
Caronno Pertusella		3.447	539	181	4.167
Ceremate	17	3.254	310		3.581
Guanzate	11	1.697	152		1.860
Lomazzo		2.680	248	36	2.964
Rovellasca		2.387	217		2.604
Rovello Porro		1.920	188		2.108
Totale 2016	60	20.285	2.005	217	22.567
Totale 2015	58	20.238	2.018	215	22.529
Totale 2014	62	20.090	2.040	209	22.401
Totale 2013	62	19.973	2.052	206	22.293
Totale 2012	61	19.928	2.071	201	22.261

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

Andamento degli utenti del servizio acquedotto





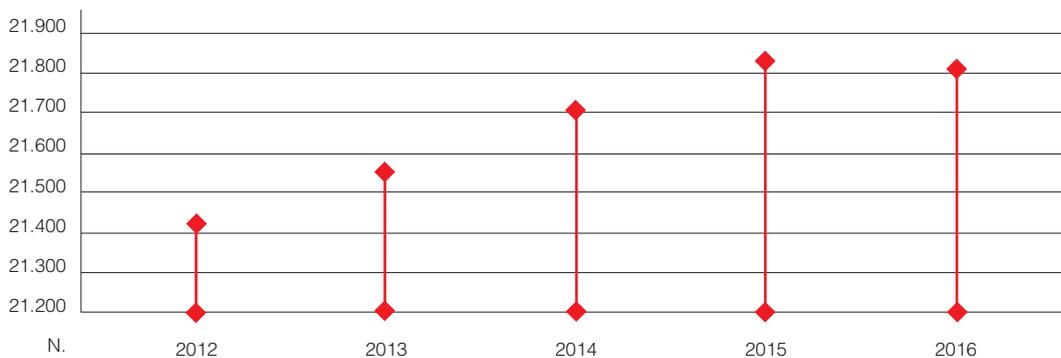
6.3.3 - Gli utenti del servizio fognatura

Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016	Grado di copertura del servizio(*)
Bregnano	2.399	2.445	2.442	2.457	2.451	97,46%
Cadorago	2.533	2.581	2.592	2.645	2.614	94,44%
Caronno Pertusella	3.798	3.813	3.897	3.876	3.873	92,94%
Ceremate	3.428	3.424	3.453	3.469	3.459	96,59%
Guanzate	1.779	1.786	1.793	1.803	1.785	95,97%
Lomazzo	2.804	2.813	2.824	2.875	2.894	97,64%
Rovellasca	2.543	2.574	2.577	2.573	2.577	98,96%
Rovello Porro	2.048	2.046	2.050	2.064	2.084	98,86%
Utenze produttive	87	85	84	83	86	
Totale	21.419	21.567	21.712	21.845	21.823	96,70%
Variazione assoluta su anno precedente		148	145	133	-22	
Variazione percentuale su anno precedente		0,69%	0,67%	0,61%	-0,10%	

*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra gli utenti del servizio acquedotto e gli utenti del servizio fognatura nel 2016

Andamento degli utenti del servizio fognatura nel periodo 2012 - 2016





6.3.4 - Gli utenti del servizio depurazione

Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2011	2012	2013	2014	2015
Bregnano	2.399	2.445	2.442	2.457	2.451
Cadorago	2.533	2.581	2.592	2.645	2.614
Caronno Pertusella	3.798	3.813	3.897	3.876	3.873
Ceremate	3.428	3.424	3.453	3.469	3.459
Guanzate	1.779	1.786	1.793	1.803	1.785
Lomazzo	2.804	2.813	2.824	2.875	2.894
Rovellasca	2.543	2.574	2.577	2.573	2.577
Rovello Porro	2.048	2.046	2.050	2.064	2.084
Utenze produttive	87	85	84	83	86
Totale	21.419	21.567	21.712	21.845	21.823
Variazione assoluta su anno precedente		148	145	133	-22
Variazione percentuale su anno precedente		0,69%	0,67%	0,61%	-0,10%

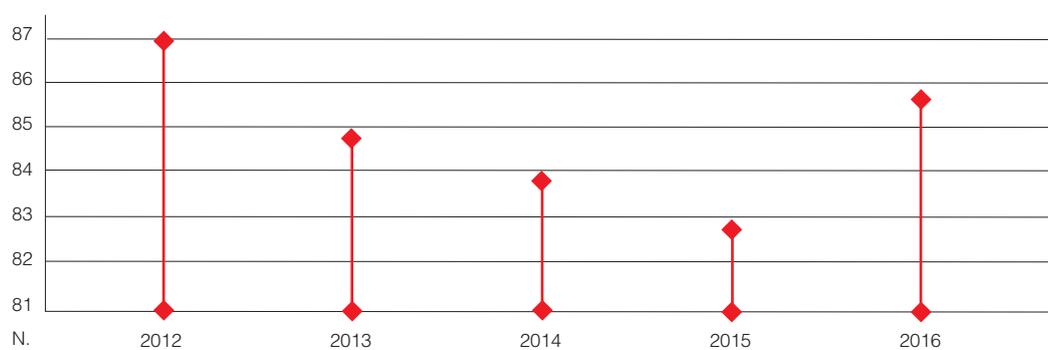
Dettaglio delle utenze produttive del servizio depurazione

Industria	2012	2013	2014	2015	2016	Localizzazione prevalente
Tessile	16	15	16	16	16	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	12	12	11	11	12	Uniforme sul territorio
Galvaniche	7	6	6	5	5	Saronno, Caronno Pertusella
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	9	10	9	9	9	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	9	8	7	6	7	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	19	19	20	21	22	Uniforme sul territorio
Altre	9	9	9	9	9	Uniforme sul territorio
Totale	87	85	84	83	86	

Incidenza delle utenze produttive per settore di attività nel 2016

Tipologia attività	N°	Incidenza percentuale
Tessili	16	18,60%
Alimentari	12	13,95%
Galvaniche	5	5,81%
Farmaceutiche	6	6,98%
Chimiche	9	10,47%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	7	8,14%
Carrozzerie/ Autolavaggi	22	25,58%
Altre	9	10,47%
Totale	86	100,00%

