

Bilancio Sociale Ambientale 2019



Lura Ambientespa



Lura Ambiente spa

Bilancio Sociale Ambientale 2019



Considero valore ogni forma di vita, la neve, la fragola, la mosca.

Considero valore il regno minerale, l'assemblea delle stelle.

Considero valore il vino finché dura il pasto, un sorriso involontario, la stanchezza di chi non si è risparmiato, due vecchi che si amano.

Considero valore quello che domani non varrà più niente e quello che oggi vale ancora poco.

Considero valore tutte le ferite.

Considero valore risparmiare acqua, riparare un paio di scarpe, tacere in tempo, accorrere a un grido, chiedere permesso prima di sedersi, provare gratitudine senza ricordare di che.

Considero valore sapere in una stanza dov'è il nord, qual è il nome del vento che sta asciugando il bucato.

Considero valore il viaggio del vagabondo, la chiusura della monaca, la pazienza del condannato, qualunque colpa sia.

Considero valore l'uso del verbo amare e l'ipotesi che esista un creatore.

Molti di questi valori non ho conosciuto.

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

Ognuno vale tanto
quanto le cose a cui si interessa

Marco Aurelio
(da "Pensieri")

Indice

1	Comunicazione del Presidente	7
1.1	Lettera del Presidente	9
1.2	Essere responsabili in dieci mosse	10
1.3	Le azioni condotte	11
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	17
2.3	Profilo generale del report	18
2.4	La struttura del report	19
3	Il nostro profilo	21
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	23
3.2	La nostra visione	24
3.3	La nostra missione	25
3.4	I nostri valori	26
3.5	La nostra presenza sul territorio	27
3.6	I nostri mestieri	28
3.7	La nostra storia	29
3.8	Soggetti e competenze del servizio idrico integrato	30
3.9	Com'è governata l'azienda	31
3.10	La struttura operativa	32
3.11	I nostri interlocutori	33
3.12	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	34
4	Le nostre relazioni economiche	35
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	37
4.2	I risultati della gestione	38
4.3	Il conto economico	39
4.4	I ricavi	40
4.5	I costi operativi	41
4.6	Lo stato patrimoniale	44
4.7	Investimenti e autofinanziamento	45
4.8	Le tariffe del servizio idrico integrato	46
4.9	La tariffazione del collettamento e della depurazione dei reflui industriali	48
5	Le nostre relazioni ambientali	49
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	51
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	53
5.3	La regolazione del servizio idrico integrato	54
5.4	Servizio acquedotto	58
5.5	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H ₂ O	85
5.6	Servizio fognatura	92
5.7	Gestione cartografica delle reti	97
5.8	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	99
5.9	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	107
5.10	Abitanti equivalenti	122
5.11	Scarichi attività produttive	124
5.12	Scarichi reflui delle fosse settiche	127
5.13	L'attività di controllo	128
5.14	Il recupero ambientale del torrente Lura	134
5.15	Parco del Lura	136

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	137
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	139
6.2	Gli azionisti	140
6.3	Gli utenti	141
6.4	I fornitori	168
6.5	I Comuni	170
6.6	Le risorse umane	173
6.7	Istituzioni e territorio	181

Comunicazione del Presidente

L'estremo interrogativo da uomo responsabile non è:
come ne vengo fuori con eroismo,
bensì: come deve continuare a vivere una generazione futura.
Soltanto da questo interrogativo responsabile di fronte alla storia
possono nascere soluzioni fruttuose,
anche se, provvisoriamente, molto demoralizzanti.

D. Bonhoeffer
Resistenza e resa

L'ecologia umana è una necessità imperativa.
Adottare in ogni circostanza un modo di vivere rispettoso
dell'ambiente e sostenere la ricerca e lo sfruttamento di energie
adeguate che salvaguardino il patrimonio del creato
e non comportino pericolo per l'uomo devono essere
priorità politiche ed economiche.

Benedetto XVI
Responsabilità dell'uomo per evitare disastri sociali e ambientali
Osservatore Romano del 10 giugno 2011



1.1 - Lettera del Presidente

Presentiamo quest'anno il nostro diciottesimo Bilancio Sociale Ambientale.

Dalla lettura dei Bilanci Sociali Ambientali degli anni precedenti, abbiamo assunto come Visione quella di assicurare solide fondamenta alla Società e come Missione quella di essere capaci di creare valore per tutti gli stakeholder e di assumere impegni concreti per uno sviluppo sostenibile. Ed è proprio lungo i percorsi quotidiani che ci sforziamo di dar corpo a questi riferimenti, cercando di coniugare la solidità economica e l'ambiente, l'innovazione e la responsabilità.

Durante gli anni abbiamo cercato di testimoniare il nostro impegno a favore della comunità e del sistema economico locale attraverso una gestione efficiente dei nostri servizi e un'azione costante per migliorarne l'impatto sul piano della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

In questo nostro impegno abbiamo ottenuto risultati importanti, che, pur lusingandoci, tuttavia non ci appagano; al contrario ci stimolano, anche in questa fase di transizione, a migliorare ancora

In questi anni abbiamo continuato a dare piena sostanza alla nostra responsabilità sociale e continueremo a fare ciò fino a quando non si completerà la fase di aggregazione di Lura Ambiente nelle

società pubbliche appositamente costituite per ciascun ambito provinciale (gestori unici), rispettivamente Como Acqua S.r.l. ed Alfa S.r.l., prevista a partire dal 01 gennaio 2021 sia per l'Ambito di Como che per quello di Varese.

Seppur lavorando in questo momento di provvisorietà, abbiamo continuato nel 2019 a migliorare gli aspetti organizzativi, le conoscenze, le competenze e a promuovere comportamenti sostenibili e socialmente responsabili.

Il Bilancio Sociale Ambientale che presentiamo ci consente di rendicontare come abbiamo assolto a questi compiti. Un impegno, quello della rendicontazione sociale, assunto con il desiderio di rendere più accessibile il senso e il significato delle nostre attività e, soprattutto, di valutare e migliorarne la ricaduta sociale, cercando di produrre relazioni significative e fiducia.

Il nostro lavoro di un anno attende, ancora una volta, il giudizio e come sempre restiamo in attesa di ogni segnalazione, positiva o negativa, che ci possa consentire di migliorare e di rinsaldare il rapporto di fiducia e cooperazione che vorremmo avere ogni giorno con tutta la comunità a cui sentiamo di appartenere.

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

Il Presidente

Ing. Giancarlo Gerosa



1.2 - Essere responsabili in dieci mosse



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

1.3 - Le azioni condotte

Le azioni condotte sono state strutturate sulla base di specifici obiettivi volti ad integrare l'aspetto operativo con la sostenibilità ambientale.

Promuovere la centralità del cliente

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi

Valorizzare il capitale umano

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano

Qualificare la presenza nel territorio e tutelare l'ambiente

Riduzione dell'impatto ambientale

- Promuovere un uso efficiente delle risorse
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori

- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza delle comunità

- Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



Guida alla lettura

Come un fiume in piena
che la sabbia non può arrestare,
come l'onda
che dal mare si distende sulla riva,
come un filo d'erba
che germoglia senza far rumore,
ha bisogno dell'acqua
si addormenta sotto il sole
come un pesce
che risale a nuoto fino alla sorgente,
per scoprire dove nasce e si diffonde la vita

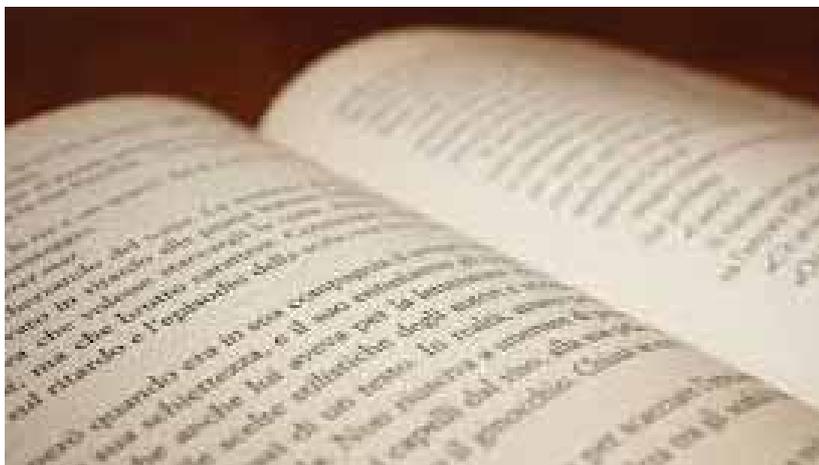
Canto popolare



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	17
2.3	Profilo generale del report	18
2.4	La struttura del report	19

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



La pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale presenta, oltre ai principali dati operativi, l'approccio di Lura Ambiente alla sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Il documento fornisce, infatti, una descrizione dei valori e delle strategie che guidano la gestione dell'azienda, nonché le performance conseguite nei tre ambiti di riferimento, allo scopo di favorire il dialogo con gli stakeholder.

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

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

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

Completezza

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

Equilibrio

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

Comparabilità

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

Guida alla lettura

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	ISO 45001 (1)	Bilancio Sociale	Bilancio Sociale Ambientale	Customer satisfaction	Certificati verdi
Anni	Politiche, carte, codici					Certificazioni di qualità			Reporting	Ascolto	Energia da fonti rinnovabili	
2002	●	●				●			●			
2003	●	●				●				●		
2004	●	●				●				●		
2005	●	●	●			●				●	●	
2006	●	●	●	●		●				●	●	
2007	●	●	●	●		●	●			●	●	
2008	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2009	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2010	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2011-2019	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(1) La norma ISO 45001 rappresenta l'evoluzione di una serie di norme proprietarie dedicate alla salute e sicurezza, in particolare modo lo standard 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 2019

- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente
Bilancio Sociale Ambientale 2018, pubblicato a giugno 2019

- 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

Articolazione del Bilancio Sociale Ambientale 2019

Le seguenti sezioni del Bilancio Sociale Ambientale presentano le performance conseguite e il relativo approccio gestionale ai temi di maggior rilievo nell'ambito delle attività svolte.

Capitoli	Temi	Riferimenti
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 ed 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

Il nostro profilo

Il ruscello

Tanta acqua è passata sotto i ponti
ed anche un grande fiume di sangue.
Ma ai piedi dell'amore
scorre un bianco ruscello.

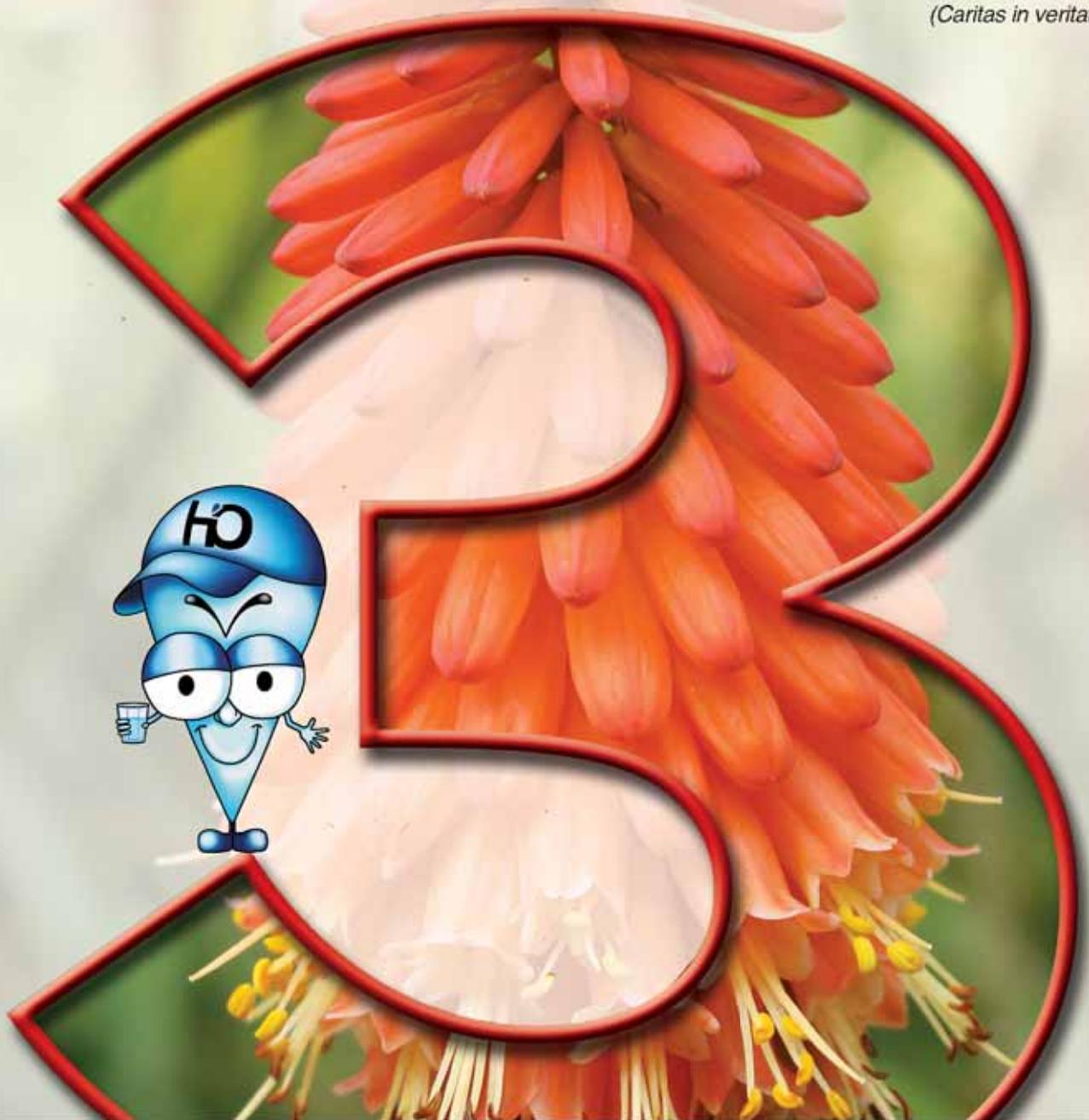
E nei giardini della luna
dove ogni giorno si fa festa a te
questo ruscello canta addormentato.

Quella luna è il mio capo
dentro cui gira un grande sole blu.
E gli occhi tuoi sono questo sole.

(J. Prevert)

"Il diritto all'alimentazione, così come quello all'acqua, rivestono un ruolo importante per il conseguimento degli altri diritti, ad iniziare dal diritto primario alla vita. È necessario, pertanto, che maturi una coscienza solidale che consideri l'alimentazione e l'accesso all'acqua come diritti universali di tutti gli esseri umani, senza distinzioni né discriminazioni"

(Caritas in veritate n.27)



Indice della sezione

3	Il nostro profilo	21
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	23
3.2	La nostra visione	24
3.3	La nostra missione	25
3.4	I nostri valori	26
3.5	La nostra presenza sul territorio	27
3.6	I nostri mestieri	28
3.7	La nostra storia	29
3.8	Soggetti e competenze del servizio idrico integrato	30
3.9	Com'è governata l'azienda	31
3.10	La struttura operativa	32
3.11	I nostri interlocutori	33
3.12	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	34

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

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
- ★ Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.
- ★ Promozione di pratiche ambientali sostenibili presso i fornitori e gli appaltatori.



Il nostro profilo

3.2 – La nostra visione

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.

Lura Ambiente è un'Azienda pubblica custode e responsabile di una risorsa, l'Acqua, fondamentale per l'equilibrio della vita.

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

- * 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:



3.4 - I nostri valori

I valori che definiscono l'identità dell'azienda e orientano lo svolgimento dell'attività sono:

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

Questi riferimenti valoriali sono declinati in:

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

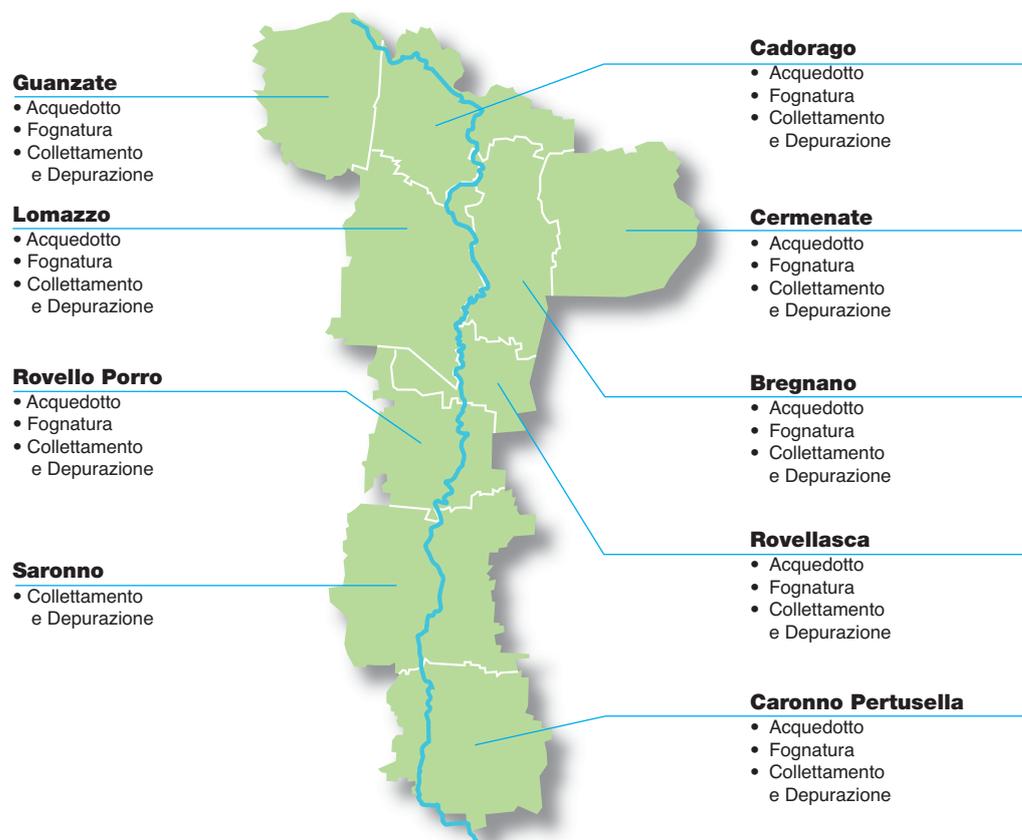
Lura Ambiente tiene sotto controllo gli impatti che la propria attività genera. Questi impatti, pur essendo disciplinati a livello normativo, costituiscono per Lura Ambiente non un limite ma l'opportunità per migliorare le performance e migliorare ulteriormente il rapporto con gli stakeholder.

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



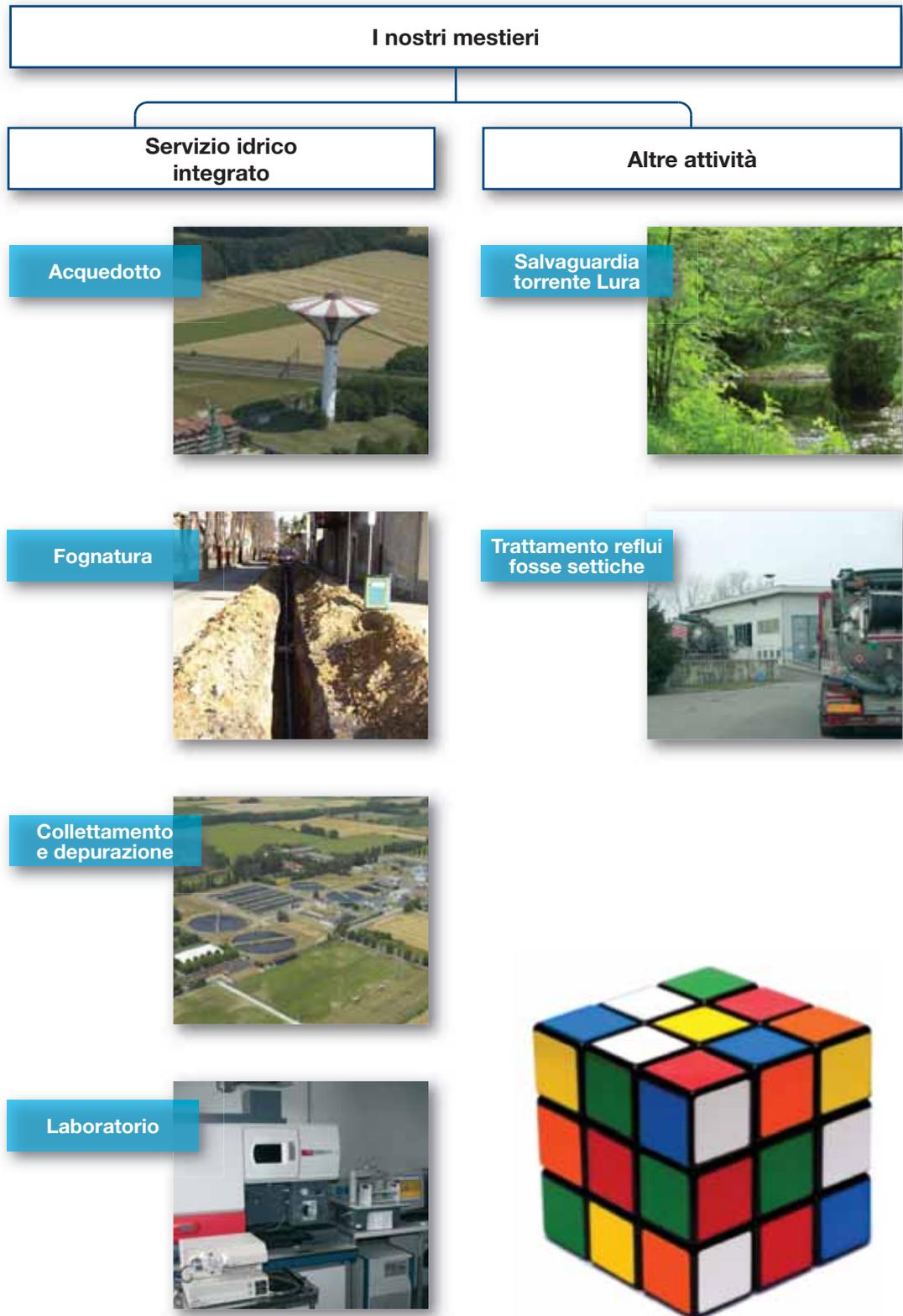
Trattamento reflui provenienti dalle fosse settiche

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



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** 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** Vengono progressivamente realizzate:
- 1987**
 - 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** 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)
- 1997**
-
- 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 standard qualitativi che la Società è in grado di assicurare
-
- 2000** 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)
- 2002**
-
- 2004** Lura Ambiente, il 25 novembre, adotta la Carta dei Servizi per il servizio idrico integrato
-
- 2005** Lura Ambiente ottiene l'estensione della certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per la gestione del servizio idrico integrato, ossia per: collettamento, depurazione acque reflue civili ed industriali, trattamento reflui esterni, gestione amministrativa e manutentiva delle reti acquedottistiche e fognarie
-
- 2007** Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
-
- 2008** Lura Ambiente ottiene il Certificato Verde per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
-
- 2009** Lura Ambiente avvia la realizzazione degli erogatori pubblici di acqua potabile
-
- 2012** Lura Ambiente ottiene la certificazione OHSAS 18001 e approva il Codice Etico e l'assunzione del modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D. Lgs 231/2001
-
- 2013** Lura Ambiente ottiene il rinnovo di tutte le certificazioni e aggiorna nel 2016 la Carta dei Servizi per allinearla ai livelli di qualità contrattuale previsti nella delibera AEGESI del 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr
- 2017**
-
- 2018** Conferma delle certificazioni di qualità e ambientali con passaggio alle nuove norme ISO 9001:2015 e 14001:2015
Avvio del progetto di accreditamento del laboratorio di analisi per poter presentare la domanda nel corso del 2019
-
- 2019** Rinnovo di tutte le certificazioni (qualità, ambiente e sicurezza) e aggiornamento della Carta dei Servizi con allineamento ai requisiti di qualità contrattuale e tecnica del SII, previsti da ARERA nelle delibere n°917/2017/R/idr e n°311/2019/R/idr
Si prosegue il percorso di accreditamento del laboratorio per il campo di applicazione "Analisi acque destinate al consumo umano" in seguito all'entrata in vigore del D.M. 14.06.2017 che introduce requisiti specifici per l'analisi dei parametri di controllo delle acque destinate al consumo umano

3.8 - Soggetti e competenze del servizio idrico integrato

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

3.9 – Com'è governata l'azienda

Il sistema di governo dell'Azienda è solido e basato su procedure codificate. Gli organi sociali nel sistema di governance di Lura Ambiente sono il Presidente, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio sindacale e l'Assemblea dei soci azionisti.

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	Zullo Barbara
Consigliere	Bassini Emilio

L'attuale Consiglio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2021. Il Consiglio di Amministrazione controlla le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione. In conformità all'art. 2381 del Codice Civile, attraverso riunioni periodiche, appositi report e indicatori economici, il Consiglio di Amministrazione controlla il generale andamento della gestione.

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 2021.

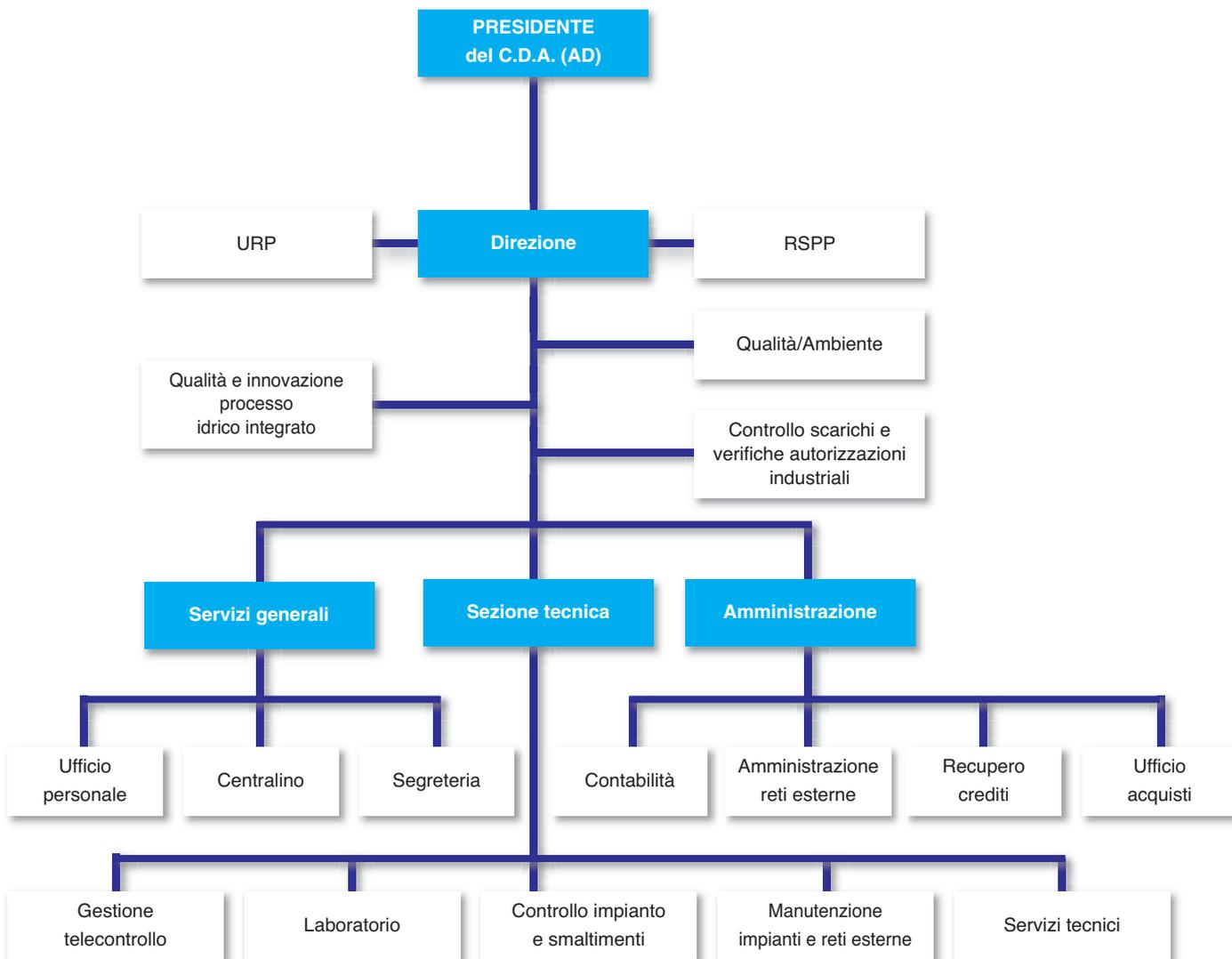
Il Direttore È responsabile della gestione operativa e ad esso risponde la struttura tecnico-amministrativa. La funzione di direttore è svolta dal sig. Vanini Daniele.

Dal 2011 Lura Ambiente si è dotata di un Codice Etico, che costituisce un essenziale strumento di regolamentazione dei comportamenti interni ed esterni. Il Codice si fonda sulla convinzione che i comportamenti debbano rispondere ad un vero e proprio stile condiviso quale supporto al corretto funzionamento e allo sviluppo della Società. La più importante garanzia nei confronti dei Soci e degli altri portatori d'interesse deriva infatti dall'integrità e dai valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio e i controlli. Il Codice Etico è disponibile sul sito aziendale.

L'esperienza di Lura Ambiente in tema di responsabilità amministrativa ha visto anche la nomina dell'Organismo di Vigilanza (OdV) monocratico con la conseguente adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo. Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 ed il Codice Etico sono stati via via aggiornati con le modifiche approvate dal Consiglio di Amministrazione.

3.10 - La struttura operativa

La struttura operativa conta oggi complessivamente 29 addetti



3.11 - 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

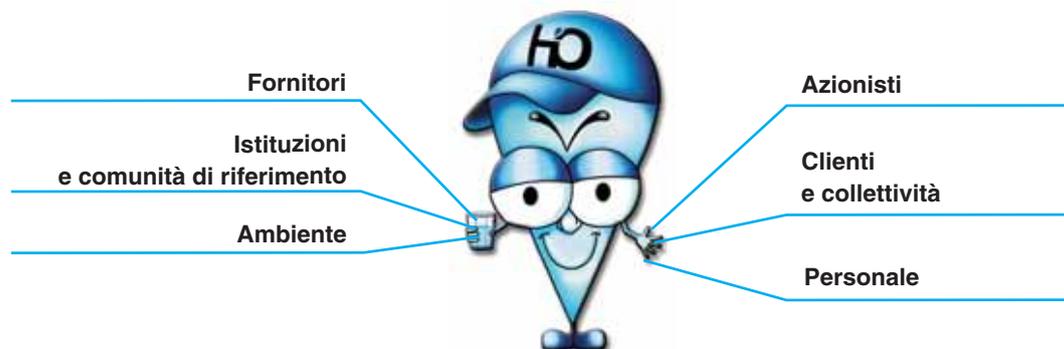
- crescita sostenibile
- competitività
- analisi dei rischi e investimenti
- condivisione degli obiettivi
- trasparenza di gestione

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



3.12 - 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
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
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 procedimenti 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
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
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
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
Istituzioni ed enti di controllo	Garantire il dialogo e la cooperazione con le istituzioni locali; garantire correttezza e trasparenza dei rapporti



Le nostre relazioni economiche

"Buon giorno", disse il piccolo principe. "Buon giorno", disse il mercante. Era un mercante di pillole perfezionate che calmavano la sete. Se ne inghiottiva una alla settimana e non si sentiva più il bisogno di bere. "Perché vendi questa roba?" disse il piccolo principe. "È una grossa economia di tempo", disse il mercante. "Gli esperti hanno fatto dei calcoli. Si risparmiano cinquantatré minuti la settimana". "E che cosa se ne fa di questi cinquantatré minuti?" "Se ne fa quel che si vuole..." "Io", disse il piccolo principe, "se avessi cinquantatré minuti da spendere, camminerei adagio adagio verso una fontana..."

Il piccolo principe
Antoine de Saint-Exupéry

Così dice il Signore:
"Come la pioggia e la neve scendono dal cielo e non vi ritornano senza avere irrigato la terra, senza averla fecondata e fatta germogliare, perché dia il seme al seminatore e pane da mangiare..."

Is 55,10-11

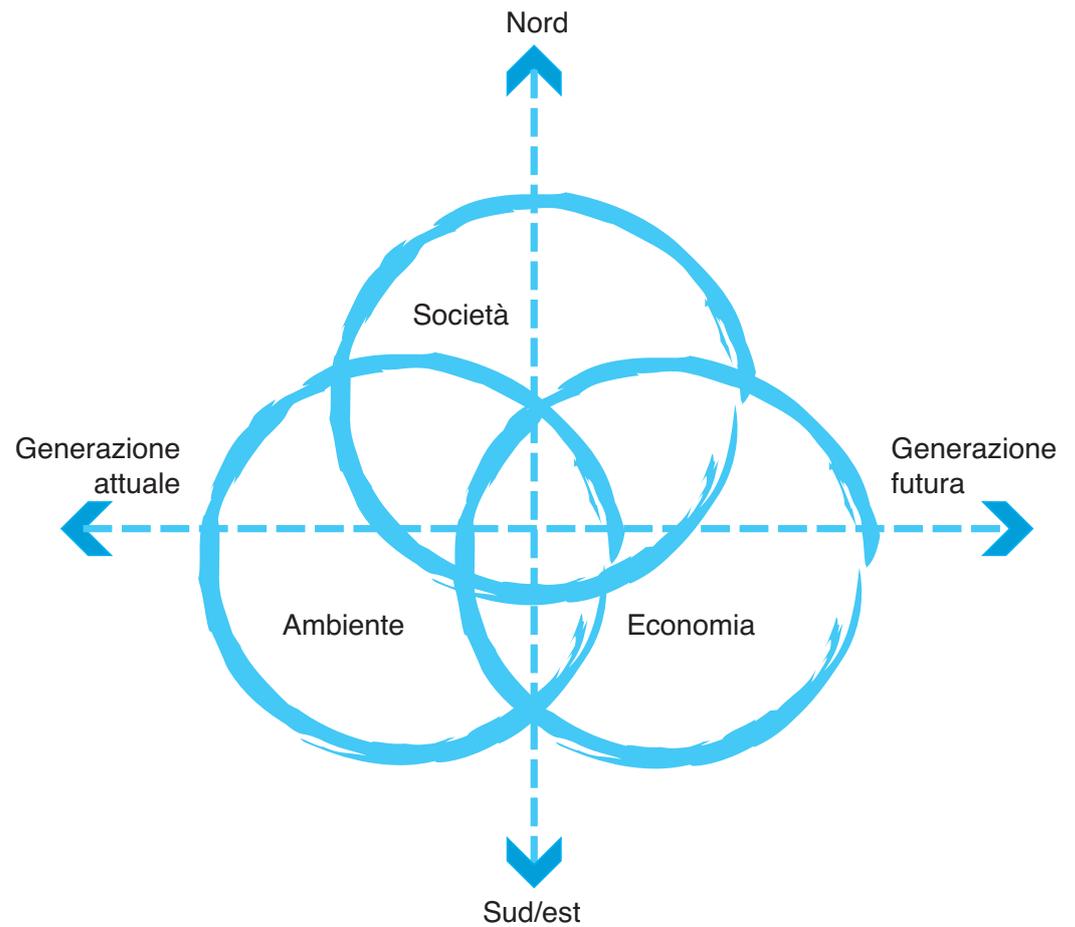


Indice della sezione

4	Le nostre relazioni economiche	35
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	37
4.2	I risultati della gestione	38
4.3	Il conto economico	39
4.4	I ricavi	40
4.5	I costi operativi	41
4.6	Lo stato patrimoniale	44
4.7	Investimenti e autofinanziamento	45
4.8	Le tariffe del servizio idrico integrato	46
4.9	La tariffazione del collettamento e della depurazione dei reflui industriali	48

4.1 – Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici

In questa sezione vengono analizzati gli aspetti economici maggiormente significativi del Bilancio d'Esercizio 2019, con riferimento particolare agli elementi che attengono la responsabilità e la sostenibilità economica dell'azienda.



4.2 – I risultati della gestione

Dati economici

Pur a fronte di un contesto generale e di settore in fase di transizione, Lura Ambiente con il bilancio 2019 ha confermato gli importanti risultati dell'anno precedente, come evidenziato dal raffronto riportato nel prospetto che segue.



Indici economici	2016	2017	2018	2019
Risultato ante imposte	956.596	1.210.066	1.562.823	1.717.680
Risultato operativo	417.249	349.373	494.211	1.464.110
Ricavi da vendite	11.091.393	11.260.974	13.307.602	14.846.217
Utile/perdita d'esercizio	681.633	848.529	1.117.936	1.229.347
Rapporto:	8,62%	10,75%	11,74%	11,56%
Risultato ante imposte/Ricavi da vendite				

I ricavi dalle vendite hanno registrato un incremento del 11,56% rispetto al 2018.

Incrementi tariffari di competenza dei Gestori 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 S.r.l., ammonta a € 2.068.145,41, mentre quella spettante al Gestore Unico dell'Ambito di Como, Como Acqua S.r.l., è di € 1.972.603,91.





Conto economico
riclassificato

4.3 – Il conto economico

Elementi	2016	2017	2018	2019
Ricavi depurazione	6.340.839	6.478.275	7.700.607	8.303.995
Ricavi gestione idrica	3.479.574	3.417.157	4.194.209	4.928.204
Ricavi bottini	1.247.906	1.342.759	1.390.767	1.613.508
Ricavi laboratorio	23.074	22.782	22.018	510
Vendite nette	11.091.393	11.260.974	13.307.602	14.846.217
Costi della produzione	624.775	614.540	789.107	866.946
Costi per servizi industriali	(*) 5.434.148	(*) 5.925.996	(*) 6.982.440	(*) 7.836.692
Costi per servizi amministrativi	541.359	561.078	676.898	668.056
Costi per godimento di terzi	52.598	46.139	63.164	65.115
Costi per il personale	1.893.546	1.901.838	2.007.273	2.096.106
Costi vari di gestione	167.129	171.932	177.602	194.172
Ammortamenti	1.733.063	1.661.224	1.585.218	1.618.614
Accantonamenti	227.526	28.853	531.690	36.406
Costi operativi	10.674.144	10.911.601	12.813.391	13.382.107
Risultato operativo	417.249	349.373	494.211	1.464.100
Ricavi finanziari	37.609	28.935	109.617	39.051
Oneri finanziari	-1.816	-12	-67	-93
Saldo gestione finanziaria	35.793	28.924	109.550	38.958
Risultato di competenza	453.042	378.297	603.762	1.503.068
Ricavi proventi straordinari	557.549	915.594	1.092.461	283.022
Costi straordinari	-53.994	-83.825	-133.399	-68.410
Risultato pre tax	956.596	1.210.066	1.562.823	1.717.680
Ires	-253.747	-272.505	-482.303	-396.216
Irap	-43.572	-49.282	-91.882	-82.180
Ires Imposte anticipate	25.074	-39.749	109.798	-9937
Irap Imposte anticipate	-2.718	0	19.500	0
Tasse varie	-274.963	-361.536	-444.887	-488.333
Utile (Perdita) netto	681.633	848.529	1.117.936	1.229.347

(*) 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 nel 2016, a €. 2.635.080,19 nel 2017, a €. 3.484.316,27 nel 2018 e a €. 4.040.749,32 nel 2019.



Le nostre relazioni economiche



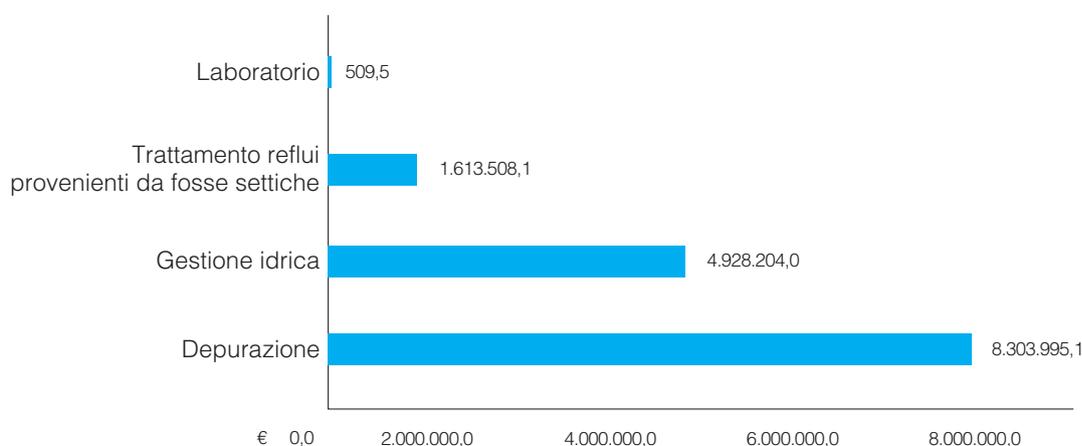
Ricavi

4.4 - I ricavi

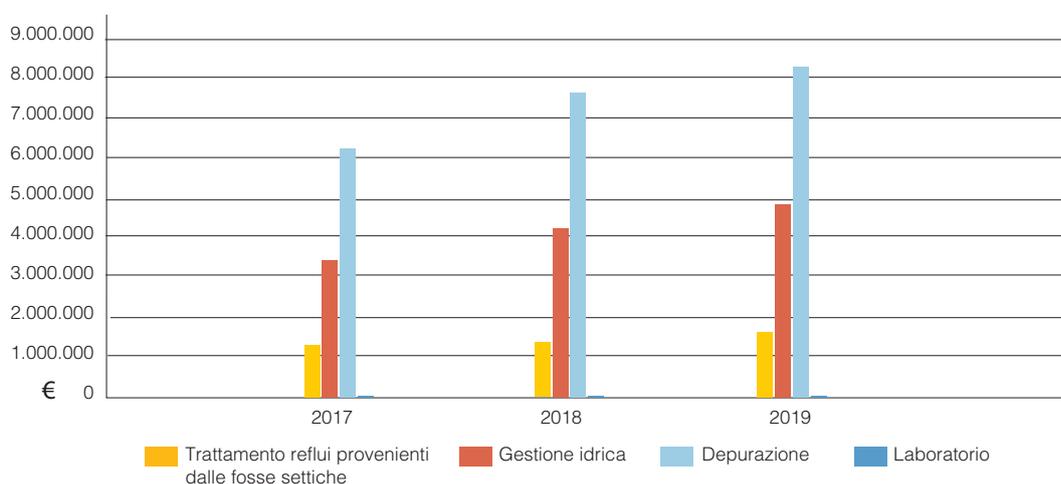
I ricavi della gestione hanno registrato, rispetto all'anno precedente, un incremento di poco superiore all'11%, con una variazione particolarmente significativa della componente riferita al servizio depurazione e al servizio della gestione idrica.

