



**Lura Ambiente s.p.a.**

**Bilancio Sociale Ambientale 2017**



---

**Lura Ambiente spa**

Bilancio Sociale Ambientale 2017





Noi rivolgiamo, a quanti occupano una posizione di rilievo in ambito sociale, economico, politico e culturale, un urgente appello a prestare responsabilmente ascolto al grido della terra e ad attendere ai bisogni di chi è marginalizzato ma soprattutto a rispondere alla supplica di tanti e a sostenere il consenso globale perché venga risanato il creato ferito. Siamo convinti che non ci possa essere soluzione genuina e duratura alla sfida della crisi ecologica e dei cambiamenti climatici senza una risposta concertata e collettiva, senza una responsabilità condivisa e in grado di render conto di quanto operato, senza dare priorità alla solidarietà e al servizio. Dal Vaticano e dal Fanar, 1° settembre 2017

*Messaggio congiunto di Papa Francesco  
e del Patriarca Ecumenico Bartolomeo per la giornata mondiale del creato*



## Indice

<b>1</b>	<b>Comunicazione del Presidente</b>	<b>9</b>
1.1	Lettera del Presidente	11
1.2	I nostri 10 modi di essere responsabili	12
<b>2</b>	<b>Guida alla lettura</b>	<b>13</b>
2.1	Struttura del documento, confini e principi per la sua realizzazione	15
2.2	Lura Ambiente e il Bilancio Sociale Ambientale	16
2.3	Profilo generale del report	17
2.4	La struttura del report	18
<b>3</b>	<b>Il nostro profilo</b>	<b>19</b>
3.1	Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente	21
3.2	La nostra visione	22
3.3	La nostra missione	23
3.4	I nostri valori	24
3.5	La nostra presenza sul territorio	25
3.6	I nostri mestieri	26
3.7	La nostra storia	27
3.8	Com'è governata l'azienda	28
3.9	La struttura operativa	29
3.10	I nostri interlocutori	30
3.11	Gli impegni nei confronti degli interlocutori	31
<b>4</b>	<b>Le nostre relazioni economiche</b>	<b>33</b>
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	35
4.2	I risultati della gestione	36
4.3	Il conto economico riclassificato	37
4.4	I ricavi	38
4.5	I costi operativi	39
4.6	Lo stato patrimoniale riclassificato	41
4.7	Investimenti e autofinanziamenti	42
4.8	Le tariffe	43
<b>5</b>	<b>Le nostre relazioni ambientali</b>	<b>45</b>
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	47
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	48
5.3	Servizio acquedotto	49
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	75
5.5	Servizio fognatura	81
5.6	Gestione cartografica delle reti	85
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	87
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	95
5.9	Abitanti equivalenti	108
5.10	Scarichi attività produttive	110
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	113
5.12	L'attività di controllo	114
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	119
5.14	Parco del Lura	120

<b>6</b>	<b>Le nostre relazioni con la comunità locale e la società</b>	<b>121</b>
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	123
6.2	Gli azionisti	124
6.3	Gli utenti	125
6.4	I fornitori	144
6.5	I Comuni	145
6.6	Le risorse umane	147
6.7	Istituzioni e territorio	154



Il bilancio Sociale Ambientale 2017 di Lura Ambiente spa è consultabile sul sito internet: [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it)

## Comunicazione del Presidente

L'educazione alla responsabilità ambientale può incoraggiare vari comportamenti che hanno un'incidenza diretta e importante nella cura per l'ambiente, come evitare l'uso di materiale plastico o di carta, ridurre il consumo di acqua, differenziare i rifiuti, cucinare solo quanto ragionevolmente si potrà mangiare, trattare con cura gli altri esseri viventi, utilizzare il trasporto pubblico o condividere un medesimo veicolo tra varie persone, piantare alberi, spegnere le luci inutili, e così via. Tutto ciò fa parte di una creatività generosa e dignitosa, che mostra il meglio dell'essere umano.

*Lettera enciclica Laudato si di Papa Francesco  
sulla cura della casa comune (n° 211)*







## 1.1 - Lettera del Presidente

Con la precedente edizione del Bilancio Sociale Ambientale avevamo preannunciato l'imminenza dell'aggregazione di Lura Ambiente nelle società pubbliche appositamente costituite per ciascun ambito provinciale (gestori unici), rispettivamente Como Acqua srl ed Alfa srl. In questi ultimi mesi, gli approfondimenti condotti con l'Autorità d'Ambito di Varese e la società Alfa srl hanno portato ad individuare, prima di giungere all'aggregazione, un percorso di reciproca collaborazione che si completerà temporalmente con l'aggregazione, per quanto attiene l'ambito della provincia di Varese, dall' 1 gennaio 2021.

Per l'Ambito della Provincia di Como, siamo ancora in attesa della definizione delle scadenze temporali che, pur essendo inizialmente fissate per il 2018, potrebbero vedere un allungamento dei tempi.

Il saluto che anticipavamo con la precedente edizione è pertanto posticipato.

Abbiamo così continuato, anche in questa fase transitoria, a predisporre questo nostro rapporto annuale ormai giunto alla sua sedicesima edizione. Un traguardo ragguardevole che ci conferma nella consapevolezza che il rendere conto della propria attività è una componente essenziale dell'attività stessa.

Dal 2002 - anno in cui abbiamo iniziato la pubblicazione del primo Bilancio Sociale - 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.

Con questa convinzione presentiamo questa nuova edizione del nostro rapporto annuale. Un rendiconto completo, semplice ma rigoroso, che dà notizia delle attività realizzate nell'esercizio 2017.

Leggerete, come sempre, la voglia di costruire rapporti positivi, creare luoghi di lavoro sicuri e salubri, partecipare allo sviluppo delle comunità in cui operiamo e realizzare un sistema di governo aperto al dialogo ed al confronto con gli stakeholder per comprenderne le aspettative, migliorare la qualità delle relazioni e contribuire ad accrescere la trasparenza e la credibilità della gestione.

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 - I nostri 10 modi di essere responsabili

Gli impegni che negli anni abbiamo assunto sono qui riassunti:

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

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

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

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



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

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

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

**8** 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

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

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

## Guida alla lettura

Voi sapete il motto che il barone De Coubertain ha riattivato per le moderne Olimpiadi, prendendolo dall'antichità: il motto del citius, più veloce, altius, più alto, fortius, più forte, più possente.

Citius altius e fortius era un motto giocoso di per sè, era un motto appunto per le Olimpiadi che erano certo competitive, ma erano in qualche modo un gioco.

Oggi queste tre parole potrebbero essere assunte bene come quinta essenza della nostra civiltà e della competizione della nostra civiltà: sforzatevi di essere più veloci, di arrivare più in alto e di essere più forti.

Questo è un po' il messaggio cardine che oggi ci viene dato. Io vi propongo il contrario, io vi propongo il lentius, profundius e soavius, cioè di capovolgere ognuno di questi termini, più lenti invece che più veloci, più in profondità, invece che più in alto e più dolcemente o più soavemente invece che più forte, con più energia, con più muscoli insomma più roboanti. Con questo motto non si vince nessuna battaglia frontale, però forse si ha il fiato più lungo.

*Alexander Langer*

## Indice della sezione

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

---

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

Da molti anni Lura Ambiente redige il Bilancio Sociale Ambientale con l'obiettivo di accostare ai dati del bilancio economico-patrimoniale un'informazione approfondita sulla propria gestione in materia sociale ed ambientale. Così affiancati, i due documenti permettono di fornire agli interlocutori un'informazione chiara e completa sull'andamento della società.

Il Bilancio Sociale Ambientale illustra, 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 ricalcando 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.

#### 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

Dal 2002 Lura Ambiente pubblica il resoconto della propria attività. Il bilancio Sociale si è trasformato nel tempo in Bilancio Sociale Ambientale, arricchendosi via via di dati ed approfondimenti con l'obiettivo di offrire ai suoi stakeholder un'informativa sempre più completa e 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.

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



Riferimenti	Missione aziendale	Politica della qualità	Carta dei servizi	Politica ambientale	Codice etico	ISO 9001	ISO 14000	OHSAS 18001 (1)	Bilancio Sociale	Bilancio Sociale Ambientale	Customer satisfaction	Certificati verdi
	Politiche, carte, codici					Certificazioni di qualità			Reporting	Ascolto	Energia da fonti rinnovabili	
Anni												
2002	●	●				●			●			
2003	●	●				●				●		
2004	●	●				●				●		
2005	●	●	●			●				●	●	
2006	●	●	●	●		●				●	●	
2007	●	●	●	●		●	●			●	●	
2008	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2009	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2010	●	●	●	●		●	●			●	●	●
2011-2017	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

(1) Certificazione OHSAS 18001

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

## 2.3 - Profilo generale del report

- Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite  
Anno solare 2017

---

- Data di pubblicazione del Bilancio Sociale Ambientale più recente  
Bilancio Sociale Ambientale 2016, pubblicato a giugno 2017

---

- Periodicità di rendicontazione  
Annuale

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

- Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione  
Non ci sono modificazioni rilevanti



## 2.4 - La struttura del report

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

### Bilancio Sociale Ambientale

#### Il nostro profilo

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

Visione e strategia  
 Profilo della Società  
 Corporate governance  
 Stakeholder

#### Le nostre relazioni economiche

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

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

#### Le nostre relazioni ambientali

Approfondisce l'esame degli aspetti ambientali distintamente tra i tre macro processi che caratterizzano le attività della Società: acquedotto, fognatura e depurazione. Sono presentati i principali dati relativi agli impatti ambientali e alla gestione e utilizzo delle risorse per ciascun ambito di attività del Servizio Idrico Integrato.

Responsabilità ambientale  
 Aspetti ambientali in relazione ai diversi stakeholder

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

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

Responsabilità sociale  
 Aspetti sociali in relazione ai diversi stakeholder

## Il nostro profilo

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

*Il Commiato*  
*Khalil Gibran*



---

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

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

---

### 3.1 - Dichiarazione ambientale di Lura Ambiente

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

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



Il sistema di gestione ambientale adottato da Lura Ambiente ha ottenuto, già dal 2000, la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

ed i seguenti obiettivi:

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

## Il nostro profilo

### 3.2 - La nostra visione

Lura Ambiente ha la grande responsabilità di gestire una risorsa preziosa come l'acqua. Con questa consapevolezza indirizza da sempre le scelte strategiche e operative non solo verso gli indispensabili obiettivi di natura economico-finanziaria, ma anche verso obiettivi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente e degli utenti.

La sfida è fare dell'eccellenza tecnica, gestionale e di sostenibilità il motore dello sviluppo dell'Azienda:

- progredendo nella crescita sostenibile del servizio idrico integrato;
- migliorando ulteriormente l'elevata qualità e sicurezza raggiunte;
- continuando nel processo di razionalizzazione del servizio;
- continuando ad assicurare la tutela degli utenti ed il vantaggio economico per i Comuni Soci.