Andamento delle utenze produttive nel 2016

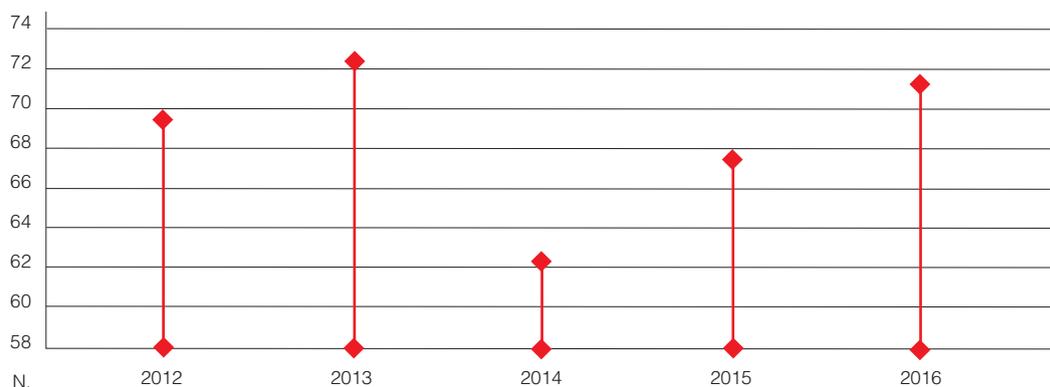


6.3.5 - Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche

Anno	Aziende che hanno stipulato contratto per l'utilizzo del servizio	Variazione su anno precedente
2012	70	12
2013	73	3
2014	63	-10
2015	68	5
2016	72	4

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

Andamento delle utenze del servizio trattamento reflui fosse settiche nel periodo 2012 - 2016



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.

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.



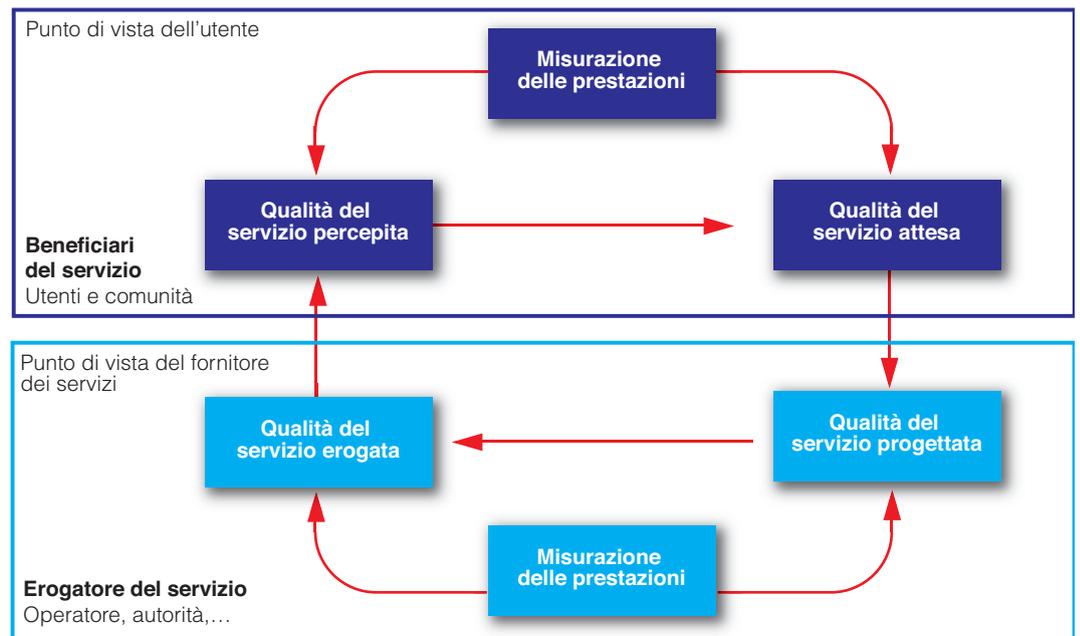
6.3.7 - La qualità delle relazioni

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 fondamentale: è quella che molto spesso può fare la differenza., avvicinando il percepito con le attese.

Pertanto le azioni degli operatori coinvolti sono mirate a far sì che il percepito eguagli le attese. Lo strumento più potente è la comunicazione:



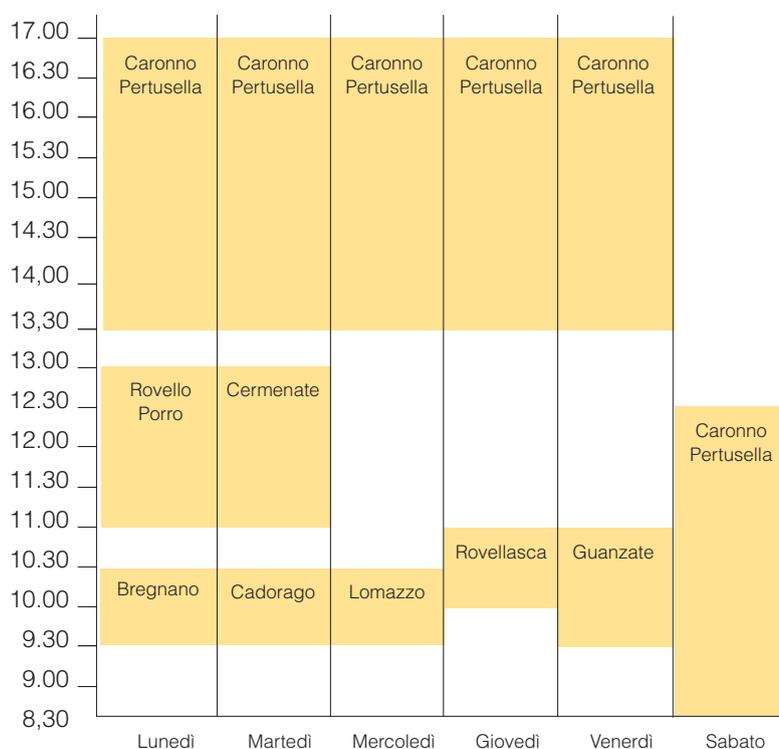
6.3.8 - Servizi agli utenti

I canali di accesso	
Telefono:	02 9655646 centralino;
Numero verde	Pronto intervento 800 11 00 99
Numero verde servizio clienti	800 593 294
Fax:	02 9659422
Portale internet:	www.lura-ambiente.it
E-mail:	info@lura-ambiente.it, sportello@lura-ambiente.it
E-mail certificata:	lura-ambiente@legalmail.it
Sportelli clienti:	8 sportelli collocati in ciascun Comune ove Lura Ambiente gestisce il servizio idrico integrato, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche riguardanti i servizi offerti

Gli sportelli di accoglienza

I servizi di sportello sono presenti in tutti i Comuni ove Lura Ambiente opera. Dal 1° luglio 2016, in conformità a quanto previsto dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il sistema idrico n° 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 sono stati ampliati gli orari dello sportello presso la sede di Caronno Pertusella, garantendo un'apertura dal lunedì al venerdì di otto ore ed il sabato di quattro ore. Negli altri sportelli presso i Comuni, dal 1° novembre 2016, abbiamo razionalizzato gli orari di apertura in base alle esigenze emerse. Per ridurre i tempi di attesa e migliorare l'organizzazione, è stato confermato 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 2016 circa 3.000.