Componenti	2017	2018	2019	Ripartizione percentuale ricavi 2019	Variazione dei ricavi 2019 rispetto al 2018	
					Variazione assoluta	Variazione percentuale
Depurazione	6.478.274,9	7.700.606,7	8.303.995,1	55,93%	603.388,4	7,84%
Gestione idrica	3.417.157,1	4.194.209,3	4.928.204,0	33,20%	733.994,7	17,50%
Tattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.342.759,5	1.390.767,4	1.613.508,1	10,87%	222.740,7	16,02%
Laboratorio	22.782,3	22.018,4	509,5	0,00%	-21.508,9	-97,69%
Totale	11.260.973,7	13.307.601,8	14.846.216,7	100%	1.538.614,9	11,56%
Variazione		18,17%	11,56%			

Ripartizione dei ricavi 2019 per settore di attività



Andamento dei ricavi per settore di attività





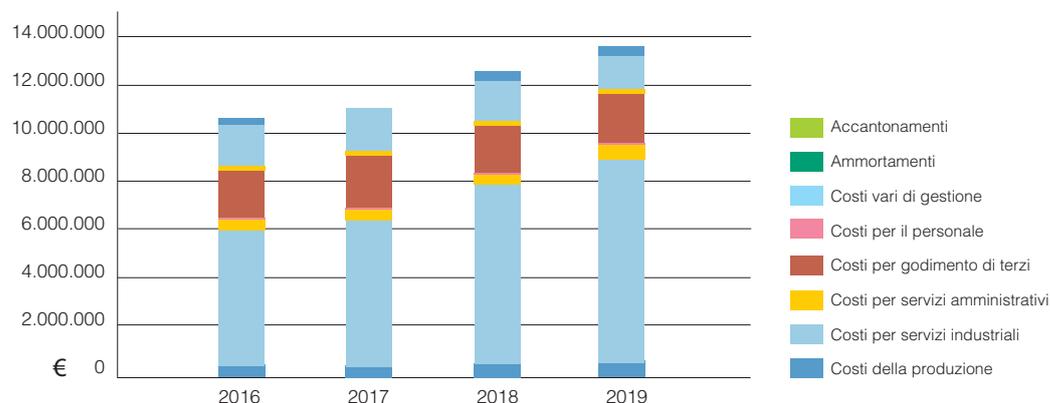
Costi
operativi

4.5 - Costi operativi

I costi operativi nel 2019 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.

Elementi	2016	2017	2018	2019
Costi operativi	10.674.144 (*)	10.911.601 (*)	12.813.391(*)	13.382.106(*)

(*) 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 nel 2016 a € 2.635.080,19 nel 2017, a € 3.484.316,27 nel 2018 e € 4.040.749,32 nel 2019.

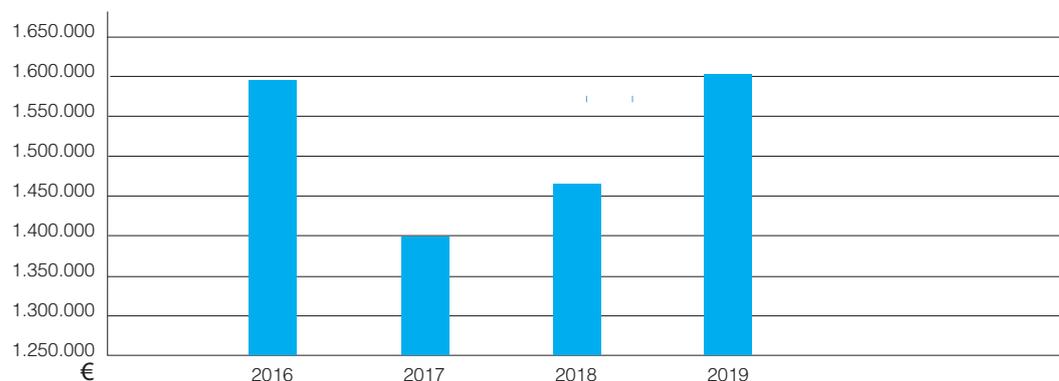


Le voci di spesa più significative sono state:

a) Energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2016	2017	2018	2019
Importo totale	1.597.317	1.398.680	1.469.130	1.603.118
Variazione percentuale		-12,44%	5,04%	9,12%

Costo complessivo energia elettrica



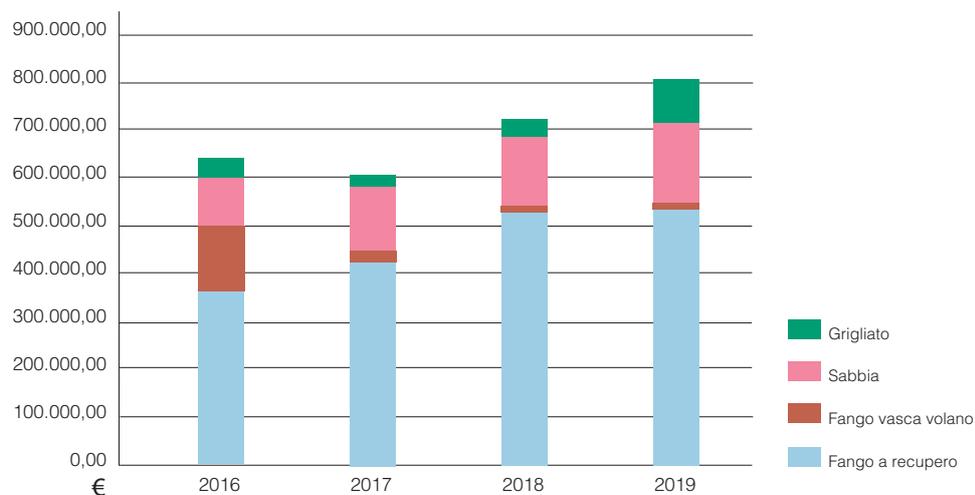
Le nostre relazioni economiche

b) Trattamento finale di fanghi, sabbia e grigliato

Il costo complessivo degli smaltimenti ha registrato, rispetto al 2019, un incremento poco superiore all'8%. Nel dettaglio, il costo complessivo sostenuto per il trattamento finale dei rifiuti è stato:

Anno	2016	2017	2018	2019	Variazione percentuale 2018-2019
	€.				
Fango a recupero	367.872,18	431.766,53	538.673,92	539.526,00	0,16%
Fango vasca volano	122.190,57	25.636,75	24.701,25	23.849,17	-3,45%
Sabbia	119.904,91	117.345,75	126.805,74	165.308,64	30,36%
Grigliato	32.747,53	30.877,83	58.843,00	87.722,80	49,08%
Totale	642.715,19	605.623,43	749.023,91	810.841,69	8,25%
Variazione percentuale		-5,77%	23,68%	8,25%	-

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 €. 2.096.106.

Anni	2016	2017	2018	2019
Costo del personale	1.893.546	1.901.838	2.007.273	2.096.106

L'organico aziendale è composto da 29 unità (20 impiegati e 9 operai), in diminuzione di tre unità. 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 mantenitivi necessari al mantenimento in efficienza degli impianti. Sono stati effettuati 71 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 180 controlli e 387 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 circa 1.045 caditoie.



Le nostre relazioni economiche



Stato
patrimoniale

4.6 – Lo stato patrimoniale

L'attivo

Elementi	2016	2017	2018	2019
	€.			
Cassa	4.187	4.545	8.464	8.414
Banche attive	9.689.672	14.314.596	15.391.940	13.245.709
Clienti e clienti/fatture da emettere	6.358.461	4.266.508	4.423.556	4.881.005
Crediti diversi	2.830.491	2.630.435	2.627.135	3.301.376
Fondo svalutazione crediti	(470.469)	(359.408)	(329.242)	(311.903)
Totale liquidità	18.412.342	20.856.674	22.121.853	21.124.601
Immobilizzi finanziari	0	0	0	0
Immobilizzi materiali impianto	51.586.787	51.750.270	52.729.341	53.152.100
Immobilizzi immateriali impianto	9.644.233	9.665.616	9.747.085	9.955.266
Fondi ammortamento	(44.264.035)	(45.758.914)	(47.286.815)	(48.888.293)
Immobilizzi netti	16.966.985	15.656.972	15.189.611	14.219.073
Totale attivo	35.379.327	36.513.646	37.311.464	35.343.674

Il passivo

Elementi	2016	2017	2018	2019
	€.			
Banche passive	0	0	0	0
Fornitori e fornitori da ricevere	3.333.759	4.081.448	4.907.485	5.173.637
Debiti diversi	1.910.178	6.066.439	5.726.811	3.469.851
Passività correnti	5.243.937	10.147.887	10.634.296	8.643.488
Mutui passivi	0	0	0	0
TFR (Trattamento di fine rapporto)	488.771	420.192	462.195	371.733
Passività consolidate	488.771	420.192	462.195	371.733
Totale debiti	5.732.709	10.568.080	11.096.491	9.015.221
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000	120.000
Riserve e altri	28.844.985	24.979.105	24.977.037	24.979.106
Utile esercizio precedente portato a nuovo	0	(2.068)	0	0
Risultato esercizio	681.633	848.529	1.117.936	1.229.347
Capitale netto	29.646.619	25.945.566	26.214.973	26.328.453
Totale passivo	35.379.327	36.513.646	37.311.464	35.343.674



Investimenti

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
Lomazzo Rovellasca	Rifacimento del sistema fognario e acquedottistico comunale lungo la via Roma in località Manera	655.000,00	Completato
Totale		655.000,00	

Depurazione

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Revamping della linea di ossidazione: linea B (sostituzione integrale piattelli e sistemazione idrovore di ricircolo miscela aerata)	212.000,00	Completato
Sostituzione serbatoio di ipoclorito di sodio	12.950,00	Completato
Totale	224.950,00	

Miglioramenti impiantistici

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2019 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).



4.8 – Le tariffe del servizio idrico integrato

ARERA, con la Deliberazione 28 dicembre 2015 n° 664/2015/R/IDR, “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”, ha definito i provvedimenti per la determinazione tariffaria per gli anni 2016-2019”.

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 2019: 1,143

La Conferenza dei Comuni dell’ambito territoriale ottimale della Provincia di Como, con deliberazione n. 23/2019 del 23 aprile 2019: “Espressione parere obbligatorio e vincolante - art. 48 co. 3 della L.R. 26/2003 e s.m.i. – per l’approvazione della proposta di aggiornamento dell’articolazione tariffaria del Servizio Idrico Integrato e convergenza tariffaria acquedotto utenze domestico residenti”, ha approvato il piano tariffario per le utenze acquedotto domestico elaborato per ciascun Comune a valere per l’anno 2019.

ATO VARESE

L’Ufficio d’Ambito di Varese ha comunicato il valore del moltiplicatore ϑ da applicare, sulle tariffe in vigore nel 2015, per l’anno 2019:

Moltiplicatore tariffario ϑ 2019: 1,286

La nuova articolazione tariffaria

ARERA, con deliberazione del 28 settembre 2017 n° 665/2017/R/IDR ha approvato, con decorrenza dal 01 gennaio 2018, il Testo Integrato Corrispettivi Servizi idrici (TICSI), recante i criteri della nuova articolazione tariffaria da applicare agli utenti, focalizzando il proprio intervento regolatorio sui corrispettivi applicati all’utenza domestica residente e sui reflui industriali recapitati in pubblica fognatura, alla luce del loro possibile impatto ambientale.

Corrispettivi applicati agli utenti dei servizi idrici

La riforma dei corrispettivi ha previsto una razionalizzazione delle tipologie d’uso – domestiche o non domestiche-, nonché l’omogeneizzazione delle strutture tariffarie previgenti, ridisegnandole secondo il seguente schema:

Tariffa agevolata utenze domestiche residenti

A partire dal 2022, è prevista l’adozione del criterio **pro capite** basato sul **numero effettivo di persone** che compongono l’utenza: per ogni utente domestico residente composto da i componenti, la **fascia di consumo annuo agevolato** corrisponde all’intervallo:

0,00 m³/anno – (18,25*i) m³/anno

pari a 50 litri/abitante/giorno, quale quantità essenziale di acqua di cui ha diritto ciascuna persona

Dal 2018, in caso di dati non disponibili, è prevista comunque l'adozione del criterio pro capite di tipo standard. Ossia, per ogni utente domestico residente, la **fascia di consumo annuo agevolato** corrisponde all'intervallo:

0,00 m³/anno - 55 m³/anno

quantità essenziale di acqua a cui ha diritto una utenza tipo di tre componenti (ossia, 50 litri/abitante/giorno 150 litri/abitante/ giorno, corrispondente a 55 m³/anno).

Le tariffe di Lura Ambiente

La spesa media annua per gli utenti domestici, considerando, in analogia alle analisi effettuate da ARERA, una famiglia composta da tre persone che utilizzano 150 m³/anno è risultata, sulla base dei dati sin qui noti, di:



Le tariffe in Italia

Spesa media annua per il servizio idrico integrato nel 2018

Area geografica		Spesa annua (euro/anno)	Spesa unitaria (euro m ³ /anno)
Nord-Ovest	Media ponderata della popolazione	244,2	1,63
	Max	524,0	3,49
	Min	112,4	0,75
Nord-Est	Media ponderata della popolazione	229,7	2,00
	Max	422,1	2,81
	Min	207,9	1,39
Centro	Media ponderata della popolazione	377,6	2,52
	Max	563,5	3,76
	Min	253,6	1,69
Sud e Isole	Media ponderata della popolazione	300,2	2,00
	Max	490,4	3,27
	Min	199,2	1,33
Totale	Media ponderata della popolazione	306,3	2,04
	Max	563,5	3,76
	Min	112,4	0,75

Fonte: ARERA. Elaborazioni su dati dei gestori.

4.9 - La tariffazione del collettamento e della depurazione dei reflui industriali

Con la delibera 665/2017/R/idr relativa all'approvazione del TICSI, l'Autorità ha inoltre portato a compimento anche la riforma della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.

La nuova disciplina, per la quale è stata prevista l'applicazione uniforme a livello di ATO, ha individuato una struttura trinomia per la tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali, con:

- una quota fissa, a copertura dei costi peculiari delle utenze industriali, ovvero dei costi di gestione del contratto, dei costi di misura dei volumi scaricati e delle verifiche di qualità sui reflui;
- una quota di capacità, avente l'obiettivo di ristabilire una corretta attribuzione dei costi – tenendo conto che l'impianto di depurazione è dimensionato per accogliere la portata e i carichi di picco del refluo complessivo, determinati in aggregato dai valori di volume e concentrazione dei parametri inquinanti riportati nelle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, frequentemente sovradimensionati rispetto ai livelli effettivamente scaricati e utilizzati per la valorizzazione della quota variabile – con soglia massima di incidenza sul ricavo complessivo limitata al 20%, al fine di preservare l'entità della quota variabile, cui è principalmente demandata l'applicazione del principio "chi inquina paga".
- una quota variabile – proporzionale ai volumi scaricati per i servizi di fognatura e di depurazione, nonché alla qualità dei reflui per il solo servizio di depurazione – valutata rispetto al refluo di riferimento unico a livello nazionale in base ai quattro parametri inquinanti principali.

Le nostre relazioni ambientali

L'imprenditore civile – quello cioè che prende sul serio la RSI – è mosso all'azione da motivazioni non solo estrinseche – quali sono quelle che hanno natura esclusivamente teleologica: si compie una determinata azione per trarre da essa il massimo risultato possibile. (Così è lo speculatore, finanziario o di altro tipo). Quello civile è un imprenditore che possiede anche motivazioni intrinseche, quelle per cui si fa qualcosa per il significato, il valore proprio di quel che si fa. Queste motivazioni scaturiscono da una speciale passione per gli altri, quella passione che vale a scongiurare il rischio mortale della teleopatia.



*La responsabilità sociale dell'impresa come fenomeno emergente
Stefano Zamagni*

Le modalità con cui l'uomo tratta l'ambiente influiscono sulle modalità con cui tratta se stesso e viceversa.

(Caritas in veritate n.51)



Indice della sezione

5	Le nostre relazioni ambientali	49
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	51
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	53
5.3	La regolazione del servizio idrico integrato	54
5.4	Servizio acquedotto	58
5.4.1	Le fasi del servizio	59
5.4.2	Le fonti di approvvigionamento	64
5.4.3	La qualità dell'acqua	66
5.4.4	Consumi idrici totali	68
5.4.5	Consumi idrici utenze domestiche	74
5.4.6	Consumi idrici utenze industriali	76
5.4.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	79
5.4.8	Consumi di energia elettrica	81
5.4.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	83
5.5	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H ₂ O	85
5.6	Servizio fognatura	92
5.6.1	Le fasi del servizio	93
5.7	Gestione cartografica delle reti	97
5.8	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	99
5.9	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	107
5.9.1	Il sistema depurativo	107
5.9.2	Le fasi del processo depurativo	108
5.9.3	I parametri di prestazione	111
5.9.4	Le risorse utilizzate	115
5.9.5	Le emissioni	118
5.9.6	Valutazione degli impatti ambientali	121
5.10	Abitanti equivalenti attività produttive	122
5.11	Scarichi attività produttive	124
5.12	Scarichi reflui fosse settiche e pulizia delle fognature	127
5.13	L'attività di controllo	128
5.13.1	Un compito delicato	128
5.13.2	Attività di analisi del laboratorio	129
5.13.3	Rilascio di permessi e pareri	133
5.14	Il recupero ambientale del torrente Lura	134
5.15	Parco del Lura	136

5.1 – Gli indirizzi e gli obiettivi 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 nostre relazioni ambientali

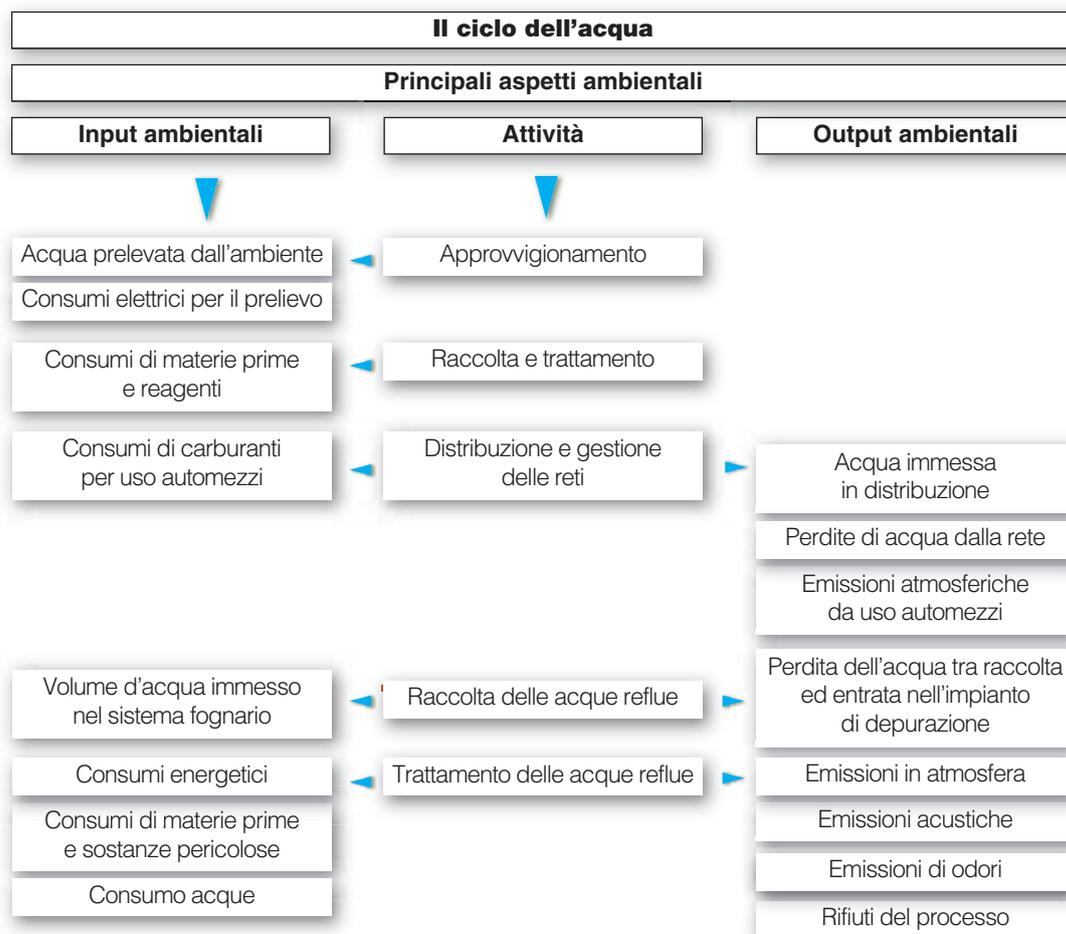
La filiera del servizio idrico integrato

La filiera idrica comincia dalla fase di captazione della risorsa: dalle sorgenti e falde presenti sul territorio viene prelevata l'acqua richiesta dalla rete che serve le comunità. La qualità della risorsa idrica viene controllata e garantita da Lura Ambiente, durante tutto il suo percorso, per rispettare gli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Successivamente, si attiva la fase della raccolta dei reflui e della depurazione, per recuperare e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili per riavviarla al suo ciclo naturale.



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.

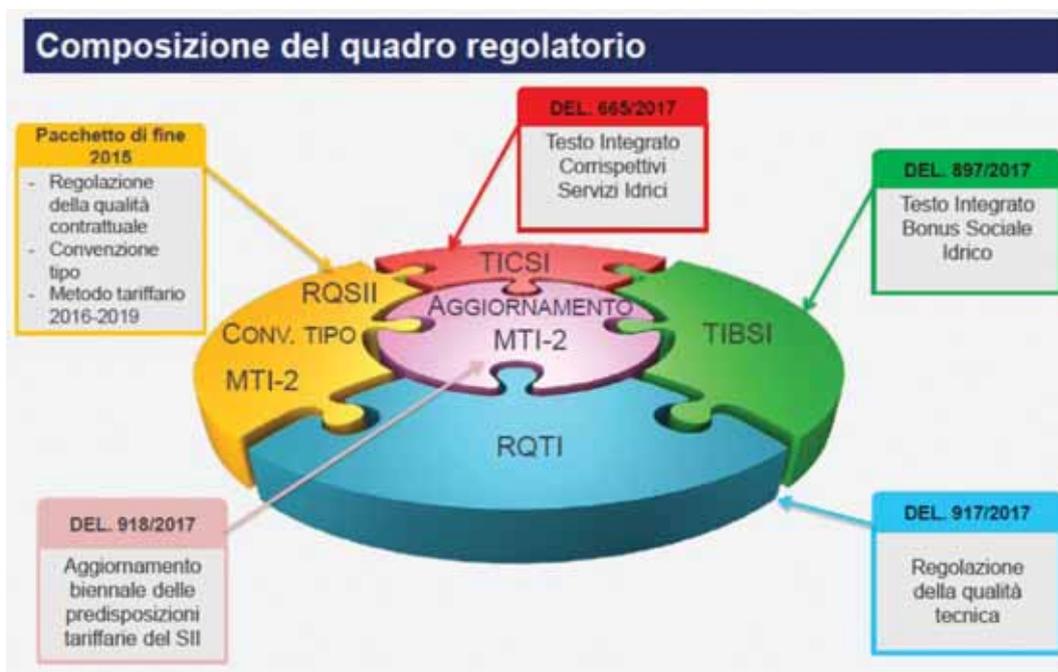


5.3 - La regolazione del servizio idrico integrato

Al fine di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, l'Autorità ha ritenuto necessario introdurre una specifica regolazione della qualità tecnica, i cui effetti hanno cominciato a dispiegarsi a partire dall'annualità 2018.

L'introduzione di livelli minimi di qualità tecnica consiste nella fissazione di obblighi di qualità per una serie di indicatori prestabiliti, che possono essere espressi in termini di:

- livelli o standard generali di qualità, ovvero riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livelli o standard specifici di qualità, ovvero riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.





RQTI

- approccio graduale a partire dal **1 gennaio 2018**
- applicazione **selettiva** mediante **meccanismi di flessibilità ex-ante ed ex-post**

Indicatori

Prerequisiti

- identificano criticità di sistema da superare
- condizioni minime richieste per accedere al meccanismo di incentivazione

Standard specifici

- condizioni minime richieste dalla normativa vigente (dPCM 29 Aprile 1999)
- **Indennizzo automatico** agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard

Standard generali

- 6 **macro-indicatori** cui sono correlati obiettivi differenziati in funzione dello stato di efficienza preesistente. Criteri di scelta:
 - **output based** (vs utenti o ambiente)
 - **neutralità tecnologica**
- indicatori semplici ulteriori per descrivere le condizioni tecniche del servizio

Meccanismi di incentivazione

- Meccanismo premi-penalità
- Valutazione **multistadio** delle *performance*

La regolazione della qualità tecnica è completata da:

Obblighi di monitoraggio, registrazione e comunicazione

Sistema di indicatori di qualità tecnica



Standard generali - Acquedotto

M1 - Perdite idriche

Macro-indicatore sulla **conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto**, composto da:

- **M1a - perdite idriche lineari**, definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato (mc/km/gg)
- **M1b - perdite idriche percentuali**, definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato (%)

M2 - Interruzioni del servizio

- definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti all'interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore
- l'interruzione è definita come la mancata fornitura del servizio, per un utente finale

M3 - Qualità dell'acqua erogata

Macro-indicatore composto da:

- **M3a - incidenza ordinanze di non potabilità**: rapporto tra numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) e numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione (%)
- **M3b - tasso di campioni di controllo interni non conformi**: rapporto tra numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D. Lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati (%)
- **M3c - tasso di parametri da controlli interni non conformi**: rapporto tra numero di parametri non conformi al D.Lgs. 31/2001 nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati (%)

Standard generali - Fognatura

M4 - Adeguatezza del sistema fognario

Macro-indicatore composto da:

- **M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti:** numero di allagamenti (fognatura mista, bianca) e di sversamento (fognatura nera), verificatosi ogni 100 km di rete fognaria gestita (n/100km)
- **M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena:** incidenza degli scaricatori non adeguati alle normative vigenti (%)
- **M4c - controllo degli scaricatori di piena:** incidenza degli scaricatori non oggetto di ispezione o non dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione (%)

Standard generali Depurazione

M5 - Smaltimento fanghi in discarica

- rapporto percentuale tra la qualità di fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità dei fanghi complessivamente prodotta, misurato in tonnellate di sostanza secca (SS) [%]

M6 - Qualità dell'acqua depurata

- percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore [%]

Standard specifici

N. Indicatore Standard specifico

S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Documentazione pubblicata sul sito web: arera.it

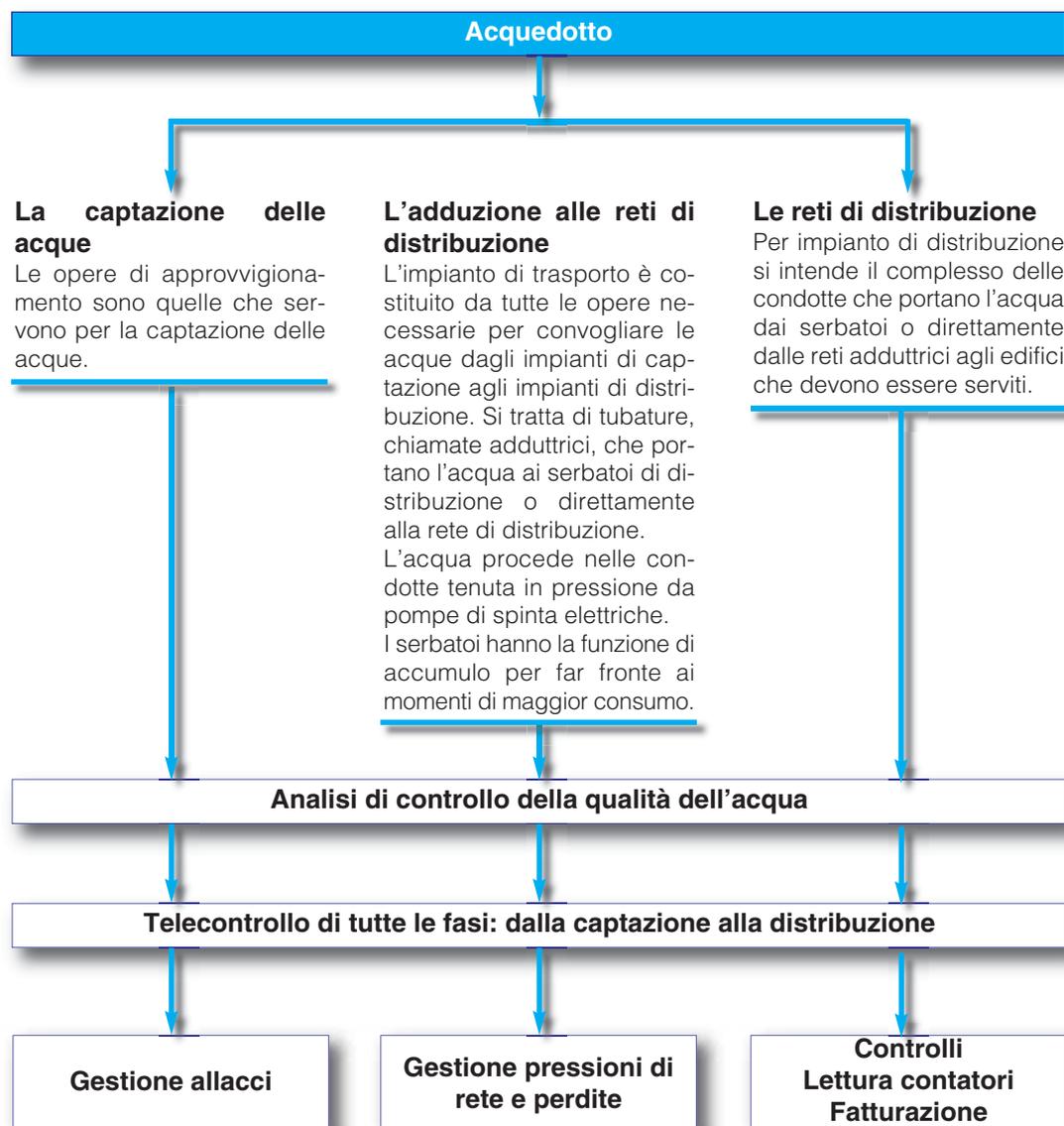
5.4 – Servizio acquedotto

Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2019

Elementi	Valore
Comuni serviti	n° 8
Abitanti serviti	n° 72.044
Utenti	n° 22.720
Lunghezza della rete di distribuzione	Km 364
Lunghezza della rete di interconnessione	Km 28
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 6.549.384
Copertura del servizio	
Definizione: Percentuale degli abitanti totali raggiunta dal servizio di acquedotto	100%
Formula: (Abitanti serviti)/(Abitanti totali) × 100	
Descrizione: Indica la capacità del gestore di raggiungere l'utenza di riferimento	
Dotazione pro-capite lorda	
Definizione: Volume medio giornaliero erogato per abitante	
Formula: (Volume erogato × 1000/365)/(Abitanti serviti)	
Descrizione: L'indicatore rappresenta il volume giornaliero pro-capite medio erogato nel corso dell'anno	249 lt/ab/gg
Dotazione pro-capite domestica	
Definizione: Volume medio giornaliero erogato per abitante	168 lt/ab/gg
Formula: (Volume erogato utenti domestici × 1000/365)/ (Abitanti serviti)	
Incidenza delle acque prelevate da pozzi	
Definizione: Percentuale di acqua prelevata da pozzi	100%
Formula: (Volume acqua prelevato da pozzi)/(Volume totale prelevato) × 100	
Descrizione: Esprime la tipologia di provenienza della risorsa idrica distribuita	



5.4.1 – 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.

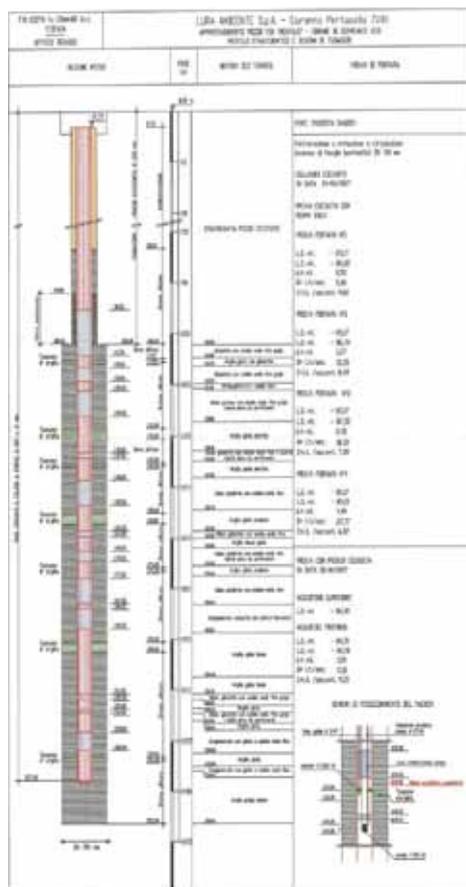
Le pompe sommerse sono posizionate in profondità e hanno una portata di 25-35 litri al secondo. Il numero dei pozzi che vengono attivati varia in base alle richieste idriche nelle varie ore della giornata e a seconda delle stagioni.

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.



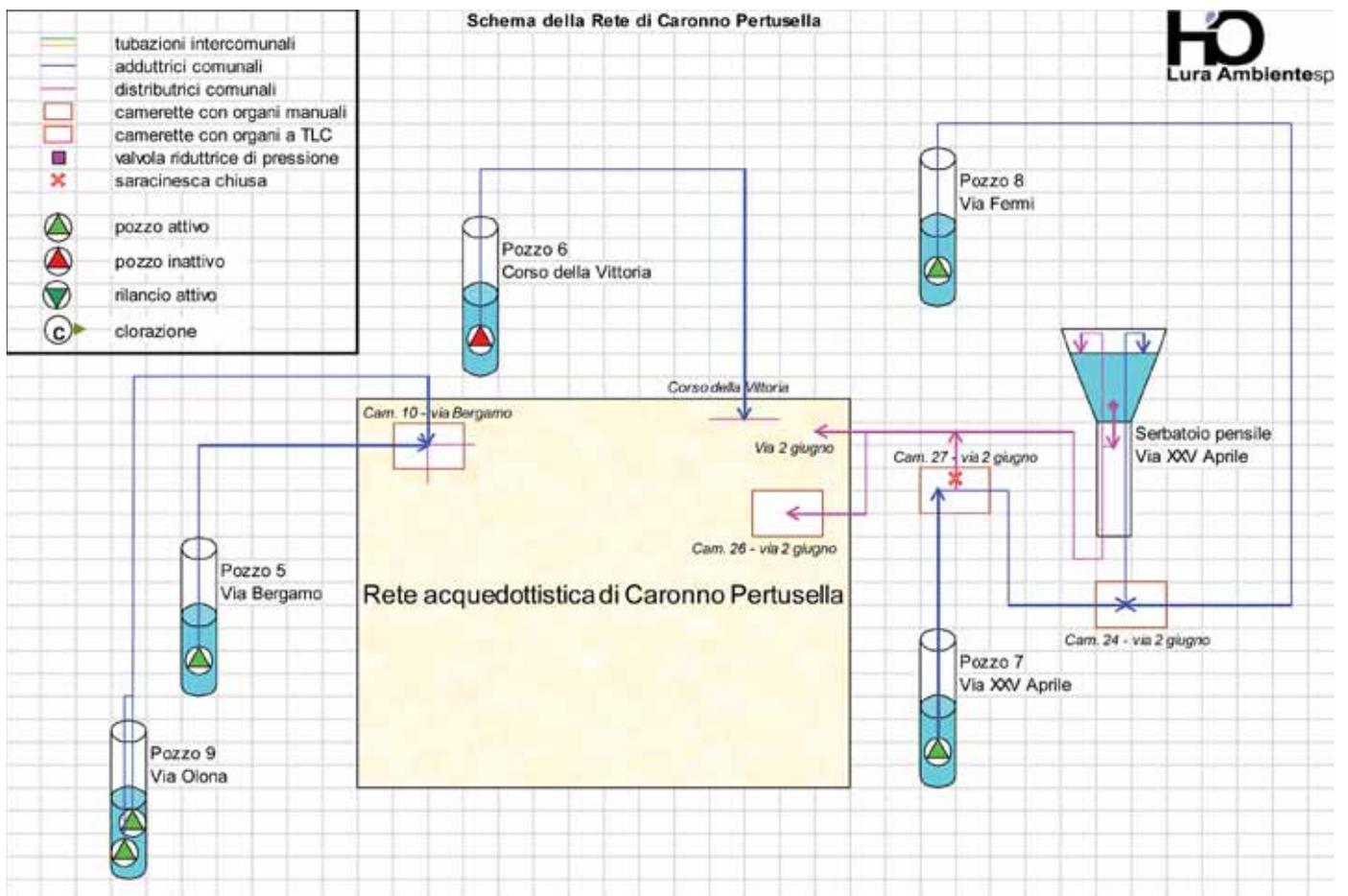
L'interconnessione delle reti idriche comunali

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



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.



Copertura acquedotto

Lura Ambiente
100%

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.



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.

Con la delibera 5 maggio 2016, 218/2016/R/idr, l'Autorità ha adottato il "Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nel servizio idrico integrato (TIMSII)" – entrato in vigore a partire dal 1° luglio 2016 – che disciplina la misura d'utenza sul territorio nazionale.



La fatturazione dei consumi avviene, dopo la validazione del dato raccolto, con le modalità previste dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con la deliberazione del 23 dicembre 2015 n° 655/2015/R/IDR, avente per oggetto "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)". Il numero minimo di fatture da emettere nell'anno è differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità ed in particolare:

- 2 fatture all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 m³;
- 3 fatture all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 m³;
- 4 fatture all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 m³ a 3000 m³;
- 6 fatture all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 m³

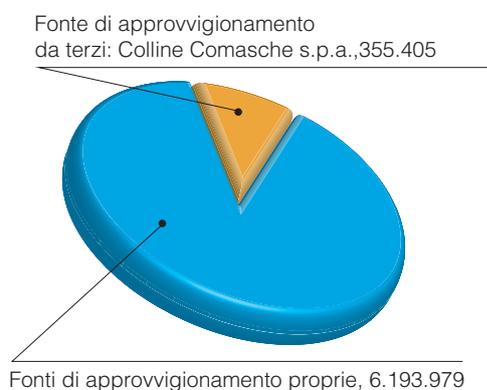
 <p>LURA AMBIENTE S.p.A. VIA LARINATE, 1200 21042 CARONNO PERTUSELLA (VA) TEL. 029955048 - FAX 029955042 P.IVA 0229590129</p> <p>Contatti utili Servizio Clienti e Reclami Telefono 02 965 56 46 dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.00 Sito web: www.lura-ambiente.it E-mail: sportello@lura-ambiente.it Fax: 02 96 59 422 Via Larinate 1200 - 21042 Caronno Pertusella VA ORARIO SPORTELLO PER IL PUBBLICO PREVIO APPUNTAMENTO escluso Caronno P.A.</p> <p>CARONNO P.A. presso sede Lura Ambiente Via Larinate, 1200 Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle 17.00 BREGHANO presso SEBACOM Consorzio Lunedi dalle ore 9.00 alle 10.30 CADORAGO presso la sede del Parco Lura in via IV Novembre 9 Cadoro al Piano Martiri dalle ore 9.30 alle 10.30 CERIGNATE presso Municipio Martedì dalle ore 11.30 alle 13.00 GUANAZZE presso Municipio Venerdì dalle ore 9.30 alle 11.30 LOMAZZO presso Municipio Martedì dalle ore 9.30 alle 11.30 ROVELLO PORRO presso Municipio Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00 ROVELLASCA presso Municipio Giovedì dalle ore 10.00 alle 11.00</p> <p>Segnalazione guasti Acqua potabile, fognatura e depurazione 800 110 099 (servizio attivo 24 ore su 24)</p> <p>Dati della fornitura e del contratto Intestatario contratto: Codice Fiscale: P. IVA: Fornitura in: Matricola contratto: Diametro Contatore: 100,00 Deposito Cauzionale: € 0,00 Data attivazione fornitura: 31-07-2015 Utenza - Tariffa USO INDUSTRIALE Numero unità abitative: 1 Minimo annuo fatturato per ogni unità mc.</p> <p>Letture e consumi Attuale in data 28-02-2015 mc. Precedente del 23-04-2014 mc. Contorno Rilevato mc. Differenza precedenti account mc. Consumo fatturato con minimo mc. Consumo annuo stimato mc. Utenza servita da impianto di depurazione attivo.</p> <p>Ulteriori informazioni (tariffe, analisi delle acque, sportello on-line, etc) sono disponibili nel sito www.lura-ambiente.it</p> <p>TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO: I pagamenti dovranno essere effettuati entro il termine indicato in fattura: • Mediante bollettino postale pre-riavvicinato • Presso gli sportelli di qualsiasi banca con il MAV bancario. • Mediante domiciliazione bancaria o postale con addebito diretto sul c/c • Mediante bonifico bancario su CARIPARMA - Ag. di Caronno Pertusella iban: IT042 06200 00001 0000 4029 3014</p> <p>Il Concessionario, qualora, non effettuasse il pagamento entro i termini indicati in fattura dovrà corrispondere, oltre alla rate scaduta, gli interessi pari al tasso legale sull'importo, salvo adempire il procedimento coattivo ai sensi della legge ed il diritto di sospensione, previa offerta, la somministrazione dell'acqua. Si ricorda che la ritenuta dei pagamenti devono essere conservate, così come previsto dalla legge, per almeno 5 anni.</p>	<p align="center">FATTURA SERVIZIO IDRICO CONTRATTO N. CODICE CLIENTE RID:</p> <p align="center">ESPRESSO </p> <p>Caronno P., fattura n. del Periodo di fatturazione dal 23-04-2014 al 28-02-2015 Periodo di riferimento NOV-2014/APR-2015 Bolletta di conguaglio lettura</p> <p>Riepilogo Importi</p> <table border="1"> <tr><td>Descrizione</td><td>•</td></tr> <tr><td>ACQUA</td><td>10</td></tr> <tr><td>FOGNATURA</td><td>10</td></tr> <tr><td>DEPURAZIONE</td><td>10</td></tr> <tr><td>QUOTE FISSE</td><td>10</td></tr> <tr><td>ONERI PERSECUAZIONE</td><td>10</td></tr> <tr><td>ACC. IACC. DIVERSI</td><td>10</td></tr> <tr><td>IMPOSSIBILE IVA 10,00%</td><td>10</td></tr> <tr><td>ESPORTO IVA 10,00%</td><td>10</td></tr> <tr><td>ESCLUSO IVA ART. 15</td><td>10</td></tr> <tr><td>FUORI CAMPO IVA</td><td>10</td></tr> <tr><td>TOTALE FATTURA</td><td>€</td></tr> </table>	Descrizione	•	ACQUA	10	FOGNATURA	10	DEPURAZIONE	10	QUOTE FISSE	10	ONERI PERSECUAZIONE	10	ACC. IACC. DIVERSI	10	IMPOSSIBILE IVA 10,00%	10	ESPORTO IVA 10,00%	10	ESCLUSO IVA ART. 15	10	FUORI CAMPO IVA	10	TOTALE FATTURA	€
Descrizione	•																								
ACQUA	10																								
FOGNATURA	10																								
DEPURAZIONE	10																								
QUOTE FISSE	10																								
ONERI PERSECUAZIONE	10																								
ACC. IACC. DIVERSI	10																								
IMPOSSIBILE IVA 10,00%	10																								
ESPORTO IVA 10,00%	10																								
ESCLUSO IVA ART. 15	10																								
FUORI CAMPO IVA	10																								
TOTALE FATTURA	€																								
<p>Modalità di pagamento: Importo a credito. Fattura da non pagare. Per il rimborso contattare il servizio Clienti.</p> <p>Situazione Pagamenti: i pagamenti risultano regolari.</p>																									

Le nostre relazioni ambientali

5.4.2 - Le fonti di approvvigionamento

Il 94% circa dell'acqua distribuita agli utenti proviene da fonti gestite direttamente da Lura Ambiente mentre il restante 6% circa da Colline Comasche spa.