#### La nostra idea di futuro:

<p><b>La passione per l'acqua</b></p> <p>La sfida per il futuro è progredire nello sviluppo dei servizi idrici integrati in modo da mantenere ed estendere l'elevata qualità raggiunta, coniugando investimenti e competenza tecnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● considerare l'acqua una risorsa da salvaguardare per garantire le aspettative ed i diritti delle generazioni future</li> <li>● essere un'azienda di riferimento nella gestione del servizio idrico integrato</li> <li>● offrire ai suoi utenti un servizio qualitativamente elevato</li> <li>● considerare il proprio radicamento territoriale un'opportunità di miglioramento continuo, attraverso la valorizzazione del capitale umano e la valorizzazione degli attori locali</li> <li>● 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</li> </ul>
<p><b>L'obiettivo comune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● garantire un servizio accurato, quale ingrediente indispensabile per la tutela dell'ambiente e per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini</li> </ul>
<p><b>I principi centrali della nostra politica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● soddisfazione del cliente e di tutti gli interlocutori</li> <li>● rispetto dell'ambiente e adozione di criteri mirati ad un uso sostenibile delle risorse ed alla prevenzione dell'inquinamento</li> <li>● conformità di tutte le attività alle normative vigenti</li> <li>● responsabilità sociale d'impresa</li> </ul>

### 3.3 - La nostra missione

Lura Ambiente garantisce costantemente la qualità e la continuità dei servizi idrici in tutto il territorio servito, assicurando la costante salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, grazie a un sistema gestionale efficace e puntuale.

Attraverso il miglioramento continuo e la valorizzazione delle proprie risorse, Lura Ambiente garantisce eccellenti standard di qualità.



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



## Il nostro profilo

### 3.4 - I nostri valori

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

- accrescere costantemente competenza e affidabilità;
- migliorare la qualità di processo e di prodotto;
- anticipare e soddisfare i bisogni degli utenti;
- sviluppare e valorizzare le risorse umane;
- informare e dialogare con trasparenza e correttezza.

Questi riferimenti valoriali sono declinati in:

#### **Responsabilità**

Impegnati per il bene dell'azienda

#### **Coerenza**

Concentrati nel fare al meglio ciò che diciamo

#### **Passione**

Attaccati al lavoro che facciamo

#### **Integrità**

Orgogliosi di essere un gruppo di persone corrette e leali

#### **Trasparenza**

Schietti e chiari verso tutti gli interlocutori

#### **Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale**

Essere un'impresa costruita per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

#### **Qualità ed eccellenza del servizio**

Focalizzati sul cliente ascoltandolo con attenzione

#### **Efficienza**

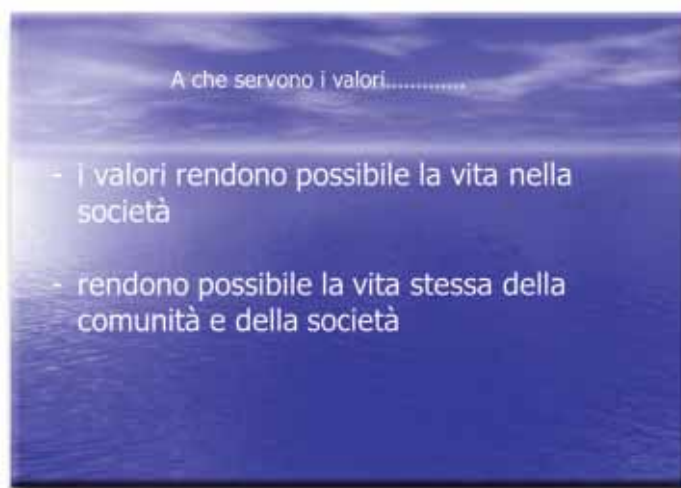
Valorizzare e risparmiare le risorse disponibili

#### **Innovazione e miglioramento continuo**

Far parte e sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose

#### **Coinvolgimento e valorizzazione**

Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare



### 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
<b>Provincia di Como</b> Bregnano Cadorago Cermenate Guanzate Lomazzo Rovellasca Rovello Porro	Acquedotto, Fognatura, Collettamento e Depurazione
<b>Provincia di Varese</b> Caronno Pertusella Saronno	Acquedotto, Fognatura, Collettamento e Depurazione Collettamento e Depurazione
<b>Provincia di Milano</b> 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

<b>1975</b>	Per iniziativa dei Comuni di Bulgarograsso, Cadorago, Guanzate, Lomazzo, Lurate Caccivio, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno nasce il Consorzio Interprovinciale per il Risanamento Idrico del Bacino del Lura (Decreto Ministeriale n° 5199/1976)
<b>1978-1980</b>	Aderiscono al Consorzio i Comuni di Bregnano, Caronno Pertusella e Cermenate, recedono nel frattempo i Comuni di Bulgarograsso (1978) e di Lurate Caccivio (1979)
<b>1980-1987</b>	Vengono progressivamente realizzate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le canalizzazioni da Guanzate a Caronno Pertusella</li> <li>• l'impianto di depurazione biologica sito nel Comune di Caronno Pertusella, entrato in funzione nell'anno 1987</li> </ul>
<b>1990-1997</b>	L'attenzione complessiva alla salvaguardia ambientale del territorio porta alla costituzione del Parco del Lura, riconosciuto dalla Regione Lombardia nel 1997 come parco locale di interesse sovracomunale (PLIS)
<b>1995</b>	I Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro e Saronno costituiscono la società Lura Ambiente alla quale è stato conferito nel febbraio 1997 il patrimonio del Consorzio
<b>2000</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per l'attività di collettamento e depurazione di acque reflue civili ed industriali e trattamento reflui esterni, quale riconoscimento degli standards qualitativi che la Società è in grado di assicurare
<b>2000-2002</b>	Lura Ambiente assume la gestione acquedottistica e fognaria di otto Comuni (dal 1° febbraio 2000 Rovellasca, dal 1° gennaio 2001 Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Lomazzo e Rovello Porro, dal 1° gennaio 2002 Guanzate), realizzando il ciclo integrato delle acque ed applicando, tra le prime, le direttive della Legge 36/94 (Legge Galli)
<b>2004</b>	Lura Ambiente, il 25 novembre, adotta la Carta dei Servizi per il servizio idrico integrato.
<b>2005</b>	Lura Ambiente ottiene l'estensione della certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per la gestione del servizio idrico integrato, ossia per: collettamento, depurazione acque reflue civili ed industriali, trattamento reflui esterni, gestione amministrativa e manutentiva delle reti acquedottistiche e fognarie
<b>2007</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione ambientale ISO 14001:2004 ed il rinnovo della certificazione di Qualità ISO 9001:2000
<b>2008</b>	Lura Ambiente ottiene il Certificato Verde per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
<b>2009</b>	Lura Ambiente avvia la realizzazione degli erogatori pubblici di acqua potabile
<b>2012</b>	Lura Ambiente ottiene la certificazione OHSAS 18001 e approva il Codice Etico e l'assunzione del modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D. Lgs 231/2001
<b>2013-2017</b>	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.

**Il nostro profilo****3.8 - Com'è governata l'azienda****L'Assemblea dei Soci**

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

Le sue deliberazioni sono impegnative per tutti i soci. L'assemblea nomina il Consiglio di Amministrazione ed elegge il Presidente ed un Vice Presidente tra i membri del Consiglio di amministrazione. I Comuni esercitano un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, ai sensi dell'art. 113, comma 5°, lettera c) del Decreto Legislativo 267/2000. Le funzioni di controllo vengono esercitate attraverso l'assemblea ordinaria.

**Il Consiglio di Amministrazione**

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

<b>Componenti del Consiglio di Amministrazione</b>	<b>Carica</b>	<b>Cognome e Nome</b>
	Presidente	Giancarlo Gerosa
	Vice Presidente	Barbara Zullo
	Consigliere	Emilio Bassini

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

**Il Presidente**

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

**Il Collegio Sindacale**

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

<b>Componenti del Collegio Sindacale</b>	<b>Carica</b>	<b>Cognome e Nome</b>
	Presidente	Nava Livia
	Sindaco effettivo	Galli Lorenzo
	Sindaco effettivo	Colmegna Corrado
	Sindaco supplente	Borghi Paola
	Sindaco supplente	Sangiorgi Matteo

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

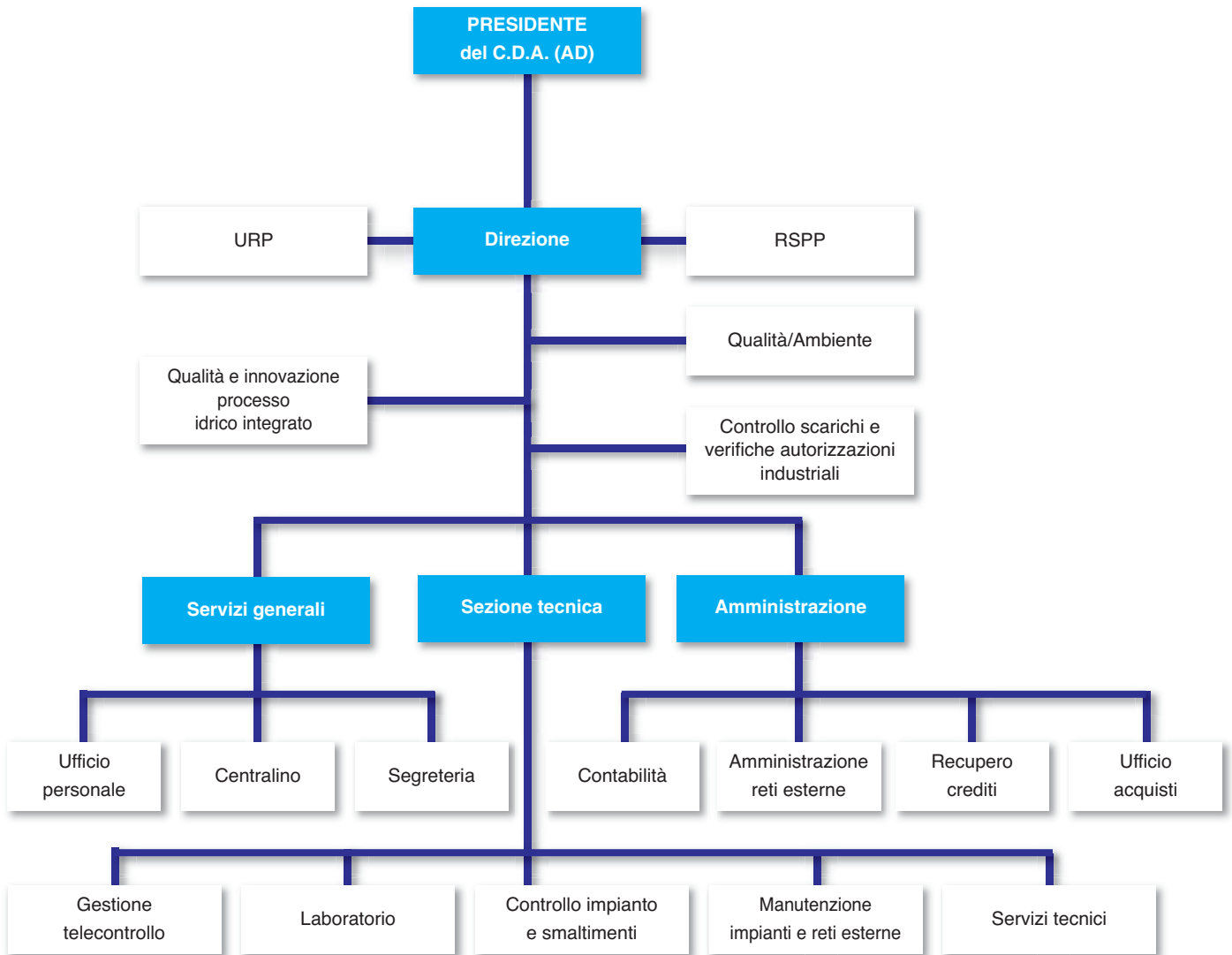
**Il Direttore**

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



### 3.9 - La struttura operativa

La struttura operativa conta oggi complessivamente 32 addetti.