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 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

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società**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 2016 circa 1.000. Tutte le chiamate con richiesta di intervento sono state registrate in un apposito programma informatico.

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.

**Pronto intervento**

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

Numero verde per il servizio clienti

È stato istituito il numero verde per il servizio clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,00.

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.

Accesso civico

L'accesso civico è il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le pubbliche amministrazioni abbiano omesso di pubblicare pur avendone l'obbligo.

La richiesta può essere presentata sul modulo appositamente predisposto allegando fotocopia del documento d'identità in corso di validità e presentata:

- via posta elettronica all'indirizzo: accesso.civico@lura-ambiente.it
- via fax al n° 0039 02 9659422
- via posta ordinaria

consegnato a mano presso gli uffici o presso gli sportelli.

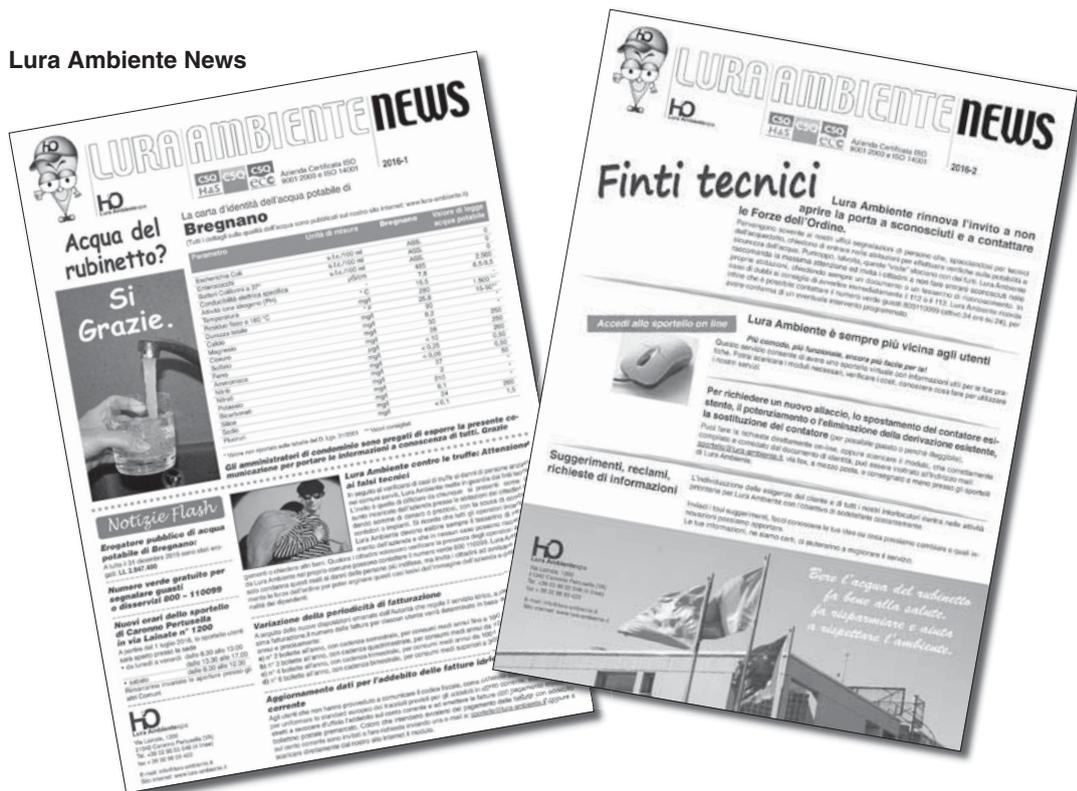
Gestione della morosità

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

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.3.9 - Comunicazione

Lura Ambiente News



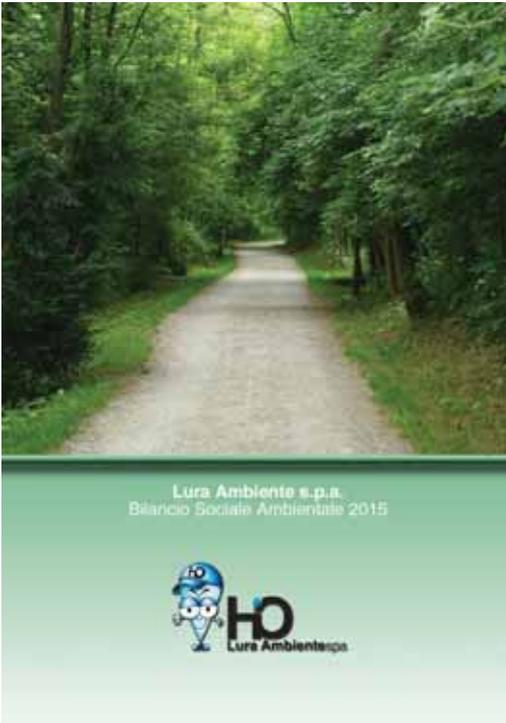
Lura Ambiente News è il foglio di informazioni pubblicato due volte all'anno. Viene spedito agli utenti unitamente alla fattura.

Il sito internet

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

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 forma cartacea o cd, a circa 200 tra associazioni dei consumatori, rappresentanti istituzionali e stakeholder. È inoltre consultabile sul sito internet.

6.3.10 - Trasparenza e qualità

Carta del servizio idrico



I tempi di risposta e di intervento sono quelli previsti dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il sistema idrico n° 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015.