L'acqua fornita da Colline Comasche spa è stata utilizzata per circa l'84% nel Comune di Cadorago, per il 13% circa nel Comune di Guanzate e per la restante quota nei Comuni di Cermenate e Bregnano.

**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 necessario 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

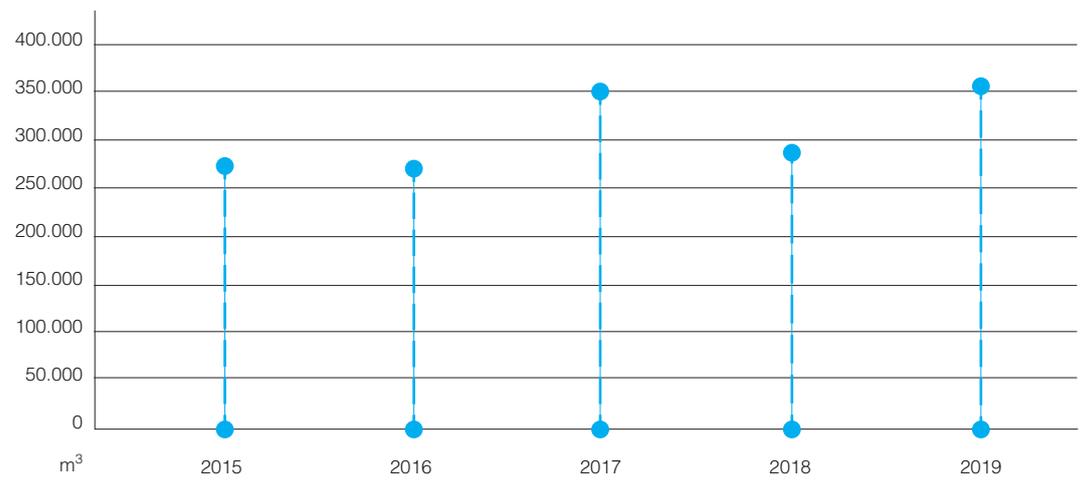
Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Fonti di approvvigionamento proprie	5.698.379	6.165.891	5.728.729	6.367.507	6.193.979
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	272.943	268.763	351.034	287.461	355.405
Acqua complessivamente consumata	5.971.322	6.434.654	6.079.763	6.654.968	6.549.384
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	4,57%	4,18%	5,77%	4,32%	5,43%

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

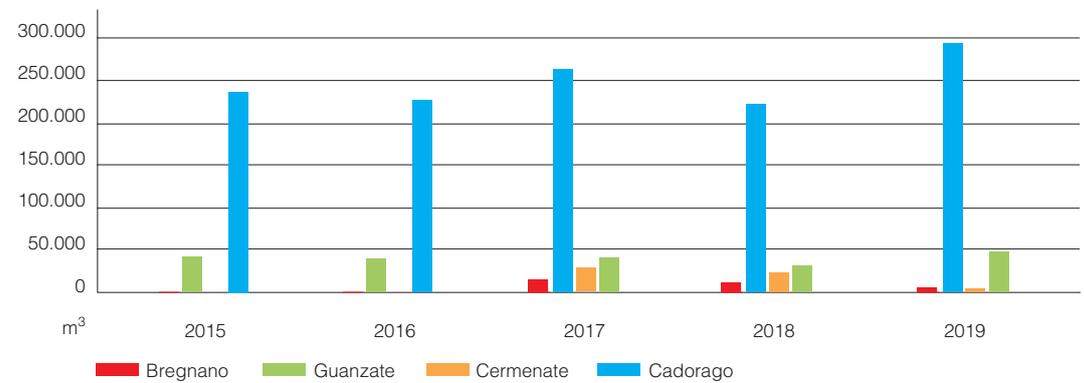
Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	0	831	13.040	7.170	3.980
Cadorago	229.537	224.439	267.921	226.609	299.732
Cermenate	582	2.855	28.531	24.370	3.821
Guanzate	42.824	40.368	41.542	29.312	47.872
Totale	272.943	268.493	351.034	287.461	355.405
Variazione assoluta su anno precedente		-4.450	82.541	-63.573	67.944
Variazione % su anno precedente		-1,63%	30,74%	-18,11%	23,64%
Ripartizione percentuale					
Bregnano	0,00%	0,31%	3,71%	2,49%	1,12%
Cadorago	84,10%	83,59%	76,32%	78,83%	84,33%
Cermenate	0,21%	1,06%	8,13%	8,48%	1,08%
Guanzate	15,69%	15,04%	11,83%	10,20%	13,47%

Il ricorso ad approvvigionamenti esterni ha registrato nel 2019 un aumento del 23,64%.

Acqua acquistata da Colline Comasche spa



Acqua acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



5.4.3 - La qualità dell'acqua

720

Campionamenti all'anno
sull'acqua distribuita

12.150

Determinazioni all'anno
per il controllo dei parametri

La nostra missione: acqua buona e sicura

I controlli sulle acque potabili sono effettuati dal personale tecnico qualificato del laboratorio interno di Lura Ambiente.

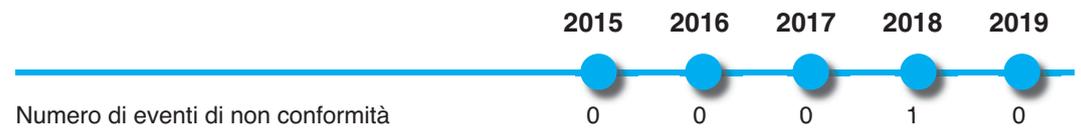
I parametri che vengono monitorati e le relative frequenze sono riportate nel Piano di Campionamento Acque destinate al consumo umano. I campionamenti vengono eseguiti in punti codificati e concordati con le Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) competenti e le analisi chimiche e microbiologiche 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 2019

Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Valore di parametro
Conducibilità elettrica specifica	mS/cm	592	651	244	534	464	398	320	263	2500
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,7	7,6	8,0	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	6,5-9,5
Temperatura	° C	15,0	15,4	15,8	15,0	15,3	15,1	15,8	16,1	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	406	340	148	309	265	263	180	170	1500
Durezza totale	° F	31	29	12,8	27	26,7	23,4	16,3	13,6	15-50
Calcio	mg/l	97,0	95,0	40,5	87,0	87,3	75,3	51,0	42,0	*
Magnesio	mg/l	15,0	14,0	6,7	14,6	11,9	10,9	10,5	7,4	*
Cloruro	mg/l	78,0	41,0	7,5	31,0	21,6	19,1	9,2	6,9	250
Solfato	mg/l	54,0	30,0	8,4	25,7	18,3	14,3	15,2	11,0	250
Ferro	µg/l	27	25	22	33	<20	21	25	23	200
Ammoniaca	mg/l NH ₄ ⁺	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	0,50
Nitriti	mg/l NO ₂	< 0,05	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	0,50
Nitrati	mg/l NO ₃	33,0	28,6	23,7	23,4	29,3	26,3	20,5	18,2	50
Potassio	mg/l K	3,0	3,1	1,1	2,3	0,9	0,9	1,4	1,1	*
Bicarbonati	mg/l (HCO ₃)	84,0	90,0	61,0	14,0	96,0	132,0	89,0	65,0	*
Silice	mg/l (SiO ₂)	13,0	14,0	15,2	13,8	12,8	14,5	14,8	15,8	*
Sodio	mg/l Na	32,0	34,0	6,0	25,0	7,7	5,9	9,5	9,6	*
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 ** Valori consigliati

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.

Conformità della qualità dell'acqua rispetto alla normativa vigente

Nel 2019, Lura Ambiente non ha dovuto gestire non conformità relative alla qualità dell'acqua potabile distribuita nei Comuni.



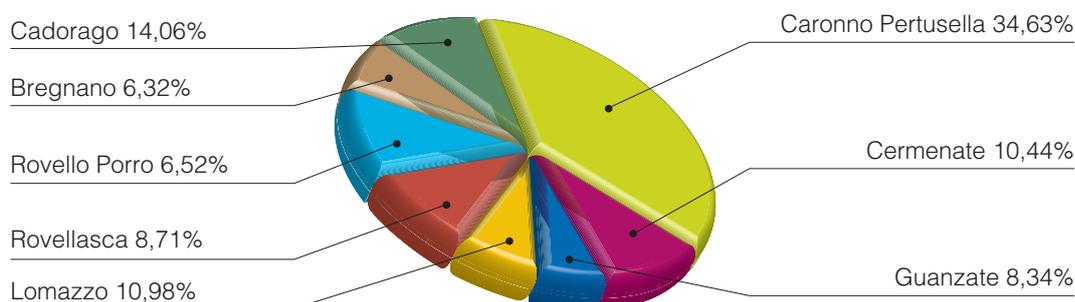
Le nostre relazioni ambientali

5.4.4 - Consumi idrici totali

Vengono riportati, a livello complessivo e distinti per ciascun Comune, i dati gestionali più significativi registrati nel 2019 (*).

Comuni	Totale acqua utilizzata	Incidenza per Comune	Consumo medio giornaliero	Consumo medio mensile	Portata media giornaliera
	m ³	%	m ³	m ³	Lt./s
Bregnano	413.860	6,32%	1.134	34.488	13,12
Cadorago	920.862	14,06%	2.523	76.739	29,20
Caronno Pertusella	2.267.879	34,63%	6.213	188.990	71,91
Cermentate	684.044	10,44%	1.874	57.004	21,69
Guanzate	546.454	8,34%	1.497	45.538	17,33
Lomazzo	718.926	10,98%	1.970	59.911	22,80
Rovellasca	570.707	8,71%	1.564	47.559	18,10
Rovello Porro	426.652	6,52%	1.169	35.554	13,53
Totale	6.549.384	100%	17.944	545.783	207,68

Incidenza acqua consumata per Comune nel 2019

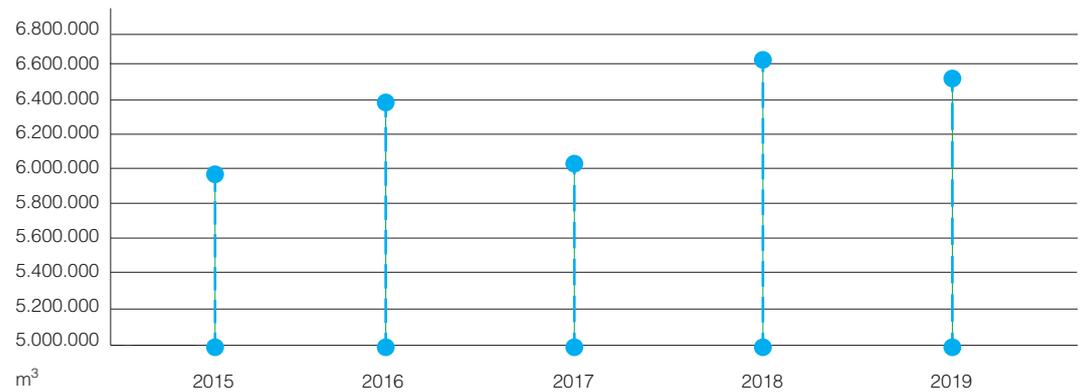


1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

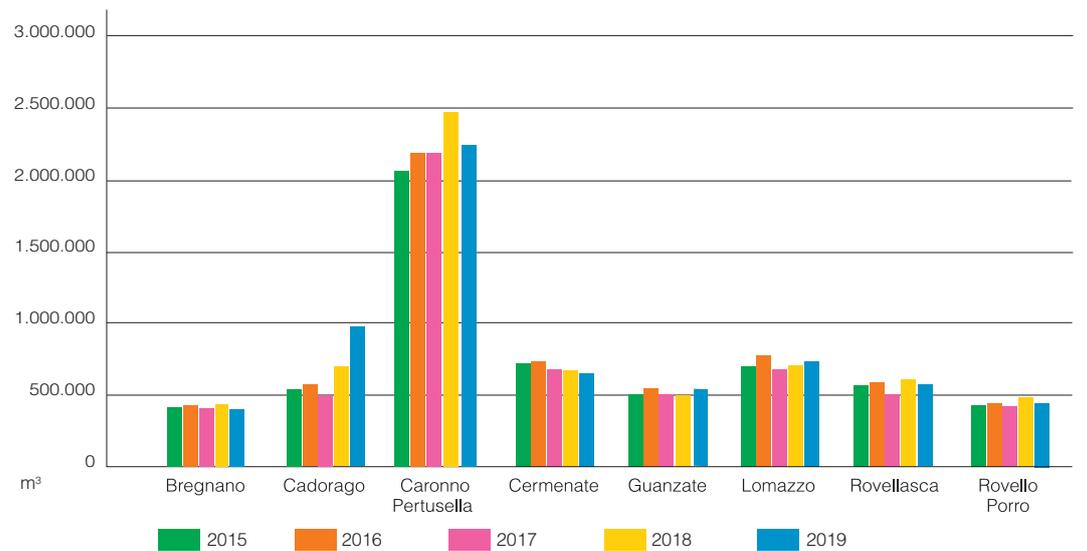
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2015 – 2019

Anni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	426.438	448.312	420.198	431.764	413.860
Cadorago	561.984	620.707	526.201	713.439	920.862
Caronno Pertusella	2.054.686	2.244.434	2.251.772	2.479.538	2.267.879
Cermentate	716.048	754.759	707.175	702.737	684.044
Guanzate	516.998	547.972	512.632	500.126	546.454
Lomazzo	717.997	777.951	686.770	729.436	718.926
Rovellasca	565.447	595.129	540.567	619.935	570.707
Rovello Porro	411.724	445.390	434.448	477.994	426.652
Totale	5.971.322	6.434.654	6.079.763	6.654.968	6.549.384
Variazione assoluta su anno precedente	581.071	463.332	-354.891	575.205	-105.584
Variazione % su anno precedente		7,76%	-5,52%	9,46%	-1,59%

Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2015 – 2019

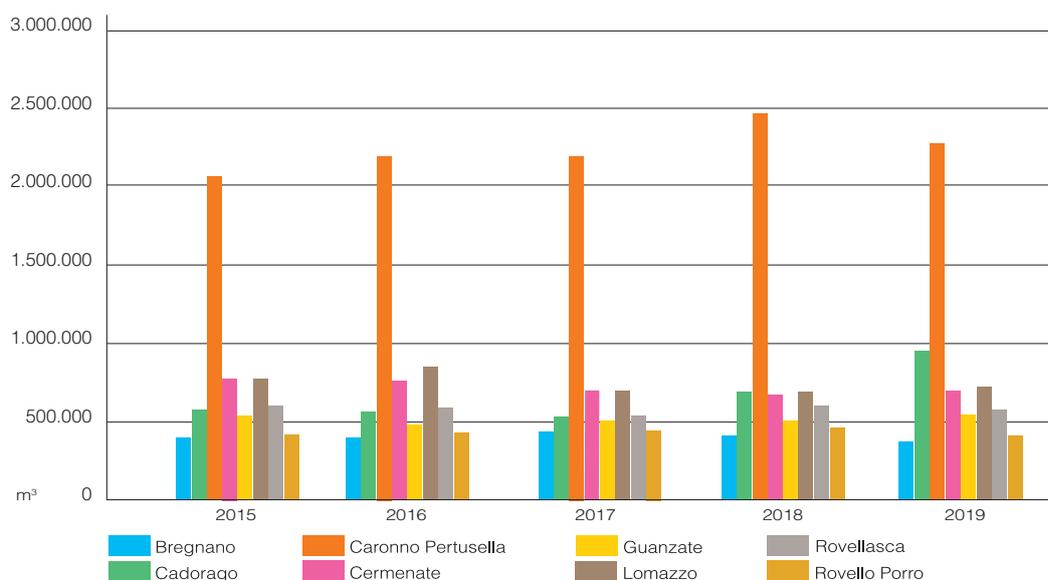


Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2015– 2019, distinto per Comune e per anno



Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2015 - 2019, distinto per anno e per Comune



Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2018 - 2019

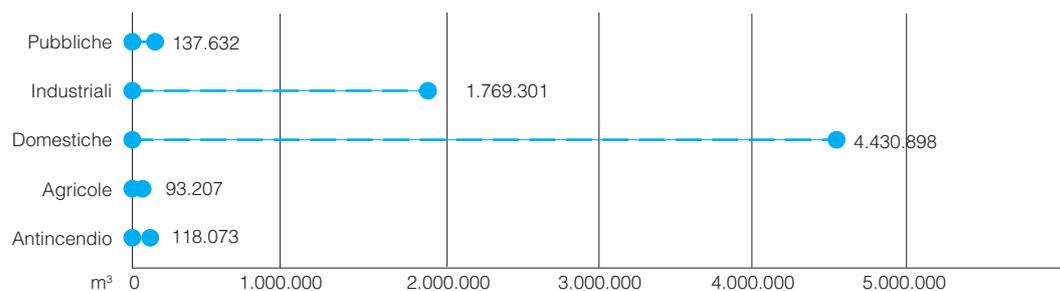
Comuni	Acqua consumata 2018	Acqua consumata 2019	Variazione assoluta 2018 - 2019	Variazione %
	m ³			
Bregnano	431.764	413.860	-17.904	-4,15%
Cadorago	713.439	920.862	207.423	29,07%
Caronno Pertusella	2.479.538	2.267.879	-211.659	-8,54%
Ceremate	702.737	684.044	-18.693	-2,66%
Guanzate	500.126	546.454	46.329	9,26%
Lomazzo	729.436	718.926	-10.510	-1,44%
Rovellasca	619.935	570.707	-49.228	-7,94%
Rovello Porro	477.994	426.652	-51.342	-10,74%
Totale	6.654.968	6.549.384	-105.584	-1,59%

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2019

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
	m ³					
Bregnano	1.875	17.346	337.224	44.903	12.512	413.860
Cadorago	22	8.003	521.748	379.322	11.767	920.862
Caronno Pertusella	115.659	6.807	1.229.953	915.460	0	2.267.879
Cermentate	68	26.996	540.185	100.584	16.211	684.044
Guanzate	62	11.145	412.935	107.397	14.915	546.454
Lomazzo	23	8.146	559.655	117.144	33.958	718.926
Rovellasca	364	13.752	448.496	64.621	43.474	570.707
Rovello Porro	0	1.012	380.702	40.143	4.795	426.652
Totale 2019	118.073	93.207	4.430.898	1.769.574	137.632	6.549.384
Incidenza %	1,81%	1,42%	67,65%	27,02%	2,10%	100,00%
Totale 2018	31.374	67.529	4.547.907	1.996.301	11.857	6.654.968
Totale 2017	22.843	55.322	4.112.475	1.878.371	10.752	6.079.763
Totale 2016	16.079	58.891	4.540.779	1.804.716	14.189	6.434.654
Totale 2015	2.360	95.225	4.267.512	1.589.058	17.167	5.971.322

(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 2019

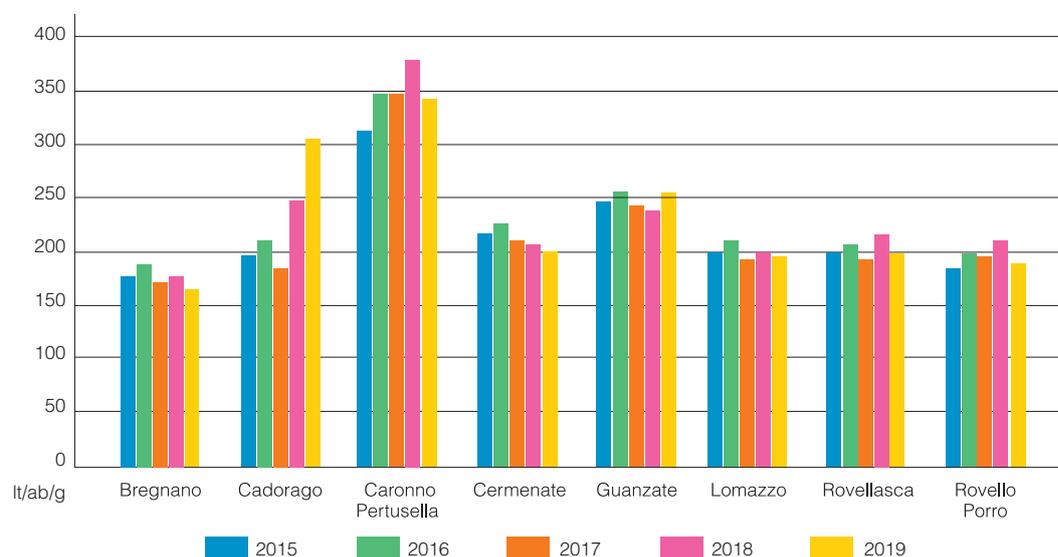


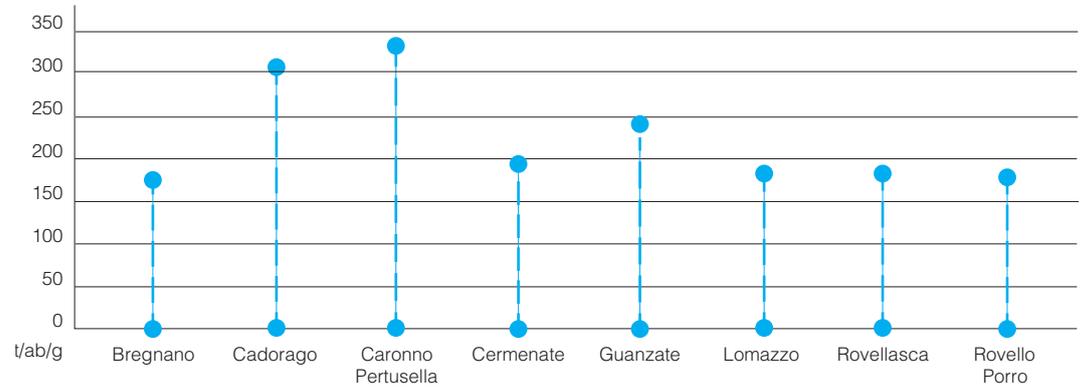
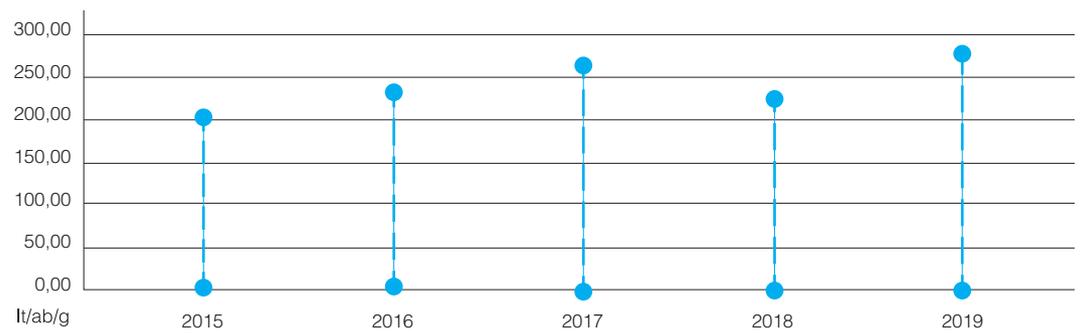
Le nostre relazioni ambientali

Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2015 - 2019

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

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
	m³								
2015	179,71	194,48	321,21	214,54	242,58	199,73	200,57	181,59	231,36
2016	189,78	214,75	347,15	224,33	259,78	214,01	208,64	198,77	248,25
2017	177,30	180,68	347,07	210,89	240,74	189,50	189,95	194,42	234,05
2018	181,90	244,48	378,71	208,46	233,98	200,09	217,64	213,15	255,13
2019	172,56	314,98	342,86	202,15	257,11	195,65	197,05	187,42	249,06
Variazione % 2015-2019	-3,98%	61,75%	6,74%	-5,78%	5,99%	-2,02%	-1,75%	3,21%	19,03%
Variazione % 2018-2019	-5,14%	28,67%	-9,46%	-3,03%	9,88%	-2,19%	-9,46%	-12,07%	-6,41%

Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2015 - 2019

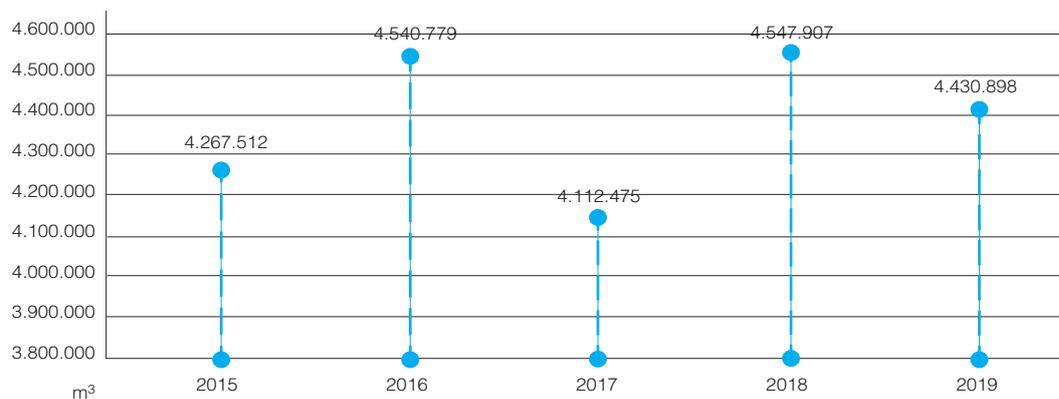
Consumo idrico giornaliero lordo per abitante: anno 2019**Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2015 - 2019**

5.4.5 - Consumi idrici utenze domestiche

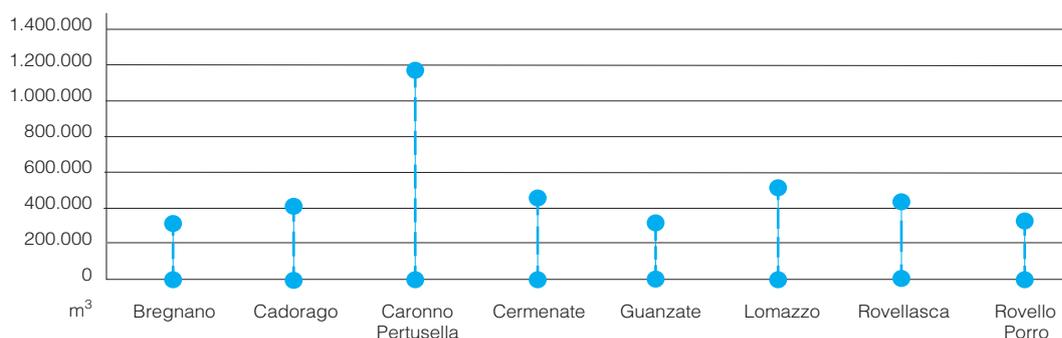
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
	m³								
2015	342.922	455.941	1.201.124	532.886	376.487	534.413	459.008	364.731	4.267.512
2016	357.027	463.919	1.223.612	596.087	427.044	612.848	466.717	393.525	4.540.779
2017	323.179	370.085	1.157.377	548.205	368.878	557.866	408.945	377.940	4.112.475
2018	355.569	460.981	1.277.476	524.994	388.571	599.256	521.977	419.084	4.547.907
2019	337.224	521.748	1.229.953	540.185	412.935	559.655	448.496	380.702	4.430.898

Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2015 -2019



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2019



Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

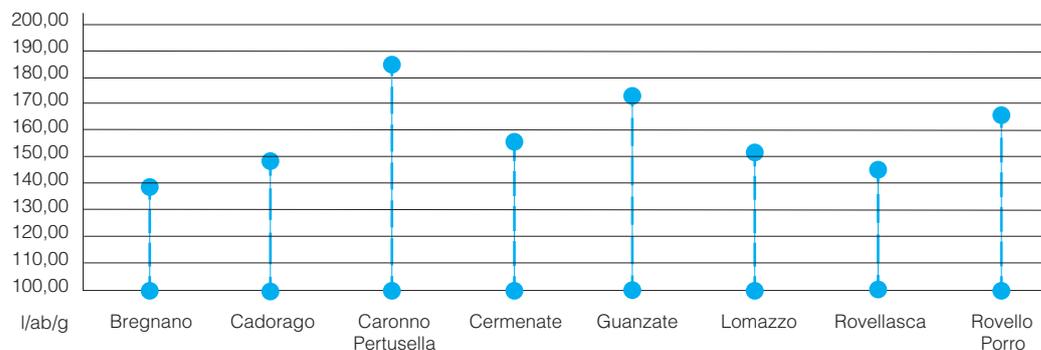
Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
	m³		
2015	4.267.512		
2016	4.540.779	273.267	6,40%
2017	4.112.475	-428.304	-9,43%
2018	4.547.907	435.432	10,59%
2019	4.430.898	-117.009	-2,57%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2019 ha registrato una diminuzione del 2,57% rispetto al 2018.

Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guazzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
	l/ab/g								
2015	144,52	157,78	187,77	159,66	176,65	148,66	162,81	160,86	165,35
2016	151,14	160,50	189,26	177,17	202,45	168,59	163,62	175,62	175,18
2017	136,37	127,07	178,39	163,48	173,23	153,93	143,70	169,14	158,43
2018	149,80	157,97	195,11	155,73	181,79	164,38	183,25	186,88	174,35
2019	138,94	148,34	185,95	158,50	171,76	152,34	145,85	167,23	168,50

Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune: anno 2019

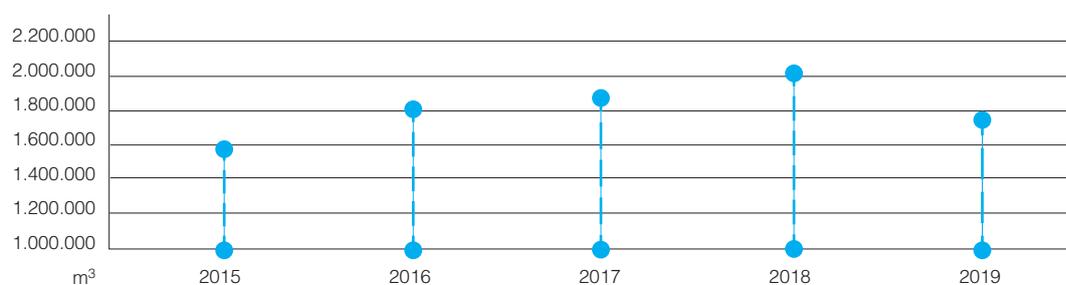


5.4.6 - Consumi idrici utenze industriali

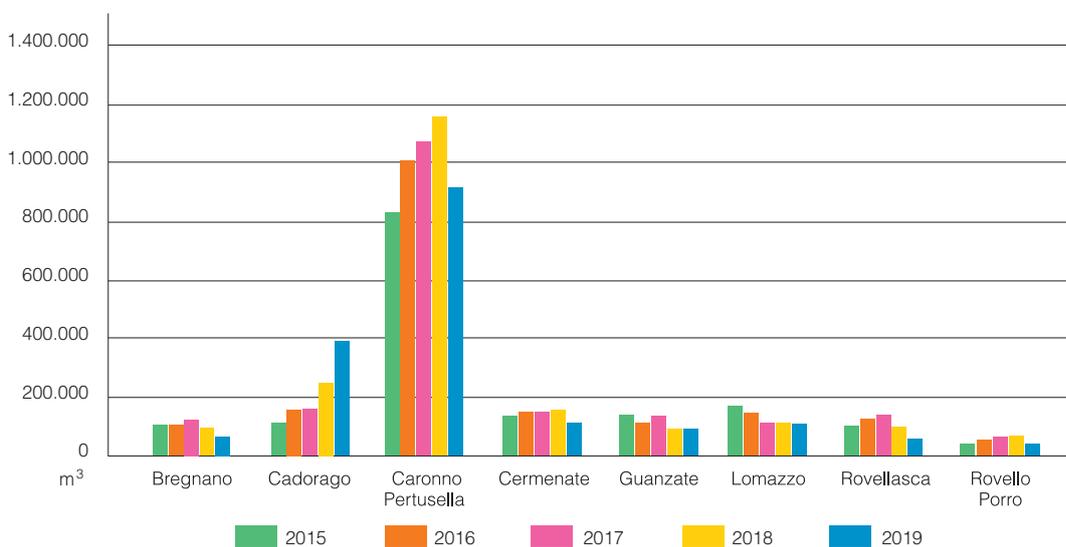
Consumo complessivo annuo delle utenze industriali distinto per Comune e totale

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
	m³								
2015	68.723	98.713	851.203	117.052	133.519	166.416	106.439	46.993	1.589.058
2016	69.818	149.535	1.004.742	134.586	114.843	150.914	128.412	51.866	1.804.716
2017	81.988	149.021	1.071.551	138.158	131.370	118.153	131.622	56.508	1.878.371
2018	55.937	245.611	1.170.688	145.856	103.018	118.323	97.958	58.910	1.996.301
2019	44.903	379.322	915.460	100.584	107.397	117.144	64.621	40.143	1.769.574

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze industriali: periodo 2015 -2019



Consumo complessivo annuo delle utenze industriali: anno 2019



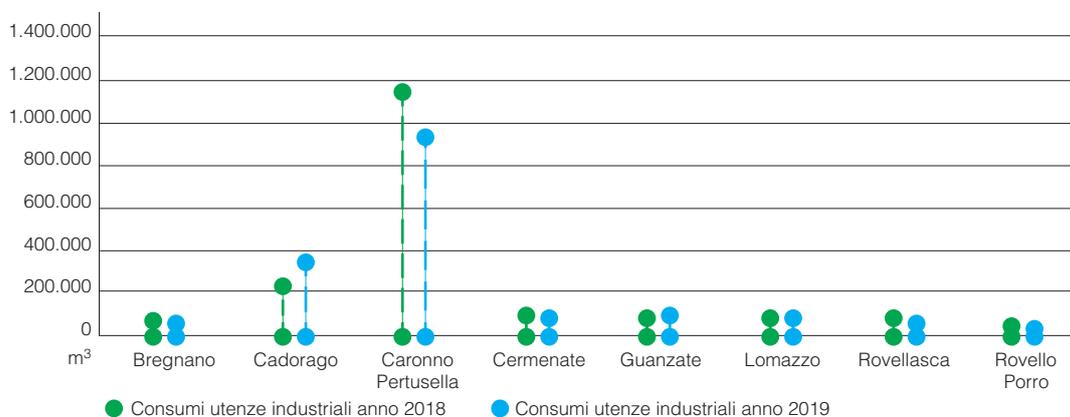
Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze industriali: periodo 2015 – 2019

Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo		Variazione percentuale del periodo	
				m ³	m ³		
2015	1.589.058						
2016	1.804.716	215.658	13,57%	215.658	13,57%		
2017	1.878.371	73.656	4,08%	289.313	18,21%		
2018	1.996.301	117.930	6,28%	407.243	25,63%		
2019	1.769.574	-226.727	-11,36%	180.516	11,36%		

Nel periodo 2015-2019, i consumi delle utenze industriali registrano un aumento di circa 11%.

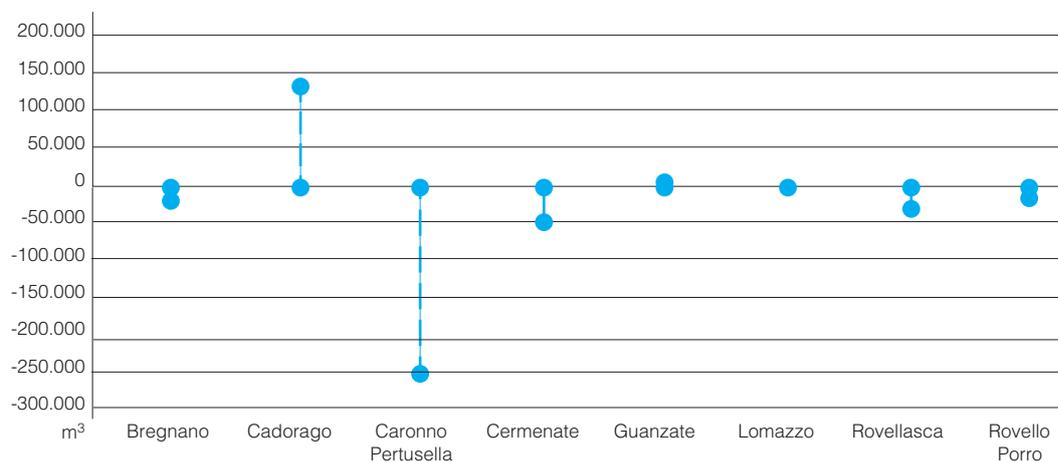
Variazione del consumo delle utenze industriali distinto per comune: periodo 2018 – 2019

Comuni	2018	2019	Variazione assoluta	Variazione percentuale
	m ³			
Bregnano	55.937	44.903	-11.034	-19,73%
Cadorago	245.611	379.322	133.711	54,44%
Caronno Pertusella	1.170.688	915.460	-255.228	-21,80%
Ceremate	145.856	100.584	-45.272	-31,04%
Guanzate	103.018	107.397	4.379	4,25%
Lomazzo	118.323	117.144	-1.179	-1,00%
Rovellasca	97.958	64.621	-33.337	-34,03%
Rovello Porro	58.910	40.143	-18.767	-31,86%
Totale	1.996.301	1.769.574	-226.727	-11,36%

Raffronto consumi utenze industriali 2018-2019

Le nostre relazioni ambientali

Variazione consumi utenze industriali 2018 - 2019



Consumo medio per Comune utenze industriali nel 2019

Comuni	M ³	Utenti	Consumo medio per utenza (m ³)
Bregnano	44.903	162	277
Cadorago	379.322	128	2.963
Caronno Pertusella	915.460	522	1.754
Cermenate	100.584	270	373
Guanzate	107.397	124	866
Lomazzo	117.144	210	558
Rovellasca	64.621	172	376
Rovello Porro	40.143	155	259
Totale	1.769.574	1.743	1.015

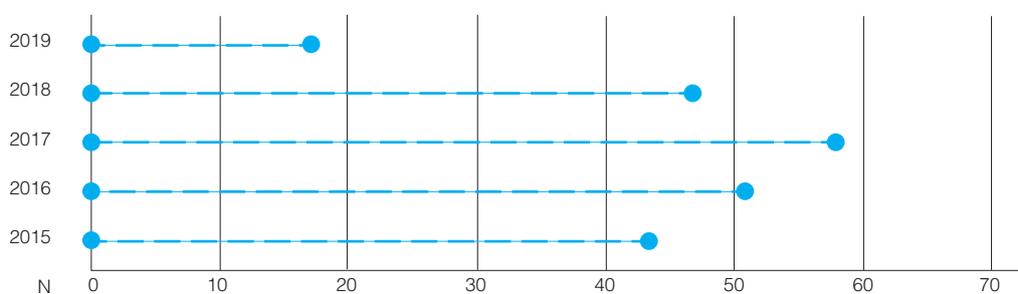
5.4.7 – Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

	Comuni Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
Contratti stipulati di fornitura idrica									
2015	91	122	161	148	73	155	116	89	955
2016	112	128	174	136	56	126	115	104	951
2017	125	158	176	165	80	166	131	78	1.079
2018	145	160	259	228	148	211	145	164	1.460
2019	194	238	221	233	106	226	224	167	1.609
Apertura contatori									
2015	22	45	21	45	17	34	28	23	235
2016	27	20	32	41	19	33	39	24	235
2017	37	35	39	30	14	47	40	24	266
2018	38	40	41	53	17	41	37	40	307
2019	42	45	36	54	21	40	40	31	309
Chiusura contatori									
2015	23	23	20	42	16	28	39	19	210
2016	16	17	26	34	10	28	30	16	177
2017	29	33	30	48	19	42	32	35	268
2018	34	43	45	44	18	41	28	51	304
2019	27	37	30	47	19	38	39	29	266
Sostituzione contatori									
2015	112	139	133	122	148	144	106	93	997
2016	120	145	158	148	169	132	133	148	1.153
2017	215	168	112	103	183	196	114	223	1.314
2018	117	122	199	174	22	183	111	116	1.044
2019	73	44	59	62	46	50	32	21	387
Allacci eseguiti									
2015	2	6	5	6	2	7	2	3	33
2016	4	9	6	9	3	6	13	10	60
2017	3	5	4	10	3	2	9	12	48
2018	2	8	5	8	1	2	3	6	35
2019	27	17	19	16	8	14	18	13	132
Controlli vari ai contatori									
2015	48	55	52	47	39	38	26	19	324
2016	35	41	49	51	28	27	22	16	269
2017	29	38	42	39	25	22	18	15	228
2018	27	33	35	28	22	28	19	18	210
2019	25	29	31	29	18	17	15	16	180
Controllo lettura									
2015	25	29	32	34	37	33	31	27	248
2016	23	26	39	40	43	35	29	21	256
2017	24	25	46	38	41	38	23	19	254
2018	32	29	44	36	24	33	22	17	237
2019	27	32	42	41	27	35	18	22	244

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)
2015	997	22.529	44,25
2016	1.153	22.567	51,09
2017	1.314	22.465	58,49
2018	1.044	22.505	46,39
2019	387	22.720	17,03



Indice sostituzione contatori (per ogni 1.000 contatori attivi)

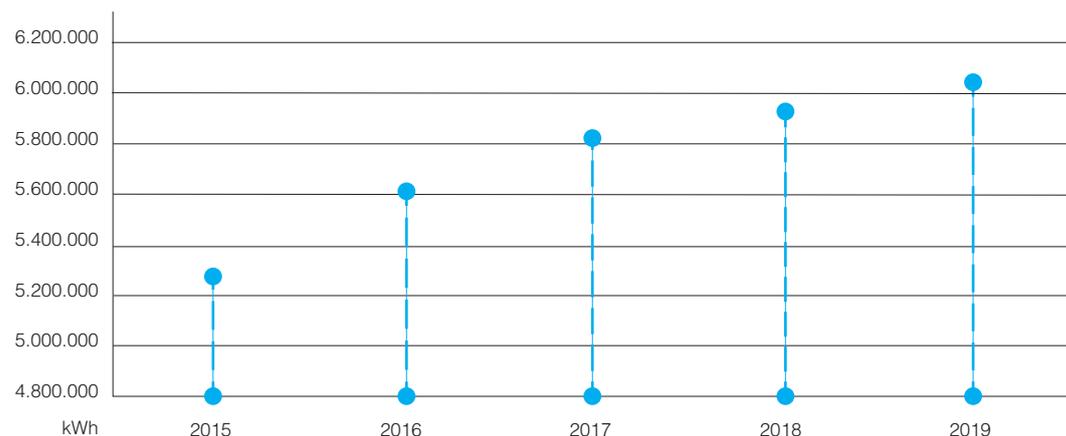


5.4.8 – Consumi di energia elettrica

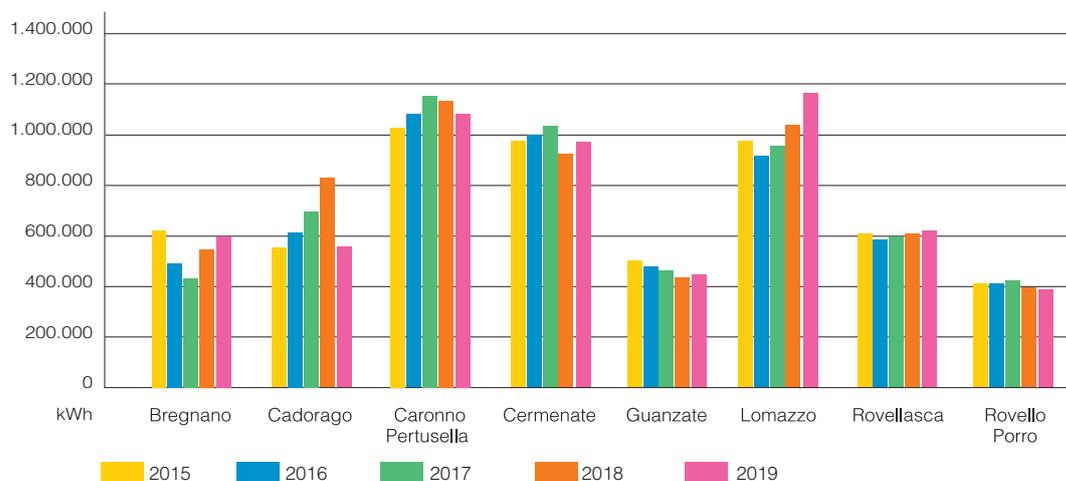
Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Anni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	620.441	492.848	469.301	560.904	604.349
Cadorago	543.384	625.276	685.778	827.914	745.167
Caronno Pertusella	1.027.477	1.055.018	1.139.538	1.126.411	1.082.267
Ceremate	948.257	995.234	1.054.317	919.915	973.965
Guanzate	489.764	494.163	501.326	459.424	446.357
Lomazzo	970.750	915.658	954.102	1.045.460	1.163.319
Rovellasca	612.174	588.864	604.213	605.170	642.673
Rovello Porro	418.651	422.313	458.802	380.144	377.123
Totale	5.630.899	5.589.374	5.867.376	5.925.342	6.035.220
Variazione assoluta		-41.525	278.002	57.966	109.878
Variazione percentuale		-0,74%	4,97%	0,99%	1,85%

Consumo totale energia elettrica



Consumo di energia elettrica distinto per Comune e per anno

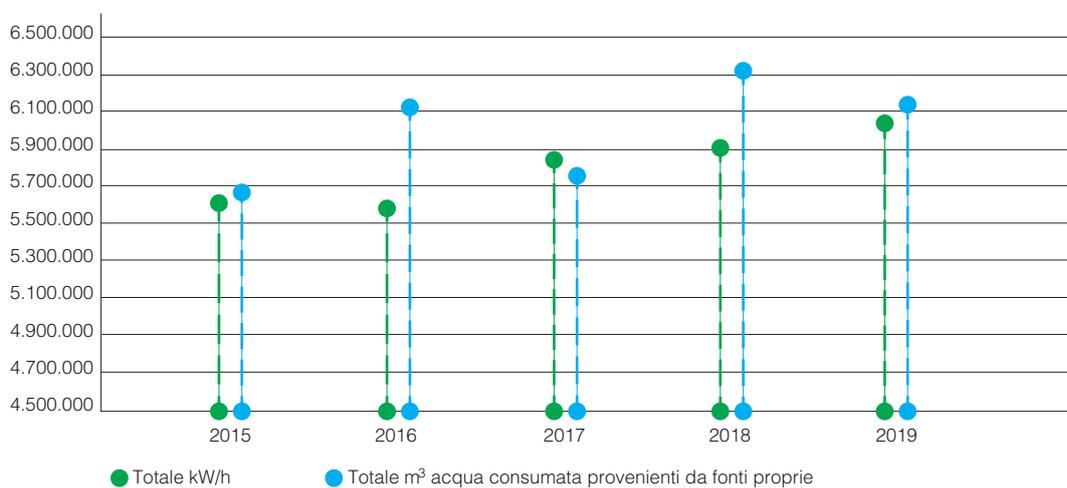


Le nostre relazioni ambientali

Consumo energia elettrica per m³ di acqua consumata

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Totale kWh	5.630.899	5.589.374	5.867.376	5.925.342	6.035.220
Totale m ³ acqua consumata proveniente da fonti proprie	5.698.379	6.165.891	5.728.729	6.367.507	6.193.979
M ³ /kWh	1,012	1,103	0,976	1,075	1,026

Il rapporto kWh/m³ consumati esprime un indice di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica ha registrato nel 2019 un aumento rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente all'andamento delle falde.