### 3.10 - I nostri interlocutori

L'identificazione dei soggetti (stakeholder) direttamente e indirettamente coinvolti nell'attività di Lura Ambiente è avvenuta tenendo conto del servizio offerto, delle caratteristiche dell'azienda e dall'approccio basato sulla qualità dei servizi. Ciò ha consentito di comporre una mappa che viene costantemente aggiornata con le informazioni relative agli interventi messi in campo e ai risultati di volta in volta conseguiti.

#### 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



### 3.11 - Gli impegni nei confronti degli interlocutori

Gli impegni nei confronti dei nostri interlocutori sono improntati a:

- > rafforzare l'immagine di impresa solida che fornisce un importante contributo al governo globale della sostenibilità e a rendere trasparenti le informazioni sui risultati raggiunti e sugli standard rispettati;
- > ascoltare e coinvolgere gli stakeholder per realizzare al meglio le linee di sviluppo e miglioramento continuo.

<b>Azionisti</b>	Gestire in modo efficiente e trasparente le risorse affidate dagli azionisti; garantire il rispetto della legislazione e la correttezza nei comportamenti per lo sviluppo a breve, medio e lungo termine dell'azienda
<b>Utenti</b>	Costruire fiducia tra chi distribuisce la risorsa idrica e chi ha la necessità di consumarla, dare stabilità all'interazione tra questi due soggetti in relazione paritaria; garantire l'affidabilità della fornitura e sviluppare il servizio stesso con un know how qualificato
<b>Risorse umane</b>	Garantire pari opportunità, corretta remunerazione, crescita professionale e bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata; valorizzare le risorse in base a criteri trasparenti e meritocratici; assicurare ambienti e 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
<b>Fornitori di beni e servizi</b>	Instaurare rapporti di collaborazione trasparenti, nel rispetto reciproco delle condizioni contrattuali; garantire apertura nei riguardi di proposte innovative e di soluzioni alternative; assicurare la non discriminazione grazie all'adozione di criteri di selezione e valutazione delle offerte e dell'operato dei fornitori oggettivi, trasparenti e documentabili
<b>Ambiente</b>	Operare per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle operazioni sotto il diretto controllo o che possono essere influenzate dalla Società; rispettare la legislazione vigente; ricercare, sviluppare ed impiegare le tecnologie più "sostenibili"; valutare preventivamente gli impatti reali o potenziali di nuove installazioni e provvedere alla loro mitigazione; adottare sistemi di gestione integrati; garantire il dialogo e la cooperazione con i soggetti esterni e le comunità locali; fornire informazioni complete, affidabili e chiare
<b>Collettività</b>	Garantire il dialogo e la cooperazione con i soggetti esterni e le comunità locali al fine di sviluppare progetti ed iniziative di comune interesse; restituire valore alle comunità coinvolte; fornire informazioni complete, affidabili e chiare
<b>Istituzioni</b>	Garantire il dialogo e la cooperazione con le istituzioni locali; garantire correttezza e trasparenza dei rapporti





## Le nostre relazioni economiche

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. In questo senso, appare necessario rivedere totalmente il nostro approccio alla natura. Essa non è soltanto uno spazio sfruttabile o ludico. È il luogo in cui nasce l'uomo, la sua "casa", in qualche modo. Essa è fondamentale per noi. Il cambiamento di mentalità in questo ambito, anzi gli obblighi che ciò comporta, deve permettere di giungere rapidamente a un'arte di vivere insieme che rispetti l'alleanza tra l'uomo e la natura, senza la quale la famiglia umana rischia di scomparire. Occorre quindi compiere una riflessione seria e proporre soluzioni precise e sostenibili.

*Papa Francesco* a sei nuovi ambasciatori accreditati presso la Santa Sede Osservatore Romano del 10 giugno 2011.

La tenuta di un ponte si misura a partire dalla solidità del suo pilastro più piccolo.

La società dovrebbe essere misurata a partire dalla qualità della vita dei più deboli tra i suoi membri.

*Zygmunt Bauman*





## Le nostre relazioni economiche

## Indice della sezione

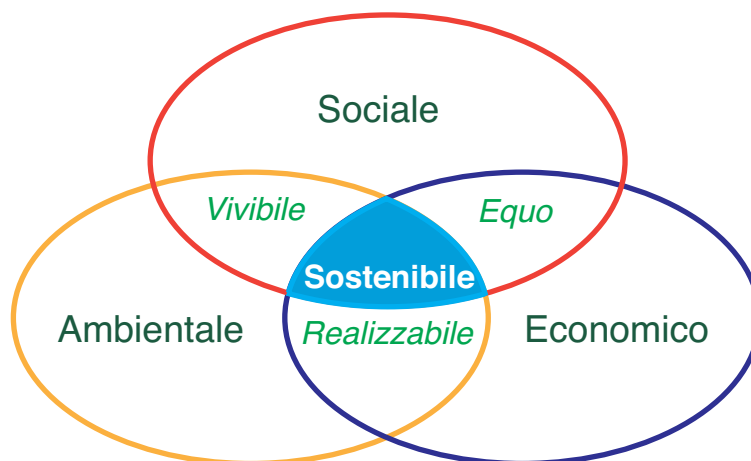
<b>4</b>	<b>Le nostre relazioni economiche</b>	<b>33</b>
4.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti economici	35
4.2	I risultati della gestione	36
4.3	Il conto economico riclassificato	37
4.4	I ricavi	38
4.5	I costi operativi	39
4.6	Lo stato patrimoniale riclassificato	41
4.7	Investimenti e autofinanziamento	42
4.8	Le tariffe	43



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

Questa sezione è dedicata all'esame degli aspetti economici maggiormente significativi del Bilancio d'Esercizio 2017, con riferimento particolare agli elementi che attengono la responsabilità e la sostenibilità economica dell'azienda nella sua duplice accezione:

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

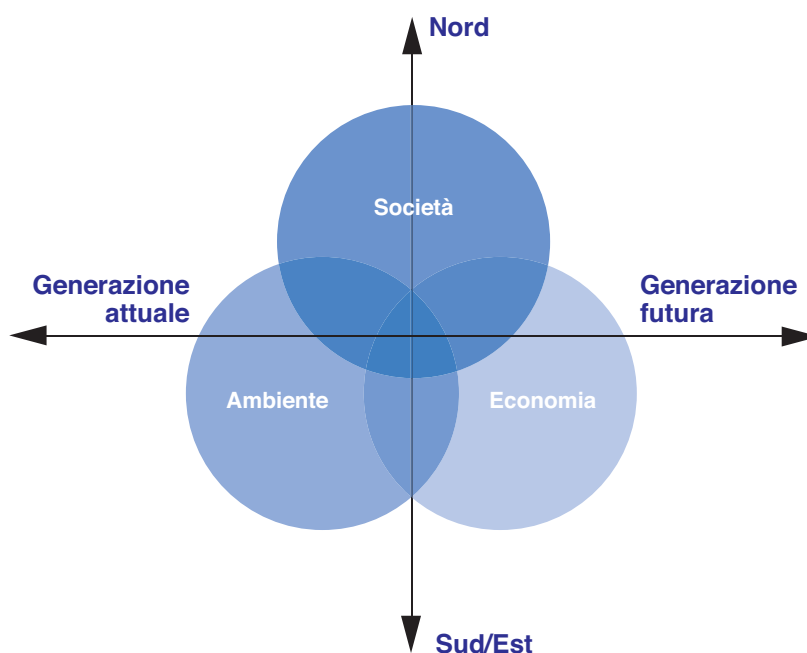




## 4.2 - I risultati della gestione

### Dati economici

Lura Ambiente con il bilancio 2017 ha confermato, pur a fronte di un contesto generale e di settore in fase di profonda trasformazione, gli importanti risultati dell'anno precedente, come evidenziato dal raffronto riportato nel prospetto che segue.



Indici economici	2015	2016	2017
Risultato ante imposte	2.024.983	956.596	1.210.066
Risultato operativo	1.198.256	417.249	349.373
Ricavi da vendite	10.293.879	11.091.393	11.260.974
Utile/perdita d'esercizio	1.407.894	681.633	848.529
Rapporto: Risultato ante imposte/Ricavi da vendite	19,67%	8,62%	10,75%

I ricavi dalle vendite hanno superato gli 11 milioni di euro con un incremento dell'1,5% rispetto al 2016.

### 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 Srl, ammonta a € 1.299.489,89 mentre quella spettante al Gestore Unico dell'Ambito di Como, Como Acqua Srl, è di € 1.335.590,30.





### 4.3 - Il conto economico riclassificato

Elementi	2015	2016	2017
Ricavi depurazione	5.594.388	6.340.839	6.478.275
Ricavi gestione idrica	3.278.909	3.479.574	3.417.157
Ricavi bottini	1.392.832	1.247.906	1.342.759
Ricavi laboratorio	27.750	23.074	22.782
<b>Vendite nette</b>	<b>10.293.879</b>	<b>11.091.393</b>	<b>11.260.974</b>
Costi della produzione	601.031	624.775	614.540
Costi per servizi industriali	3.360.389	5.434.148	(*) 5.925.996
Costi per servizi amministrativi	517.473	541.359	561.078
Costi per godimento di terzi	493.917	52.598	46.139
Costi per il personale	1.822.989	1.893.546	1.901.838
Costi vari di gestione	151.317	167.129	171.932
Ammortamenti	1.825.141	1.733.063	1.661.224
Accantonamenti	323.366	227.526	28.853
<b>Costi operativi</b>	<b>9.095.623</b>	<b>10.674.144</b>	<b>10.911.601</b>
<b>Risultato operativo</b>	<b>1.198.256</b>	<b>417.249</b>	<b>349.373</b>
Ricavi finanziari	48.915	37.609	28.935
Oneri finanziari	(72)	(1.816)	(12)
<b>Saldo gestione finanziaria</b>	<b>48.843</b>	<b>35.793</b>	<b>28.924</b>
<b>Risultato di competenza</b>	<b>1.247.099</b>	<b>453.042</b>	<b>378.297</b>
Ricavi proventi straordinari	822.473	557.549	915.594
Costi straordinari	(44.589)	(53.994)	(83.825)
<b>Risultato pre tax</b>	<b>2.024.983</b>	<b>956.596</b>	<b>1.210.066</b>
Ires	593.378	253.747	272.505
Irap	93.652	43.572	49.282
Ires Imposte anticipate	(64.231)	(25.074)	39.749
Irap Imposte anticipate	(5.710)	2.718	0
Tasse varie	<b>617.089</b>	<b>274.963</b>	<b>361.536</b>
<b>Utile (Perdita) netto</b>	<b>1.407.894</b>	<b>681.633</b>	<b>848.529</b>