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

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

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

Segnalazioni e reclami

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

Reclami scritti

I reclami scritti pervenuti sono stati 16.

Anno 2016

Numero reclami pervenuti	16
Numero risposte inviate	16
Servizi oggetto di reclamo	
Servizio Acquedotto	14
Servizio Fognatura	1
Servizio Depurazione e Collettamento	0
Altro	1

Reclami scritti pervenuti nel 2016 distinti per servizio e per Comune

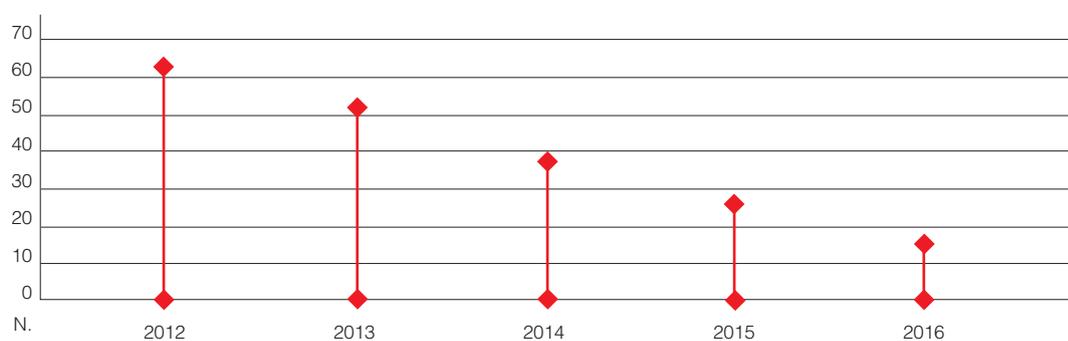
Comuni	Totale	Acquedotto	Fognatura	Depurazione e Collettamento	Altro
Bregnano	5	4			1
Cadorago	1	1			
Caronno Pertusella	1	1			
Ceremate	1		1		
Guanzate	3	3			
Lomazzo	2	2			
Rovellasca	1	1			
Rovello Porro	2	2			
Saronno	-				
Altri	-				
Totale	16	14	1	-	1
Tempo medio di risposta (giorni)					3,75

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2012	2013	2014	2015	2016
Numero reclami pervenuti	63	52	37	27	16
Numero risposte inviate	63	52	37	27	16
Tempo medio di risposta (giorni)	3,89	4,98	5,62	7,11	3,75
Numero reclami scritti ogni 1000 utenti	2,83	2,33	1,65	1,20	0,71

Andamento annuale dei reclami scritti



Servizi oggetto di reclamo	2012	2013	2014	2015	2016
Servizio Acquedotto	40	26	18	17	14
Servizio Fognatura	19	25	17	6	1
Servizio Depurazione e Collettamento	4	1	2	3	-
Altro	-	-	-	1	1
Totale	63	52	37	27	16

Segnalazioni verbali

Anno 2016	
Numero comunicazioni pervenute	385
Media mensile	32,1

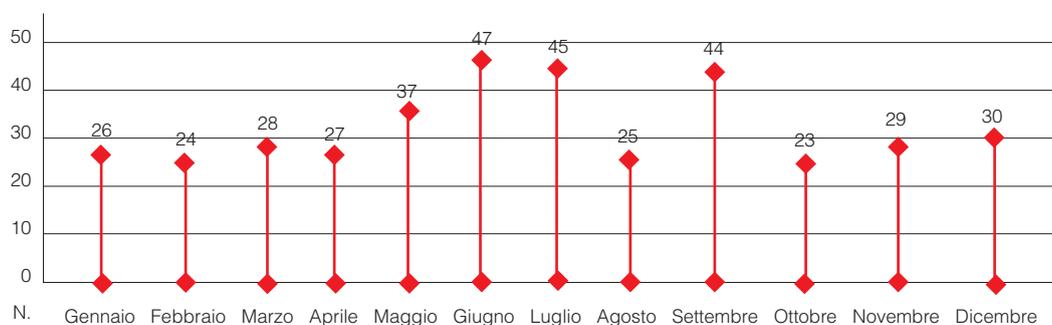
Segnalazioni verbali distinte per Comune

Anno 2016	
Bregnano	46
Cadorago	30
Caronno Pertusella	74
Ceremate	87
Guanzate	30
Lomazzo	28
Rovellasca	43
Rovello Porro	47
Saronno	-
Totale	385

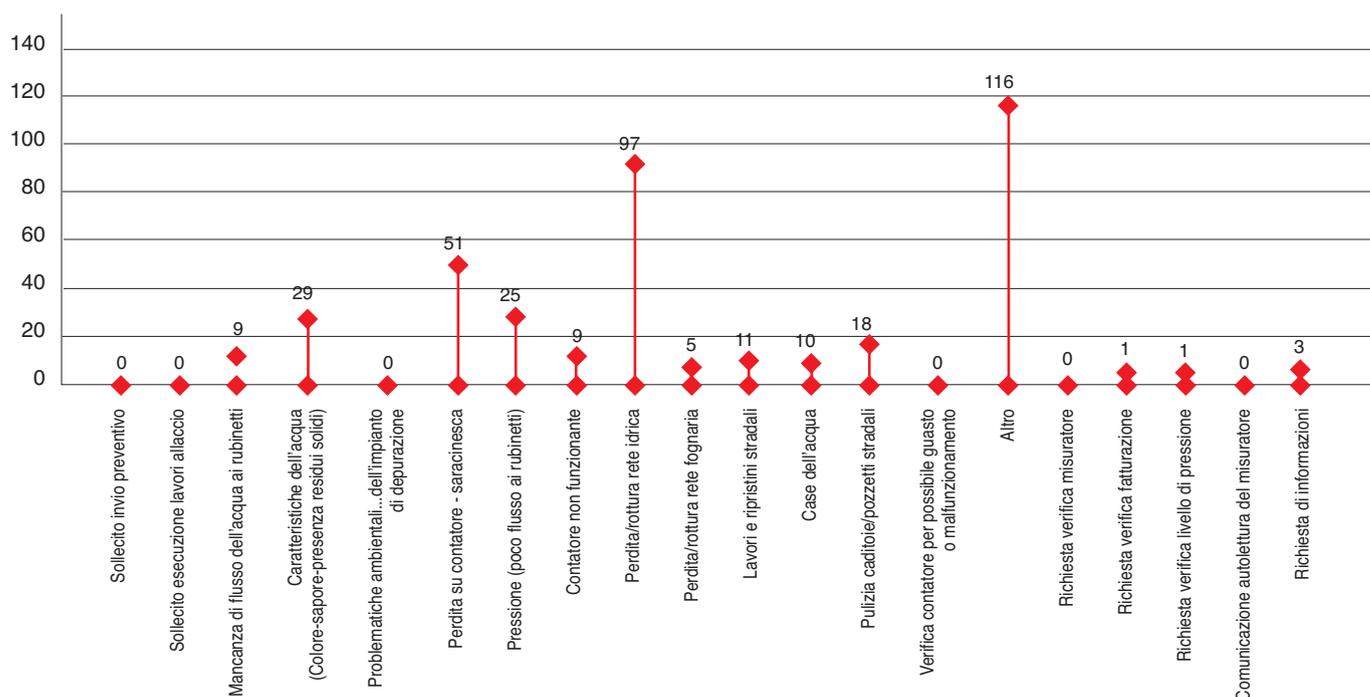
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Segnalazioni verbali pervenute nel 2016 distinte per mese