5.4.9 - Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete

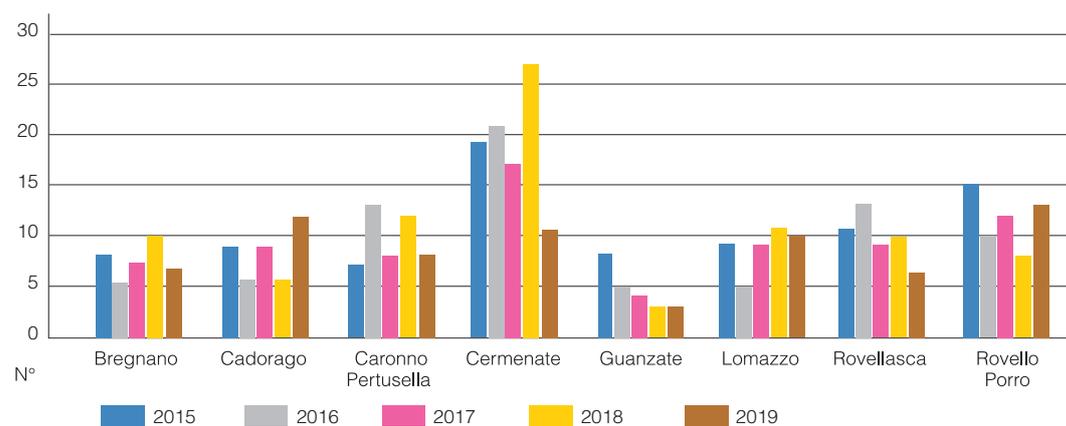
Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	8	6	8	10	7
Cadorago	9	6	8	6	12
Caronno Pertusella	7	13	8	12	8
Ceremate	19	21	17	27	11
Guanzate	8	5	4	3	3
Lomazzo	9	5	9	11	10
Rovellasca	11	13	9	10	7
Rovello Porro	15	10	12	8	13
Totale	86	79	75	87	71

Indice delle perdite naturali riparate per km di rete

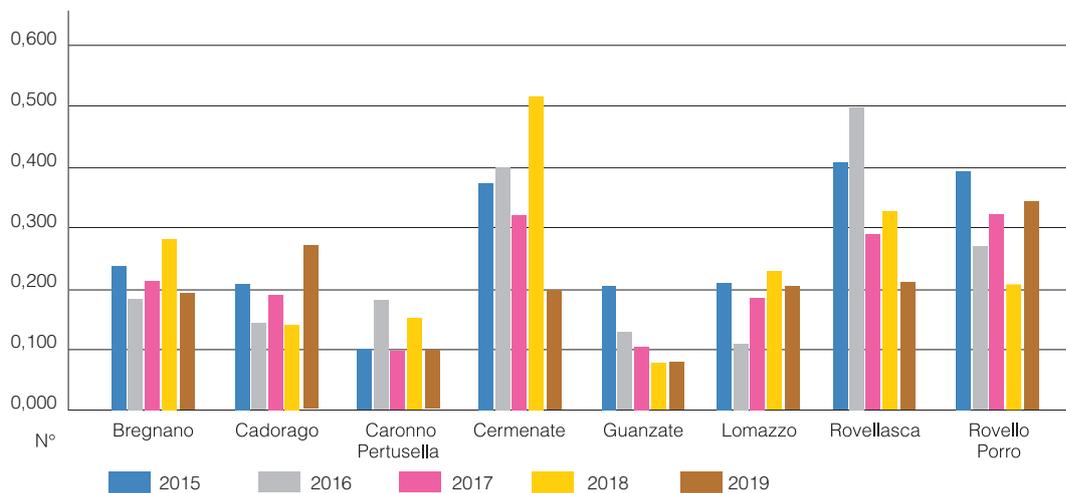
Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	0,248	0,186	0,220	0,275	0,192
Cadorago	0,212	0,141	0,183	0,137	0,274
Caronno Pertusella	0,098	0,182	0,104	0,156	0,104
Ceremate	0,363	0,402	0,324	0,515	0,210
Guanzate	0,215	0,134	0,106	0,079	0,079
Lomazzo	0,214	0,119	0,192	0,235	0,214
Rovellasca	0,417	0,492	0,288	0,321	0,224
Rovello Porro	0,403	0,269	0,313	0,208	0,339
Media	0,252	0,231	0,206	0,239	0,195

Numero delle perdite naturali della rete idrica riparate

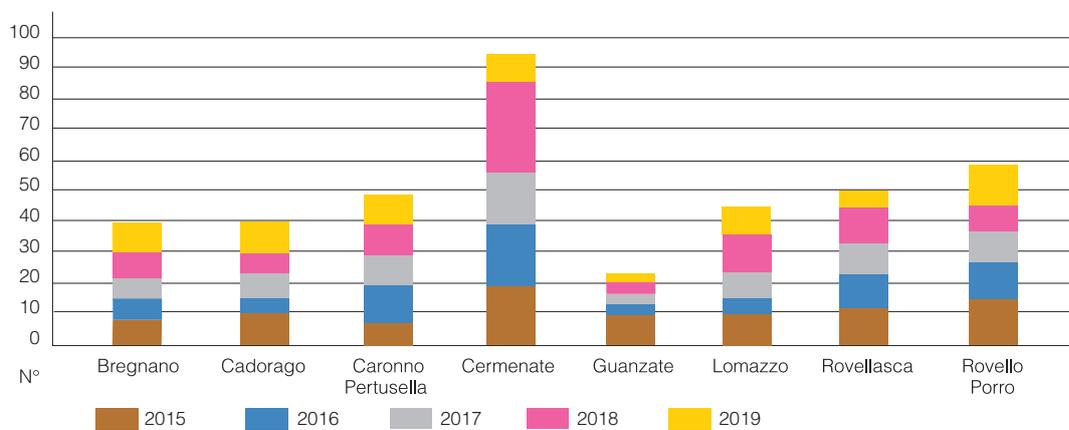


Le nostre relazioni ambientali

Indice delle perdite naturali riparate per km di rete idrica



Numero complessivo relativo al quinquennio 2015-2019 delle riparazioni effettuate in ciascun Comune



5.5 - Progetto erogatori pubblici di acqua potabile: H₂O

Un progetto amico dell'ambiente

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

Gli erogatori pubblici di acqua realizzati

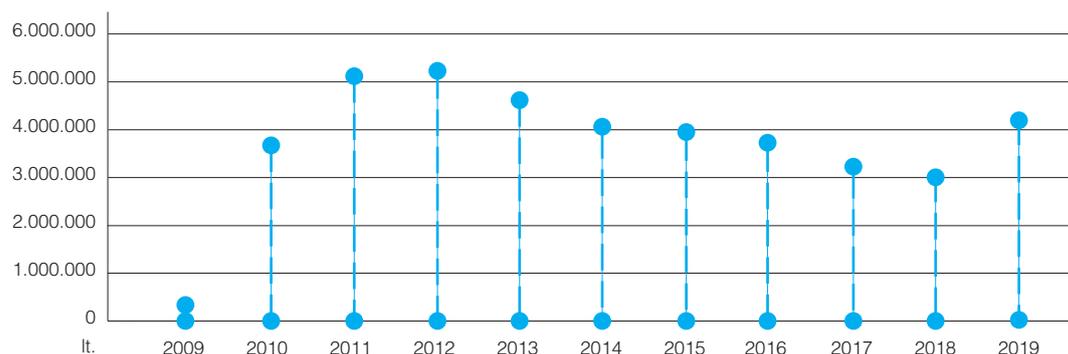
Comuni	Data di attivazione
Ceremate	07/11/2009
Bregnano	21/11/2009
Guanzate	28/11/2009
Caronno Pertusella (Corso della Vittoria)	17/04/2010
Lomazzo (viale Somaini)	24/04/2010
Rovellasca	15/05/2010
Cadorago	10/07/2010
Rovello Porro	07/05/2011
Caronno Pertusella (via Ariosto)	03/10/2011
Lomazzo Frazione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

Anni Prelievi di acqua dagli erogatori (lt.)

2009	157.500
2010	3.696.700
2011	5.173.100
2012	5.204.800
2013	4.785.100
2014	4.133.800
2015	4.052.000
2016	3.785.800
2017	3.192.000
2018	3.017.000
2019	4.074.000
Totale	41.271.800



Prelievi complessivi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno





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
2017	151.000	103.000	254.000
2018	226.800	87.000	313.800
2019	195.100	52.500	247.600
Totale	2.225.500	1.595.500	3.821.000

Cadorago

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	167.800	181.500	349.300
2011	449.600	329.000	778.600
2012	461.800	294.500	756.300
2013	438.600	237.100	675.700
2014	404.700	183.100	587.800
2015	352.700	191.400	544.100
2016	377.300	138.600	515.900
2017	274.000	150.000	424.000
2018	426.600	115.900	542.500
2019	382.800	122.900	505.700
Totale	3.565.900	66.100	5.532.000

Caronno Pertusella

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	184.900	233.100	418.000
2011	375.200	349.600	724.800
2012	562.500	493.600	1.056.100
2013	497.400	488.200	985.600
2014	413.000	416.800	829.800
2015	437.600	397.600	835.200
2016	375.400	348.400	723.800
2017	335.000	303.000	638.000
2018	660.500	288.700	949.200
2019	549.200	218.100	767.300
Totale	3.841.500	3.319.000	7.160.500

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
2017	308.000	207.000	515.000
2018	519.100	201.600	720.700
2019	490.900	176.900	667.800
Totale	3.929.900	3.058.500	6.988.400



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
2017	119.000	123.000	242.000
2018	245.600	117.900	363.500
2019	235.400	104.800	340.200
Totale	1.677.900	2.021.200	3.699.100



Lomazzo

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	200.900	199.800	400.700
2011	300.900	239.900	540.800
2012	257.200	244.900	502.100
2013	310.200	277.900	588.100
2014	315.200	286.900	602.100
2015	346.500	289.200	635.700
2016	471.500	217.800	689.300
2017	279.000	236.000	515.000
2018	425.600	210.700	636.300
2019	480.200	205.200	685.400
Totale	3.298.000	2.408.300	5.706.300



Rovellasca

	Naturale	Frizzante	Totale
2010	210.100	287.700	497.800
2011	291.600	480.500	772.100
2012	236.900	380.000	616.900
2013	224.000	328.900	552.900
2014	201.100	254.100	455.200
2015	199.200	221.900	421.100
2016	172.800	175.100	347.900
2017	150.000	172.000	322.000
2018	331.500	159.300	490.800
2019	310.300	138.800	449.100
Totale	2.140.500	2.593.300	4.738.800

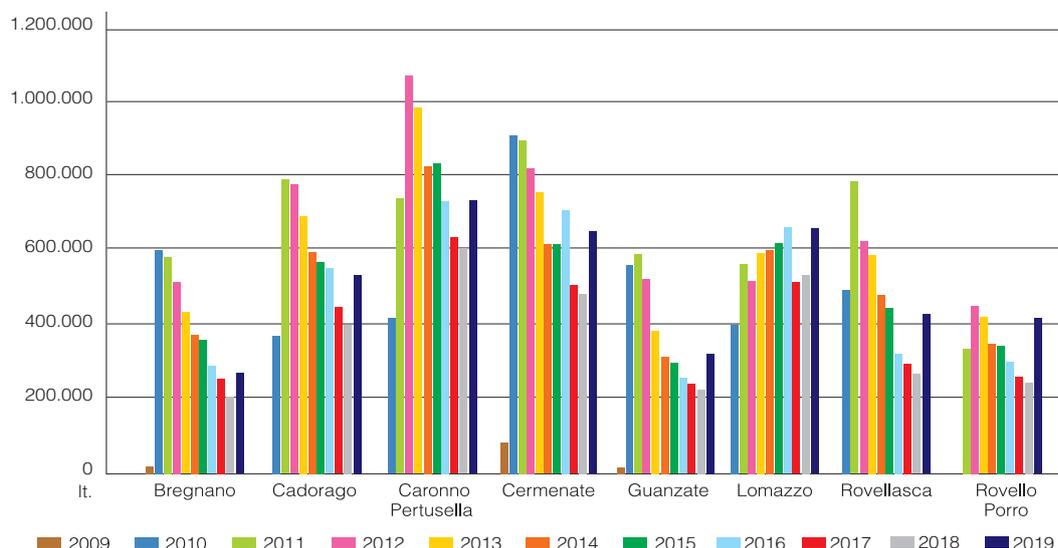


Rovello Porro

	Naturale	Frizzante	Totale
2011	130.400	203.500	333.900
2012	174.700	293.100	467.800
2013	173.000	257.300	430.300
2014	145.700	215.500	361.200
2015	140.400	216.400	356.800
2016	134.600	168.600	303.200
2017	116.000	166.000	282.000
2018	282.700	160.600	443.300
2019	272.600	138.300	410.900
Totale	1.393.100	1.819.300	3.212.400

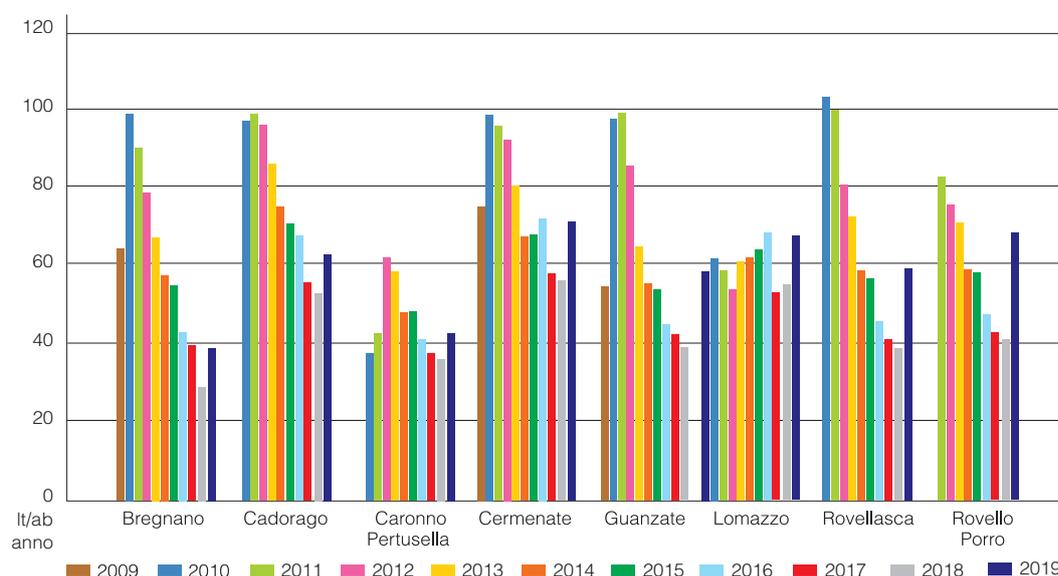
Le nostre relazioni ambientali

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



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

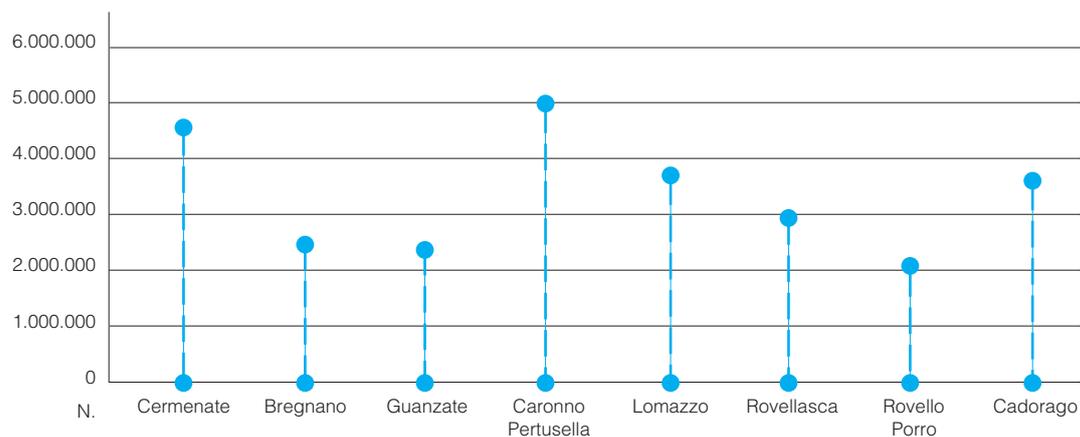
Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	65,4	97,7	88,7	77,6	68,3	55,9	52,9	43,0	39,2	29,9	38,1
Cadorago		96,4	100,3	96,9	85,7	74,6	68,9	65,1	53,5	49,8	63,3
Caronno P.IIa		36,6	43,6	62,9	57,1	47,7	47,7	40,9	36,0	33,6	42,8
Cermenate	73,4	97,6	95,6	89,5	79,4	66,9	68,0	73,2	55,9	53,2	72,3
Guanzate	52,0	94,7	100,6	87,1	65,2	54,7	50,6	43,4	41,5	38,7	58,6
Lomazzo		60,9	58,2	53,7	61,2	61,8	64,5	69,3	51,7	55,0	68,6
Rovellasca		104,7	100,7	80,1	71,0	58,4	54,5	44,5	41,2	38,9	57,5
Rovello Porro			83,7	76,5	69,5	58,2	57,4	49,4	45,9	43,4	66,9
Media	65,2	76,4	77,8	75,5	68,1	58,6	57,4	53,3	44,9	42,5	57,0



I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2019 (stima)

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	27.514.533
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	825.436
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.	1.543.565
Emissione di CO ₂ evitata	Kg.	2.146.134
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	137.573
Emissioni di CO ₂ evitate per il mancato trasporto delle bottiglie	Kg.	360.702

Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2019, distinto per Comune



5.6 – Servizio fognatura

Il sistema fognario al 31 dicembre 2019



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°	71.191
Copertura del servizio fognatura	Definizione: Percentuale di abitanti totali serviti da fognatura	
	Formula: $(\text{abitanti serviti da fognatura}) / (\text{abitanti totali}) \times 100$	
	%	98%
Utenze civili	n°	21.867
Utenze industriali	n°	79
Utenze reflui fosse settiche	n°	74
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m ³	5.018.034
Volumi scaricati: industriali	m ³	3.039.319
Lunghezza della rete di raccolta e del collettore	Km	340
Stazioni di sollevamento	n°	20
Scaricatori di piena	n°	34

Obiettivi

- **Salvaguardare le zone di rispetto dei pozzi idrici**
- **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 e trattamento delle acque di prima pioggia da inviare alle reti**



5.6.1 - Le fasi del servizio

Il servizio idrico integrato include la gestione del sistema fognario e depurativo. La risorsa idrica, dopo gli utilizzi per i diversi scopi civili, viene raccolta attraverso le condotte fognarie ed avviata ai depuratori; qui si procede con la rimozione degli inquinanti tramite processi fisici (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e biologici (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri).

Dal punto di vista strutturale per fognatura si intende il complesso di canalizzazioni, generalmente sotterranee, per raccogliere e smaltire le acque superficiali inquinate (meteoriche, di lavaggio, ecc.) e le acque reflue provenienti dalle attività umane in generale. Le canalizzazioni funzionano a gravità ma nei tratti dove risulta necessario, in funzione delle caratteristiche orografiche del territorio o impiantistiche, il loro funzionamento può essere in pressione.

Le reti fognarie possono essere:

- a sistema misto (unitario) quando raccoglie nella stessa canalizzazione sia le acque di tempo asciutto sia quelle di pioggia
- a sistema separato se le acque di uso domestico (acque nere) vengono raccolte in una apposita rete distinta da quella che raccoglie le acque di scorrimento superficiale (acque bianche)



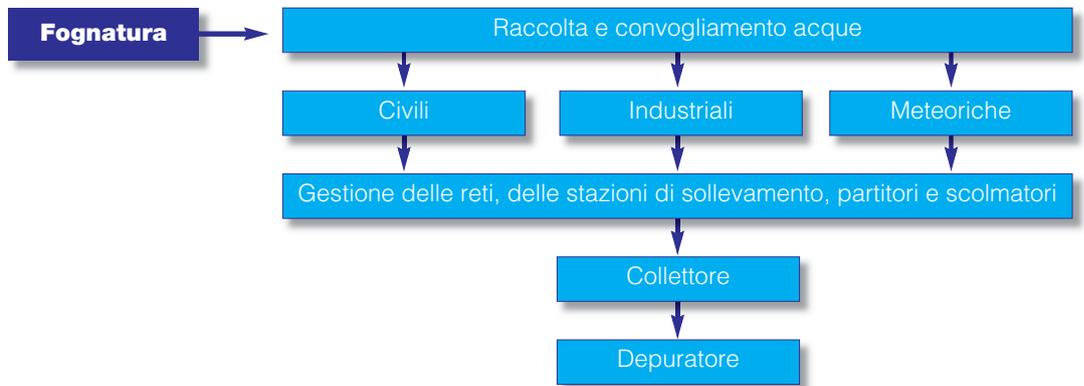
Le squadre di manutenzione, con reperibilità nelle 24 ore, intervengono in caso di problemi sulle reti, in particolare sugli impianti di sollevamento le cui fermate potrebbero comportare disservizi alla rete di raccolta acque reflue. A tal fine le stazioni di pompaggio sono dotate di impianti telecontrollati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



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 nostre relazioni ambientali



Gestione operativa

Manutenzione



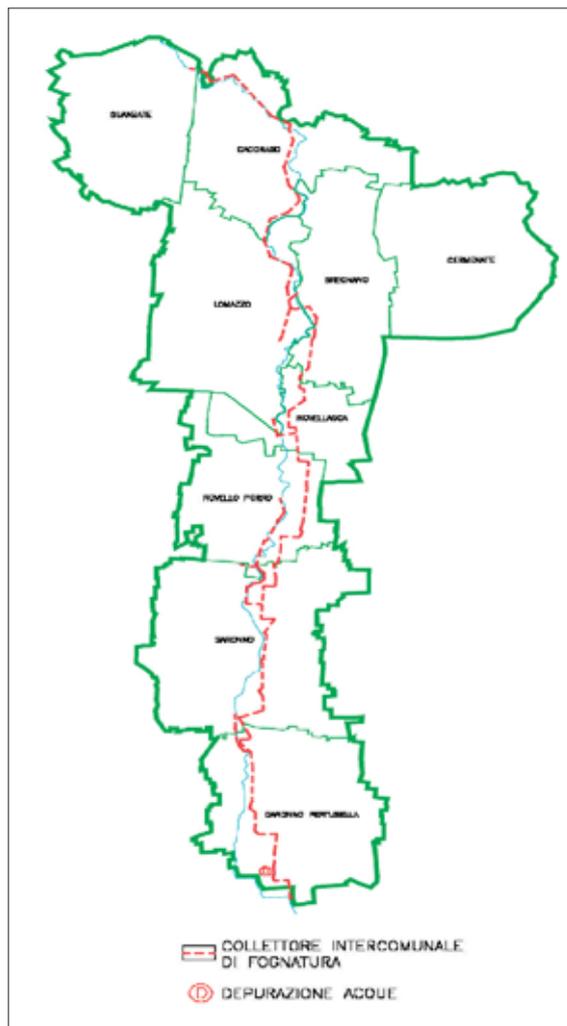
Videoispezioni



Lunghezza delle reti fognarie comunali e del collettore

Comuni	Km rete fognaria	Superficie territoriale	Km rete/ Superficie territoriale
Bregnano	32,56	6,23	5,23
Cadorago	35,63	7,08	5,03
Caronno Pertusella	74,28	8,6	8,64
Ceremate	47,44	8,08	5,87
Guanzate	30,32	6,92	4,38
Lomazzo	54,88	9,36	5,86
Rovellasca	29,62	3,46	8,56
Rovello Porro	29,65	5,64	5,26
Totale	334,38	55,37	6,04
Saronno	5,728		
Complessivamente	340,11		

Percorso del collettore



Le nostre relazioni ambientali

Copertura fognatura
Lura Ambiente 98%

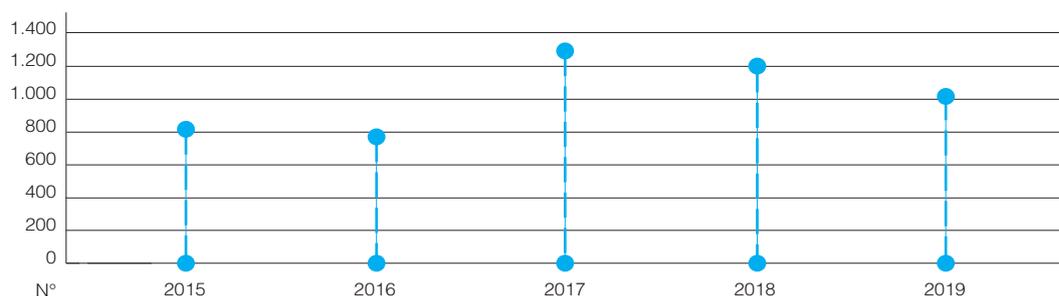
m/pro-capite fognatura
Lura Ambiente 5 mt.

Numero delle perdite sulla rete fognaria riparate

Comuni	2018	2019
Bregnano	-	3
Cadorago	4	1
Caronno Pertusella	-	2
Cermentate	4	3
Guanzate	4	2
Lomazzo	8	5
Rovellasca	-	1
Rovello Porro	-	1
Totale	20	18

Pozzetti stradali spurgati nel periodo 2015 - 2019

Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	72	86	118	133	76
Cadorago	134	144	182	130	134
Caronno Pertusella	189	42	275	225	212
Cermentate	55	265	127	262	206
Guanzate	128	51	157	97	123
Lomazzo	124	84	178	131	86
Rovellasca	60	66	112	119	123
Rovello Porro	71	48	158	101	85
Totale	833	786	1.307	1.198	1.045



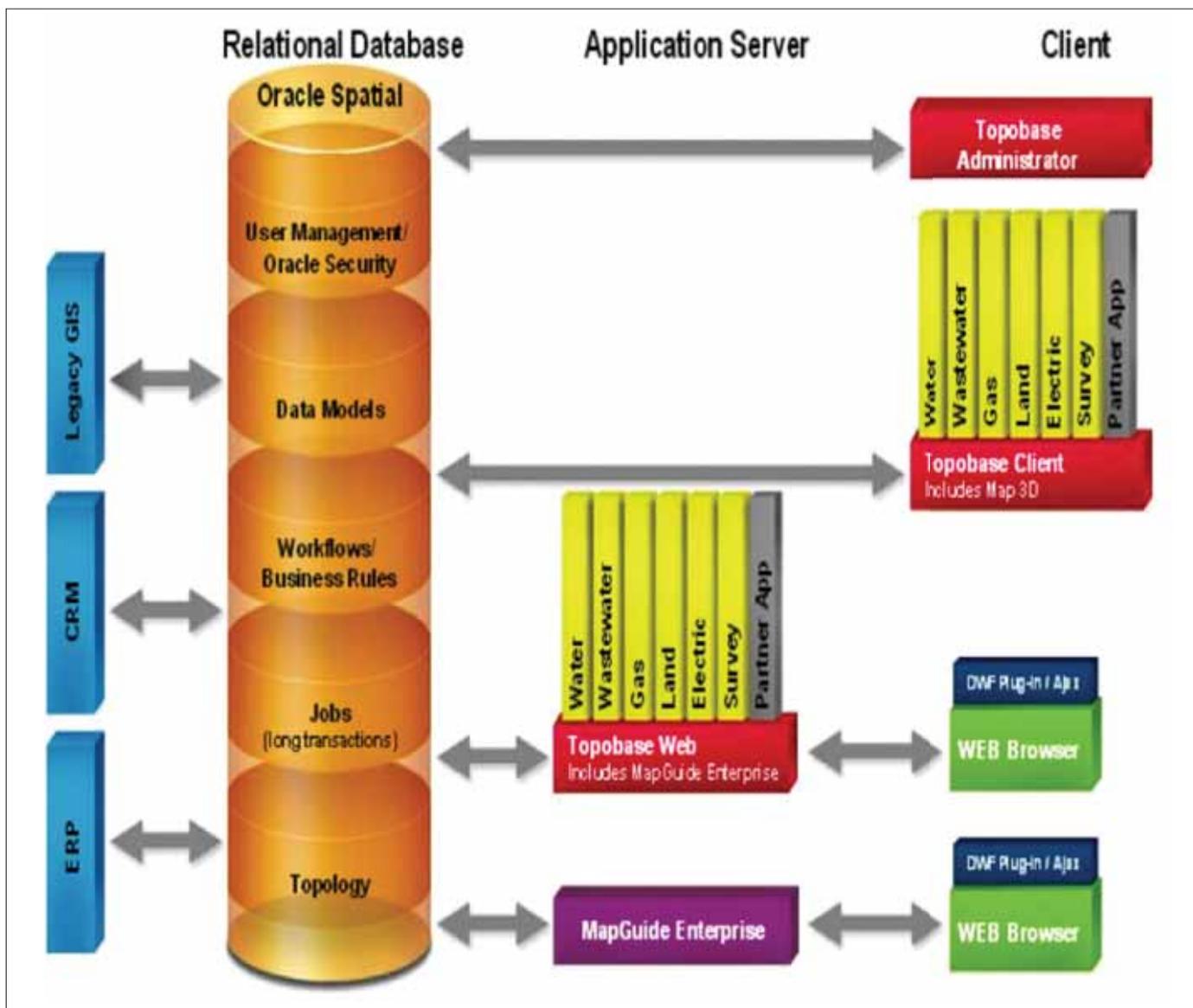
Pulizia scolmatori e stazioni di sollevamento effettuate nel 2019

Comuni	Scolmatori, stazioni di sollevamento	Tratti fognari
	Via, piazza	
Bregnano	Carducci, Menegardo, Risorgimento, Garibaldi	-
Cadorago	Tasso, Misto Cairoli, Garibaldi, Pertini	-
Caronno Pertusella	Oberdan	-
Cermentate	Negrini, Lavezzari, Virgilio	-
Guanzate	Libertà, 24 Maggio	Libertà
Lomazzo	L. da Vinci, Braghe	-
Rovellasca	-	-
Rovello Porro	-	-

5.7 - Gestione cartografica delle reti

Il G.I.S. (Geographical Information System) o sistema informativo geografico è uno strumento che permette di analizzare, rappresentare, interrogare entità o eventi che si verificano sul territorio. 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.

L'architettura del sistema



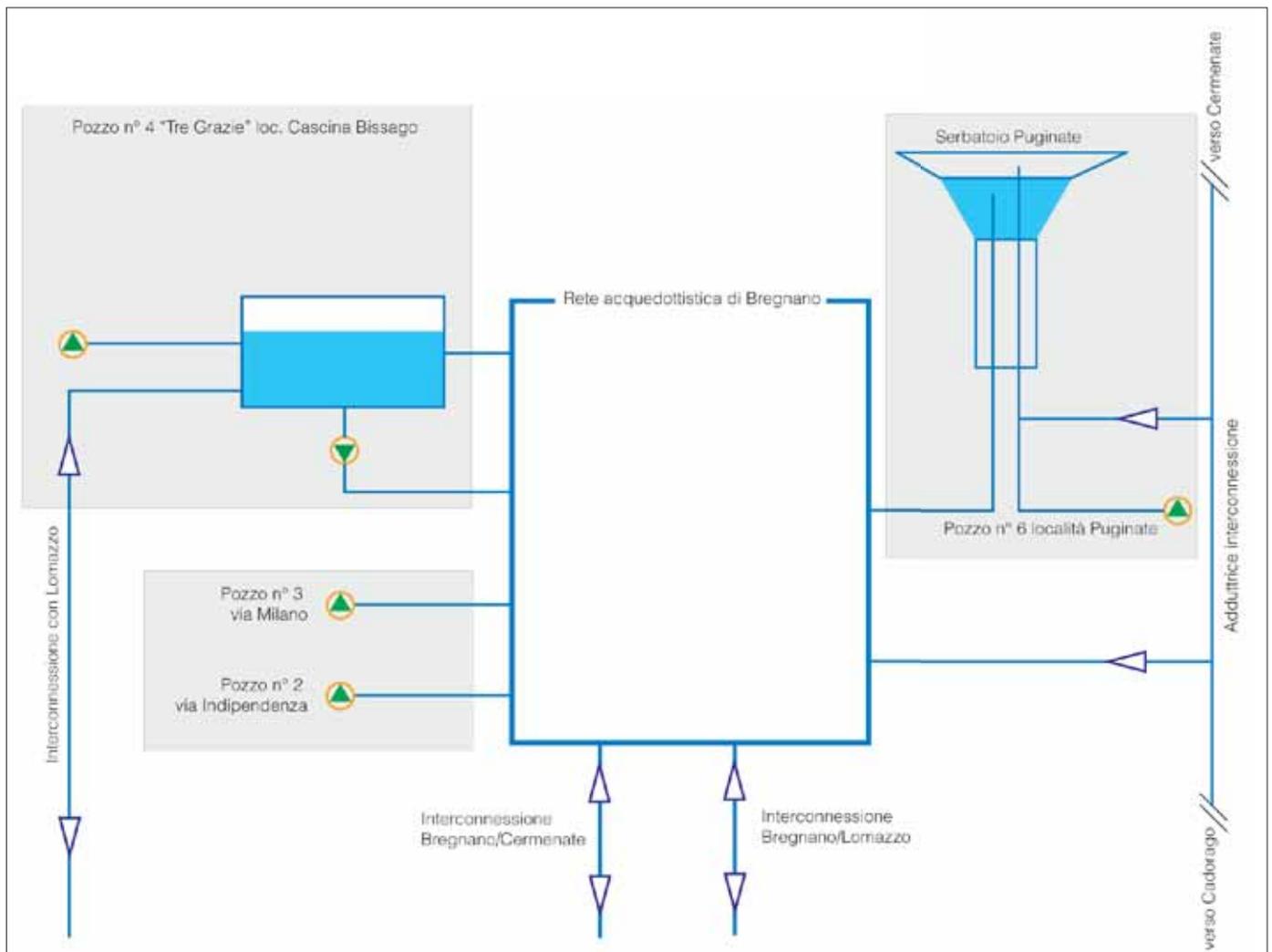
La piattaforma della rete cartografica delle reti, fornendo una "fotografia", consente di avere in tempo reale l'effettiva situazione delle reti in modo da pianificare e coordinare la realizzazione degli interventi nel sottosuolo.