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



## Le nostre relazioni economiche

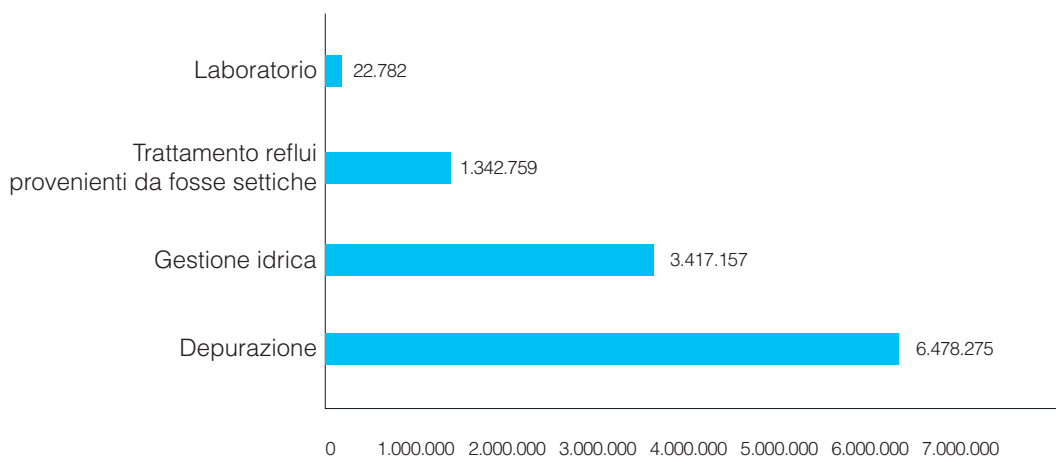


## 4.4 - I ricavi

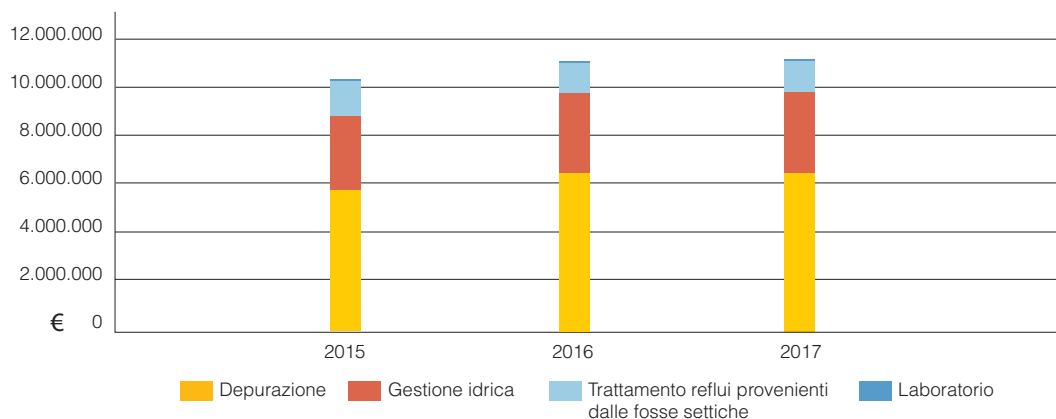
I ricavi della gestione hanno registrato, rispetto all'anno precedente, un incremento di poco inferiore all'8%, con una variazione particolarmente significativa della componente riferita al servizio depurazione

Componenti	2015	2016	2017	Ripartizione percentuale ricavi 2017	Variazione dei ricavi 2017 rispetto al 2016	
					Variazione assoluta	Variazione percentuale
Depurazione	5.594.388	6.340.839	6.478.275	57,53%	137.436	2,17%
Gestione idrica	3.278.909	3.479.574	3.417.157	30,35%	-62.417	-1,79%
Trattamento reflui provenienti da fosse settiche	1.392.832	1.247.906	1.342.759	11,92%	94.853	7,60%
Laboratorio	27.750	23.074	22.782	0,20%	-291	-1,26%
<b>Totale</b>	<b>10.293.879</b>	<b>11.091.393</b>	<b>11.260.974</b>	<b>100,00%</b>	<b>169.581</b>	<b>1,53%</b>
Variazione		7,75%	1,53%			

## Ripartizione dei ricavi 2017 per settore di attività



## Andamento dei ricavi per settore di attività



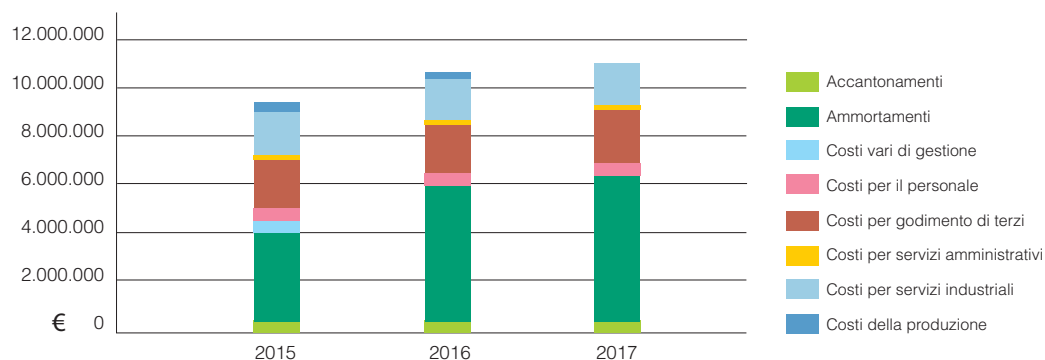


## 4.5 - Costi operativi

I costi operativi nel 2017 sono sostanzialmente in linea con quanto registrato nell'anno precedente.

Elementi	2015	2016	2017
Costi operativi	9.095.623	10.674.144 (*)	10.911.601 (*)

(\*) 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 e a € 2.635.080,19 nel 2017.

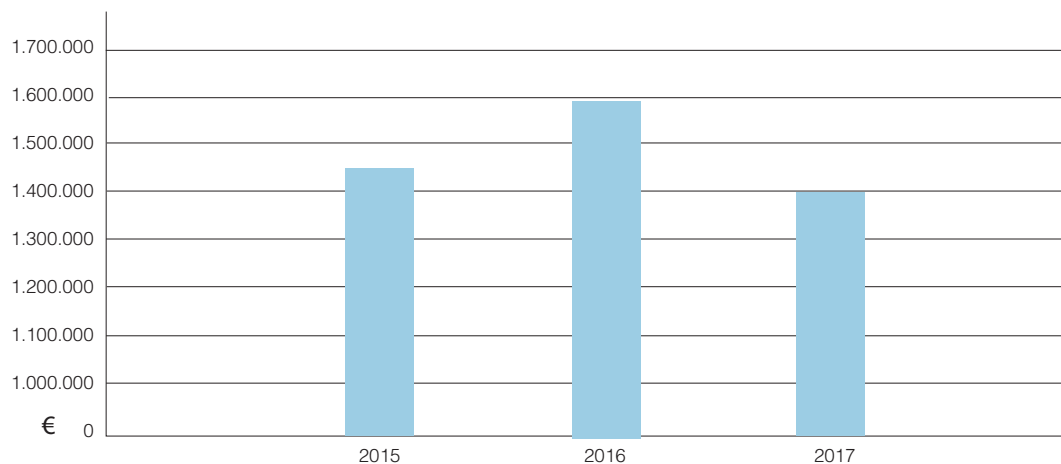


Le voci di spesa più significative sono state:

### a) Energia elettrica

Costo energia elettrica (€)	2015	2016	2017
Importo totale	1.474.183	1.597.317	1.398.680
Variazione percentuale		8,35%	-12,44%

### Costo complessivo energia elettrica

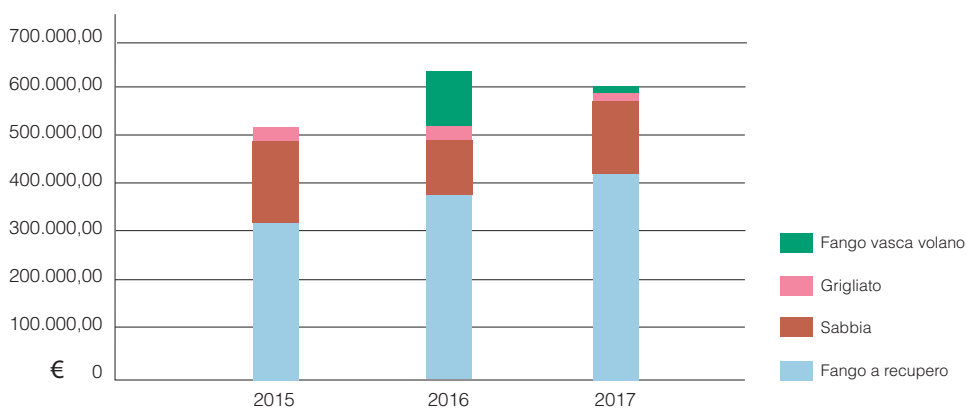


## Le nostre relazioni economiche

**b) Trattamento finale di fanghi, sabbia e grigliato**

Il costo complessivo degli smaltimenti ha registrato, rispetto al 2016, una riduzione del 6% circa, per i minori quantitativi di fango derivanti dalla pulizia della vasca volano. Nel dettaglio, il costo complessivo sostenuto per il trattamento finale dei rifiuti è stato:

Anno	2015	2016	2017	Variazione percentuale 2016-2017
		€		
Fango a recupero	341.353,90	367.872,18	431.766,53	17,37%
Fango vasca volano		122.190,57	25.636,75	-79,02%
Sabbia	149.782,43	119.904,91	117.345,75	-2,14%
Grigliato	31.455,01	32.747,53	30.877,83	-5,71%
<b>Totale</b>	<b>522.591,34</b>	<b>642.715,19</b>	<b>605.623,43</b>	<b>-5,77%</b>
Variazione percentuale		22,99%	-5,77%	-

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

Il costo per il personale dipendente è stato pari a €. 1.901.838.

Anni	2015	2016	2017
Costo del personale	1.822.989	1.893.546	1.901.838

L'organico aziendale è composto da 29 unità (21 impiegati e 8 operai). Per la sostituzione del personale venuto a cessare nel corso del 2017 (due addetti) 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 (ARERA), ci si avvale di personale interinale.

**d) Le manutenzioni**

Gli interventi programmati per mantenere e migliorare in efficienza delle sezioni di trattamento dell'impianto di depurazione sono stati tutti effettuati

Analogamente per la gestione idrica, sono stati regolarmente eseguiti tutti gli interventi manutentivi necessari al mantenimento in efficienza degli impianti. Sono stati effettuati 75 interventi per riparazioni di perdite sulla rete, 228 controlli e 1.314 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 1.307 caditoie.