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale	Incidenza percentuale
Bregnano	1	2	1	3	7	5	7	1	8	1	4	6	46	11,95%
Cadorago	2	3	0	2	5	3	4	4	2	1	3	1	30	7,79%
Caronno Pertusella	6	8	6	7	9	8	6	3	7	7	3	4	74	19,22%
Ceremate	6	3	7	7	5	12	10	10	13	4	6	4	87	22,60%
Guanzate	4	2	1	0	4	1	2	0	5	2	5	4	30	7,79%
Lomazzo	4	1	3	1	3	5	5	1	2	0	0	3	28	7,27%
Rovellasca	3	4	5	4	1	6	1	4	3	4	4	4	43	11,17%
Rovello Porro	0	1	5	3	3	7	10	2	4	4	4	4	47	12,21%
Saronno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Totale	26	24	28	27	37	47	45	25	44	23	29	30	385	100,00%



Segnalazioni verbali pervenute nel 2016 distinte per tipologia



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale delle segnalazioni verbali

Segnalazioni verbali	2012	2013	2014	2015	2016
Numero comunicazioni pervenute	516	346	335	304	385
Media mensile	43,0	28,8	27,9	25,3	32,1
Numero segnalazioni verbali ogni 1000 utenti	23,18	15,54	14,95	13,49	17,06

Andamento annuale delle segnalazioni verbali distinte per anno

Elementi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
2012	21	20	40	26	33	29	43	18	13	43	29	19	516
2013	23	21	21	32	37	34	44	35	24	27	16	32	346
2014	19	23	19	31	22	42	24	16	36	40	41	22	335
2015	24	25	25	22	26	28	28	13	29	36	31	17	304
2016	26	24	28	27	37	47	45	25	44	23	29	30	385

Andamento annuale delle segnalazioni verbali distinte per Comune

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Bregnano	74	47	47	42	46
Cadorago	59	46	40	27	30
Caronno Pertusella	87	68	73	56	74
Ceremate	81	37	48	48	87
Guanzate	41	28	44	28	30
Lomazzo	69	44	38	37	28
Rovellasca	62	34	24	32	43
Rovello Porro	43	42	21	31	47
Saronno	-	-	-	3	-
Totale	516	346	335	304	385

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento annuale delle segnalazioni verbali distinte per tipologia

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Sollecito invio preventivo					
Sollecito esecuzione lavori allaccio					
Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	73	36	13	8	9
Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	24	24	25	15	29
Problematiche ambientali (...) dell'impianto di depurazione					
Perdita su contatore - saracinesca	165	99	65	73	51
Pressione (poco flusso dai rubinetti)	28	30	21	33	25
Contatore non funzionante	52	7	11	3	9
Perdita/rottura rete idrica	105	88	81	75	97
Perdita/rottura rete fognaria	1	6	18	9	5
Lavori e ripristini stradali	3	3	10	4	11
Case dell'acqua					10
Pulizia caditoie/pozzetti stradali					18
Verifica contatore per possibile guasto o al malfunzionamento					
Altro	65	53	91	83	116
Richiesta verifica misuratore					1
Richiesta rettifica fatturazione					1
Richiesta verifica livello di pressione					1
Comunicazione autolettura del misuratore					
Richiesta di informazioni					3
Totale complessivo	516	346	335	304	385

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.

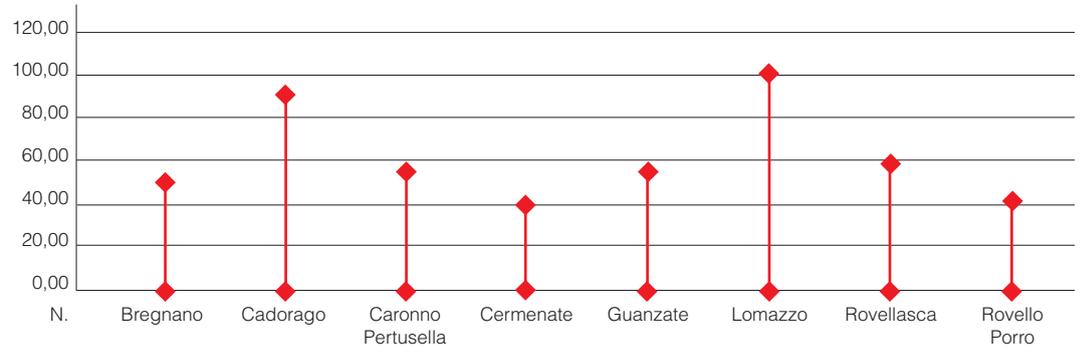
Riepilogo segnalazioni e reclami scritti e verbali pervenuti nel 2016