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

5.8 – Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune

Bregnano

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	4
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	36,4

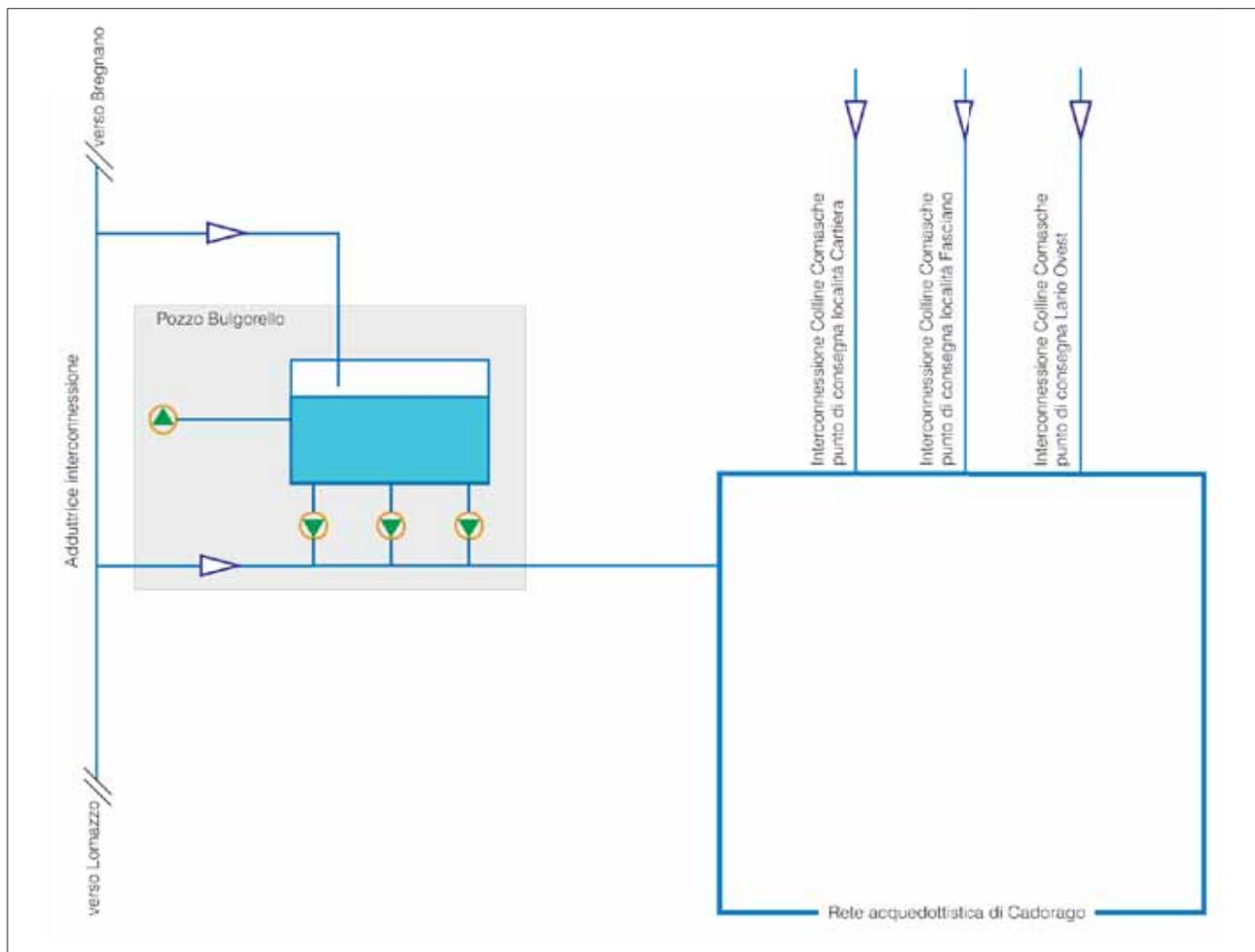
Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	32,5
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Le nostre relazioni ambientali

Cadorago

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

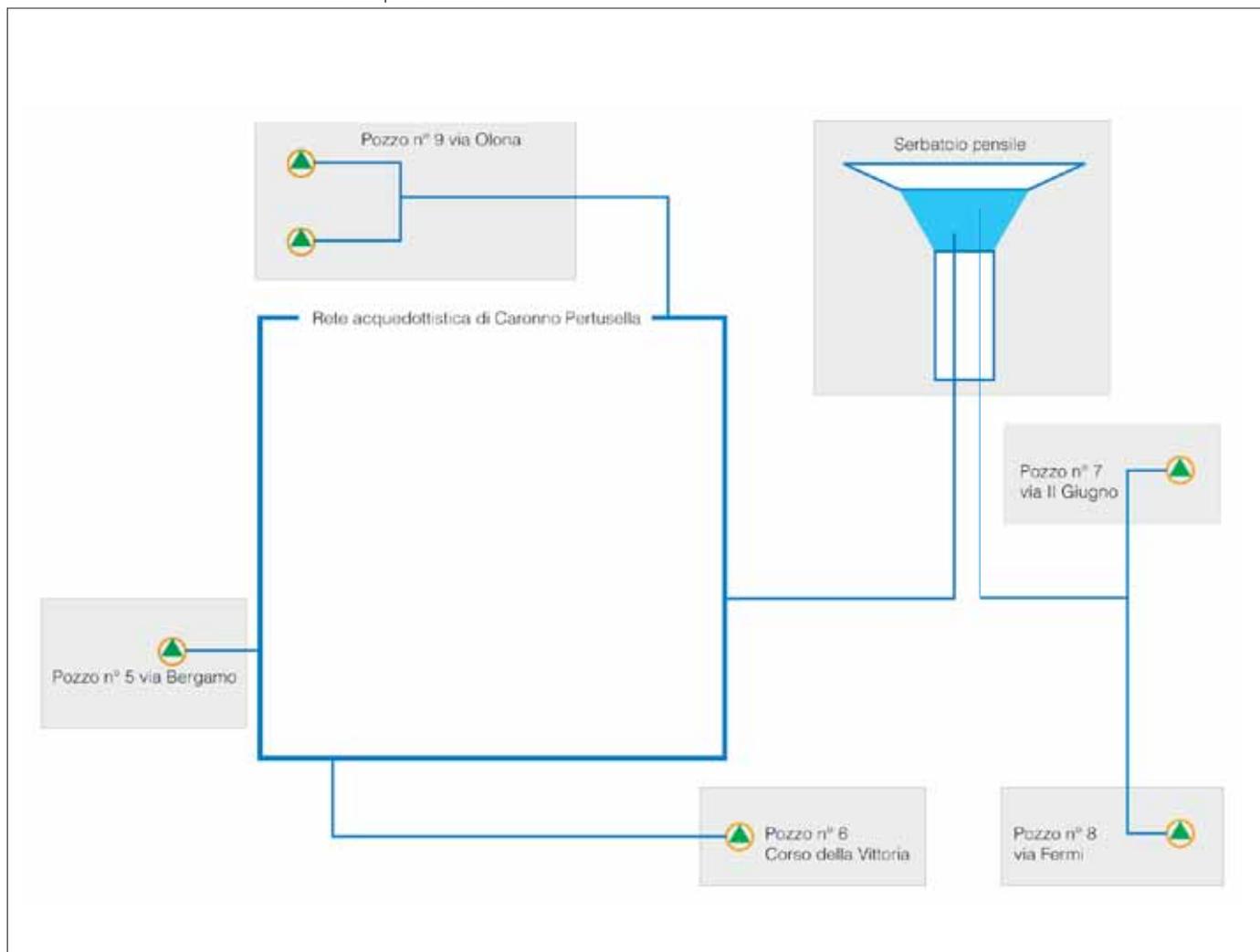
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	14
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	3
Sviluppo della rete	km.	43,8

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	35,6
Popolazione servita	%	95
Stazioni di sollevamento	n.	4

Caronno Pertusella

Rete acquedottistica

**Rete acquedottistica**

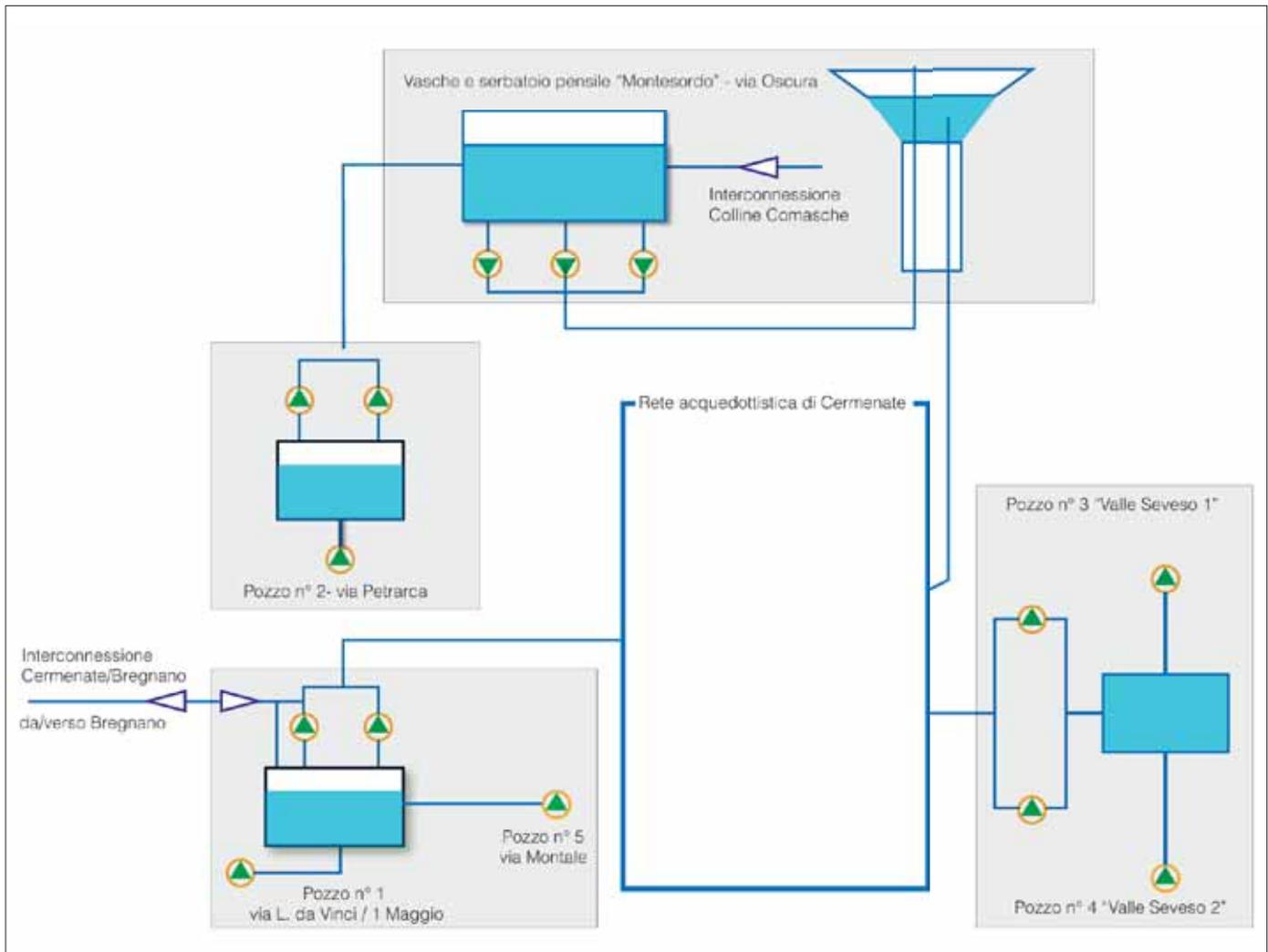
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	77,1

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	74,3
Popolazione servita	%	94
Stazioni di sollevamento	n.	4

Cermentate

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

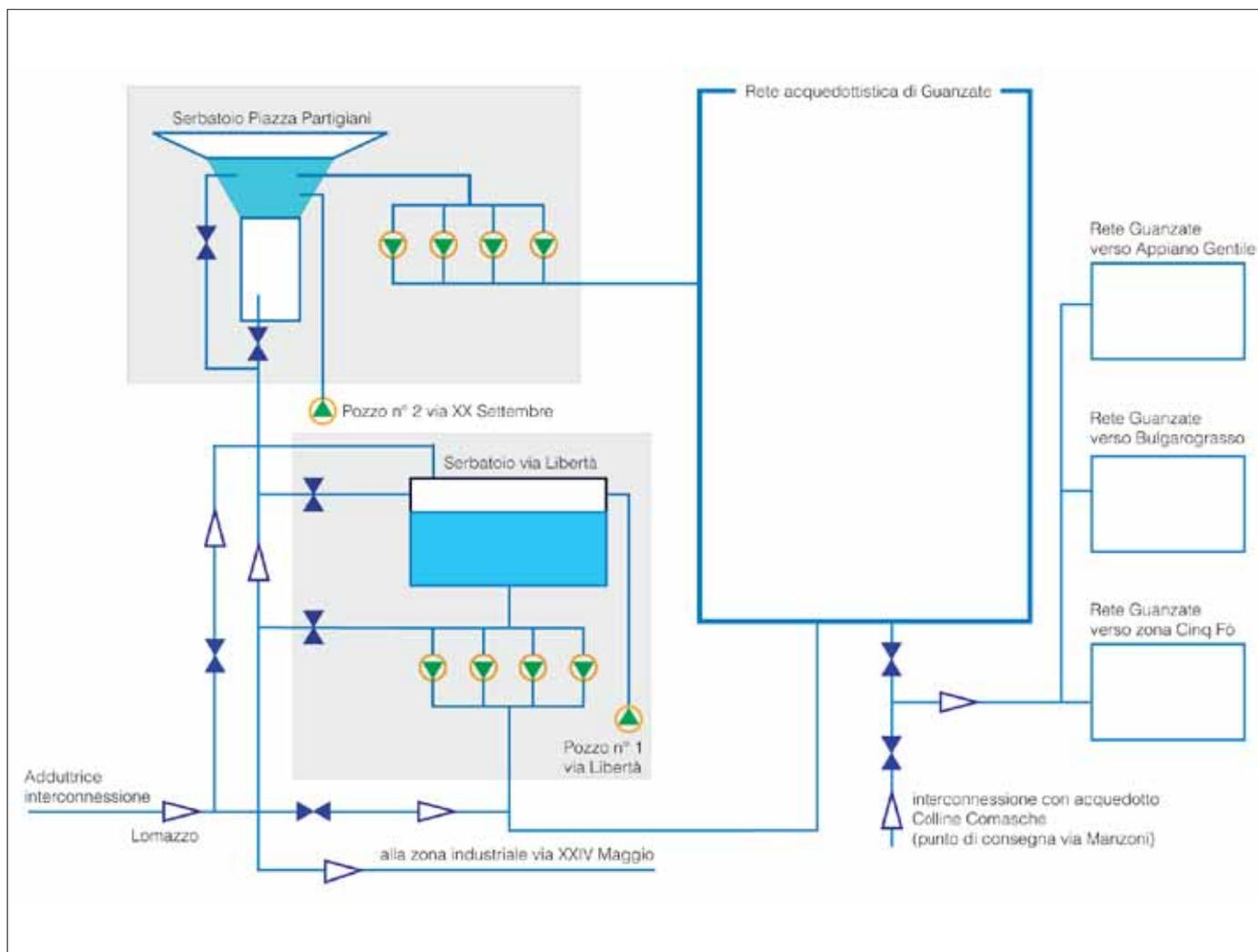
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	52,4

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	47,4
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Guanzate

Rete acquedottistica

**Rete acquedottistica**

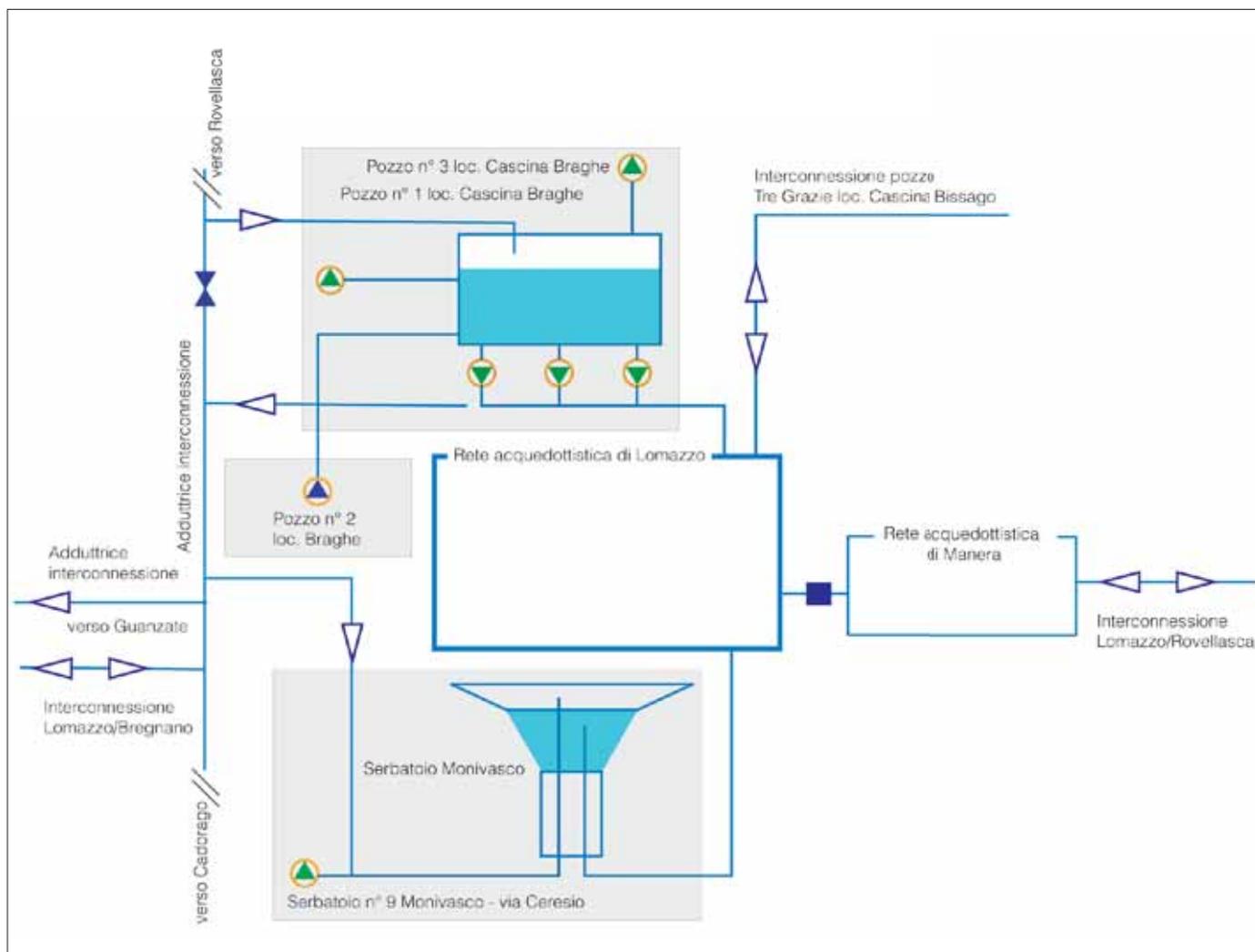
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	2
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	2
Sviluppo della rete	km.	37,8

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	30,3
Popolazione servita	%	96
Stazioni di sollevamento	n.	3

Lomazzo

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

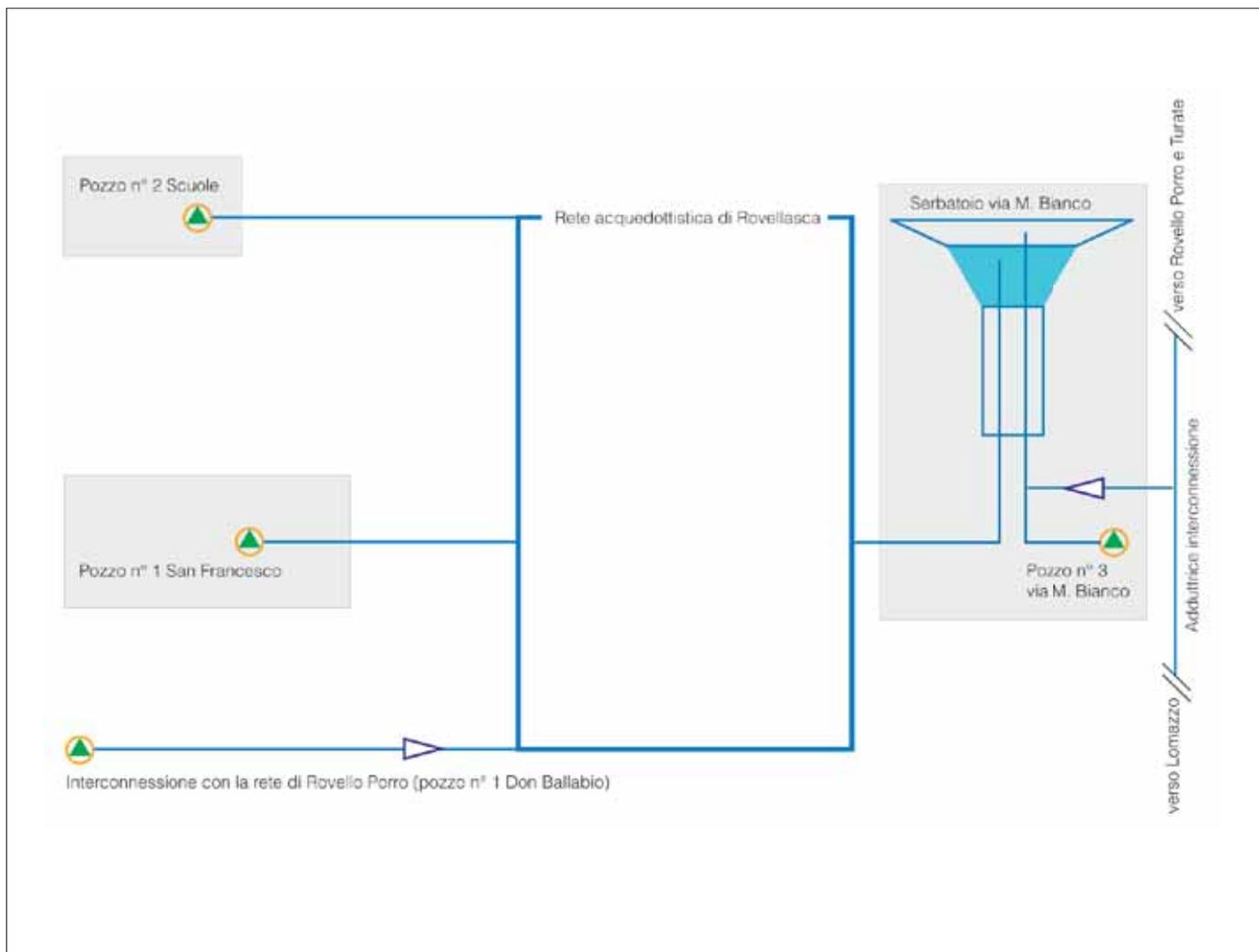
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	46,8

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	54,9
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Rovellasca

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

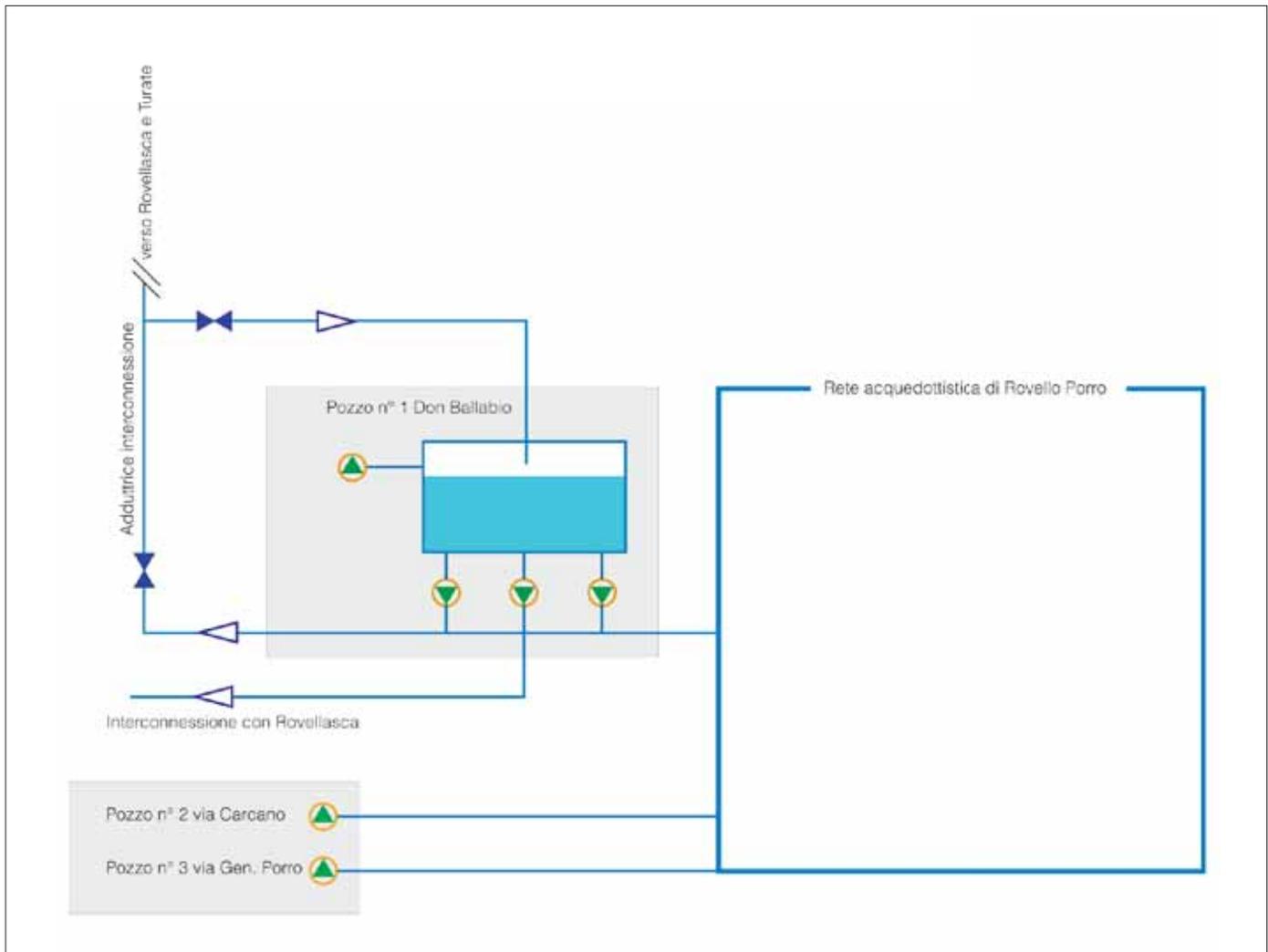
Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	31,2

Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	29,6
Popolazione servita	%	98
Stazioni di sollevamento	n.	-

Rovello Porro

Rete acquedottistica



Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2019
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	38,4

Rete fognaria

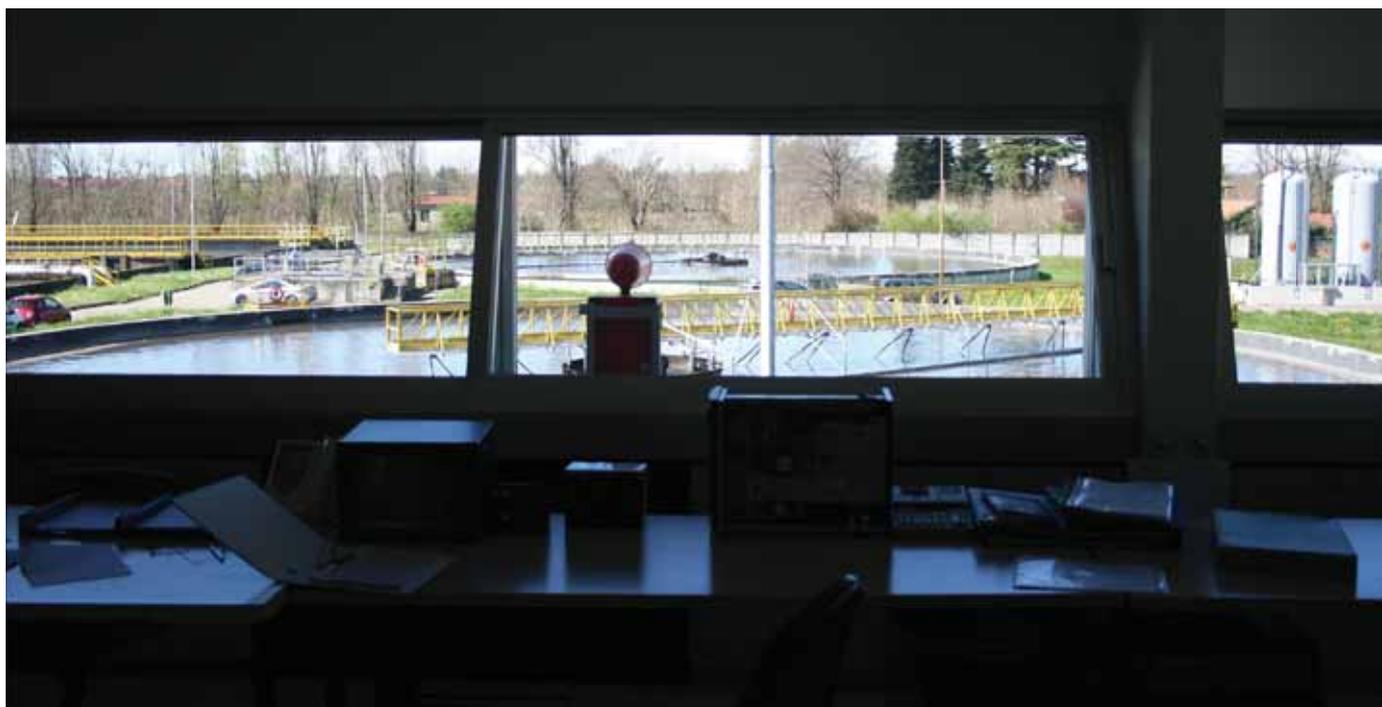
Indicatori	u.m.	2019
Sviluppo della rete	km.	29,6
Popolazione servita	%	98
Stazioni di sollevamento	n.	1

5.9 – Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche

5.9.1 - Il sistema depurativo

Elementi	Valore	
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	111.465
Copertura del servizio depurazione	%	100%
Definizione: Percentuale di abitanti residenti totali serviti da depurazione		
Formula: $(\text{abitanti serviti da depurazione}) / (\text{abitanti totali}) \times 100$		
Utenze civili	n°	22.720
Utenze industriali	n°	79
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	74
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	97.451
Acqua trattata (depurata)	m ³	12.900.638

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 del Comune 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)

5.9.2 – Le fasi del processo depurativo

È articolato nelle seguenti fasi.

Linea trattamento acque

Sollevamento iniziale	i liquami addotti all'impianto tramite i collettori vengono sollevati da coclee alle linee di trattamento
Grigliatura	si divide in due stadi (grigliatura grossolana e fine) che permettono di trattenere i materiali di maggiori dimensioni in arrivo
Dissabbiatura e disoleatura	si separano i solidi sospesi, costituiti prevalentemente da sabbia, che viene raccolta in un cassone e inviata alla discarica controllata. Contemporaneamente l'insufflazione di aria permette la flottazione e la separazione delle sostanze oleose
Accumulo ed equalizzazione	permettono la laminazione delle portate in base ad un set point. Le eccedenze stoccate sono avviate automaticamente in impianto in momenti di bassa alimentazione
Sedimentazione primaria	le sostanze sedimentabili si depositano sul fondo formando il fango primario, trasferito successivamente alla linea fanghi
Predenitrificazione	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 trattate 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

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
Lavaggio autobotti	al termine dello scarico è possibile sostare in un'apposita piazzola e lavare le autobotti con acqua in pressione; le acque, a seguito di sgrigliatura grossolana, vengono scaricate in testa all'impianto tramite la fognatura interna.

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



5.9.3 - I parametri di prestazione

Volumi di acqua trattati

Elementi	u.m.	2015	2016	2017	2018	2019
Acque depurate	m ³	12.049.830	12.836.626	12.091.928	13.059.895	12.900.638
L'andamento dei volumi trattati è sensibilmente influenzato, oltre che dagli scarichi civili ed industriali, dalle precipitazioni meteoriche registrate.						
COD	ton	3.026	4.815	4.289	4.473	4.239
BOD	ton	1.977	3.018	2.810	2.804	480
Azoto Totale	ton	295	359	369	377	368
Solidi Sospesi	ton	882	1.793	1.412	1.442	1.464
Tensioattivi	ton	43	49	44	42	42
Fosforo Totale	ton	43,4	57,4	49,6	52,2	52,9

Principali parametri misurati per la qualità delle acque

Gli abbattimenti di BOD e COD sono importanti perché correlati al quantitativo di ossigeno. Se un'acqua è poco inquinata la stessa presenta un buon livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nell'eliminazione degli inquinanti (che sottraggono ossigeno), e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato come carburante nei microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua.

BOD₅: la richiesta biochimica di ossigeno (B.O.D.= Biochemical Oxygen Demand) indica il fabbisogno di ossigeno di un'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti, ad opera di microrganismi aerobici. Il BOD è per così dire la "benzina" necessaria per ridurre gli inquinanti in cenere.

COD: la domanda chimica di ossigeno (COD = Chemical Oxygen Demand) indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione d'acqua.

Solidi sospesi totali: rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un reflu, comprende non solo quelle che sedimenterebbero (solidi sedimentabili) ma anche particelle di dimensioni inferiori che, per lo stato fisico, non sedimentano.

Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo però subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile un quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale, esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, e può causare fenomeni di eutrofizzazione. Altresì le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili, poichè i nitrati nell'apparato digerente si riducono a nitriti che si combinano con l'emoglobina del sangue bloccando il trasporto dell'ossigeno nell'organismo.

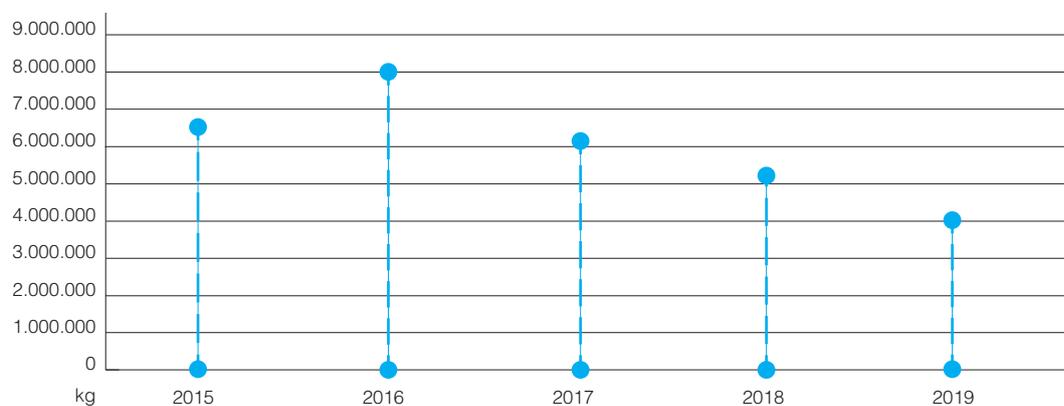
Le nostre relazioni ambientali

Volumi di acqua trattati



Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati	Fanghi essiccati Kg.	Totale fanghi
2015	6.532.620	0	6.532.620
2016	7.978.960	0	7.978.960
2017	6.467.490	0	6.467.490
2018	4.524.030	738.720	5.262.750
2019	2.940.270	1.160.580	4.100.850



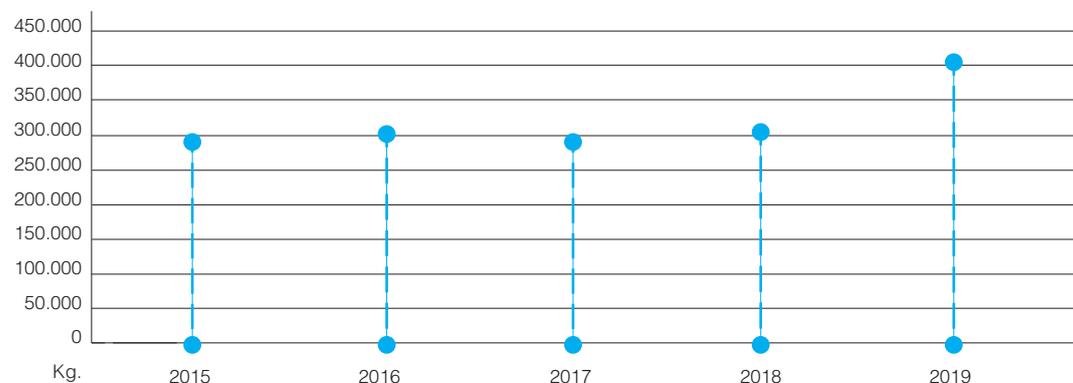
Il valore registrato nel 2019 comprende la pulizia straordinaria della vasca volano che ha inciso per kg. 173.600, mentre nel 2018 la pulizia della vasca volano ha inciso per kg. 134.630.

Nel corso del 2018, la deliberazione n° X/7076 dell'11/09/2017, emessa dalla Regione Lombardia, ha disposto la revisione dei limiti di accettabilità degli smaltitori in agricoltura del fango umido. Tale norma ha aperto una crisi dei poli di smaltimento che di fatto, con la metà del 2018, hanno addirittura sospeso e chiuso le attività di recupero in agricoltura del fango umido.

Nel 2019, a fronte dei continui aumenti di prezzo per lo smaltimento del fango disidratato verso i poli di smaltimento alternativi (discarica, incenerimento), si è sfruttato maggiormente l'impianto di essiccamento termico esistente. Dopo i necessari interventi propedeutici, nel mese di maggio 2018 l'impianto è stato riattivato ed i fanghi essiccati sono stati avviati al recupero energetico presso le cementerie.

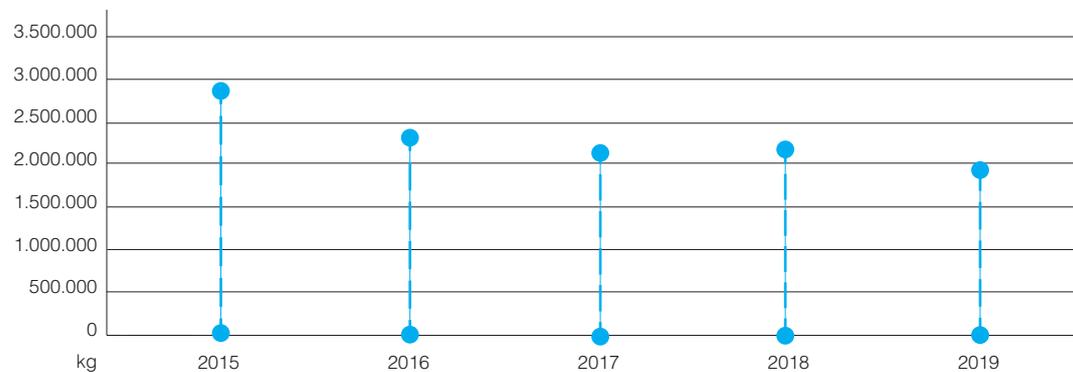
Grigliati prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2015	291.520
2016	307.980
2017	294.860
2018	309.700
2019	398.740

**Sabbie prodotte dall'attività di depurazione**

Anno	Kg.
2015	2.887.670
2016	2.330.060
2017	2.204.900
2018	2.219.600
2019	1.967.960

Il quantitativo di sabbie smaltite è strettamente connesso all'andamento dei conferimenti del servizio bottini. Concorre inoltre a determinare il quantitativo di sabbie, l'utilizzo delle piazzole di lavaggio autobotti.

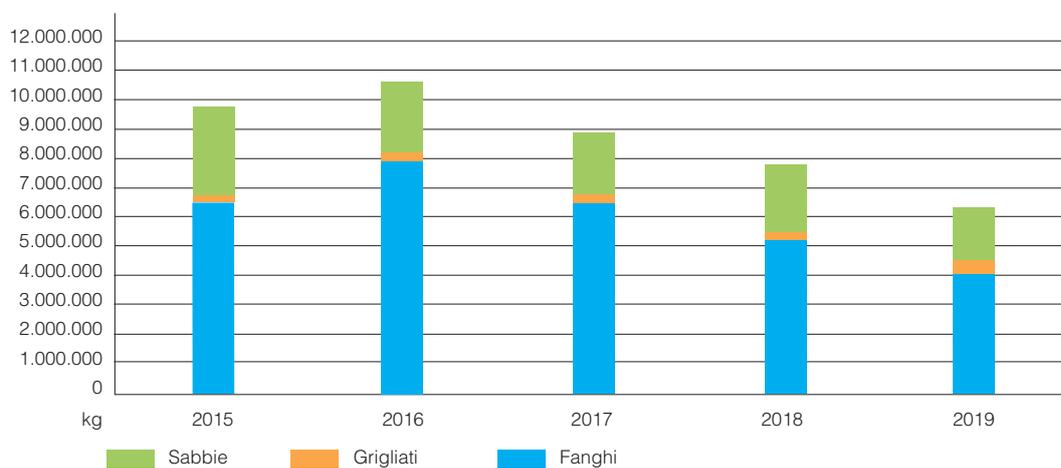


Le nostre relazioni ambientali

Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie

Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
	Kg.			
2015	6.532.620	291.520	2.887.670	9.711.810
2016	7.978.960	307.980	2.330.060	10.617.000
2017	6.467.490	294.860	2.204.900	8.967.250
2018	5.262.750	309.700	2.219.600	7.792.050
2019	4.100.850	398.740	1.967.960	6.467.550

Dettaglio complessivo dei quantitativi smaltiti di fanghi, grigliati e sabbie



5.9.4 - Le risorse utilizzate

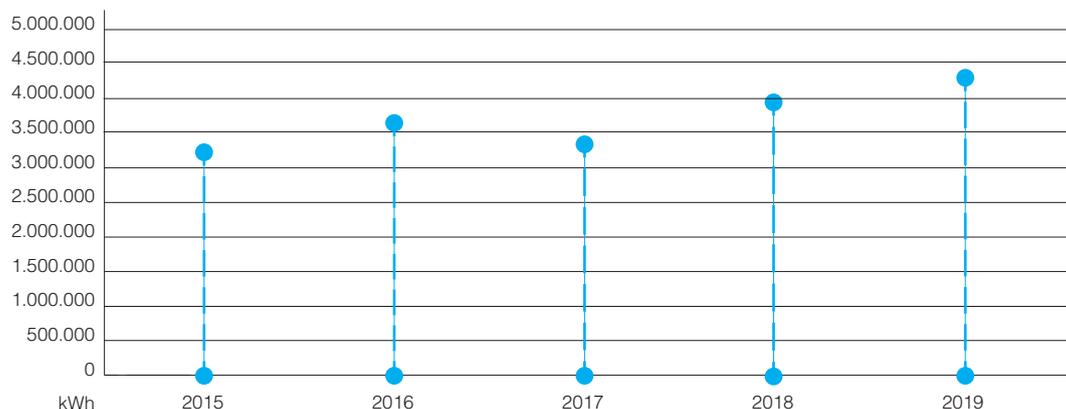
Energia elettrica

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

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

Il rispetto dell'ambiente passa attraverso il miglioramento dell'efficienza ed il costante monitoraggio dei consumi. Lura Ambiente ha sviluppato una significativa attenzione al tema in considerazione dei significativi impatti della spesa sui costi di gestione.

Anni	Kwh
2015	3.264.737
2016	3.667.745
2017	3.420.034
2018	4.109.751
2019	4.317.551

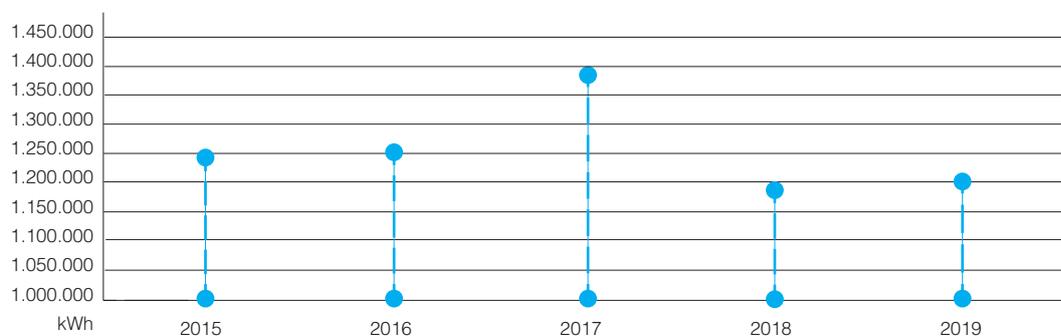


L'andamento dei consumi di energia elettrica registrata negli ultimi due anni è strettamente legato al volume delle acque trattate.

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

Anni	Kwh
2015	1.240.080
2016	1.253.600
2017	1.389.600
2018	1.184.560
2019	1.269.120

Le nostre relazioni ambientali



Nel 2019 l'obiettivo di autoproduzione è stato fissato a 1.250.000 kWh pertanto lo stesso risulta ampiamente raggiunto con la produzione di 1.269.120 kWh.

Consumo di energia elettrica per m³ di acqua trattata

Anno	M ³ anno acqua trattata	Kwh acquistati	Consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata Kwh/m ³
2015	12.049.830	3.264.737	0,271
2016	12.836.626	3.667.745	0,286
2017	12.091.928	3.420.034	0,283
2018	13.059.895	4.109.761	0,315
2019	12.900.638	4.317.551	0,335

Combustibili

Elementi	U.M.	2015	2016	2017	2018	2019
Metano per processo	m ³	7.656	6.261	74	175.178	264.315
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m ³	26.465	24.279	22.935	17.361	13.033

Il dato di consumo di metano utilizzato per il processo è riconducibile al riavvio dell'impianto di essiccamento termico.