## 4.6 - Lo stato patrimoniale riclassificato

### L'attivo

Elementi	2015	2016	2017
	€		
Cassa	5.129	4.187	4.545
Banche attive	6.962.262	9.689.672	14.314.596
Clienti e clienti/fatture da emettere	4.550.123	6.358.461	4.266.508
Crediti diversi	3.617.287	2.830.491	2.630.435
Fondo svalutazione crediti	(307.685)	(470.469)	(359.408)
<b>Totale liquidità</b>	<b>14.827.117</b>	<b>18.412.342</b>	<b>20.856.674</b>
Immobilizzi finanziari	0	0	0
Immobilizzi materiali impianto	51.498.223	51.586.787	51.750.270
Immobilizzi immateriali impianto	9.534.033	9.644.233	9.665.616
Fondi ammortamento	(42.530.972)	(44.264.035)	(45.758.914)
<b>Immobilizzi netti</b>	<b>18.501.284</b>	<b>16.966.985</b>	<b>15.656.972</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>33.328.400</b>	<b>35.379.327</b>	<b>36.513.646</b>

### Il passivo

Elementi	2015	2016	2017
	€		
Banche passive	0	0	0
Fornitori e fornitori da ricevere	1.469.432	3.333.759	4.081.448
Debiti diversi	2.385.124	1.910.178	6.066.439
<b>Passività correnti</b>	<b>3.854.557</b>	<b>5.243.937</b>	<b>10.147.887</b>
Mutui passivi	0	0	0
TFR (Trattamento di fine rapporto)	479.703	488.771	420.192
<b>Passività consolidate</b>	<b>479.703</b>	<b>488.771</b>	<b>420.192</b>
<b>Totale debiti</b>	<b>4.334.260</b>	<b>5.732.709</b>	<b>10.568.080</b>
Capitale sociale	120.000	120.000	120.000
Riserve e altri	27.437.091	28.844.985	24.979.105
Utile esercizio prec. portato a nuovo	-	-	(2.068)
Risultato esercizio	1.437.049	681.633	848.529
<b>Capitale netto</b>	<b>28.994.140</b>	<b>29.646.619</b>	<b>25.945.566</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>33.328.400</b>	<b>35.379.327</b>	<b>36.513.646</b>





## Le nostre relazioni economiche



## 4.7 - Investimenti e autofinanziamento

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

**Fognatura**

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Cadorago	Risanamento e rifacimento collettore fognario di via Sant'Anna dalla frazione di Caslino al Piano al collettore consortile	360.000*	Completato
Saronno	Nuovo collegamento nel sistema di fognatura consortile di via Montoli	470.000	Completato
<b>Totale</b>		<b>830.000</b>	

**Acquedotto**

Comune	Descrizione	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Lomazzo	Chiusura vecchi pozzi "Torre" di via Unione e "Manera" di piazza Trento	80.000*	In corso
<b>Totale</b>		<b>80.000</b>	

**Depurazione**

Impianto di depurazione di Caronno Pertusella	Importo	Stato di attuazione dei lavori
Potenziamento attrezzature di laboratorio	39.000	Completato
<b>Totale</b>	<b>39.000</b>	

**Miglioramenti impiantistici**

Gli interventi di miglioramento e messa in sicurezza degli impianti sono proseguiti anche nel 2017 attraverso l'utilizzo di nuove attrezzature (elettropompe, strumentazione per pozzi, ecc.).



\*Importo interamente finanziato con contributi



## 4.8 - Le tariffe

L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (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  $\vartheta$  qui di seguito riportati, da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015:

Moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  2016 : 1,068 ossia, per l'anno 2016, un incremento del 6,8%  
 Moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  2017 : 1,089 ossia, per l'anno 2017, un incremento dell'8,9%  
 Moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  2018 : 1,113 ossia, per l'anno 2018, un incremento dell'11,3%  
 Moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  2019 : 1,143 ossia, per l'anno 2019, un incremento del 14,3%

### ATO VARESE

L'Ufficio d'Ambito di Varese, con nota del 5 ottobre 2017 n°4611, ha comunicato il valore del moltiplicatore  $\vartheta$  da applicare, sulle tariffe in vigore nel 2015, per l'anno 2017:

Moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  : 1,134 ossia un incremento del 13,4%

### Le tariffe di Lura Ambiente

La spesa media annua per gli utenti domestici, considerando una famiglia composta da tre persone che utilizzano 200 m<sup>3</sup>/anno – dato in linea con quelli raccolti ed elaborati dall'Autorità che ha calcolato un consumo pro capite medio per la regione Lombardia di 75 m<sup>3</sup>/ab/annuo) è risultata, tenuto conto dagli incrementi approvati dall' l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, per il 2016, di:

**209** Euro/anno, compresa iva, pari ad una tariffa media di  
 circa **1,05** Euro al m<sup>3</sup>



## Le nostre relazioni economiche

## Le tariffe in Italia

Spesa media annua per il servizio idrico integrato nel 2016 (inclusa IVA) per consumi annuali di 150 m<sup>3</sup>

Area geografica		Spesa Annuale 2016 (€/anno)	Spesa Unitaria 2016 (€/m <sup>3</sup> )
Nord-Ovest	Media ponderata della popolazione	238,8	1,59
	Max	476	3,17
	Min	112,2	0,75
Nord-Est	Media ponderata della popolazione	295	1,97
	Max	410,5	2,74
	Min	180,9	1,21
Centro	Media ponderata della popolazione	343,5	2,29
	Max	494,2	3,29
	Min	229,2	1,53
Sud e Isole	Media ponderata della popolazione	284,2	1,89
	Max	429,1	2,86
	Min	169,2	1,13
TOTALE	Media ponderata della popolazione	290,9	1,94
	Max	494,2	3,29
	Min	112,2	0,75

Fonte: Elaborazioni ARERA su dati dei gestori. "Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta" del 30 marzo 2017.

## Le nostre relazioni ambientali

In una goccia d'acqua sono racchiusi tutti i segreti di tutti gli oceani; In un aspetto di te stesso sono racchiusi tutti gli aspetti dell'esistenza.

*Kahlil Gibran*

Quando il pozzo è asciutto, impariamo il valore dell'acqua.

*Benjamin Franklin*

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

*Madre Teresa di Calcutta*



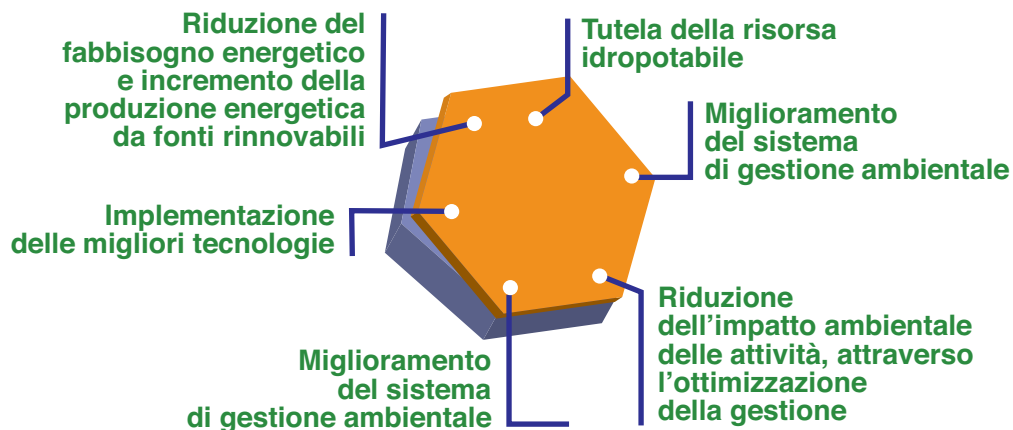
## Le nostre relazioni ambientali

## Indice della sezione

<b>5</b>	<b>Le nostre relazioni ambientali</b>	<b>45</b>
5.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti ambientali	47
5.2	Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato	48
5.3	Servizio acquedotto	49
5.3.1	Le fasi del servizio	50
5.3.2	Le fonti di approvvigionamento	55
5.3.3	La qualità dell'acqua	57
5.3.4	Consumi idrici totali	59
5.3.5	Consumi idrici utenze domestiche	65
5.3.6	Consumi idrici utenze industriali	67
5.3.7	Dati gestionali di interfaccia con gli utenti	69
5.3.8	Consumi di energia elettrica	71
5.3.9	Indice delle riparazioni delle perdite naturali sulla rete	73
5.4	Progetto erogatori pubblici di acqua potabile H2O	75
5.5	Servizio fognatura	81
5.5.1	Le fasi del servizio	82
5.6	Gestione cartografica delle reti	85
5.7	Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune	87
5.8	Servizio depurazione e trattamento reflui delle fosse settiche	95
5.8.1	Il sistema depurativo	95
5.8.2	Le fasi del processo depurativo	96
5.8.3	I parametri di prestazione	99
5.8.4	Le risorse utilizzate	102
5.8.5	Le emissioni	105
5.8.6	Valutazione degli impatti ambientali	107
5.9	Abitanti equivalenti attività produttive	108
5.10	Scarichi attività produttive	110
5.11	Scarichi reflui delle fosse settiche	113
5.12	L'attività di controllo	114
5.12.1	Un compito delicato	114
5.12.2	Attività di analisi del laboratorio	115
5.13	Il recupero ambientale del torrente Lura	119
5.14	Parco del Lura	120