Comuni	Segnalazioni e reclami			Utenti	Rapporto n° utenti/ segnalazioni
	Scritti	Verbali	Totale		
Bregnano	5	46	51	2.515	49,31
Cadorago	1	30	31	2.768	89,29
Caronno Pertusella	1	74	75	4.167	55,56
Ceremate	1	87	88	3.581	40,69
Guanzate	3	30	33	1.860	56,36
Lomazzo	2	28	30	2.964	98,80
Rovellasca	1	43	44	2.604	59,18
Rovello Porro	2	47	49	2.108	43,02
Totale 2016*	16	385	401	22.567	56,28
Totale 2015*	27	304	331	22.529	68,06
Totale 2014*	37	335	372	22.401	60,22
Totale 2013*	52	346	398	22.293	56,01
Totale 2012*	63	516	575	22.261	38,71

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

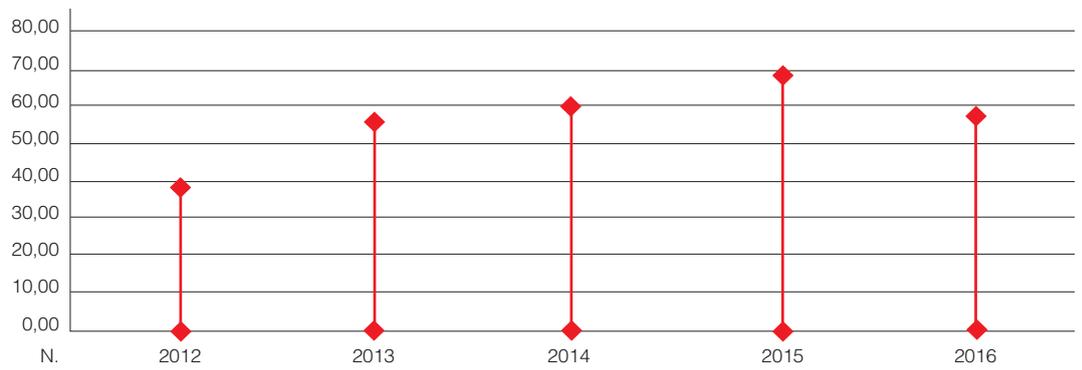
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Rapporto utenti/segnalazioni distinto per Comune nel 2016



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

Rapporto utenti/segnalazioni nel periodo 2012-2016



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 pubblicistica in materia 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 e 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.

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.

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.

6.5 - I Comuni

La collocazione territoriale



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

La popolazione residente

Comuni	2012	2013	2014	2015	2016 ⁽¹⁾	Variazione % 2012-2016
Bregnano	6.313	6.493	6.480	6.501	6.472	2,52%
Cadorago	7.806	7.887	7.884	7.897	7.919	1,45%
Caronno Pertusella	16.781	17.246	17.385	17.525	17.713	5,55%
Ceremate	9.092	9.193	9.245	9.144	9.218	1,39%
Guanzate	5.756	5.816	5.791	5.788	5.830	1,29%
Lomazzo	9.343	9.609	9.735	9.849	9.952	6,52%
Rovellasca	7.703	7.787	7.797	7.724	7.815	1,45%
Rovello Porro	6.118	6.192	6.210	6.212	6.139	0,34%
Saronno	38.902	39.422	39.437	39.401	39.282	0,98%
Totale	107.814	109.645	109.964	110.041	110.340	2,34%

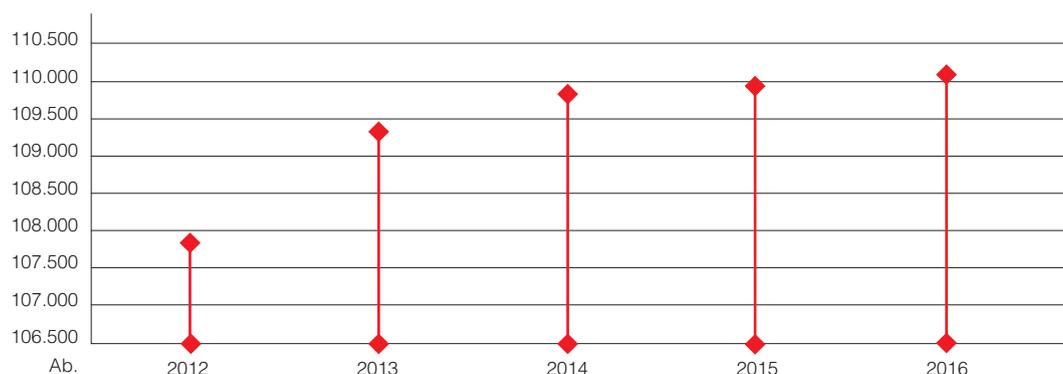
1) Dati comunicati dagli Uffici Anagrafe del Comune

La variazione della popolazione residente

Comuni	2015	2016	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.501	6.472	-29	-0,45%
Cadorago	7.897	7.919	22	0,28%
Caronno Pertusella	17.525	17.713	188	1,07%
Ceremate	9.144	9.218	74	0,81%
Guanzate	5.788	5.830	42	0,73%
Lomazzo	9.849	9.952	103	1,05%
Rovellasca	7.724	7.815	91	1,18%
Rovello Porro	6.212	6.139	-73	-1,18%
Saronno	39.401	39.282	-119	-0,30%
Totale	110.041	110.340	299	0,27%