Carburanti per veicoli aziendali

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Carburante veicoli (lt.)	15.182	15.661	14.400	13.409	11.955
Metano (kg.)	2.723	1.984	2.633	2.649	3.653
Km. Percorsi (1)	217.536	205.892	217.132	207.305	222.241

(1) Compreso utilizzo dei mezzi di movimentazione interna all'impianto di depurazione

Acqua potabile

Anno	Totale
2015	16.137
2016	15.980
2017	4.361
2018	4.522
2019	4.800

Materie prime e sostanze pericolose

Categoria omogenea di materie prime	2015	2016	2017	2018	2019	Fase del processo
	m ³					
Soda 30 %	4,5	5.65	5,6	4,42	-	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	1,5	1.5	1,35	0,85	2,44	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	3,3	1.7	1,9	1,75	3,1	Impianto reflui esterni
Soda 30 %	13,5	12.2	4,2	2,3	6,2	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	162	156	157	129	144	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	38,9	45.6	46,5	56,4	66,5	Disidratazione fanghi
Antischiuma	1,0	1,12	1,05	1,4	0,325	Uscita impianto principale
	kg.					
Policloruro di alluminio 1.269.590	818.535	677.500	662.440	674.872		Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose 436.204	625.100	724.940	1.063.590	1.348.465		Sezione ossidazione

In relazione ai dati riscontrati nel 2019 si evidenzia:

- 1) l'incremento dell'utilizzo delle soluzioni carboniose è 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;
- 2) l'aumento del polielettrolita deriva direttamente dall'aumento della produzione di fango riportato ad umido (circa 7000 T), vista la necessità di mantenere bassissimo il fango in impianto per consentire i lavori sulla linea di ossidazione A;
- 3) per gli altri parametri si rileva un sostanziale allineamento ai consumi degli anni precedenti.

Reagenti del laboratorio

Elementi	U.M.	2017	2018	2019
Acido Nitrico	Lt.	14	15	14
Acido Solforico	Lt.	2	2	2
Bicromato di Potassio	Lt.	-	-	Non più in uso
Argento Solfato	Gr.	-	-	Non più in uso
Mercurio Solfato	Kg.	-	-	Non più in uso
Ferro Ammonio Solfato-Oso	Kg.	-	-	Non più in uso

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 e l'aumento di rifiuti smaltiti. Nel 2019 si sono mantenuti pressoché inalterati i quantitativi utilizzati nel 2018.

Le nostre relazioni ambientali

5.9.5 - 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.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Fanghi	Kg.	4.884.820	6.532.620	7.978.960	6.467.490	5.262.750	4.100.850
Sabbie	Kg.	1.662.880	2.887.670	2.330.060	2.204.900	2.219.600	1.967.960
Grigliato	Kg.	412.860	291.520	307.980	294.860	309.700	398.740

Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2018-2019

Elementi	u.m.	2018	2019	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	5.262.750	4.100.850	-1.161.900	-22,08%
Sabbie	Kg.	2.219.600	1.967.960	-251.640	-11,34%
Grigliato	Kg.	309.700	398.740	89.040	28,75%

Gli altri rifiuti prodotti sono stati:

Tipo rifiuto	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Kg.					
Oli esausti	950	440	980	840	880	920
Olio dielettrico	-	500	-	-	340	-
Cartucce	34	12	5	25	12	-
Kit esausti	40	105	65	157	309	218
Apparecchiature fuori uso	5.240	-	180	-	4.480	760
Contenitori grasso	120	340	330	-	390	180
Ferro e acciaio	1.980	6.220	6.660	6.720	5.560	8.700
Rifiuti contenenti Hg	320	430	-	150	-	-
Carbone esausto *	45.860	11.220	7.820	73.880	27.660	34.130
Rame, bronzo, ottone	857	1.360	800	1.200	1.700	400
Plastica	-	-	-	-	1.620	1.500
Catalizzatori esausti	30	40	70	-	80	-
Rifiuti che devono essere raccolti con precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	75	102	100	104	120	212
Carta e cartone	2.200	3.880	2.300	1.860	2.820	2.600
Filtri	140	-	130	-	-	-
Materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	20	-	200	-	-	-
Apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi	60	-	-	-	70	-
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	-	-	-	-	-	1.220
Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorurocarburi, HCFC, HFC	-	-	-	-	200	-
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	-	-	-	-	-	300

* Rifiuto smaltito per l'attività di gestione delle reti

Per il 2019 si rileva, in analogia al 2018, l'aumento di smaltimento di ferro e acciaio, per il resto si rileva un sostanziale equilibrio con gli anni precedenti. Anche le sostituzioni dei carboni derivanti dal trattamento delle acque potabili risultano costanti e derivano dalla necessità di trattamento dell'acqua potabile erogata in rete.

Emissione Gas ad effetto serra

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

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

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

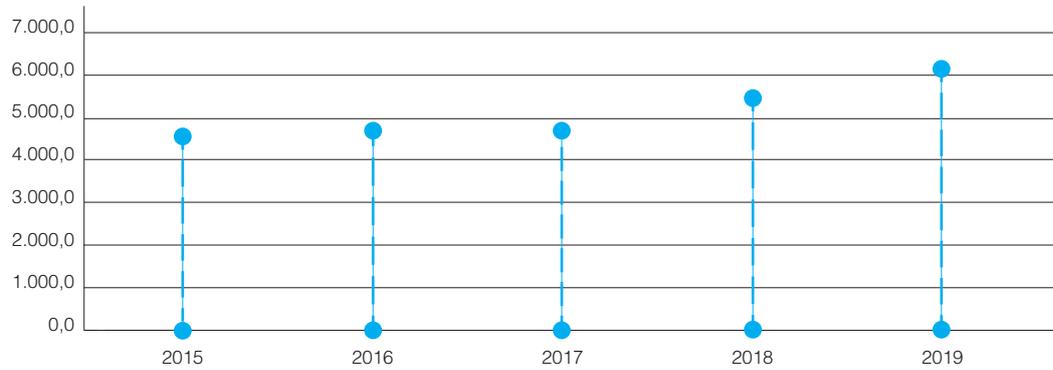
Dai dati rilevati, con gli opportuni fattori di conversione, è stato possibile calcolare le Tonnellate di CO₂ prodotte:

Componenti	2015	2016	2017	2018	2019
Energia elettrica impianto	1.764,8	1.982,6	1.848,7	2.221,5	2.333,9
Gasolio Locali	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gasolio Processo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Energia Biogas	977,2	984,2	1.138,4	1.100,9	1.062,5
Energia Biogas in torcia	6,5	6,2	100,4	98,3	45,2
Gasolio per autotrazione + benzina	40,1	41,3	38,0	35,4	31,6
Metano	68,6	61,4	46,1	386,8	531,0
Energia elettrica reti	3.058,3	3.043,5	3.261,9	3.317,4	3.347,5
Fango essiccato combusto in cementeria	-	-	-	657,7	1.032,4
Metano per autotrazione	5,90	4,70	6,09	7,90	9,15
Totale emissioni	5.914,8	6.123,9	6.439,6	7.826,0	8.393,1

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)	2015	2016	2017	2018	2019
	4.937,6	5.133,5	5.200,8	5.969,1	6.253,0

Le nostre relazioni ambientali

Tonnellate di CO₂ emesse

L'aumento deciso del periodo 2018-2019 è invece riconducibile al riavvio dell'impianto di essicca-mento e al progressivo aumento dei consumi per le utenze reti esterne (nuove utenze e progressiva perdita di rendimento delle infrastrutture esistenti).

5.9.6 – Valutazione degli impatti ambientali

La valutazione della significatività degli aspetti ambientali viene realizzata attraverso la valutazione di specifici elementi. Per Lura Ambiente sono stati analizzati i seguenti impatti:



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
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
2017	3	2	4	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5
2018	3	2	4	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5
2019	3	2	4	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5

Come già per il periodo 2017-2018, anche per l'anno 2019 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.

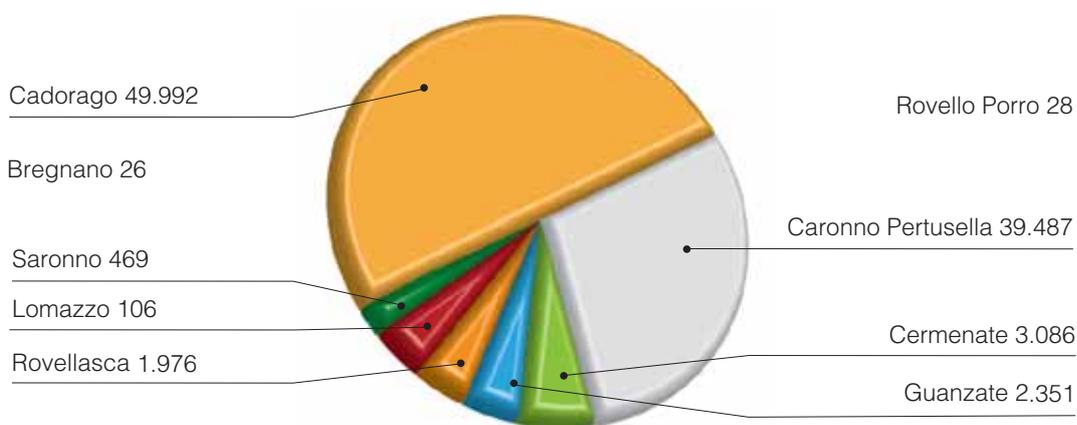
5.10 - Abitanti equivalenti attività produttive

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

Abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2019

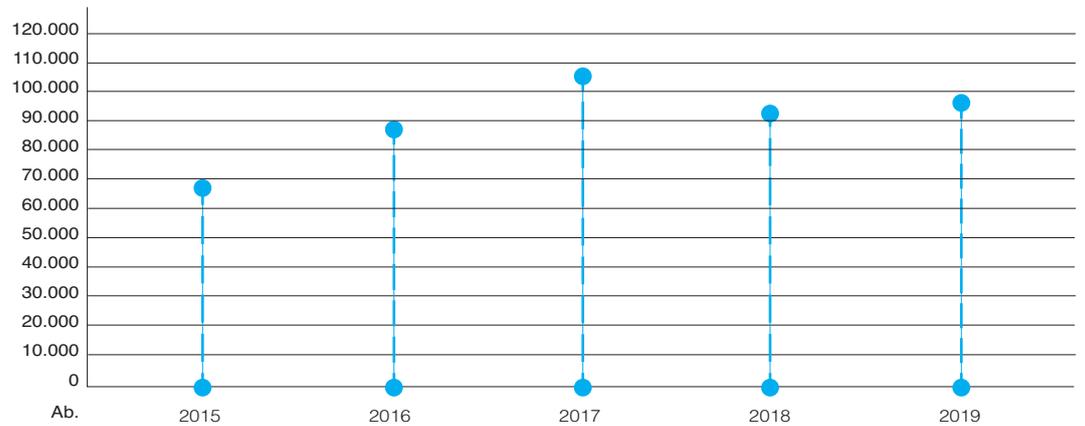
Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	26
Cadorago	49.922
Caronno Pertusella	39.487
Ceremate	3.086
Guanzate	2.351
Lomazzo	106
Rovellasca	1.976
Rovello Porro	28
Saronno	469
Totale	97.451

Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2018



Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

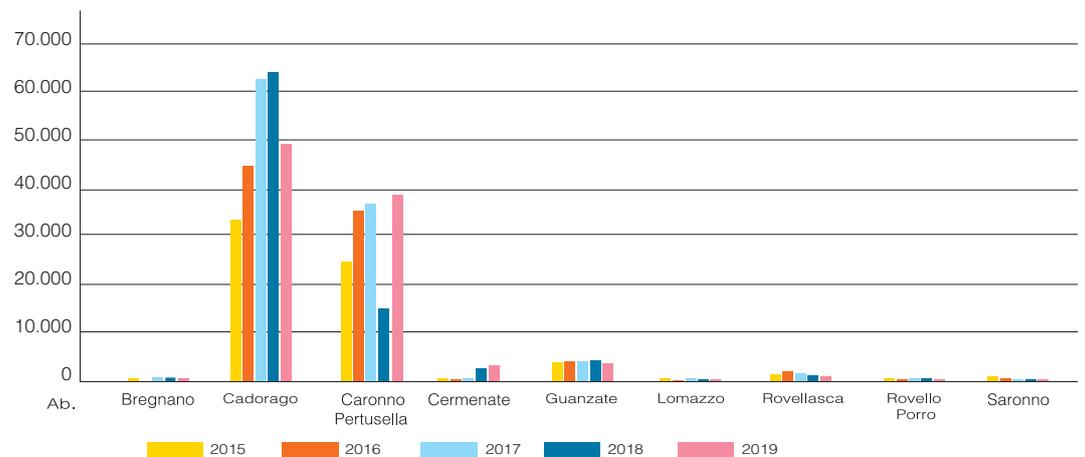
Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2015	67.138	-3.723	-5,25%
2016	87.911	20.773	30,94%
2017	106.479	18.568	21,12%
2018	94.131	-12.348	-11,60%
2019	97.451	3.320	3,53%



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

Comune	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	15	35	8	19	26
Cadorago	34.372	45.236	62.105	17.573	49.922
Caronno Pertusella	24.889	34.583	36.501	65.340	39.487
Ceremate	87	113	0	2.838	3.086
Guanzate	4.285	4.382	4.742	5.200	2.351
Lomazzo	270	199	47	65	106
Rovellasca	2.280	2.923	2.662	2.562	1.976
Rovello Porro	33	34	12	36	28
Saronno	907	407	402	498	469
Totale	67.138	87.911	106.479	94.131	97.451

Andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune

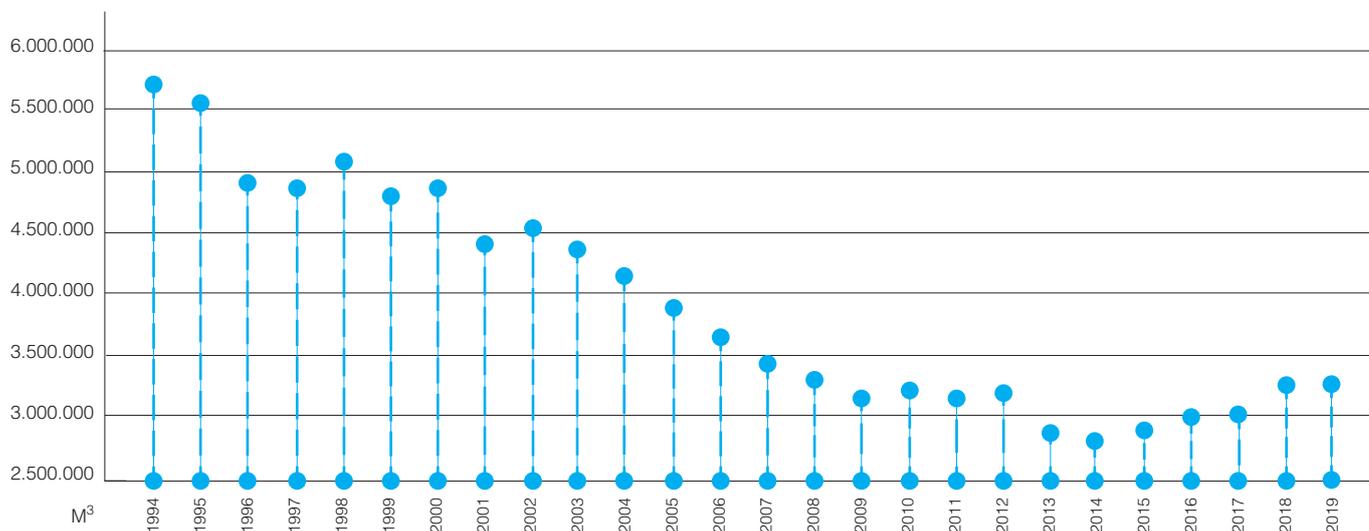


5.11 - Scarichi attività produttive

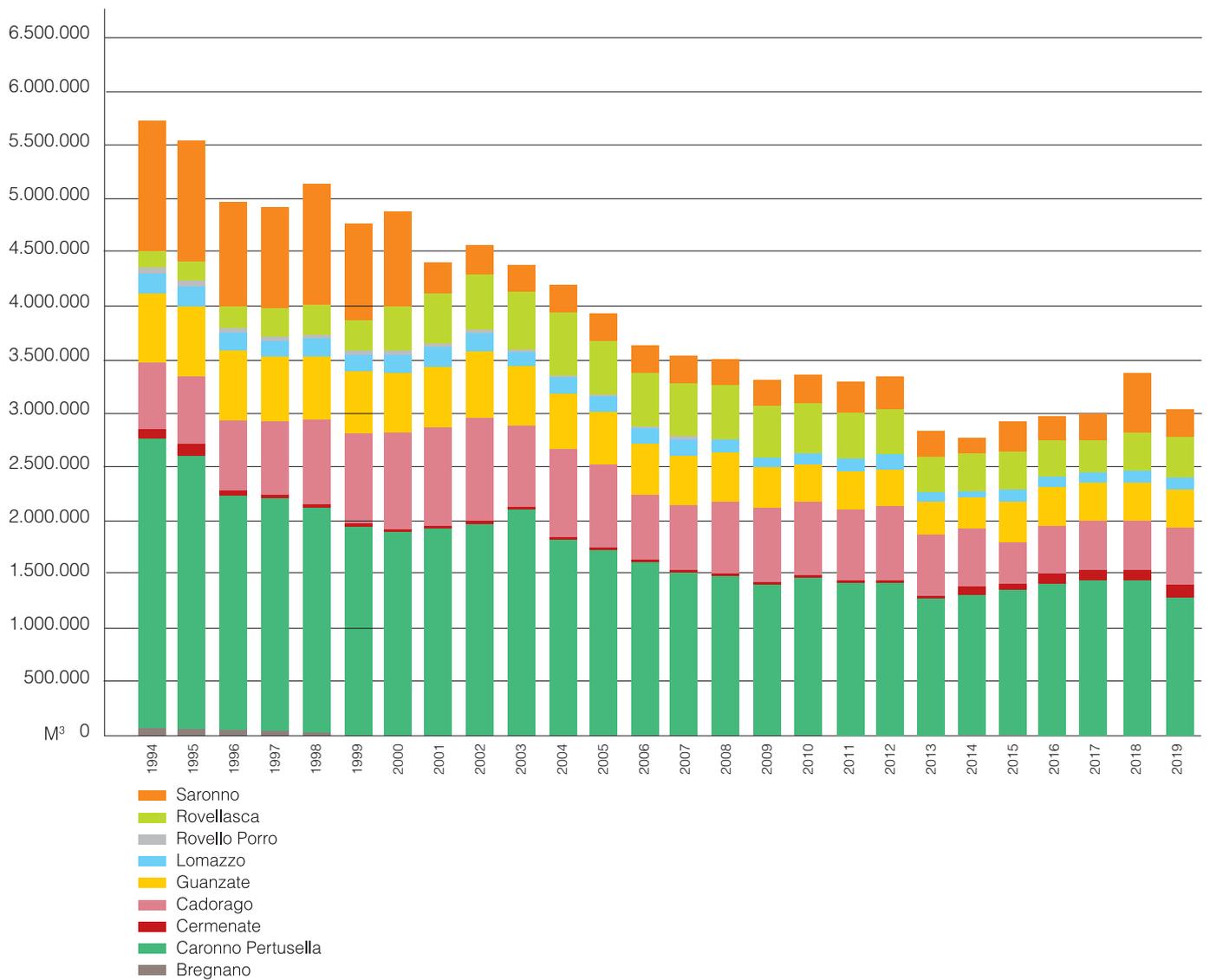
Riepilogo complessivo m³ scaricati dalle attività produttive

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	2.994.821	-47,72%	5,90%
2017	3.009.597	-47,46%	0,49%
2018	3.207.432	-44,01%	6,57%
2019	3.039.319	-46,95%	5,24%

La lettura dei dati mostra, nel suo complesso, una costante riduzione dei volumi scaricati sino al 2016 ed una ripresa, pur sui valori minimi, negli ultimi tre anni.



Servizio depurazione acque reflue provenienti da 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 – 2019

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	2.994.821	-2.733.837
2017	5.006	1.335.545	84.035	599.456	355.717	68.111	8.962	339.268	213.497	3.009.597	-2.719.061
2018	8.776	1.365.104	95.099	577.728	401.103	70.494	9.343	366.104	313.681	3.207.432	-2.521.225
2019	8.776	1.264.587	76.997	566.287	388.341	69.190	9.088	357.398	298.655	3.039.319	-2.689.338
Variaz %	-86,45%	-53,08%	15,49%	-9,00%	-39,29%	-63,38%	-82,93%	131,39%	-75,50%	-46,95%	

Raffronto m³ scaricati nel periodo 2018 -2019 distinti per Comune

	Bregnano	Caronno Pertusella	Ceremate	Cadorago	Guanzate	Lomazzo	Rovello Porro	Rovellasca	Saronno	Totale
2018	8.776	1.365.104	95.099	577.728	401.103	70.494	9.343	366.104	313.681	3.207.432
2019	8.776	1.264.587	76.997	566.287	388.341	69.190	9.088	357.398	298.655	3.039.319
Variazione assoluta	-	-100.517	-18.102	-11.441	-12.762	-1.304	-255	-8.706	-15.026	-168.113
Variazione percentuale	-%	-7,36%	-19,03%	-1,98%	-3,18%	1,85%	2,73%	-2,38%	-4,79%	-5,24%

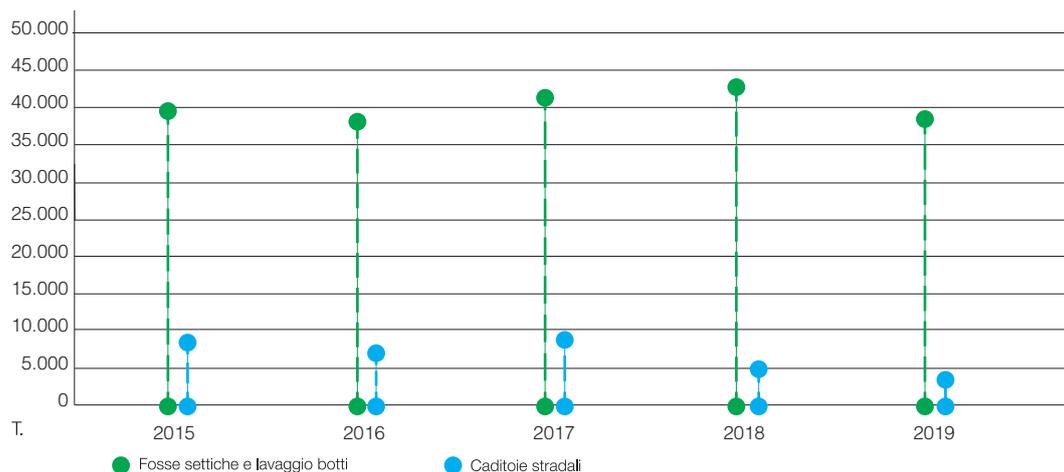
5.12 - Scarichi reflui fosse settiche e pulizia fognature

Le quantità di reflui trattati nel periodo 2015 – 2019 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

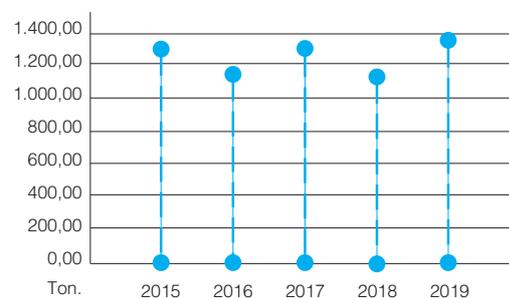
Anno	Rifiuti fosse settiche	Rifiuti della pulizia delle fognature	Totale
2015	41.245	9.976	51.221
2016	39.630	8.946	48.576
2017	42.455	9.637	52.092
2018	43.991	7.376	51.367
2019	49.609	5.888	55.497
Variazione 2019 rispetto al 2018	12,77%	-20,17%	8,04%

Conferimenti all'impianto dei rifiuti delle fosse settiche e della pulizia delle fognature



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

Anno	COD
2015	1.316,26
2016	1.142,92
2017	1.317,14
2018	1.145,16
2019	1.391,47



5.13 - L'attività di controllo

5.13.1 - 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



5.13.2 – Attività di analisi del laboratorio

Le attività di analisi del laboratorio riguardano:

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

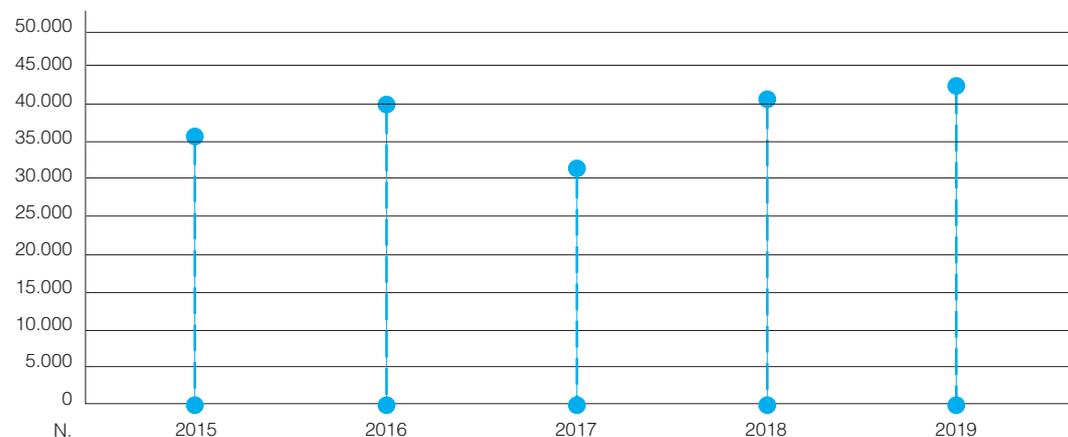
Nel prospetto che segue sono riportate le determinazioni eseguite dal laboratorio interno negli ultimi anni:

Anno	Depurazione	Utenze industriali	Torrente/collettore/fognatura	Acque potabili	Totale
2015	19.925	2.696	770	13.626	37.017
2016	20.819	2.827	772	15.167	39.585
2017	16.427	2.582	761	12.604	32.374
2018	22.315	3.484	800	14.816	41.415
2019	22.138	5.084	796	12.133	43.151

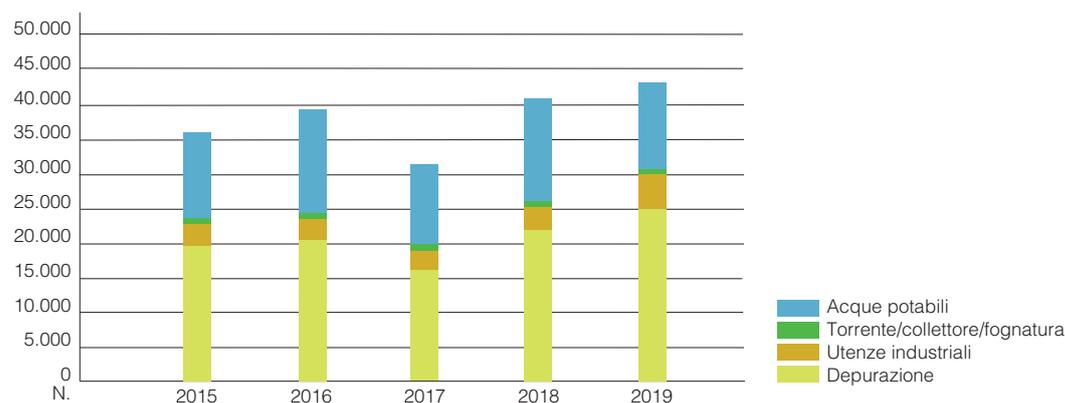
In aggiunta all'attività del laboratorio interno, una serie di analisi viene effettuata presso laboratori convenzionati.

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

Determinazioni totali eseguite dal laboratorio interno



Determinazioni eseguite dal laboratorio interno distinte per area



Le nostre relazioni ambientali

Controlli effettuati presso gli insediamenti produttivi

Nella tabella che segue è stato riepilogato, per il periodo 2015 – 2019, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per ciascun parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2015		2016		2017		2018		2019	
Zinco	-	-	1	0,65%	1	0,60%	-	-	2	1,00%
Rame	1	0,64%	1	0,65%	-	-	1	0,63%	1	0,50%
Azoto	4	2,55%	3	1,96%	3	1,81%	6	3,75%	5	2,49%
Tensioattivi totali	3	1,91%	5	3,27%	7	4,22%	10	6,25%	13	6,46%
Cloruri	3	1,91%	0	0,00%	1	0,60%	3	1,88%	2	1,00%
C.O.D.	4	2,55%	4	2,61%	2	1,20%	10	6,25%	3	1,50%
B.O.D5	1	0,64%	3	1,96%	2	1,20%	5	3,13%	4	2,00%
Alluminio	1	0,64%	2	1,31%	1	0,60%	2	1,25%	1	0,50%
Ferro	9	5,73%	9	5,88%	9	5,42%	7	4,38%	7	3,49%
Ph	2	1,27%	4	2,61%	3	1,81%	2	1,25%	2	1,00%
Solventi	-	-	-	-	-	-	1	0,63%	0	-
P totale	1	0,64%	2	1,31%	-	-	2	1,25%	0	-
Totale prelievi	157		153		166		160		201	
Non conformità	29	18,47%	34	22,22%	29	17,47%	49	30,63%	40	19,90%

Controllo delle acque destinate al consumo umano

L'attività di controllo svolta dal gestore del Servizio Idrico Integrato sull'acqua erogata, in base a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 31 del 2001 riguardante le caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano e dal Decreto Legislativo n. 152 del 2006 per le acque destinate alla potabilizzazione, costituisce un'importante forma di garanzia per il consumatore. Dispone di personale tecnico qualificato che esegue quotidianamente controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni d'acqua prelevati, utilizzando delle metodiche approvate dall'Istituto Superiore di Sanità o da enti riconosciuti a livello internazionale. Il laboratorio monitora costantemente anche le acque di falda per rilevare l'eventuale presenza di microinquinanti.



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

Tutte le analisi effettuate nei punti di distribuzione sono pubblicate sul sito internet di Lura Ambiente. Nel sito è presente inoltre un glossario per capire il significato di tutti i parametri.

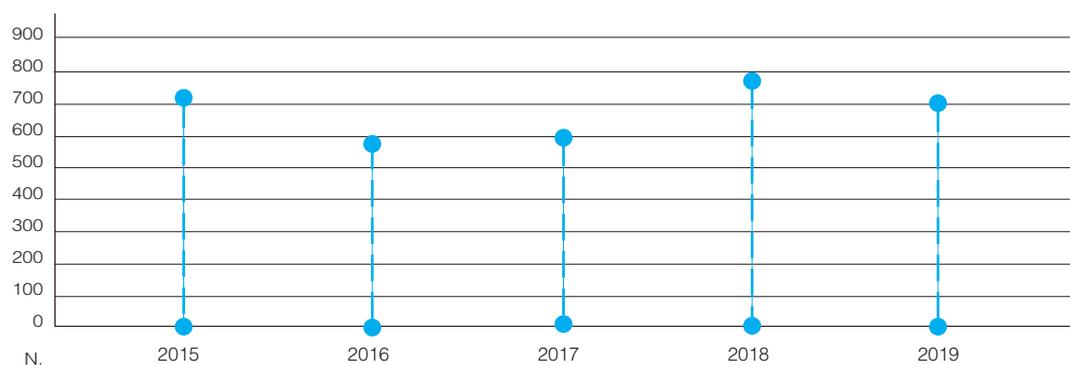
Il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2019 è riportato, per ciascun Comune, qui di seguito:

Comuni	Pozzi o connessioni	A valle dei trattamenti	Serbatoi	Fontanelle	Istituzioni o utenze private	Erogatori pubblici	Totale
Bregnano	7	2	2	3	7	3	24
Cadorago	5	1	1	2	9	3	21
Caronno Pertusella	5	0	1	7	14	6	33
Cermentate	6	1	4	4	12	3	30
Guanzate	4	1	2	1	5	3	16
Lomazzo	7	1	2	4	9	5	28
Rovellasca	3	1	1	2	5	3	15
Rovello Porro	4	0	1	2	5	3	15
Totale	41	7	14	25	66	29	182

Qui di seguito vengono riepilogati i dati riguardanti le attività di controllo effettuate nel periodo 2015 – 2019 sulle acque potabili (n° prelievi):

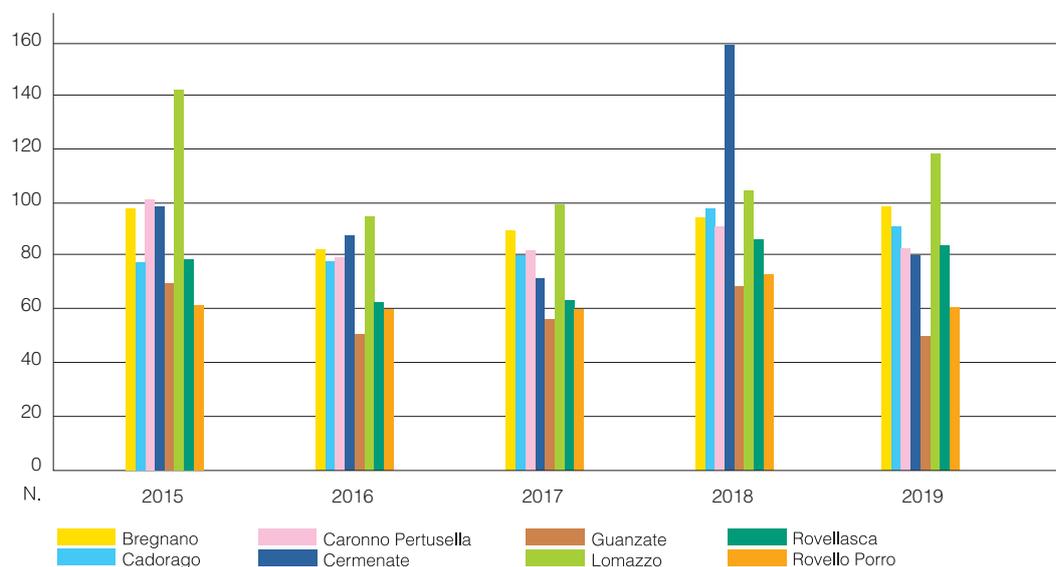
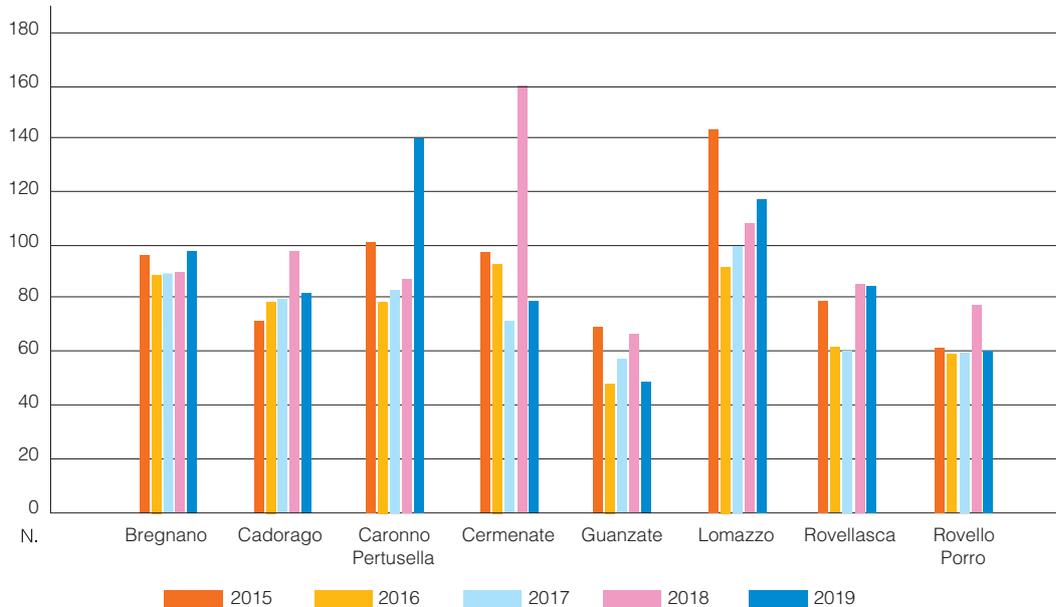
Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	95	87	91	92	99
Cadorago	73	79	80	96	87
Caronno Pertusella	102	77	83	88	140
Cermentate	97	89	71	159	78
Guanzate	70	48	58	68	50
Lomazzo	145	93	100	107	116
Rovellasca	78	63	62	87	87
Rovello Porro	63	59	60	74	60
Totale	723	595	605	771	717
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	90,38	74,38	75,63	96,38	89,63
Numero medio mensile di controlli effettuati	60,25	49,58	50,42	64,25	59,75
Numero medio settimanale di controlli effettuati	13,90	11,44	11,63	14,83	13,79

Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Le nostre relazioni ambientali

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

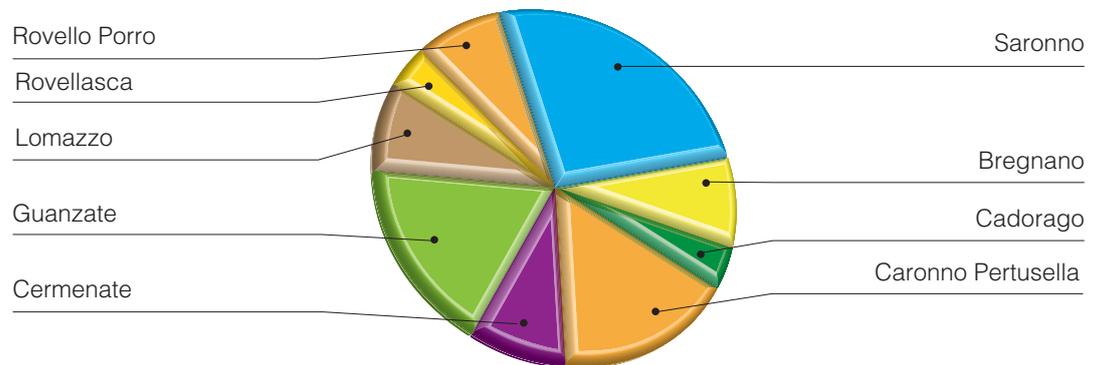


5.13.3 - Rilascio di permessi e pareri

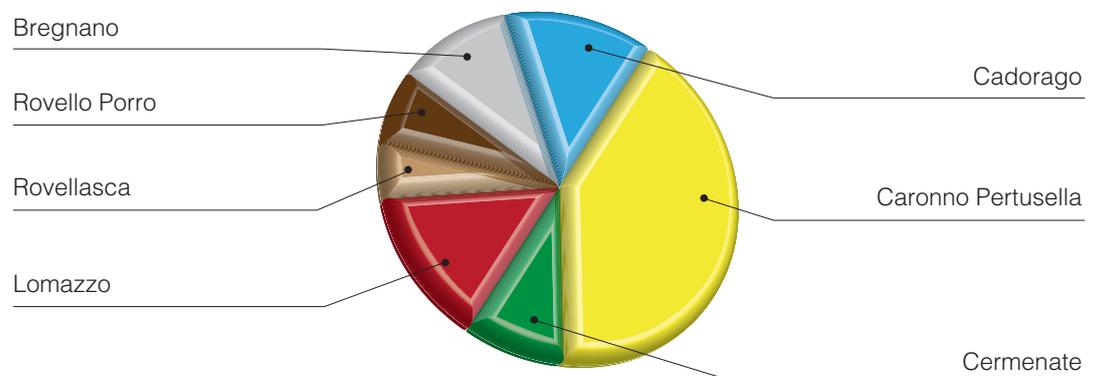
Il numero dei permessi e dei pareri rilasciati per l'allaccio alla fognatura nel 2019 è stato il seguente:

Comuni	2019	2019	
Pareri tecnici per scarichi produttivi		Permessi industriali/commerciali assimilabili ai civili	
Bregnano	2	Bregnano	9
Cadorago	1	Cadorago	11
Caronno Pertusella	4	Caronno Pertusella	34
Cermentate	2	Cermentate	7
Guanzate	4	Guanzate	-
Lomazzo	2	Lomazzo	11
Rovellasca	1	Rovellasca	4
Rovello Porro	2	Rovello Porro	6
Saronno	6	Saronno	-
Totale	24	Totale	82
Tempo medio per il rilascio dei pareri (giorni)	11		11