## 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 attività del ciclo idrico integrato

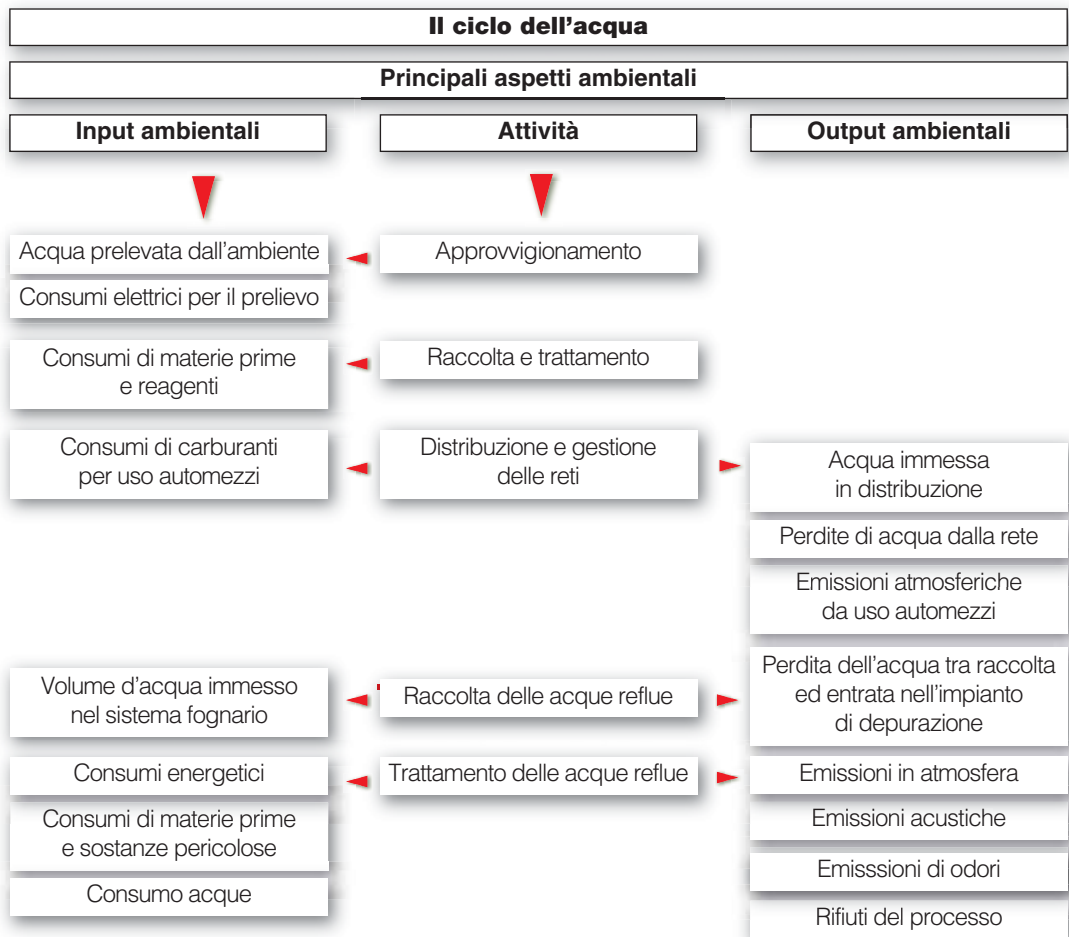


Lura Ambiente cura la captazione e la distribuzione dell'acqua, raccoglie le acque degli scarichi fognari e ne cura la depurazione prima del rilascio nell'ambiente.

## 5.2 - Gli impatti ambientali del servizio idrico integrato

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

### Gli impatti ambientali



### 5.3 - Servizio acquedotto

#### Il sistema acquedottistico al 31 dicembre 2017

Elementi	Valore	
Comuni serviti	n°	8
Abitanti serviti	n°	71.167
Utenti	n°	22.465
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 <sup>3</sup>	6.800
Volume erogato	m <sup>3</sup>	6.079.763

#### Copertura del servizio

**Definizione:** Percentuale degli abitanti totali raggiunta dal servizio di acquedotto

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

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)

234 lt/ab/gg

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

#### Dotazione pro-capite domestica

**Definizione:** Volume medio giornaliero erogato per abitante

158 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

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

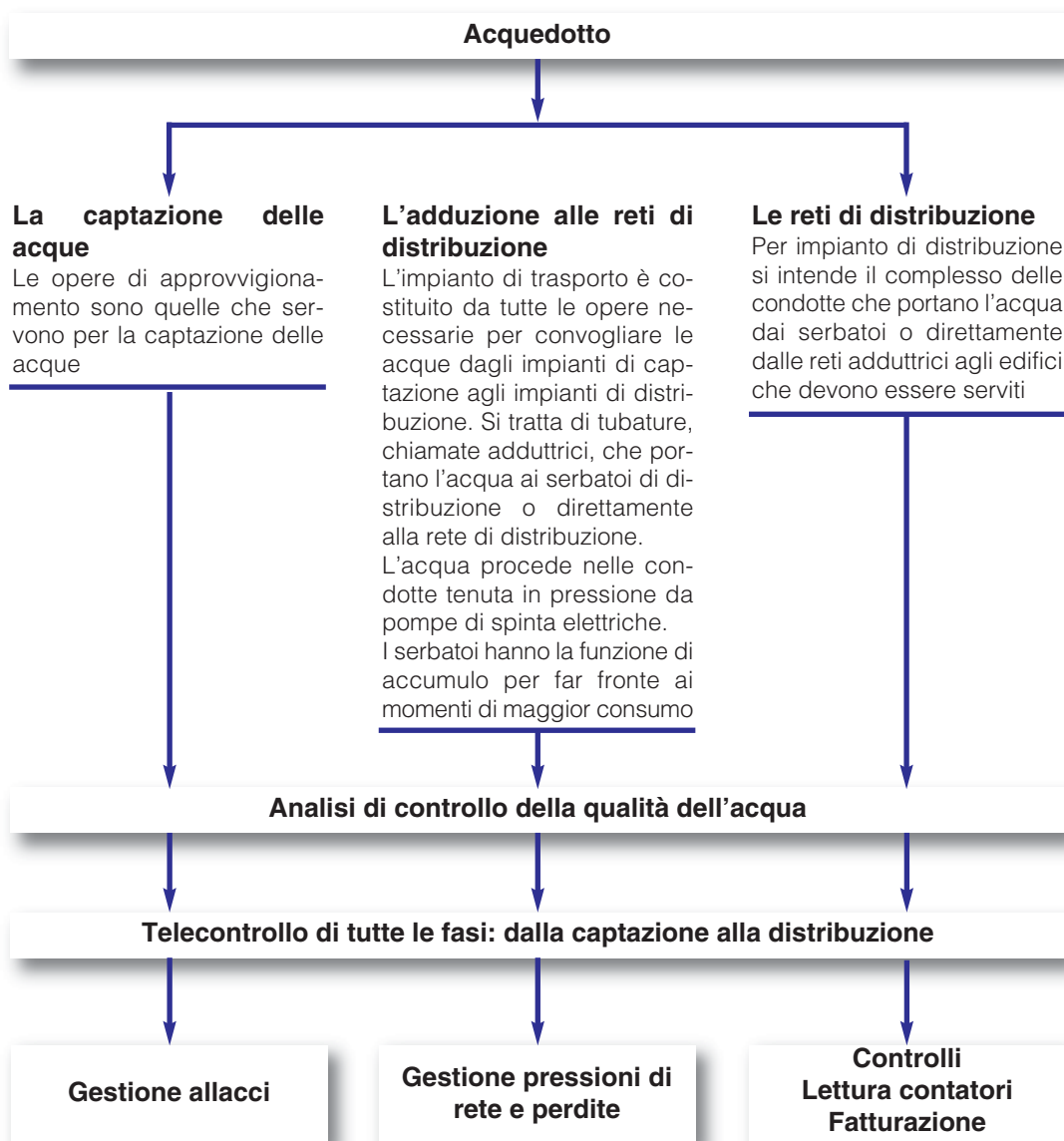
100%

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





### 5.3.1 - Le fasi del servizio



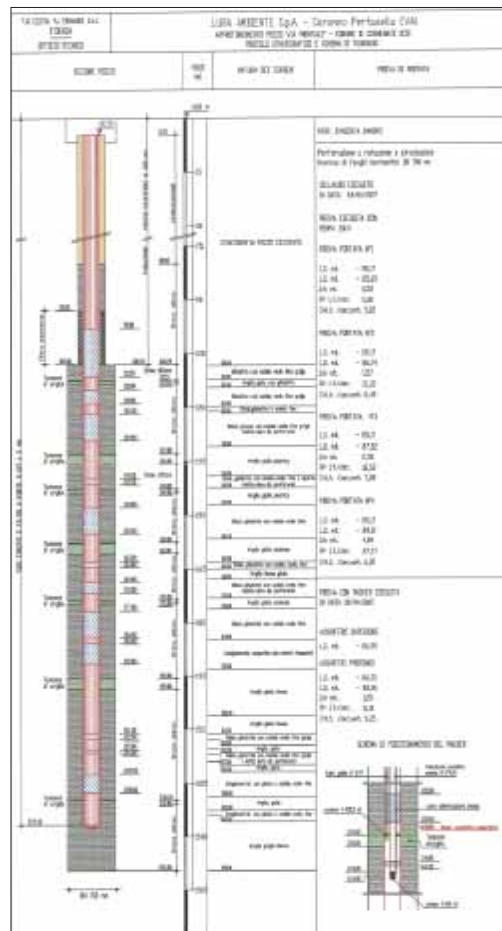
**La captazione delle acque**

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

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 pro-fondità e hanno una portata di 25-35 litri al se-condo. 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 mi-gliore qualità, in quanto meno esposte ai feno-meni di inquinamento di origine antropica e costituiscono la fonte di acqua potabile più economica.



**L'interconnessione delle reti idriche comuni**

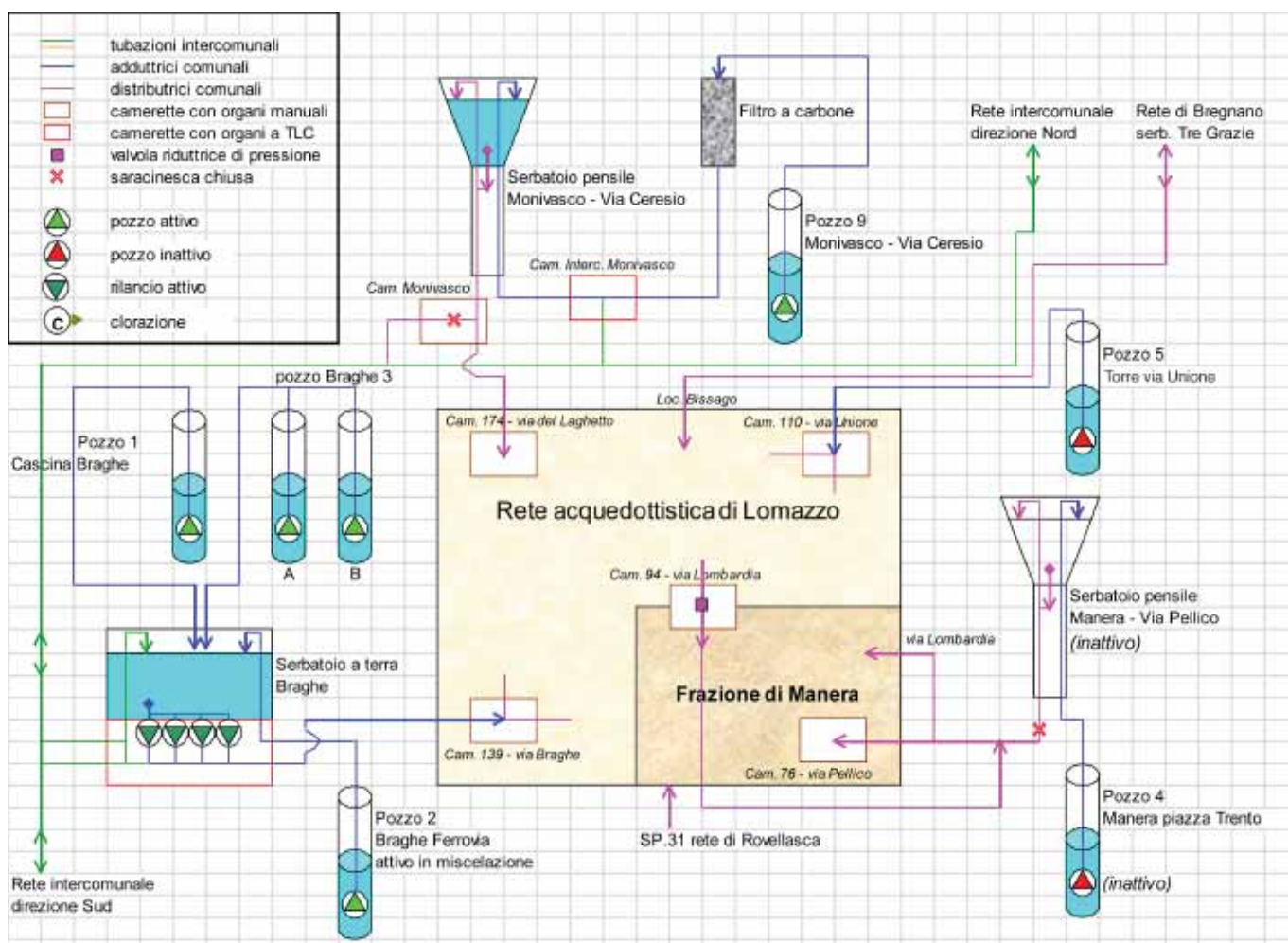
Le reti idriche dei Comuni di Bregnano, Guan-zate, Cadorago, Cermentate, Lomazzo, Rovel-lasca e Rovello Porro sono tra loro interconnesse e sono collegate con la rete della Società Colline Comasche spa.