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

Andamento popolazione residente



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

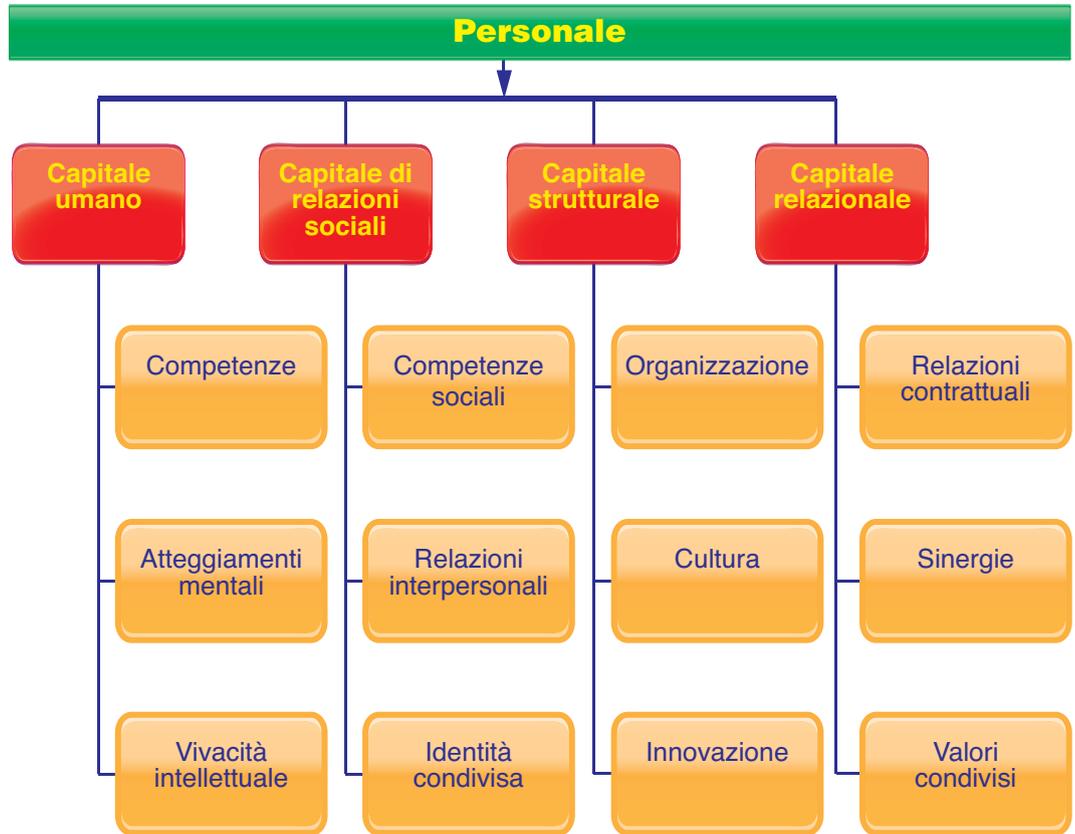
Lura Ambiente rifiuta il ricorso ad abusi verbali e coercizioni mentali e fisiche per imporre l'esecuzione del lavoro assegnato o per punire eventuali errori in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori. Nel caso in cui si giudicasse di dover ricorrere a sanzioni disciplinari, verrà preso a riferimento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

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

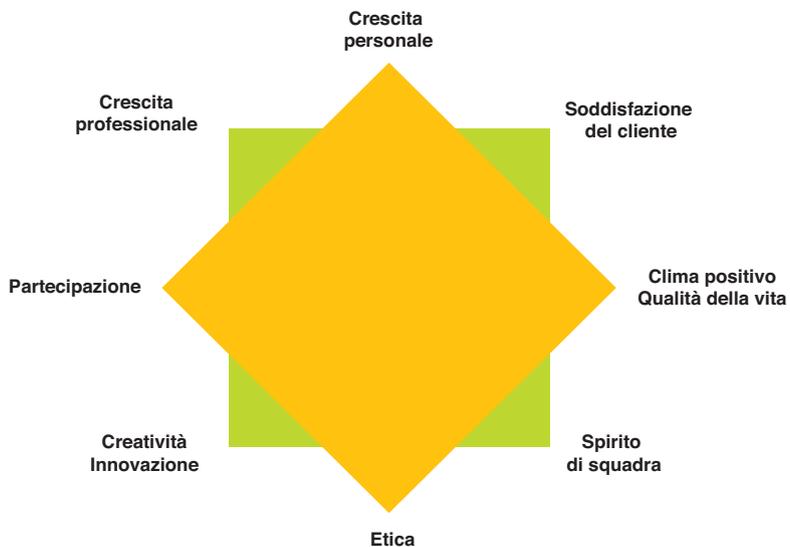
Retribuzione

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

Le persone: depositarie di una “ricchezza” insostituibile

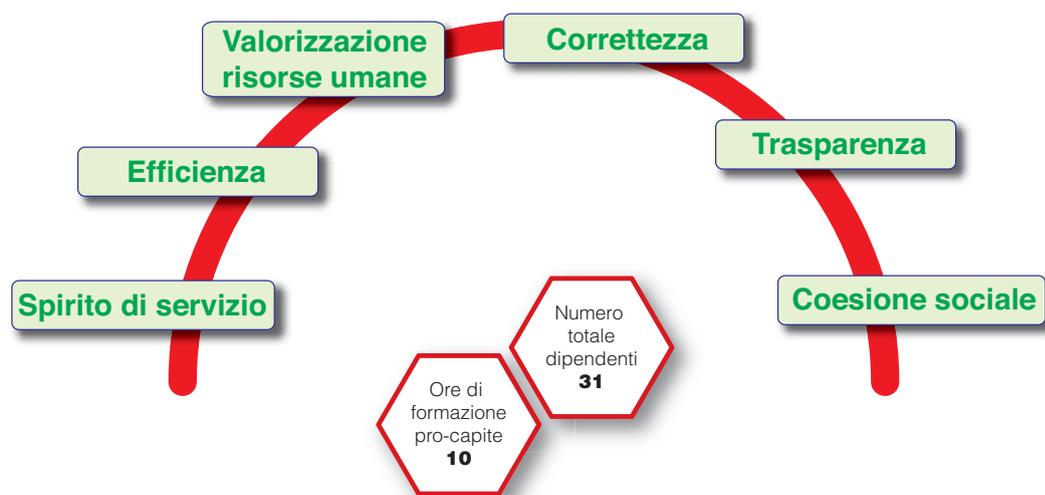


Nelle aziende di servizi, la qualità delle performances dipende in misura notevole dalla capacità di valorizzare le competenze e le attitudini delle persone conferendo loro ampi spazi di autonomia.



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 2016

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2012	32
2013	32
2014	32
2015	32
2016	31
Età media (anni)	43

Nel corso del 2016, Lura ambiente si è avvalsa, tramite agenzia, del lavoro di personale interinale. Alla data del 31 dicembre 2016 le figure professionali a tale titolo erano quattro.

Composizione per genere

Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2012	21	66	11	34
2013	21	66	11	34
2014	21	66	11	34
2015	21	66	11	34
2016	21	68	10	32

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Numero dipendenti per qualifica

Anni	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
2012	1	21	10	32
2013	1	21	10	32
2014	1	21	10	32
2015	1	21	10	32
2016	1	20	10	31

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
2012	32	29	3	-	32
2013	32	29	3	-	32
2014	31	29	3	1	32
2015	31	29	3	1	32
2016	30	26	4	1	31

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

Percorso formativo del personale

Anni	Laureati	Diplomati	Altro
2012	3	28	4
2013	3	26	3
2014	3	26	3
2015	3	26	3
2016	3	26	3

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

Le politiche delle pari opportunità

Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro viene garantita l'effettiva pari dignità delle persone. La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dove sono definiti stipendi base per ciascuna categoria. Lura Ambiente è attenta inoltre ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo.