Pareri tecnici per scarichi produttivi 2019

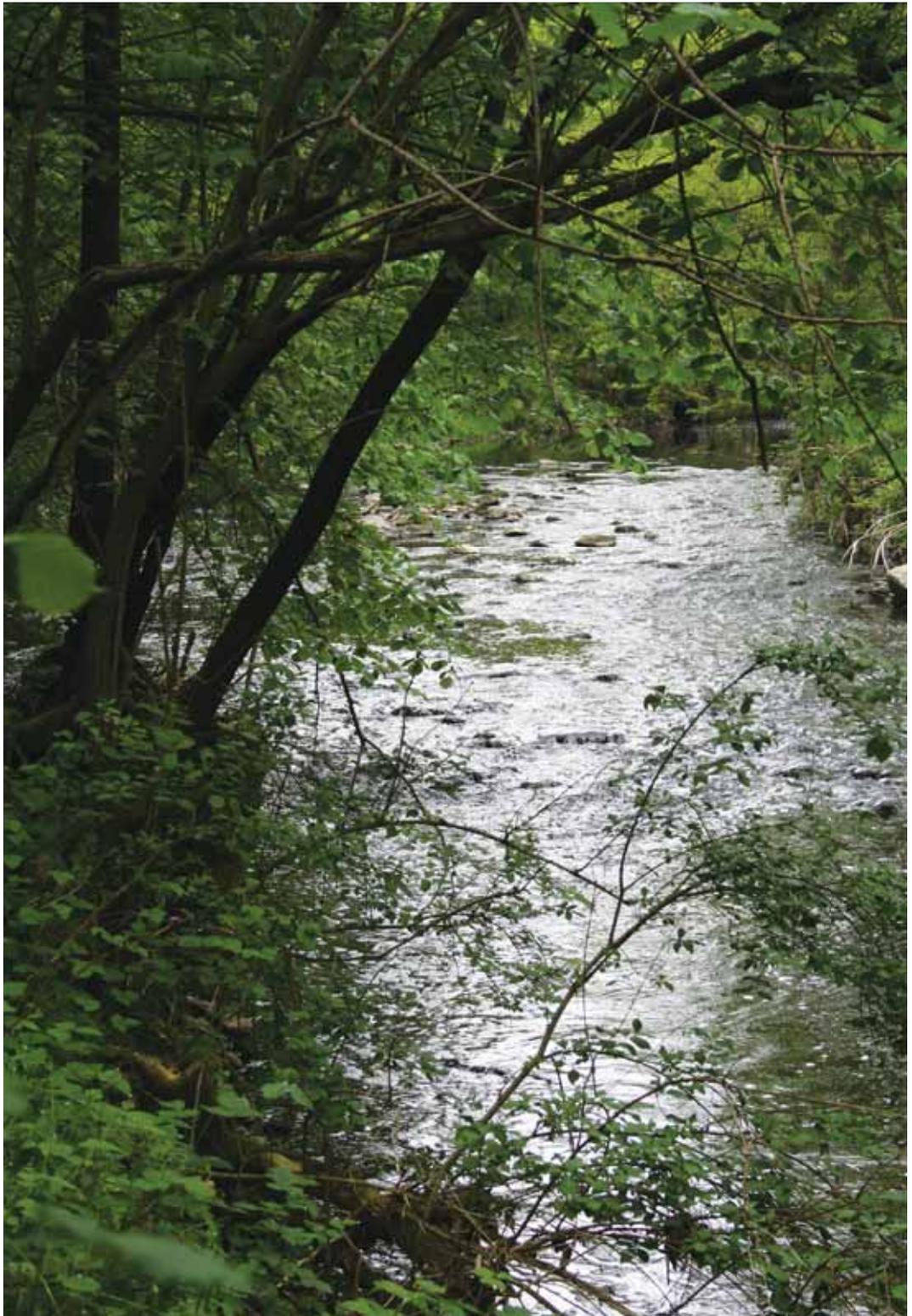


Permessi industriali/commerciali utenze civili 2019

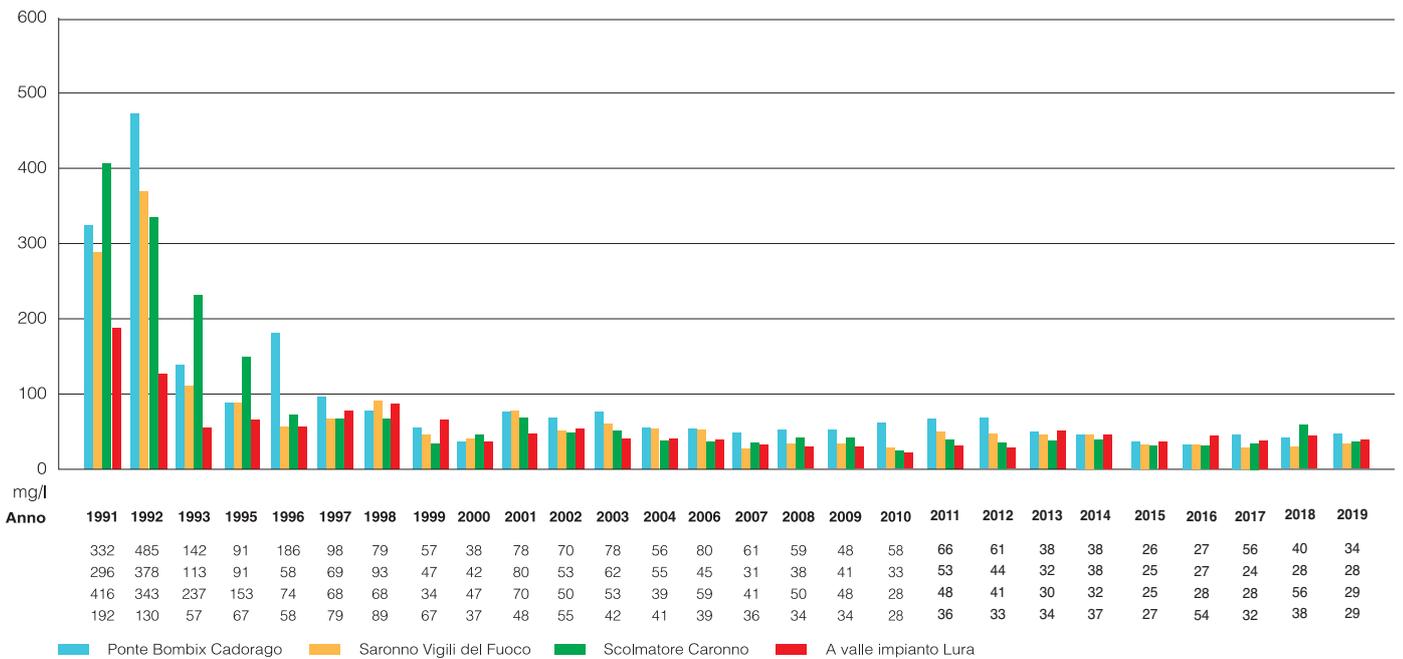


5.14 - Il recupero ambientale del Torrente Lura

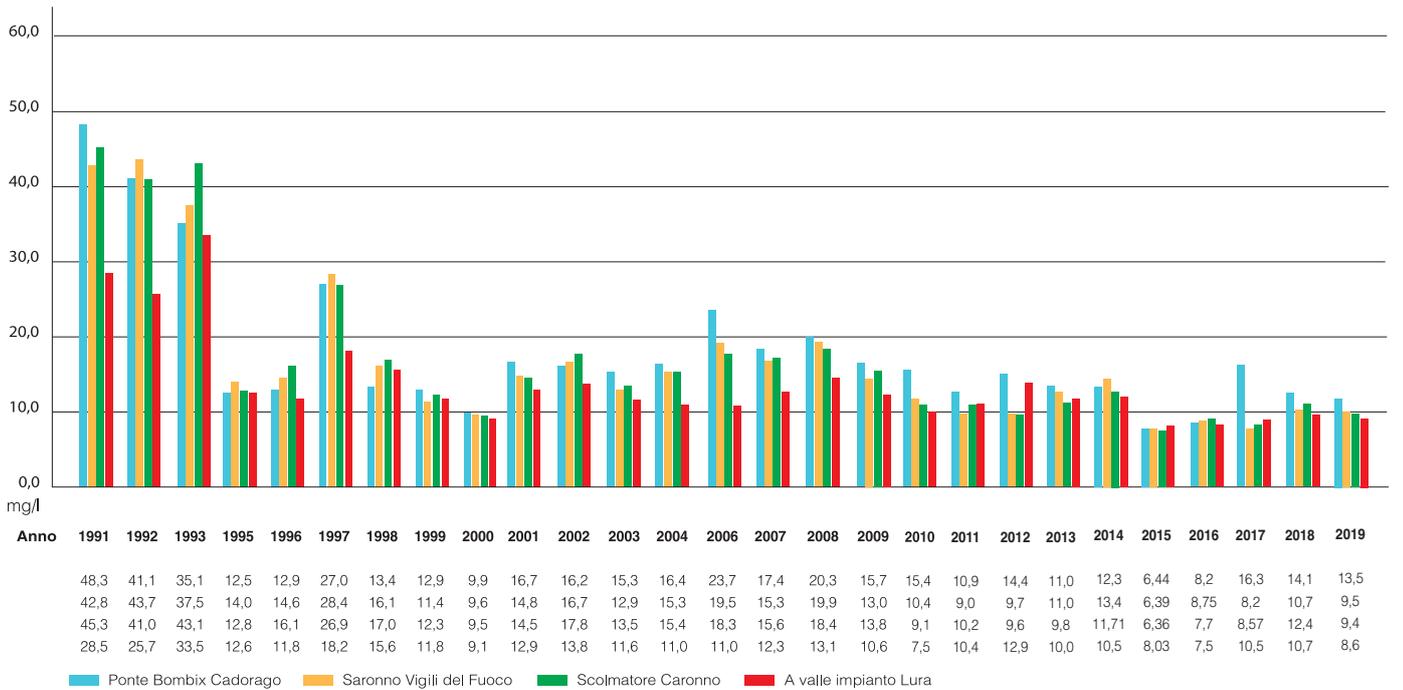
Lura Ambiente da tempo effettua analisi sullo stato del Torrente Lura. I grafici che seguono riguardano l'andamento del COD e l'azoto totale.



Andamento C.O.D. (domanda di CO₂ Chimico)



Andamento N TOT (Somma di NH₄⁺, Azoto Organico, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso)



5.15 - 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.



Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

“Ho sete di questa acqua”, disse il piccolo principe,
“dammi da bere...” E capii cosa aveva cercato!
Sollevai il secchio alle sue labbra. Bevette, gli occhi chiusi.
Aveva il gusto dolce della festa. Quest'acqua era ben altro
che un alimento. Era nata dal cammino sotto le stelle, dal canto
della carrucola, dallo sforzo delle mie braccia.
Era il cuore che la trovava buona come un dono.
Quando ero un ragazzino, le luci dell'albero di Natale, la musica
della messa di mezzanotte, la dolcezza dei sorrisi, tutto questo
riverberava nei regali che avevo ricevuto.
“Dalle tue parti”, disse il piccolo principe, “gli uomini coltivano
cinquemila rose nello stesso giardino... e non riescono a trovare
quello che cercano...”
“Non lo trovano” risposi.
“E tuttavia quello di cui sono in cerca potrebbe essere trovato
in una sola rosa o in un po' d'acqua...”



*Il piccolo principe
Antoine de Saint-Exupéry*



Indice della sezione

6	Le nostre relazioni con la comunità locale e la società	137
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	139
6.2	Gli azionisti	140
6.3	Gli utenti	141
6.3.1	Gli utenti complessivamente serviti	141
6.3.2	Gli utenti del servizio acquedotto	142
6.3.3	Gli utenti del servizio fognatura	145
6.3.4	Gli utenti del servizio depurazione	146
6.3.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	148
6.3.6	Le relazioni con gli utenti	149
6.3.7	La qualità delle relazioni	151
6.3.8	Servizi agli utenti	152
6.3.9	I livelli di qualità regolamentati da ARERA nel settore idrico e gli standard di Lura Ambiente	156
6.3.10	Comunicazione	161
6.3.11	Trasparenza e qualità	162
6.4	I fornitori	168
6.5	I Comuni	170
6.6	Le risorse umane	173
6.7	Istituzioni e territorio	181

6.1 – Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali



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



I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder

1. Uso efficiente dell'acqua: risparmio idrico e riduzione delle perdite
2. Centralità del cliente
3. Valorizzazione dei rifiuti/economia circolare
4. Tecnologia e innovazione su processi industriali, infrastrutture e servizi
5. Tutela di salute e sicurezza sul lavoro
7. Creazione di valore integrato (economico, sociale e ambientale)
8. Contributo allo sviluppo del territorio
9. Tutela del territorio e delle acque superficiali e sotterranee
10. Etica, rispetto delle regole e compliance
11. Crescita industriale focalizzata sulle infrastrutture
12. Tutela della qualità dell'acqua potabile
13. Ascolto, coinvolgimento e sensibilizzazione degli stakeholder e relazione con il territorio
14. Gestione sostenibile della catena di fornitura
15. Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale
16. Qualità dell'aria: contenimento delle emissioni inquinanti in atmosfera
17. Gestione dei rischi connessi alla sostenibilità
18. Tutela dei diritti umani

Le scelte aziendali sono chiamate a considerare nella quotidianità tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

6.2 – Gli azionisti

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

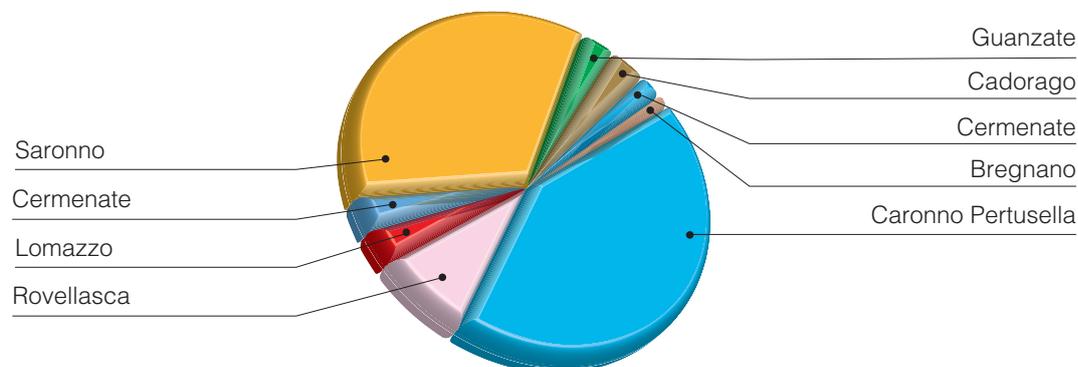
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

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

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

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

Azionariato di Lura Ambiente (Percentuale sul capitale sociale complessivo)



6.3 – Gli Utenti

111.000

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 2019 distinti per servizio

Comuni	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.582	2.508	2.508		
Cadorago	2.801	2.659	2.659		
Caronno Pertusella	4.145	3.867	3.867		
Ceremate	3.612	3.480	3.480		
Guanzate	1.878	1.807	1.807		
Lomazzo	2.972	2.904	2.904		
Rovellasca	2.630	2.587	2.587		
Rovello Porro	2.100	2.055	2.055		
Utenze produttive		79	79		
Altri utenti				74	1
Totale	22.720	21.946	21.946	74	1

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
2019	22.720	21.946	21.946	74	1
2018	22.505	21.796	21.796	75	2
2017	22.465	21.740	21.740	77	1
2016	22.567	21.823	21.823	72	7
2015	22.529	21.935	21.935	68	7



6.3.2 – Gli utenti del servizio acquedotto

Andamento storico degli utenti del servizio acquedotto

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale	Variaz. assoluta	Variaz. %
2001	1.970	2.187	3.147	3.146	-	2.208	2.125	1.780	16.563		
2002	2.018	2.219	3.163	3.179	1.615	2.226	2.180	1.802	18.402	1.839	11,10%
2003	2.084	2.270	3.216	3.240	1.645	2.270	2.208	1.816	18.749	347	1,89%
2004	2.166	2.322	3.303	3.249	1.684	2.347	2.257	1.846	19.174	425	2,27%
2005	2.210	2.336	3.422	3.299	1.715	2.422	2.327	1.879	19.610	436	2,27%
2006	2.269	2.435	3.509	3.347	1.755	2.479	2.382	1.896	20.072	462	2,36%
2007	2.360	2.485	3.652	3.400	1.795	2.534	2.441	1.937	20.604	532	2,65%
2008	2.407	2.584	3.785	3.446	1.816	2.659	2.496	1.989	21.182	578	2,81%
2009	2.424	2.610	3.877	3.486	1.828	2.763	2.525	2.026	21.539	357	1,69%
2010	2.438	2.638	3.941	3.509	1.831	2.795	2.551	2.050	21.753	214	0,99%
2011	2.469	2.701	4.002	3.504	1.846	2.828	2.583	2.054	21.987	234	1,08%
2012	2.492	2.725	4.079	3.547	1.867	2.883	2.580	2.088	22.261	274	1,25%
2013	2.507	2.729	4.086	3.554	1.858	2.888	2.593	2.078	22.293	32	0,14%
2014	2.507	2.751	4.116	3.570	1.876	2.892	2.600	2.089	22.401	108	0,48%
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	4.168	3.581	1.860	2.964	2.604	2.108	22.568	39	0,17%
2017	2.523	2.760	4.132	3.555	1.857	2.949	2.596	2.093	22.465	-103	-0,46%
2018	2.536	2.755	4.157	3.566	1.860	2.946	2.609	2.076	22.505	40	0,18%
2019	2.582	2.801	4.145	3.612	1.878	2.972	2.630	2.100	22.720	215	0,96%
Variazione 2001-2019											
Assoluta	612	614	998	466	1.878	764	505	320	6.157		
Percentuale	31,07%	28,07%	31,71%	14,81%	16,28%	34,60%	23,76%	17,98%	37,17%		

Variazione del numero degli utenti 2018 - 2019

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
2018	2.536	2.755	4.157	3.566	1.860	2.946	2.609	2.076	22.505
2019	2.582	2.801	4.145	3.612	1.878	2.972	2.630	2.100	22.720
Variazione assoluta	46	46	-12	46	18	26	21	24	215
Variazione %	1,81%	1,67%	-0,29%	1,29%	0,97%	0,88%	0,80%	1,16%	0,96%

Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2019

Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	21	2.352	162	47	2.582
Cadorago	17	2.596	128	60	2.801
Caronno Pertusella	11	3.432	522	180	4.145
Ceremate	22	3.258	270	62	3.612
Guanzate	13	1.712	124	29	1.878
Lomazzo	14	2.682	210	66	2.972
Rovellasca	14	2.397	172	47	2.630
Rovello Porro	2	1.903	155	40	2.100
Totale 2019	114	20.332	1.743	531	22.720
Totale 2018	64	20.289	1.937	215	22.505
Totale 2017	63	20.206	1.980	216	22.465
Totale 2016	60	20.285	2.005	217	22.567
Totale 2015	58	20.238	2.018	215	22.529

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

Nuove tipologie d'uso

L'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con deliberazione del 28 settembre 2017 n° 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI, Testo Integrato Corrispettivo Servizi Idrici), recante i criteri di articolazione tariffaria applicati agli utenti" ha definito l'articolazione tariffaria da applicare, a decorrere dal 01 gennaio 2018, agli utenti del servizio idrico integrato.

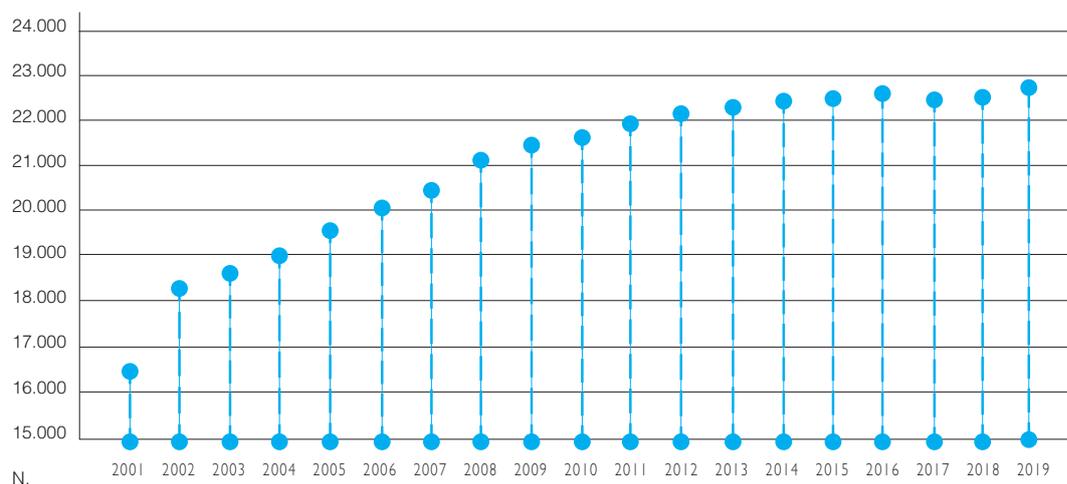
Ai fini dell'applicazione del TICSI sono definite le seguenti tipologie d'uso:

- a) uso domestico (nell'ambito del quale possono essere individuate - secondo le modalità di cui all'Articolo 2 dell'Allegato A - le seguenti sotto-tipologie: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente, ulteriori sotto-tipologie fino ad un massimo di due);
- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso pubblico non disalimentabile;
- f) uso pubblico disalimentabile;
- g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

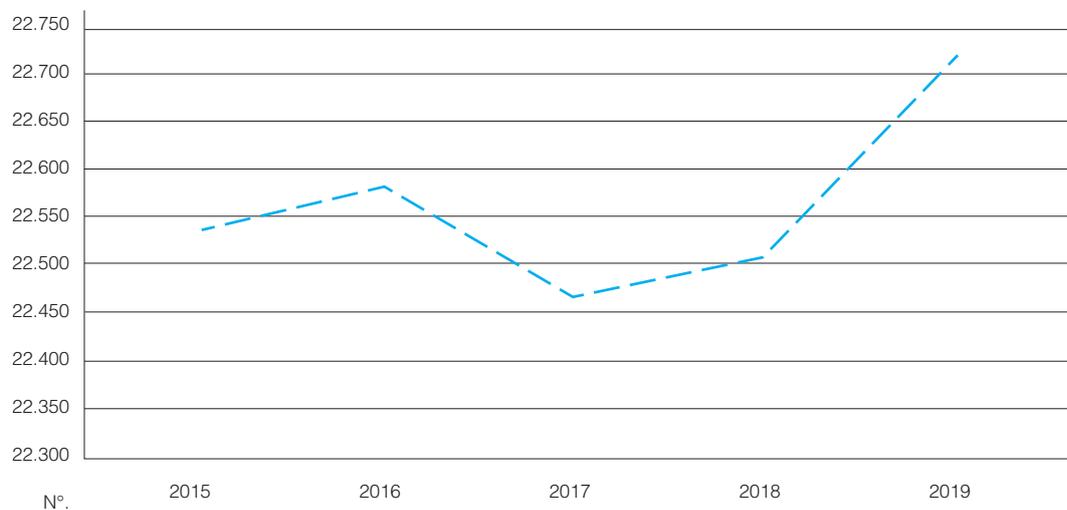
Per gli utenti non domestici (diversi dagli utenti assimilabili al domestico) che risultano autorizzati allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura, si applicano i criteri di cui al Titolo 4 dell'Allegato A ai fini della determinazione dei relativi corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Andamento degli utenti del servizio acquedotto



Variazione degli utenti del servizio acquedotto nel periodo 2015 - 2019



6.3.3 – Gli utenti del servizio fognatura

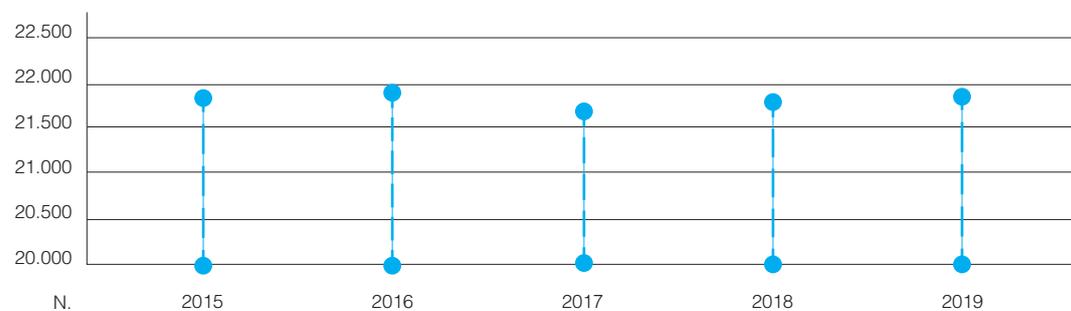


Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2015	2016	2017	2018	2019	Grado di copertura del servizio (*)
Bregnano	2.457	2.453	2.460	2.469	2.508	97,13%
Cadorago	2.645	2.622	2.613	2.612	2.659	94,93%
Caronno Pertusella	3.876	3.886	3.846	3.896	3.867	93,25%
Ceremate	3.469	3.469	3.454	3.461	3.480	96,35%
Guanzate	1.803	1.797	1.783	1.792	1.807	96,22%
Lomazzo	2.875	2.894	2.872	2.877	2.904	97,71%
Rovellasca	2.573	2.577	2.557	2.569	2.587	98,37%
Rovello Porro	2.064	2.084	2.072	2.039	2.055	97,86%
Utenze produttive	83	86	83	81	79	
Totale	21.845	21.868	21.740	21.796	21.946	96,59%
Variazione assoluta su anno precedente		23	-128	56	150	
Variazione percentuale su anno precedente		0,11%	-0,59%	0,26%	0,69%	

*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra utenti del servizio acquedotto e gli utenti del servizio fognatura nel 2019.

Andamento degli utenti del servizio fognatura nel periodo 2015 - 2019



6.3.4 – Gli utenti del servizio depurazione



Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	2.457	2.453	2.460	2.469	2.508
Cadorago	2.645	2.622	2.613	2.612	2.659
Caronno Pertusella	3.876	3.886	3.846	3.896	3.867
Ceremate	3.469	3.469	3.454	3.461	3.480
Guanzate	1.803	1.797	1.783	1.792	1.807
Lomazzo	2.875	2.894	2.872	2.877	2.904
Rovellasca	2.573	2.577	2.557	2.569	2.587
Rovello Porro	2.064	2.084	2.072	2.039	2.055
UtENZE produttive	83	86	83	81	79
Totale	21.845	21.868	21.740	21.796	21.946
Variazione assoluta su anno precedente		23	-128	56	150
Variazione percentuale su anno precedente		0,11%	-0,59%	0,26%	0,69%

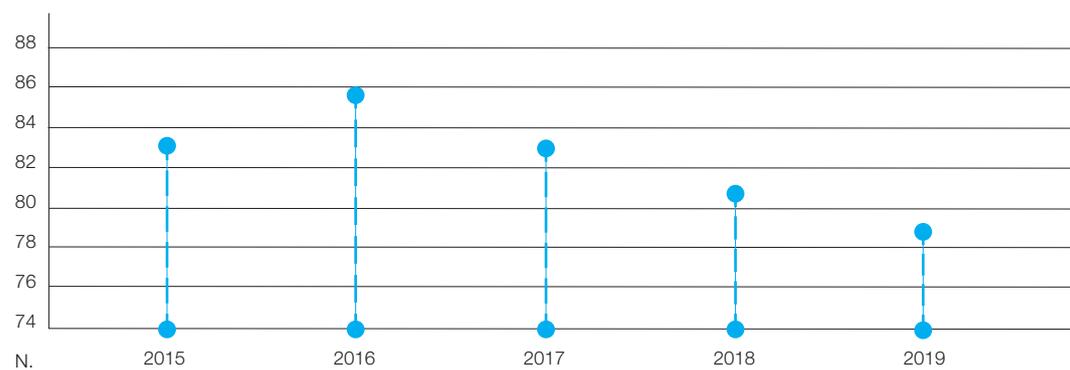
Dettaglio delle utenze produttive del servizio depurazione

Industria	2015	2016	2017	2018	2019	Localizzazione prevalente
Tessile	16	16	13	12	11	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	11	12	12	12	12	Uniforme sul territorio
Galvaniche	5	5	5	5	5	Saronno, Caronno Pertusella
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	9	9	9	9	8	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	6	7	6	6	6	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	21	22	23	21	21	Uniforme sul territorio
Altre	9	9	9	10	10	Uniforme sul territorio
Totale	83	86	83	81	79	

Il contesto territoriale è caratterizzato dalla presenza di un consistente tessuto di aziende manifatturiere e di attività terziarie. I cambiamenti in atto, in termini organizzativi e tecnologici, e le sfide della globalizzazione dei mercati hanno e avranno sempre più ripercussioni sul tessuto economico locale e, di conseguenza, anche per Lura Ambiente.

Incidenza delle utenze produttive per settore di attività nel 2019

Tipologia attività	Numero attività	Incidenza percentuale
Tessili	11	13,920%
Alimentari	12	15,190%
Galvaniche	5	6,330%
Farmaceutiche	6	7,595%
Chimiche	8	10,130%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	6	7,595%
Carrozzerie/ Autolavaggi	21	26,580%
Altre	10	12,660%
Totale	79	100,000%

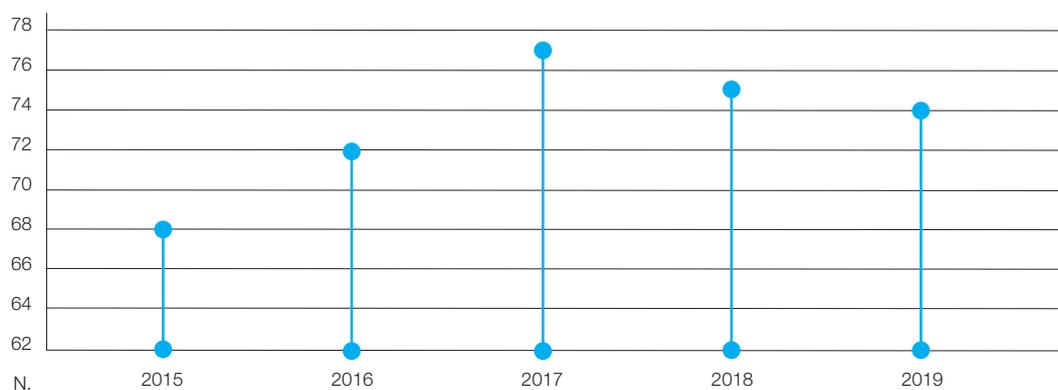
Andamento delle utenze produttive nel periodo 2015 - 2019

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
2015	68	5
2016	72	4
2017	77	5
2018	75	-2
2019	74	-1

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 2015 – 2019



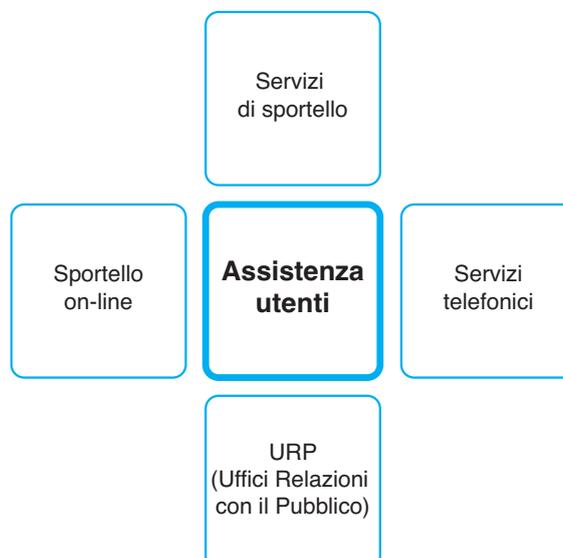
6.3.6 – Le relazioni con gli utenti

Lura Ambiente considera prioritaria l'individuazione delle esigenze dei Clienti e delle altre parti interessate, e, con l'obiettivo di soddisfarli costantemente, si impegna a:

- comunicare alla propria organizzazione la centralità della soddisfazione del Cliente mediante la politica per la qualità;
- includere sistematicamente obiettivi inerenti alla soddisfazione del Cliente fra gli obiettivi di periodo.



I servizi gestiti da Lura Ambiente hanno a che fare direttamente con la qualità dell'ambiente e con la qualità della vita di ciascuno. Per questo sono stati attivati più canali di interlocuzione con lo scopo di offrire agli utenti un supporto in ogni fase del rapporto con la Società, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici sia per quelli amministrativi del servizio, ed in particolare:



Iniziative di Customer Care

L'obiettivo principale di Lura Ambiente è garantire positive ed efficaci relazioni con gli utenti. In questa prospettiva, lo sviluppo delle iniziative di Customer Care (attenzione al Cliente) è uno dei compiti primari che Lura Ambiente ha assunto, 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.**

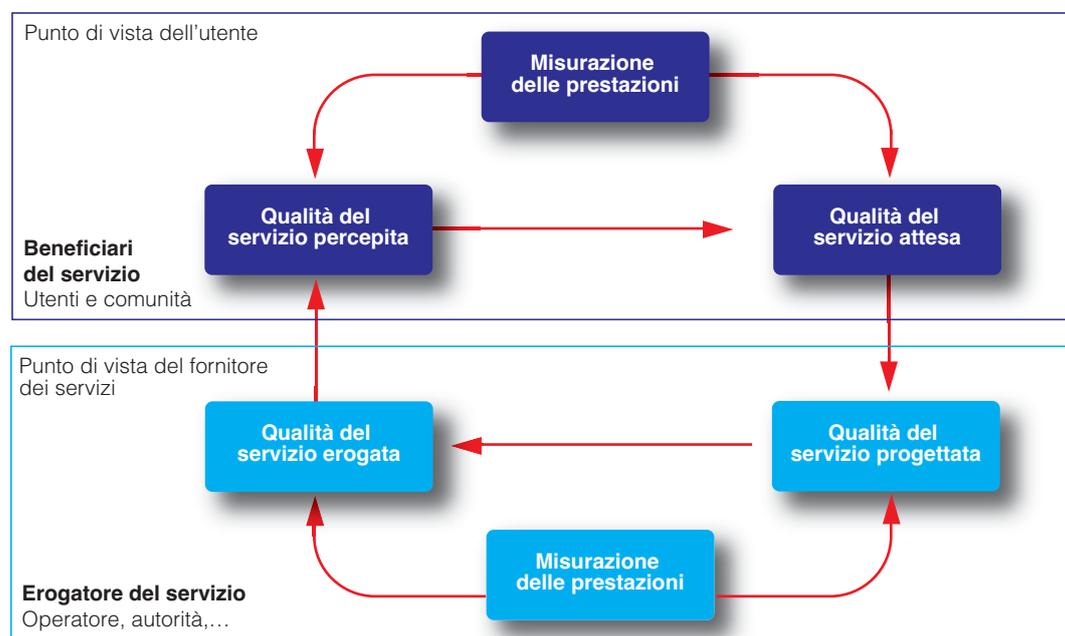
Le attese nascono ancor prima dell'erogazione e hanno due fonti:

- 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

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

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

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 800 11 00 99
- Servizio clienti 800 59 32 94
- 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

Il Call Center

Risponde dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 17,00 dal lunedì al venerdì per fornire informazioni telefoniche su:

- modalità e tempi di allacciamento
- condizioni per la verifica dei contatori e degli impianti
- problemi contrattuali e tariffari
- segnalazioni di carenze qualitative e quantitative
- richieste di chiarimenti su ogni aspetto del servizio.

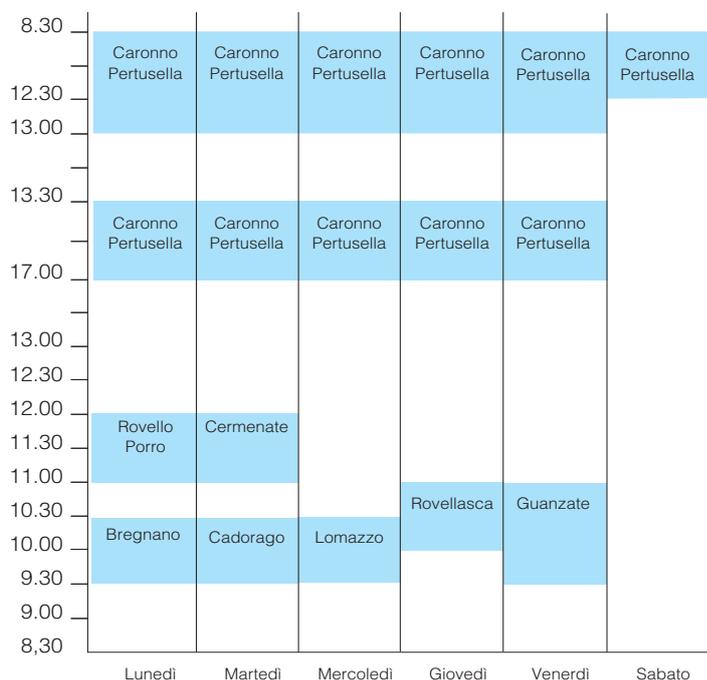
Gli sportelli di accoglienza

Gli sportelli di Lura Ambiente sono presenti in tutti i Comuni ove opera.

Presso la sede di Caronno Pertusella, l'apertura è di otto ore al giorno dal lunedì al venerdì e di quattro ore il sabato.

Negli altri sportelli presso i Comuni, il ricevimento degli utenti avviene su appuntamento in giorni e fasce orarie prestabilite. La prenotazione degli appuntamenti viene effettuata tramite numero verde. L'attuazione di questa modalità di relazione con gli utenti consente di ridurre i tempi di attesa in quanto gli utenti possono conoscere con precisione l'orario esatto fissato per l'appuntamento.

Punti di accoglienza e orari di apertura degli sportelli per gli utenti.



Le persone che si sono avvalse dei punti di accoglienza sono state nel 2019 circa 4.500.

L'APP di Lura Ambiente e lo Sportello on-line

Si affianca al classico servizio di sportello ed è disponibile sul sito internet aziendale www.lura-ambiente.it.

E' la App di Lura Ambiente disponibile negli store di Google, Microsoft e Apple (un'applicazione gratuita che avvicina ancora di più i cittadini alla propria acqua.).

Il servizio consente di avere uno sportello virtuale con informazioni utili per le pratiche. E' possibile scaricare i moduli necessari, verificare i costi, conoscere cosa fare per utilizzare i nostri servizi.

Il servizio permette di richiedere:

- un nuovo allacciamento alla rete di acquedotto
- lo spostamento del contatore esistente, l'inserimento di un nuovo contatore, il potenziamento o l'eliminazione di una derivazione esistente
- la verifica della pressione
- la rettifica della fatturazione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

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

Pronto intervento

Il Pronto Intervento è a disposizione 24 ore su 24, compresi i giorni festivi, per raccogliere le segnalazioni di disservizi che richiedano interventi operativi urgenti. Tutte le chiamate con richiesta di intervento vengono 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.

Numero verde per il servizio clienti

E' 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.

Accesso civico generalizzato

Il Decreto Legislativo nr. 33/2013, come modificato dal Decreto Legislativo nr. 97/2016, ha introdotto il diritto di "accesso civico generalizzato".

Può essere attivato "da chiunque" e l'istanza "non richiede motivazione".

Questa nuova tipologia di accesso civico risponde all'interesse di assicurare ai cittadini, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridiche soggettive, un accesso a dati, documenti e informazioni detenute da pubbliche amministrazioni.

Gli unici limiti sono costituiti dal rispetto della tutela degli interessi pubblici e/o privati e dal rispetto delle norme che prevedono specifiche esclusioni.

Mentre l'accesso civico riguarda la richiesta di pubblicazione dei soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione e costituisce un rimedio alla mancata osservanza di tale obbligo di pubblicazione, l'accesso civico generalizzato riguarda l'accesso a tutti gli altri dati, informazioni e documenti non soggetti a pubblicazione obbligatoria nella Sezione Trasparenza del sito internet. Per agevolare l'utilizzo di questo diritto, è possibile utilizzare un apposito modulo.

Il modulo può essere inviato:

- via posta elettronica all'indirizzo: urp@lura-ambiente.it
- via fax al numero 0039 02 9659422;
- via posta ordinaria;
- consegnato a mano presso gli uffici o presso gli sportelli.

La sostenibilità del servizio idrico: morosità e bonus idrico

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

Nel corso del 2017 ARERA è intervenuta, per quanto di competenza, sui temi del contenimento della morosità e della tariffa sociale, oggetto di due Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM 29 agosto 2016 e DPCM 13 ottobre 2016), emanati in attuazione della Legge 221/2015 (c.d. "Collegato Ambientale").

Per quel che concerne la tariffa sociale, ARERA, con delibera 897/2017, ha approvato il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI). Il TIBSI individua i beneficiari del bonus negli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale accertato, analogamente a quanto accade nel settore elettrico e del gas, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE. L'ammontare dell'agevolazione è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite) applicando alla quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (18,25 mc/abitante/anno, circa 50 litri/abitante/giorno) la tariffa agevolata.

L'applicazione delle disposizioni in materia di bonus sociale idrico sull'intero territorio nazionale è prevista a partire dal 1° gennaio 2018, mentre le domande potevano essere presentate a partire dal 1° luglio 2018.



6.3.9 – I livelli di qualità regolamentati da ARERA nel settore idrico e gli standard di Lura Ambiente

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha regolato con la deliberazione n° 655/15/R/Idr la qualità contrattuale per il settore idrico, definendo i livelli specifici e generali e standard di prestazione espressi in diverse unità di misura. La delibera prevede anche un meccanismo di indennizzi automatici agli utenti nel caso di prestazione fuori standard relativa ad uno degli indicatori specifici. Il valore unitario varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione.

I dati esposti nelle tabelle di seguito riportate e divisi in standard definiti dalla delibera dell'autorità e standard di servizio definiti da Lura Ambiente evidenziano come i singoli indicatori di qualità si attestino su valori molto positivi.

Nella dinamica dei dati che emergono dal confronto con gli anni precedenti è da notare come gli indicatori abbiano registrato una sostanziale conferma.