Le nostre relazioni ambientali

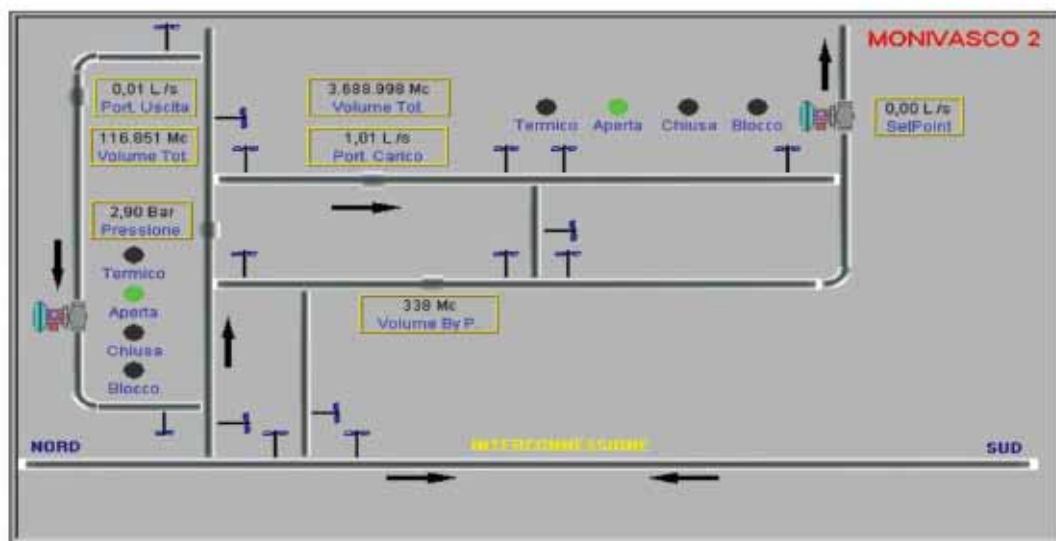
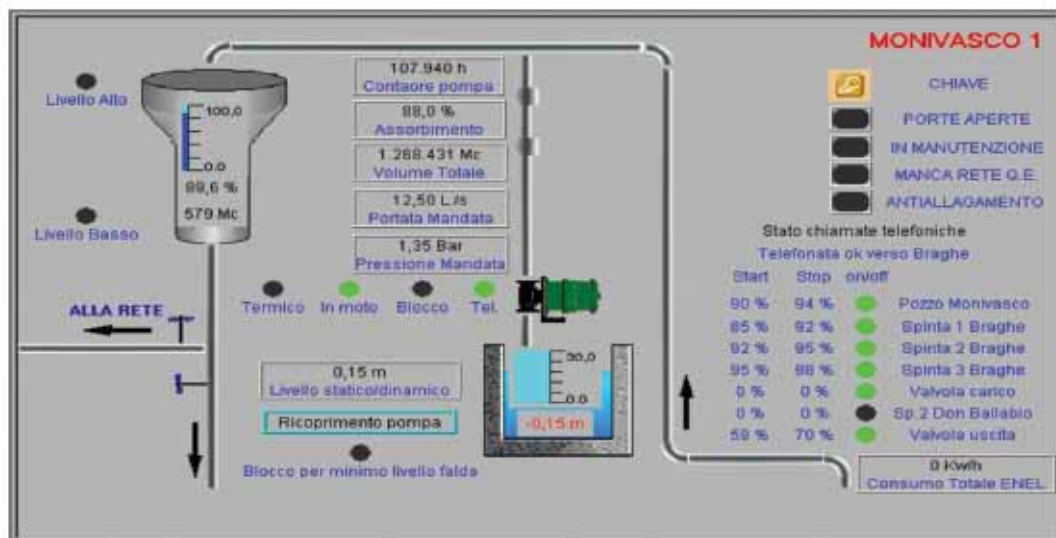
**Le reti di distribuzione**

La rete di distribuzione dell'acqua raggiunge tutte le utenze del servizio con un grado di copertura pari al 100%. Strutturata con una configurazione a maglia, secondo il reticolo delle vie, la rete è formata da tubazioni di diametro variabile a seconda delle necessità di ogni singola zona.



**Telecontrollo**

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



### Controlli, lettura contatori e fatturazione

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

La fase finale del servizio acquedotto è costituita dalla distribuzione agli utenti, i cui consumi sono contabilizzati da misuratori (contatori) collocati presso ciascuna utenza.

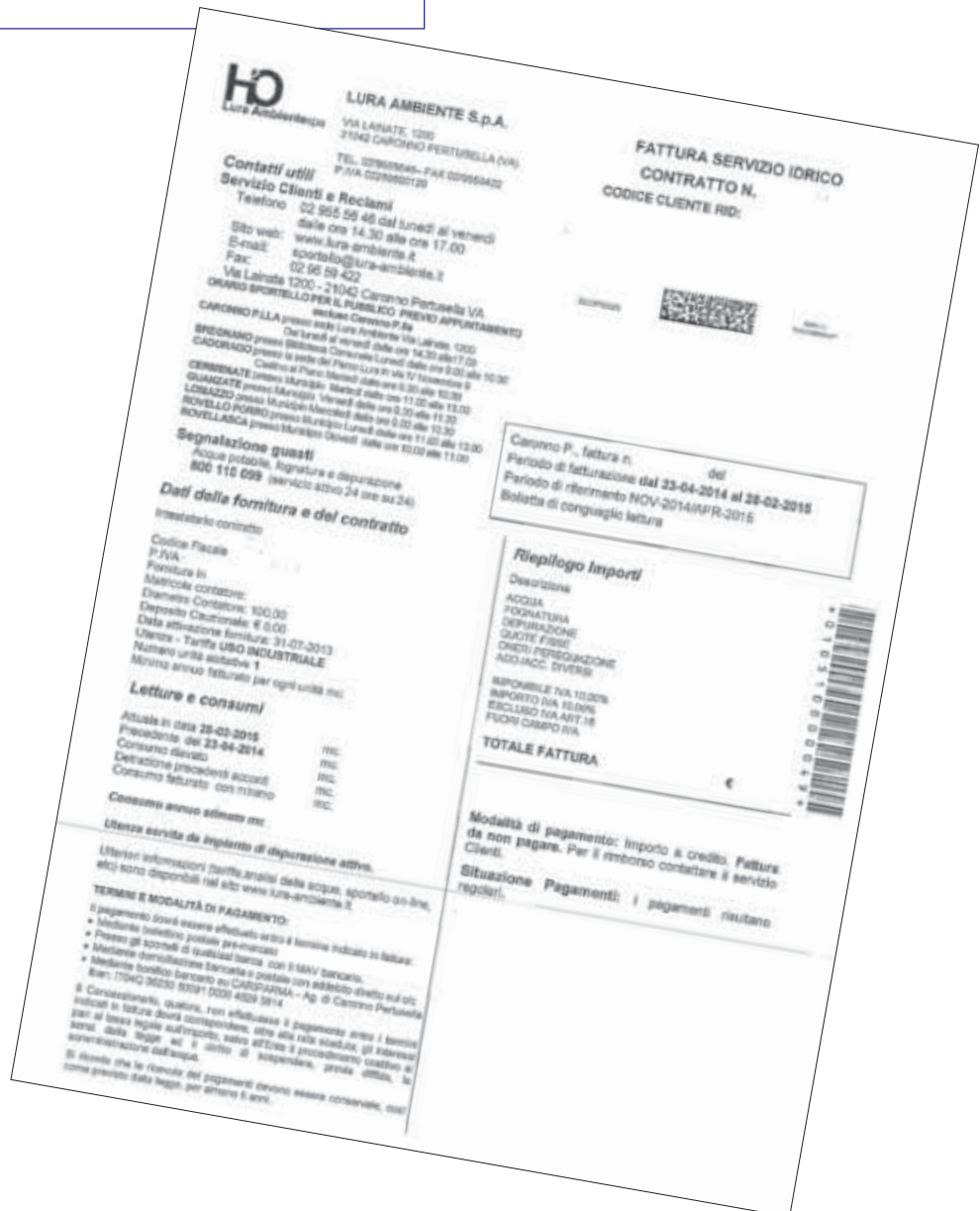
La fatturazione dei consumi avviene, dopo la validazione del dato raccolto, con le modalità previste dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con la deliberazione del 23 dicembre 2015 n° 655/2015/R/IDR, avente per oggetto "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".



Le nostre relazioni ambientali

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:

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



### 5.3.2 - Le fonti di approvvigionamento

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

L'acqua fornita da Colline Comasche spa è stata utilizzata per il 76% nel Comune di Cadorago, per il 12% 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	2013	2014	2015	2016	2017
Fonti di approvvigionamento proprie	5.861.927	5.118.469	5.698.379	6.165.891	5.728.729
Fonti di approvvigionamento da terzi: Colline Comasche spa	366.308	271.782	272.943	268.763	351.034
<b>Acqua complessivamente consumata</b>	<b>6.228.235</b>	<b>5.390.251</b>	<b>5.971.322</b>	<b>6.434.654</b>	<b>6.079.763</b>
[Indice di dipendenza da approvvigionamenti da terzi]	5,88%	5,04%	4,57%	4,18%	5,77%