Work –Life balance

Lura Ambiente ha da tempo sviluppato un approccio basato sulla centralità della persona non solo per quanto attiene gli aspetti più strettamente connessi al rapporto di lavoro, ma anche con particolare attenzione alle diverse esigenze dell'intero ciclo della vita professionale e personale, nella consapevolezza che l'equilibrio tra vita professionale e vita privata costituisce un valore comune da proteggere e tutelare. Orari di ingresso al lavoro flessibili: gli accordi sindacali sull'orario di ingresso al lavoro hanno introdotto forme di flessibilità specialmente per il personale impiegatizio. Altre forme di flessibilità a favore dei dipendenti: ai dipendenti possono essere concessi, giustificandone il motivo, permessi retribuiti, oltre a quelli previsti dalla legge (esempio: visite specialistiche, ecc.).

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

La formazione e la crescita professionale

Nel corso del 2016 sono state erogate complessivamente 346 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di 10 ore, come evidenziato nel prospetto che segue:

Formazione (ore totali)

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Totale	262	202	276	499	346
Media ore/anno addetto	8	6	8	16	10

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

**Gli aspetti formativi hanno preso in considerazione le seguenti tematiche:**

Aggiornamento RLS
Formazione addetti primo soccorso
Aggiornamento nuova normativa CLP
Aggiornamento nuova norma CEI 11/27
Formazione sulla gestione di potenziali situazioni pericolose
Aggiornamento formazione utilizzo carriponte e mezzi di sollevamento
Corso preposto
L'amianto in edilizia

Le opportunità di formazione e crescita professionale

Nel corso degli anni è stata offerta l'opportunità di effettuare stages presso Lura Ambiente.

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Partecipanti a stages	1	3	1	1	1

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori

Nel corso degli anni, 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 2016 è stato ulteriormente aggiornato il documento di valutazione dei rischi per i seguenti aspetti:

- a** Inserimento nuovi addetti
- b** Aggiornamento valutazione rischio CEM
- c** Aggiornamento rumore
- d** Aggiornamento monitoraggio stress lavoro correlato.



Infortuni sul posto di lavoro

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Personale coinvolto	0	0	1	0	1
Giorni di lavoro	0	0	18	0	10
Ore di lavoro	0	0	135	0	72
% ore annue lavorabili (*)	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	0,13%
Media ore annuali/addetto per infortuni	0	0	4	0	2

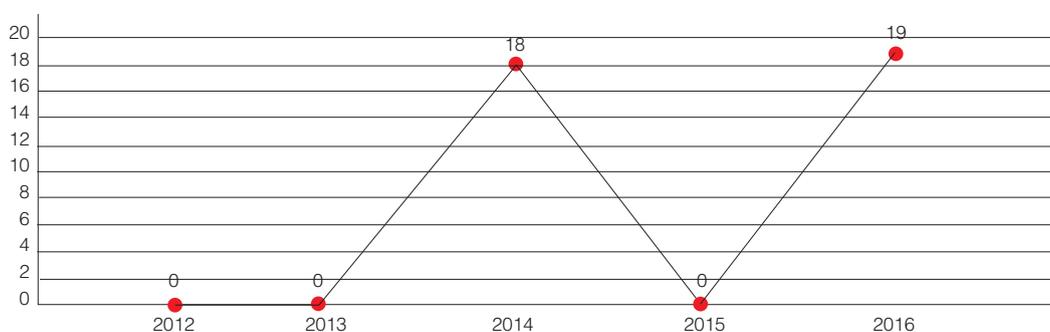
(*): Percentuale sulle ore annue lavorabili, pari a 1.750 ore/anno/addetto

Malattia

Elementi	2012	2013	2014	2015	2016
Personale coinvolto	13	19	15	16	16
Giorni di lavoro	145	164	107	148	397
Ore di lavoro	1.015	1428	803	1.106	2.981
% ore annue lavorabili (*)	1,81%	2,55%	1,43%	1,98%	5,32%
Media ore annuali/addetto per malattia	31,72	44,63	25,09	34,56	93,16

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

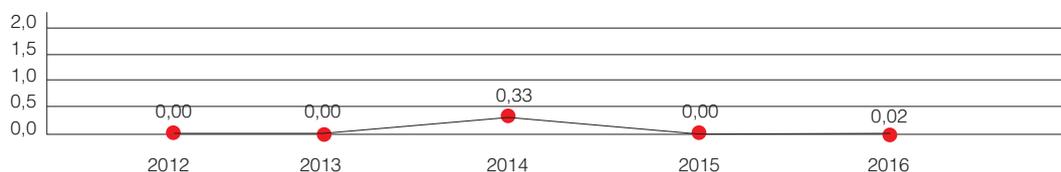
Andamento Indice di Frequenza (IF) degli infortuni sul posto di lavoro



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	2012	2013	2014	2015	2016
Ore ordinarie lavorate	52.004	51.342	51.135	50.712	47.984
Ore straordinarie lavorate	3.389	3.923	3.621	3.674	4.127
Totale ore lavorate	55.393	55.265	54.756	54.386	52.111
Ore di ferie godute	7.216	6.120	6.068	6.502	5.832
Ore di assenza per malattia	1.015	1.428	803	1.106	3743
Ore di assenza per infortunio	0	90	135	0	72
Ore di assenza per altri motivi	1.040	839	1.162	1.018	950
Totale giornate di assenza (1)	1.236	1.130	1.089	1.150	1.333
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	4,0%	4,4%	3,8%	4,2%	9,8%

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

Relazioni industriali

I rapporti con le rappresentanze sindacali sono gestiti attraverso incontri periodici con la Rsu e, a secondo delle problematiche, con le organizzazioni sindacali provinciali. Nel corso del 2016, 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.

Coordinamento:

Ing. Giancarlo Gerosa
Daniele Vanini
Tomaso Bernasconi

Grafica:

Studio **N&B** pubblicità

Foto divisori

Nerio Raccanelli



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

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