Avvio e chiusura del rapporto contrattuale (segmento acqedotto)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard		2018	2019
Tempo di predisposizione del preventivo (nuovo allaccio rete idrica) (delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 g senza sopralluogo	Numero totale preventivi emessi entro 10 g	24	39
			Numero totale preventivi emessi oltre 10 g	0	0
		20 g con sopralluogo	Numero totale preventivi emessi entro 20 g	110	134
			Numero totale preventivi emessi oltre 20 g	0	0
Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete idrica. (delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.	15 g lavoro semplice	Numero allacciamenti eseguiti entro 15 g	26	24
			Numero allacciamenti eseguiti oltre 15 g	1	0
		≤30 g lavoro complesso	Numero allacciamenti eseguiti entro 30 g	50	69
			Numero allacciamenti eseguiti oltre 30 g	2	0
Cessazione della fornitura (delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la richiesta di disdetta da parte dell'utente e la cessazione della fornitura	7 giorni	Numero di richiesta di disdette pervenute	241	245
			Numero di cessazioni effettuate entro 7 g	224	232
			Numero di cessazioni effettuate oltre 7 g*	17	13
			Tempo medio di esecuzione	3,5	3,5
Riattivazione della fornitura a seguito di estinzione del debito (delibera ARERA)	Tempo intercorso tra il ricevimento del pagamento e l'intervento di riapertura del contatore	Entro 2 giorni feriali	Numero riattivazioni	0	0
			Tempo medio di esecuzione	0	0
Esecuzione della volta della fornitura per subentro (delibera ARERA)	Tempo intercorso tra la data di ricevimento della richiesta di volta e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni	Numero di volte eseguite	525	528
			Numero di volte eseguite entro 5 giorni*	516	526
			Numero di volte eseguite oltre 5 giorni*	9	2
			Tempo medio volte	0,5	0,43

* i superamenti delle tempistiche previste sono per cause imputate all'utente, pertanto non sono dovuti rimborsi automatici

Avvio e chiusura del rapporto contrattuale (segmento acqcedotto)					
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard		2018	2019
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo di rilascio del parere/permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti produttivi o del permesso di allacciamento per insediamenti residenziali	30 giorni	Insediamenti produttivi		
			Numero permessi rilasciati e richieste intergrazioni emesse entro 30 giorni	80	80
			Numero pareri tecnici rilasciati e richieste integrazioni emesse entro 30 gg	25+1 oltre 30 gg	2
			Tempo medio di gestione delle richieste da insediamenti produttivi	9	8,5
			Insediamenti residenziali		
			Numero permessi rilasciati entro 45 giorni	73	58
			Tempo medio di gestione delle richieste	10,6	9,4
Tempo di risposta a seguito di richiesta autorizzazione allo scarico reflui esterni	Tempo massimo per la risposta a seguito di istruttoria della domanda scritta di scaricare i reflui nell'impianto di trattamento reflui esterni	20 giorni	Numero richieste evase entro 20 giorni	6	3
			Numero richieste evase oltre 20 giorni	0	0
			Tempo medio di gestione delle richieste	2	2
Tempo di emissione del parere tecnico sulle opere di urbanizzazione all'interno di piani attuativi	Tempo massimo per rilascio parere sui progetti opere urbanizzazione di piani attuativi	45 giorni	Numero richieste evase entro 45 giorni	12	28
			Numero richieste evase oltre 45 giorni	0	1
			Tempo medio di gestione delle richieste	19	12

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Gestione del rapporto contrattuale con l'Utente (segmento fognatura, depurazione e trattamento reflui esterni)					
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Elementi	2018	2019
Fatture acqua potabile	Numero di fatture annuali	2° anno se consumi $\leq 100 \text{ m}^3$ 3° anno consumi da 100 m^3 a $\leq 1000 \text{ m}^3$ 4° anno se consumi da 1000 m^3 a $\leq 3000 \text{ m}^3$ 6° anno se consumi $> 3000 \text{ m}^3$	Fatture emesse	Rispetto dello standard	Rispetto dello standard
Fatturazione per insediamenti con scarichi di tipo industriale (segmento fognatura)	Numero di fatture annuali	n° 2 fatture/anno per importi $< 5000 \text{ €}$ n° 4 fatture/anno per importi compresi tra 5000 e 10.000 € n° 6 fatture/anno per importi oltre 10.000 €	Rispetto del numero fatture	Si	Si
Fatturazione per utenti impianto di trattamento reflui esterni (segmento reflui esterni)	Numero di fatture annuali	Fino a 12	Fatture emesse mensilmente in funzione dei conferimenti effettuati	Si	Si
Rettifiche di fatturazione e restituzione dell'importo (delibera ARERA)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	Numero richieste scritte di rettifica pervenute	3 evase nei 60 gg	22 evase nei 60 gg
Richiesta di intervento per verifica strumentale del contatore (segmento acquedotto) (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data dell'intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	-	9 tutte evase nei 10 gg	0
Comunicazione esito verifica strumentale sul contatore effettuata in loco (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito	10 giorni	-	8 tutte evase nei 10 gg	0
Comunicazione esito verifica strumentale sul contatore effettuata in laboratorio (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito	30 giorni	-	9 tutte evase nei 10 gg	0
Sostituzione misuratore mal funzionante (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di invio dell'esito della verifica e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore	10 giorni	-	9 tutte evase nei 10 gg	23 tutte evase nei 10 gg

Richiesta di intervento per verifica di pressione (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data dell'intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	-	5 di cui 2 oltre, causa utente	0
Comunicazione esito per verifica del livello di pressione (delibera ARERA)	Tempo intercorso fra la data di effettuazione della verifica in loco e la data di invio all'utente del relativo esito	30 giorni	-	5 tutte entro i 30 gg	0
Strumenti informativi	Informazione sui risultati di gestione dei servizi erogati	Publicazione, almeno una volta all'anno, di documenti informativi scaricabili dal sito internet e disponibili in consultazione agli sportelli	-	Sito internet www.lura-ambiente.it come strumento informativo sul servizio offerto e per mantenere rapporti e relazioni con gli Utenti Bilancio Sociale Ambientale. News letter unitamente alle bollette acquisite. App di Lura Ambiente scaricabile gratuitamente	

Accessibilità del servizio (generale)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Note	2019																								
Apertura Sportello Utente presso la sede di Caronno Pertusella	Giorno di apertura e relativo orario	Lunedì - Venerdì 8,30÷13,00 -13,30÷17,00 Sabato 8,30÷12,30	Per le esigenze informative relative a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente. Presso la sede di Lura Ambiente in via Lainate, 1200 Caronno Pertusella (VA)	Come per l'anno 2018 non sono giunte segnalazioni in merito agli orari di apertura																								
Apertura Sportello Utente presso i Comuni associati (con prenotazione)	Giorno di apertura e relativo orario	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Giorno</th> <th>Comune</th> <th>Orario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lun.</td> <td>Bregnano</td> <td>9,30÷10,30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Rovello Porro</td> <td>11,00÷12,00</td> </tr> <tr> <td>Mar.</td> <td>Cadorago</td> <td>9,30÷10,30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cermenate</td> <td>11,00÷12,00</td> </tr> <tr> <td>Mer.</td> <td>Lomazzo</td> <td>9,30÷10,30</td> </tr> <tr> <td>Gio.</td> <td>Rovellasca</td> <td>10,00÷11,00</td> </tr> <tr> <td>Ven.</td> <td>Guanzate</td> <td>9,30÷11,00</td> </tr> </tbody> </table>	Giorno	Comune	Orario	Lun.	Bregnano	9,30÷10,30		Rovello Porro	11,00÷12,00	Mar.	Cadorago	9,30÷10,30		Cermenate	11,00÷12,00	Mer.	Lomazzo	9,30÷10,30	Gio.	Rovellasca	10,00÷11,00	Ven.	Guanzate	9,30÷11,00	Gli orari indicati si intendono con prenotazione che consente all'utente di evitare inutili sovrapposizioni. Possibilità di ricevere on line le fatture.	Questo servizio "di vicinanza" è particolarmente apprezzato
Giorno	Comune	Orario																										
Lun.	Bregnano	9,30÷10,30																										
	Rovello Porro	11,00÷12,00																										
Mar.	Cadorago	9,30÷10,30																										
	Cermenate	11,00÷12,00																										
Mer.	Lomazzo	9,30÷10,30																										
Gio.	Rovellasca	10,00÷11,00																										
Ven.	Guanzate	9,30÷11,00																										
Apertura degli uffici tecnici previo appuntamento	Giorno di apertura e relativo orario	Lunedì - Venerdì 8,30÷13,00 -13,30÷17,00 Sabato 8,30÷12,30		Non sono pervenute segnalazioni. Negli orari indicati l'utenza è ricevuta in base alle disponibilità dei tecnici anche senza appuntamento.																								
Svolgimento delle pratiche per telefono	Giorni di apertura e relativo orario	Per telefono: Lunedì - Venerdì 8,30÷13,00 -13,30÷17,00 Venerdì 8,30÷13,00- 13,30÷17,00 Sabato e giorni festivi esclusi	N. telefono 02 96 55 646	Non sono pervenute segnalazioni di reclami																								

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Orario di apertura impianto di trattamento reflui esterni	Giorno di apertura e relativo orario	Lunedì - Venerdì 8,45÷12,00 -13,45÷17,00 Sabato 9,00÷12,00 solo con preavviso telefonico	È possibile scaricare dalle ore 17,00 alle ore 18,30 previo avviso telefonico da effettuarsi entro le ore 17,00 al numero 348 52 19 568 Lura Ambiente potrà variare gli orari di ricevimento con l'obbligo di comunicare al Cliente tali variazioni con preavviso di 7 (sette) giorni	Non sono pervenute segnalazioni di reclami
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti.	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio in area uffici • Ricevimento al piano accessibile 		Non sono pervenute segnalazioni di reclami
Rispetto degli appuntamenti concordati	Tempo massimo di ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento concordato	30 minuti In qualunque caso il personale di Lura Ambiente S.p.A. si impegna ad avvertire appena possibile dello slittamento sull'orario concordato.		Non sono pervenute segnalazioni di reclami
Attesa all'Ufficio agli sportelli territoriali (delibera ARERA)	Tempo di attesa	Tempo medio 20 min. Tempo max 60 min.		Tempo medio 20' Tempo max 60'
Risposte alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorso tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata	30 giorni		20 (gestite tutte entro 30 giorni)
Risposta ai reclami scritti*	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.	30 giorni	Dalla data di arrivo della richiesta all'Utente	N° reclami/segnalazioni scritte pervenute: 53 N° reclami/segnalazioni scritte evase nei 30 giorni: 53 N° reclami in attesa di evasione 0 Tempo medio di risposta giorni 4

6.3.10 – Comunicazione

La comunicazione avviene quando, oltre al messaggio, passa anche un supplemento di anima.
(Henry Bergson)

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 implementato e arricchito con le nuove funzioni per l'accesso on-line ai servizi. Sul sito, accanto all'area istituzionale e a quella dedicata alla trasparenza, 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. È inoltre consultabile sul sito internet.



6.3.11 – Trasparenza e qualità

Carta dei servizi

Lura Ambiente regola i rapporti con l'utenza attraverso la Carta del Servizio (ultimo aggiornamento rev. 7 del 16.12.2019, con il riferimento alla deliberazione 16/07/2019 n. 311/2019/R/IDR "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato") nella quale sono stati recepiti gli standard generali e specifici previsti dalla delibera AEEGSI 655/2015. Si impegna a rispettare i parametri indicati, effettuando controlli, sui tempi di risoluzione delle pratiche ed erogando rimborsi previsti a seguito di non rispetto degli standard. 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, attraverso uno specifico programma informatico, di tutte le segnalazioni pervenute, sia scritte che verbali (comunicazioni telefoniche, comprese quelle al numero verde, mail, ecc.).

Reclami scritti

I reclami scritti pervenuti sono stati 53.

Anno 2019

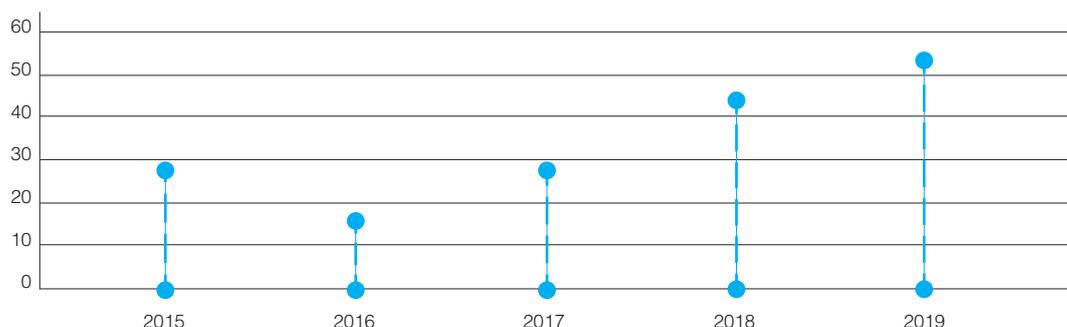
Numero reclami pervenuti		53
Numero risposte inviate		53
Numero reclami in attesa di risposta		0
Servizi oggetto di reclamo	Servizio Acquedotto	6
	Servizio Fognatura	7
	Servizio Depurazione e Collettamento	0
	Altro	40

Tutte le segnalazioni pervenute sono state gestite sia sotto il profilo tecnico che amministrativo, garantendo risposte tempestive ed interventi immediati.

Andamento annuale dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2015	2016	2017	2018	2019
Numero reclami pervenuti	27	16	29	44	53
Numero risposte inviate	27	16	29	43	53
Tempo medio di risposta (giorni)	7,11	3,75	6,00	4,00	4,00
Numero reclami scritti ogni 1000 utenti	1,20	0,71	1,29	1,96	2,33

Andamento annuale dei reclami scritti



Servizi oggetto di reclamo scritto	2015	2016	2017	2018	2019
Servizio Acquedotto	17	14	19	21	6
Servizio Fognatura	6	1	5	6	7
Servizio Depurazione e Collettamento	3	-	-	0	0
Altro	1	1	5	17	40
Totale	27	16	29	44	53

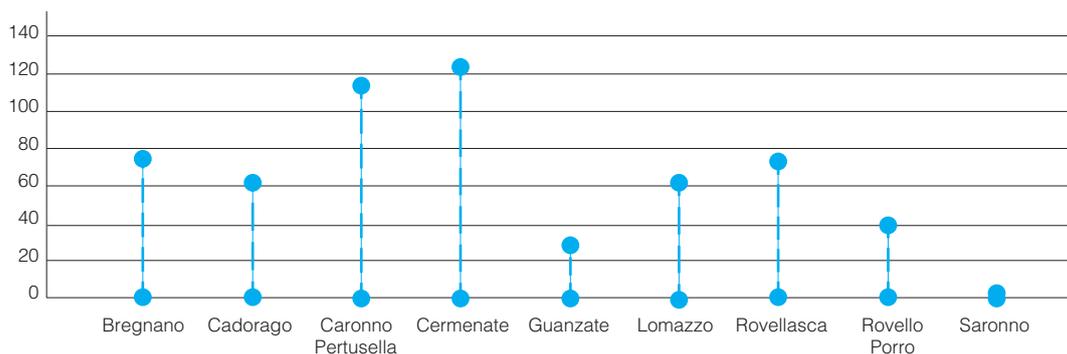
I reclami verbali, pur nella loro difficile classificazione, sono stati nello stesso periodo dieci.

Comunicazioni complessivamente pervenute nel 2019

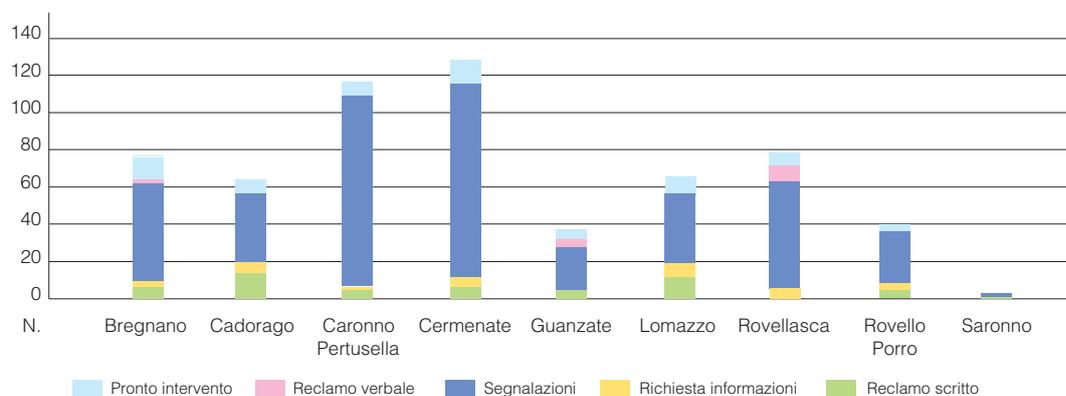
Nel 2019 sono pervenute complessivamente n° 606 comunicazioni, tra reclami scritti, verbali, segnalazioni, richieste di informazioni e pronto intervento.

Comunicazioni pervenute nel 2019 distinte per tipologia e Comune

Riepilogo generale	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guazzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Saronno	Totale
Reclamo scritto	7	17	2	4	4	15	0	4	0	53
Richiesta informazioni	2	5	1	3	0	4	3	2	0	20
Segnalazioni	56	35	109	110	29	40	67	31	1	478
Reclamo verbale	3	0	0	0	3	0	4	0	0	10
Pronto intervento	6	8	4	10	2	5	6	4	0	45
Totale	74	65	116	127	38	64	80	41	1	606



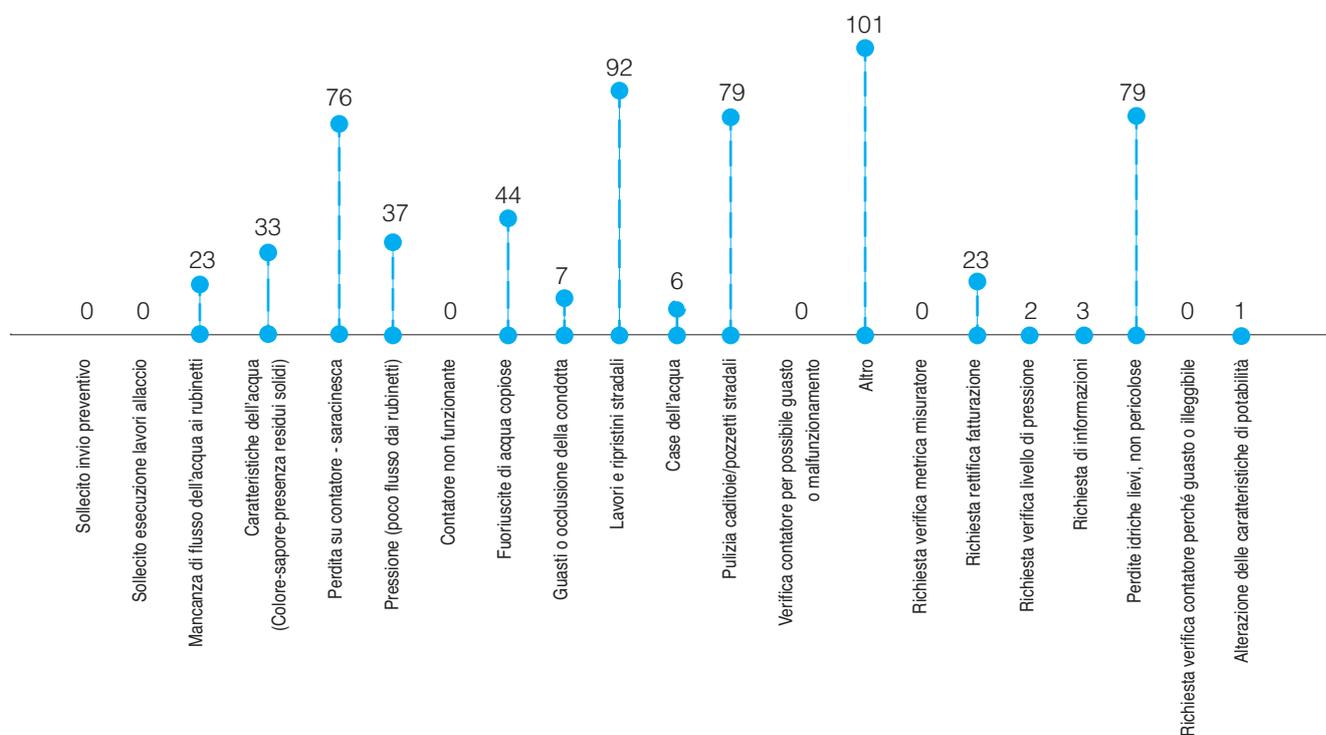
Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



Comunicazioni complessivamente pervenute nel 2019 distinte per tipologia

Dettaglio segnalazioni e informazioni	Numero
1 Sollecito invio preventivo	-
2 Sollecito esecuzione lavori allaccio	-
3 Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	23
4 Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	33
5 Problematiche ambientali relative ... all'impianto di depurazione	-
6 Perdita su contatore - saracinesca	76
7 Pressione (poco flusso dai rubinetti)	37
8 Contatore non funzionante	-
9 Fuoriuscita di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo	44
10 Guasti o occlusione della condotta o canalizzazione fognaria	7
11 Lavori e ripristini stradali	92
12 Case dell'acqua	6
13 Pulizia caditoie/pozzetti stradali	79
14 Verifica del contatore per possibile guasto o malfunzionamento	-
15 Altro	101
16 Richiesta verifica metrica misuratore	-
17 Richiesta rettifica fatturazione	23
18 Richiesta verifica livello di pressione	2
19 Comunicazione autolettura del misuratore	-
20 Richiesta di informazioni	3
21 Perdite idriche lievi, non pericolose e senza pericolo di gelo	79
22 Richiesta verifica contatore perché guasto o illeggibile	1
23 Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	-
Complessivamente	606

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società



Andamento annuale delle comunicazioni e dei reclami

Comunicazioni complessivamente pervenute	2015	2016	2017	2018	2019
Numero comunicazioni pervenute	331	401	588	620	606
Media mensile	27,58	33,42	49,00	51,66	50,50
Numero reclami ogni 1000 utenti	14,69	17,77	26,17	27,55	26,67

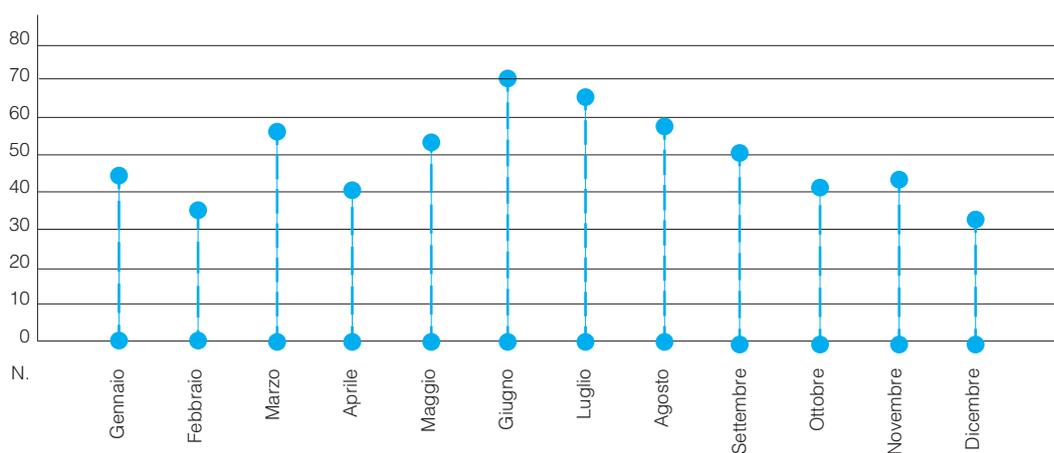
Andamento annuale delle comunicazioni

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Bregnano	45	51	74	77	74
Cadorago	31	31	70	62	65
Caronno Pertusella	62	75	109	130	116
Ceremate	49	88	96	139	127
Guanzate	31	33	53	34	38
Lomazzo	42	30	59	75	64
Rovellasca	33	44	59	50	80
Rovello Porro	35	49	67	51	41
Saronno	3	-	1	2	1
Totale	331	401	588	620	606

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Comunicazioni complessivamente pervenute nel 2019 per mese di segnalazione

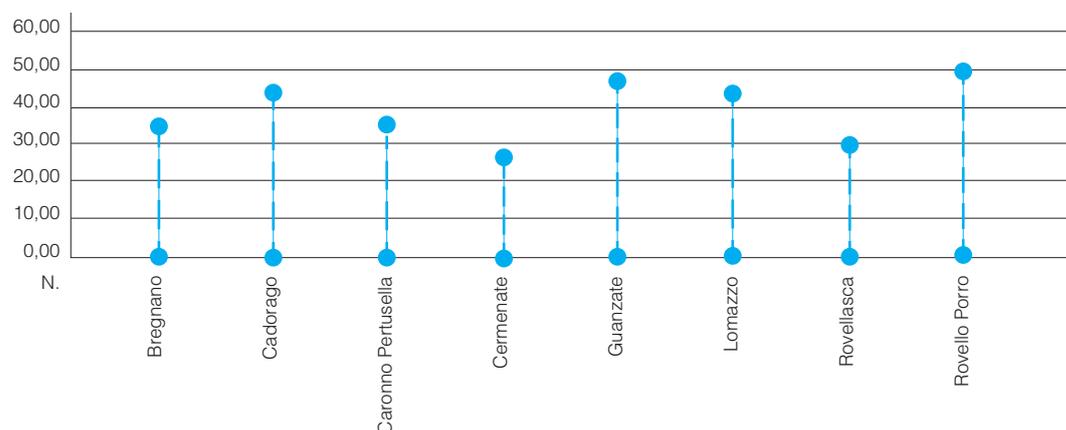
Mesi	2019
Gennaio	46
Febbraio	36
Marzo	58
Aprile	42
Maggio	54
Giugno	71
Luglio	66
Agosto	60
Settembre	52
Ottobre	43
Novembre	44
Dicembre	34
Totale	606



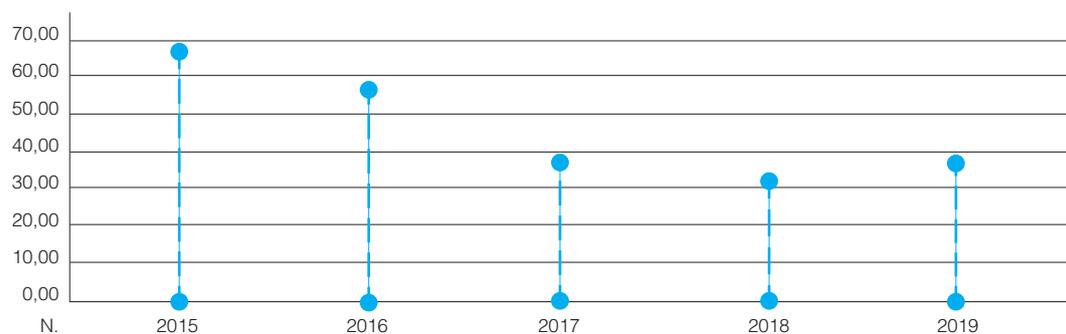
Riepilogo delle comunicazioni pervenute nel 2019

Comuni	Totale	Utenti	Rapporto n° utenti/segnalazioni
Bregnano	74	2.582	34,89
Cadorago	65	2.801	43,09
Caronno Pertusella	116	4.145	35,73
Ceremate	127	3.612	28,44
Guanzate	38	1.878	49,42
Lomazzo	64	2.972	46,44
Rovellasca	80	2.630	32,88
Rovello Porro	41	2.100	51,22
Totale 2019*	606	22.720	37,55
Totale 2018*	618	22.505	36,42
Totale 2017*	588	22.465	38,30
Totale 2016*	401	22.568	56,28
Totale 2015*	331	22.529	68,06

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

Rapporto utenti/ comunicazioni distinto per Comune nel 2019

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

Rapporto utenti/comunicazioni nel periodo 2015-2019**Performance dei contatti telefonici 2019**

Elementi	Centralino	Numero verde clienti	Numero verde emergenze	Totale chiamate
Chiamate	11.325	8.255	998	20.578
Risposte	9.304	6.949	935	17.188
Percentuale risposte	82,15%	84,18%	93,69%	83,53%
Chiamate perse	2.021	1.306	63	3.390
Percentuale chiamate perse	17,85%	15,82%	6,31%	16,47%

Tempo medio di risposta: 00:00:18

6.4 – I fornitori

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.

Codice etico

4.4.6 - Correttezza nella gestione dei contratti

La gestione dei rapporti con i fornitori è basata sulla correttezza. In particolare, Lura Ambiente:

- informa in modo esauriente sulle caratteristiche e sui rischi della produzione, sulle modalità e sui tempi di pagamento e sugli altri aspetti di maggior rilievo
- utilizza un'informazione comprensibile, evitando clausole di difficile interpretazione, in special modo nei confronti dei piccoli fornitori.

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.

Il Modello organizzativo ex Decreto Legislativo 231/2001 da atto che "sono presenti apposite procedure operative che regolano i processi di selezione dei principali fornitori, i processi di affidamento degli incarichi in base ad appositi criteri di valutazione."



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 89 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.

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

È stato predisposto un elenco fornitori aggiornato attraverso l'assegnazione di un nuovo punteggio ricavato innanzitutto dal possesso della certificazione per cui risulta essere critico (qualità, ambiente e sicurezza) e dalla valutazione delle forniture dedotto un coefficiente in base ad eventuali ritardi, reclami o resi maturati nell'anno.

La qualificazione di fornitori: risultati anno 2019

Le ditte qualificate assommano, alla data del 31 dicembre 2019, a n° 78, mentre i fornitori qualificati, secondo le categorie di fornitura, sono complessivamente a n° 89 alla stessa data. Il livello qualitativo medio registrato nel 2019 è stato di 12,17 punti, rispetto al punteggio massimo conseguibile di 13, corrispondente al 90% circa.

Raffronto anni 2015 – 2019

Anno	Ditte/categorie di fornitura	Punteggio totale per categorie di fornitura	Livello qualitativo medio
2015	93	1.105,35	11,89
2016	87	1.092,70	12,01
2017	84	1.020,40	12,15
2018	85	1.029,25	12,11
2019	89	1.082,95	12,17



**Ditte qualificate
anno 2019**

89

6.5 – I Comuni

La collocazione territoriale

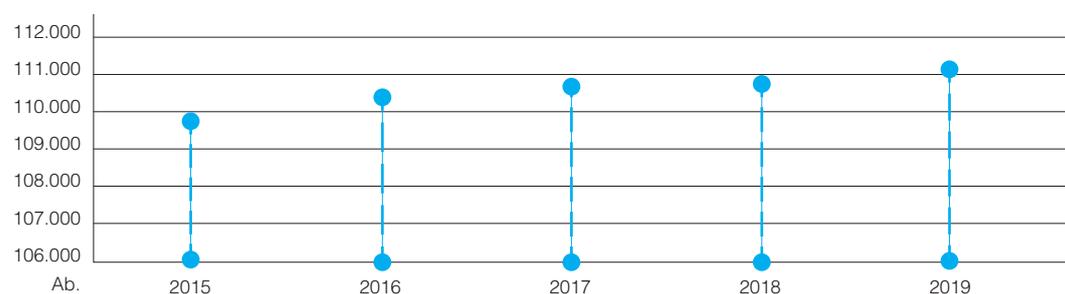


La popolazione residente

Comuni	2015	2016	2017	2018 (1)	2019 (1)	Variazione % 2015-2019
Bregnano	6.501	6.472	6.493	6.503	6.571	1,08%
Cadorago	7.897	7.919	7.979	7.995	8.020	1,56%
Caronno Pertusella	17.525	17.713	17.775	17.938	18.122	3,41%
Ceremate	9.144	9.218	9.187	9.236	9.271	1,39%
Guanzate	5.788	5.830	5.834	5.856	5.823	0,60%
Lomazzo	9.849	9.952	9.929	9.988	10.065	2,19%
Rovellasca	7.724	7.815	7.797	7.804	7.935	2,73%
Rovello Porro	6.212	6.139	6.122	6.144	6.237	0,40%
Saronno	39.401	39.351	39.419	39.415	39.421	0,05%
Totale	110.041	110.409	110.535	110.879	111.465	1,36%

(1) Dati comunicati dagli Uffici Anagrafe del Comune

Andamento popolazione residente



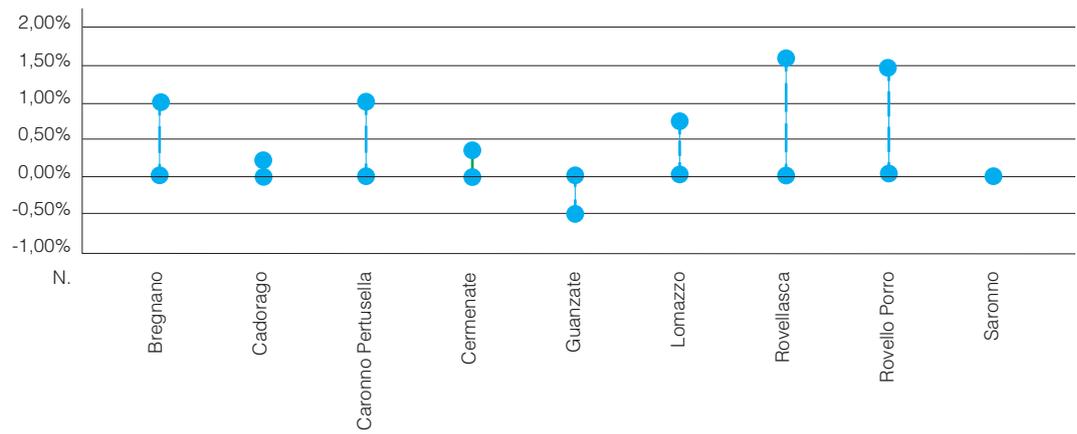
La variazione della popolazione residente

Comuni	2018	2019	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.503	6.571	68	1,05%
Cadorago	7.995	8.020	25	0,31%
Caronno Pertusella	17.938	18.122	184	1,03%
Ceremate	9.236	9.271	35	0,38%
Guanzate	5.856	5.823	-33	-0,56%
Lomazzo	9.988	10.065	77	0,77%
Rovellasca	7.804	7.935	131	1,68%
Rovello Porro	6.144	6.237	93	1,51%
Saronno	39.415	39.421	6	0,02%
Totale	110.879	111.465	586	0,53%

I valori demografici rilevati evidenziano una sostanziale stabilità della popolazione residente.

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Variatione percentuale della popolazione residente 2018 - 2019



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

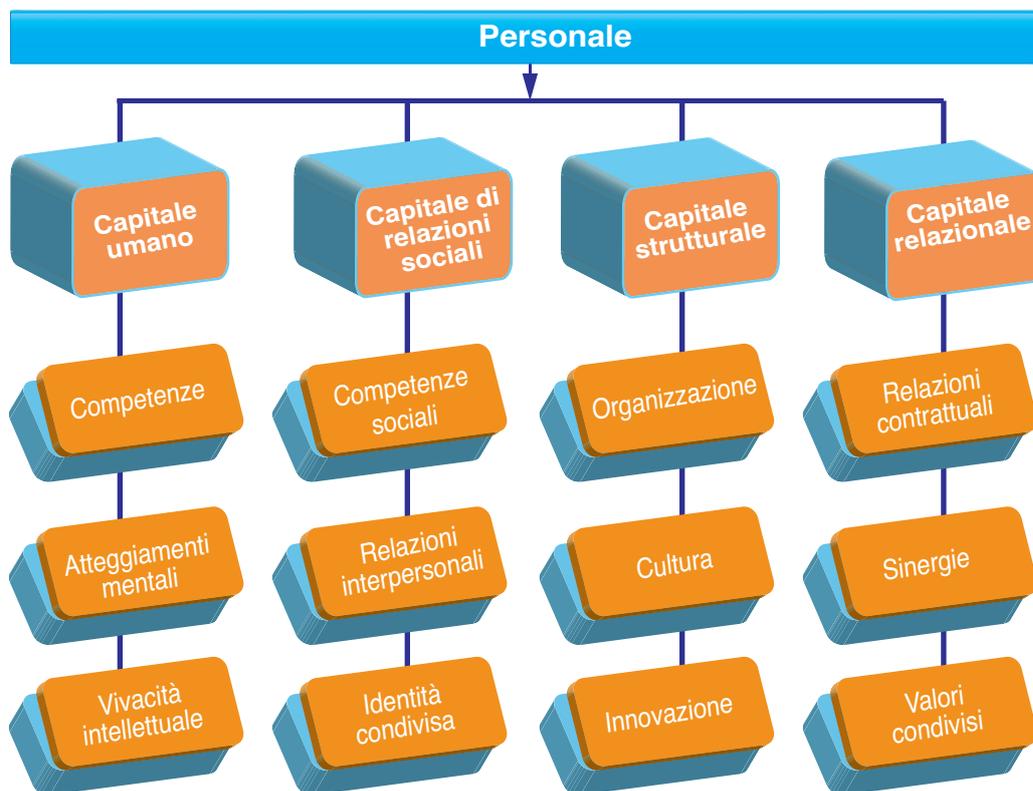
Lura Ambiente rifiuta il ricorso ad abusi verbali e coercizioni mentali e fisiche per imporre l'esecuzione del lavoro assegnato o per punire eventuali errori in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori. Nel caso in cui si giudicasse di dover ricorrere a sanzioni disciplinari, verrà preso a riferimento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

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

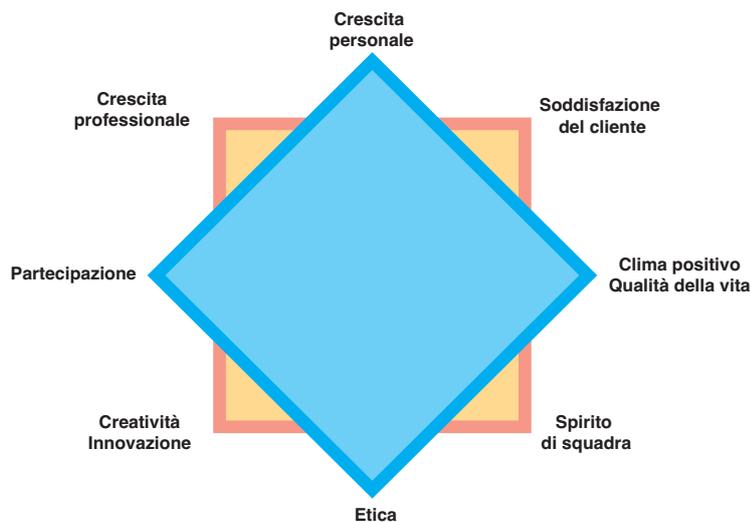
Retribuzione

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.



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 2019

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2015	32
2016	31
2017	29
2018	32
2019	29

Età media (anni) 49

Nel corso del 2019, Lura Ambiente si è avvalsa, tramite agenzia del lavoro di personale interinale. Alla data del 31 dicembre 2019 le figure professionali a tale titolo erano sei.

Composizione per genere

Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2015	21	66%	11	34%
2016	21	68%	10	32%
2017	19	65%	10	35%
2018	21	68%	11	32%
2019	20	69%	9	31%

Dipendenti per qualifica

Anni	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
2015	1	21	10	32
2016	1	20	10	31
2017	1	21	8	29
2018	1	22	9	32
2019	1	19	9	29

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Tipologia contratto di lavoro

Numero Personale	Contratti a tempo indeterminato	Di cui a tempo pieno	Di cui a part-time	Contratti a tempo determinato	Totale organico
2015	31	29	3	1	32
2016	30	26	4	1	31
2017	29	25	4	-	29
2018	29	25	4	3	32
2019	29	27	2	0	29

Il contratto collettivo applicato è quello F.I.S.E (C.C.N.L. per i dipendenti di imprese e società esercenti servizi di igiene ambientale).

Percorso formativo del personale

Anni	Laureati	Diplomati	Altro
2015	3	26	3
2016	3	25	3
2017	3	23	3
2018	5	26	1
2019	5	23	1

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.).

La formazione e la crescita professionale

Nel corso del 2019 sono state erogate complessivamente 1.053 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di poco superiore alle 23 ore, come evidenziato nel prospetto che segue:

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Totale	499	346	404	502	1.053
Media ore/anno addetto	16,00	11,00	11,88	13,21	23,17



Gli aspetti formativi hanno preso in considerazione le seguenti tematiche:

Aggiornamento RLS
Aggiornamento addetti primo soccorso
Aggiornamento luoghi confinati (con prova recupero)
Corso Mulettisti
Aggiornamento RLS
Affiancamento consulente per lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la qualità - laboratorio di prova secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025
Corso di formazione "La nuova norma ISO 45001 e aggiornamento per Auditor"
Corso di formazione "La Norma ISO 9001:2015"
Corso di formazione "La valutazione dell'incertezza di misura"
Corso di formazione "Auditor interno del Sistema di Gestione per la qualità"
Corso di formazione "Modulo base ISO 19011 - Tecniche di Audit"
Corso di formazione nazionale per team leader per l'implementazione dei piani di sicurezza dell'acqua (PSA) nella filiera idro-potabile
Training formativo apparecchi datalogger per rilevazione umidità e temperatura
Formazione base specifica nuovo assunto

Le opportunità di formazione e crescita professionale

Nel corso degli anni è stata offerta l'opportunità di effettuare stages presso Lura Ambiente. Nel 2019 ha visto una richiesta di stage da parte di studenti universitari o di alternanza scuola lavoro.

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Partecipanti a stages	1	1	3	-	1

Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori

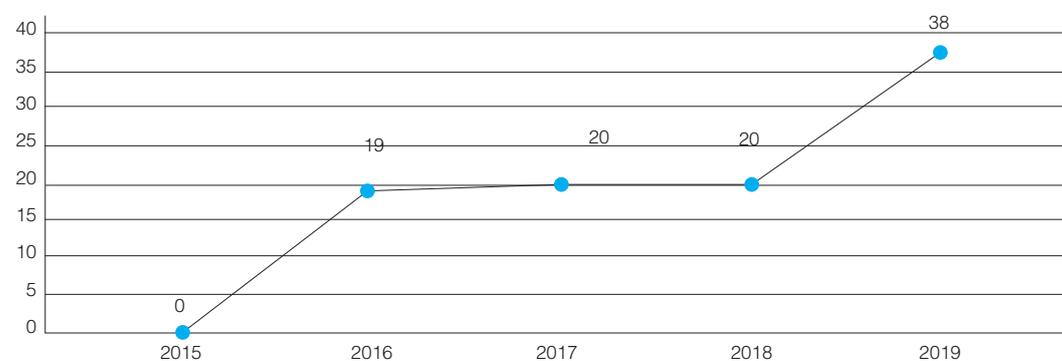
Nel corso degli anni, conformemente alla normativa in vigore, Lura Ambiente ha aggiornato costantemente il proprio documento di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.



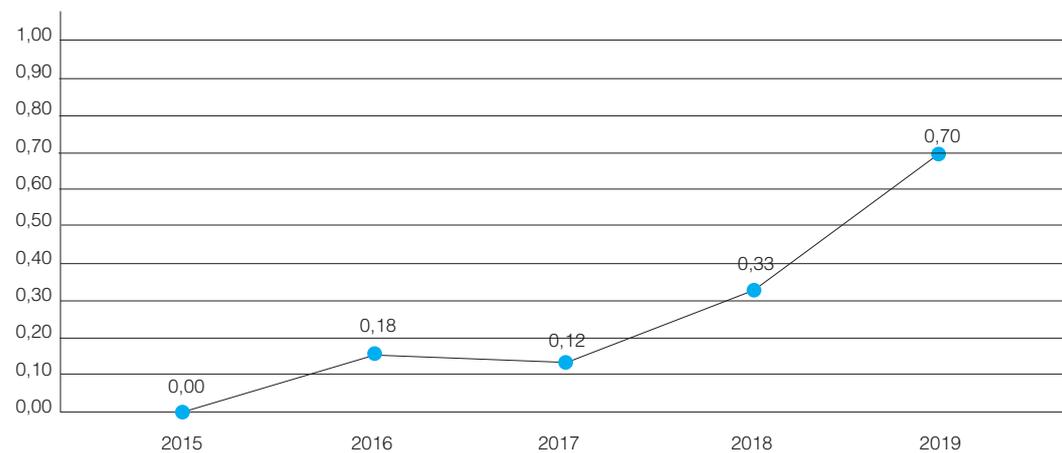
Infortunati

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Personale coinvolto	0	1	1	1	2
Giorni di lavoro	0	10	6	17	37
Ore di lavoro	0	72	46	129	281
% ore annue lavorabili (*)	0,00%	0,13%	0,09%	0,20%	0,47%
Media ore annuali/ addetto per infortuni	0,00	2,32	1,55	4,03	9,68

(*):Percentuale sulle ore annue lavorabili per addetto



IF = n° infortuni x 1.000.000/ore lavorate



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

Le nostre relazioni con la comunità locale e la società

Ore lavorate e assenze

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

Elementi	2015	2016	2017	2018	2019
Ore ordinarie lavorate	50.712	47.984	46.606	47.714	49.295
Ore straordinarie lavorate	3.674	4.127	3.104	3.400	3.505
Totale ore lavorate	54.386	52.111	49.710	51.114	52.800
Ore di ferie godute	6.502	5.832	6.354	5.734	5.798
Ore di assenza per malattia	1.106	2.981	1.414	4.747	1.630
Ore di assenza per infortunio	0	72	45	129	281
Ore di assenza per altri motivi	1.018	950	667	527	590
Totale giornate di assenza (1)	1.150	1.311	1.116	1.485	1.107
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	4,2%	8,2%	4,5%	11,1%	4,5%

(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 2019, 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.

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

Rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza, i dipendenti di Lura Ambiente sono rappresentati da un loro collega RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) presente in azienda, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL. Il RLS, opportunamente formato, partecipa alla riunione periodica con il Datore di Lavoro, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, convocata per verificare la situazione generale relativa ai temi della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, l'andamento degli infortuni, e definire gli interventi di miglioramento e di prevenzione.

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.

Rapporti e comunicazione con i Comuni

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.

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.

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 (AREERA), l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) di Como e Varese e le ASST.

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.

Coordinamento:

Ing. Giancarlo Gerosa • Daniele Vanini • Evaristo Cattaneo

Grafica:

Studio **N&B** pubblicità

Foto copertina e 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