#### Utilizzo della risorsa idrica proveniente da approvvigionamenti da terzi

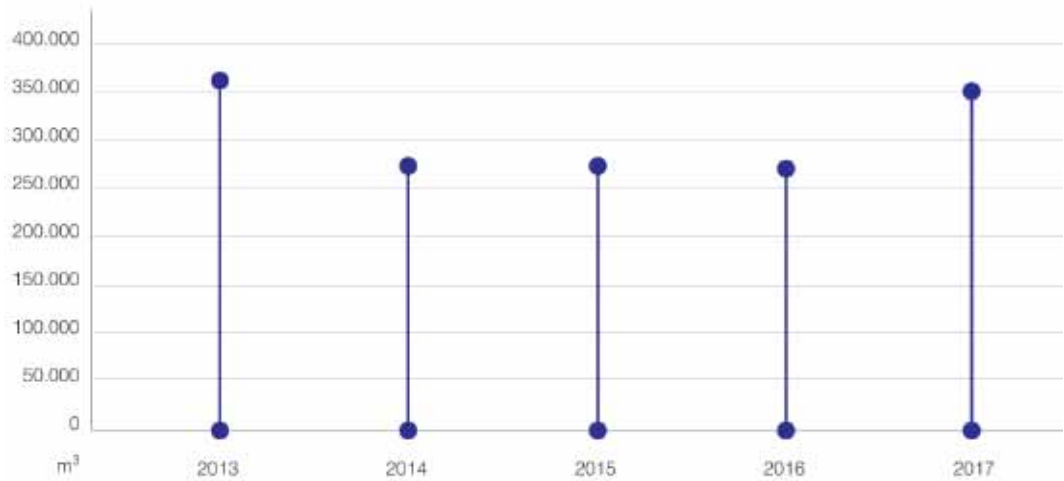
##### Acqua acquistata da Colline Comasche spa

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	1.150	11.490	0	831	13.040
Cadorago	323.032	220.798	229.537	224.439	267.921
Cermenate	800	0	582	2.855	28.531
Guanzate	41.326	39.494	42.824	40.368	41.542
<b>Totale</b>	<b>366.308</b>	<b>271.782</b>	<b>272.943</b>	<b>268.493</b>	<b>351.034</b>
Variazione assoluta su anno precedente		-94.526	1.161	-4.180	82.271
Variazione % su anno precedente		-25,81%	0,43%	-1,53%	30,61%
<b>Ripartizione percentuale</b>					
Bregnano	0,31%	4,23%	0,00%	0,31%	3,71%
Cadorago	88,19%	81,24%	84,10%	83,59%	76,32%
Cermenate	0,22%	0,00%	0,21%	1,06%	8,13%
Guanzate	11,28%	14,53%	15,69%	15,04%	11,83%

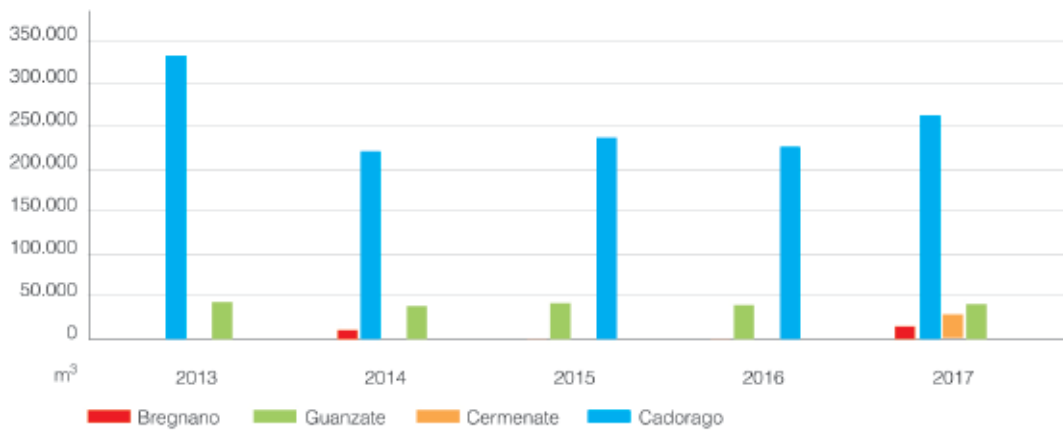
Il ricorso ad approvvigionamenti esterni ha registrato nel 2017 un incremento del 30% circa, per effetto dell'abbassamento delle falde dei pozzi utilizzati e degli interventi di manutenzione sui pozzi (es. Cermenate).

Le nostre relazioni ambientali

Acqua acquistata da Colline Comasche spa



Acqua acquistata da Colline Comasche spa distinta per Comune



### 5.3.3 - La qualità dell'acqua

# 600

Campionamenti all'anno  
sull'acqua distribuita

# 12.000

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 2017

Parametro	Unità di misura	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Valore di parametro
Escherichia Coli	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Enterococchi	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Batteri Coliformi a 37°	u.f.c./100 ml	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	ASS.	0
Attività ione idrogeno (PH)	-	7,9	7,7	8	7,8	7,7	7,7	8	8	6,5-9,5
Temperatura	° C	16	15,1	14,1	15,8	15	15	15,5	15,8	*
Residuo fisso a 180 °C	mg/l	409	334	160	365	290	250	210	160	1500
Durezza totale	° F	29	31	14,1	26	25	32	17	11,5	15-50
Calcio	mg/l	93	98,2	54	86	90	105	55	44	*
Magnesio	mg/l	9,5	10	5	11	7,5	14	7,5	3	*
Cloruro	mg/l	41	40	6	19	20	45	16	5	250
Solfato	mg/l	20	31	8	25	18	19	15	6	250
Ferro	µg/l	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	< 10	200
Ammoniaca	mg/l NH4+	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,25	< 0,06	< 0,25	0,50
Nitriti	mg/l NO2	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	< 0,06	0,50
Nitrati	mg/l NO3	35	31,2	21,2	23	26	31,5	17,6	18	50
Potassio	mg/l K	2,2	2,4	1,4	2,4	1	1	1,5	1,5	*
Bicarbonati	mg/l (HCO <sub>3</sub> )	196	265	100	195	231	155	155	140	*
Silice	mg/l (SiO <sub>2</sub> )	3,8	4	7	3,9	6	5,1	6,5	7	*
Sodio	mg/l Na	23	34,0	6,8	17	8	5	12	9,5	*
Fluoruri	mg/l F	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	< 0,1	1,5

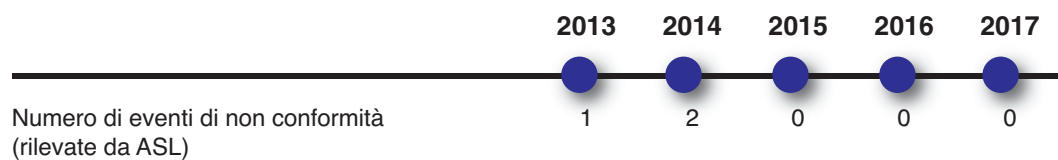
\* Valore non riportato sulle tabelle del D. Lgs. 31/2001 \*\* Valori consigliati

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.



## Le nostre relazioni ambientali

## Conformità della qualità dell'acqua rispetto alla normativa vigente



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

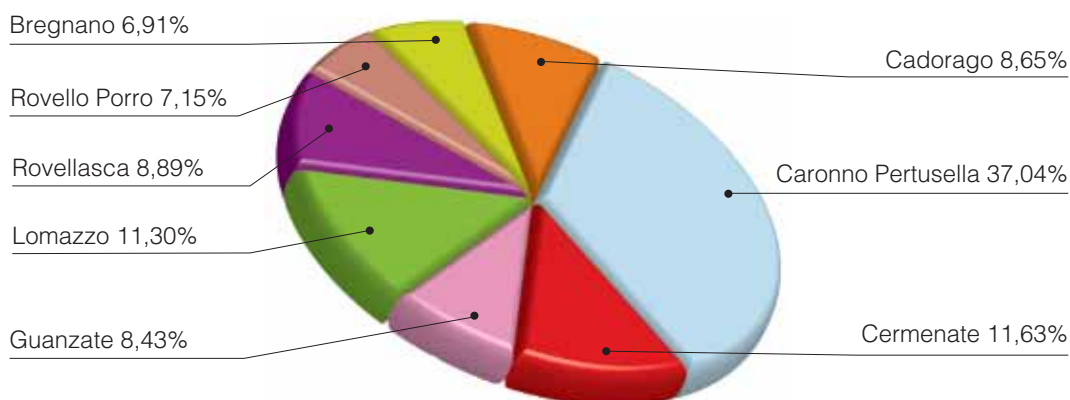


### 5.3.4 - Consumi idrici totali

Qui di seguito vengono riportati, a livello complessivo e distinti per ciascun Comune, i dati gestionali più significativi registrati nel 2017 <sup>(1)</sup>.

Comuni	Totale acqua utilizzata m <sup>3</sup>	Incidenza per Comune %	Consumo medio giornaliero m <sup>3</sup>	Consumo medio mensile m <sup>3</sup>	Portata media giornaliera Lt./s
Bregnano	420.198	6,91%	1.151	35.017	13,32
Cadorago	526.201	8,65%	1.442	43.850	16,69
Caronno Pertusella	2.251.772	37,04%	6.169	187.648	71,40
Ceremate	707.175	11,63%	1.937	58.931	22,42
Guanzate	512.632	8,43%	1.404	42.719	16,26
Lomazzo	686.770	11,30%	1.882	57.231	21,78
Rovellasca	540.567	8,89%	1.481	45.047	17,14
Rovello Porro	434.448	7,15%	1.190	36.204	13,78
<b>Totale</b>	<b>6.079.763</b>	<b>100%</b>	<b>16.657</b>	<b>506.647</b>	<b>192,79</b>

#### Incidenza acqua consumata per Comune nel 2017



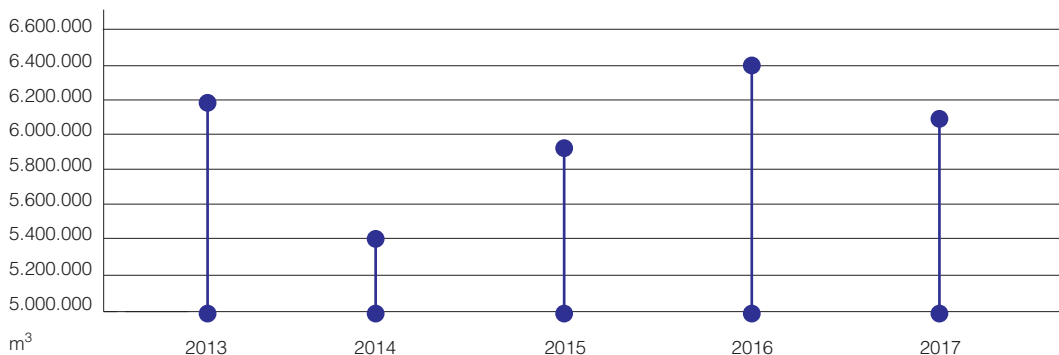
#### Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2013 – 2017

Anni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	431.346	386.975	426.438	448.312	420.198
Cadorago	549.515	462.775	561.984	620.707	526.201
Caronno Pertusella	2.259.939	1.888.965	2.054.686	2.244.434	2.251.772
Ceremate	699.037	654.203	716.048	754.759	707.175
Guanzate	530.608	438.527	516.998	547.972	512.632
Lomazzo	725.161	628.618	717.997	777.951	686.770
Rovellasca	591.191	532.115	565.447	595.129	540.567
Rovello Porro	441.438	398.072	411.724	445.390	434.448
<b>Totale</b>	<b>6.228.235</b>	<b>5.390.251</b>	<b>5.971.322</b>	<b>6.434.654</b>	<b>6.079.763</b>
Variazione assoluta su anno precedente		-837.984	581.071	463.332	-354.891
Variazione % su anno precedente		-13,45%	10,78%	7,76%	-5,52%

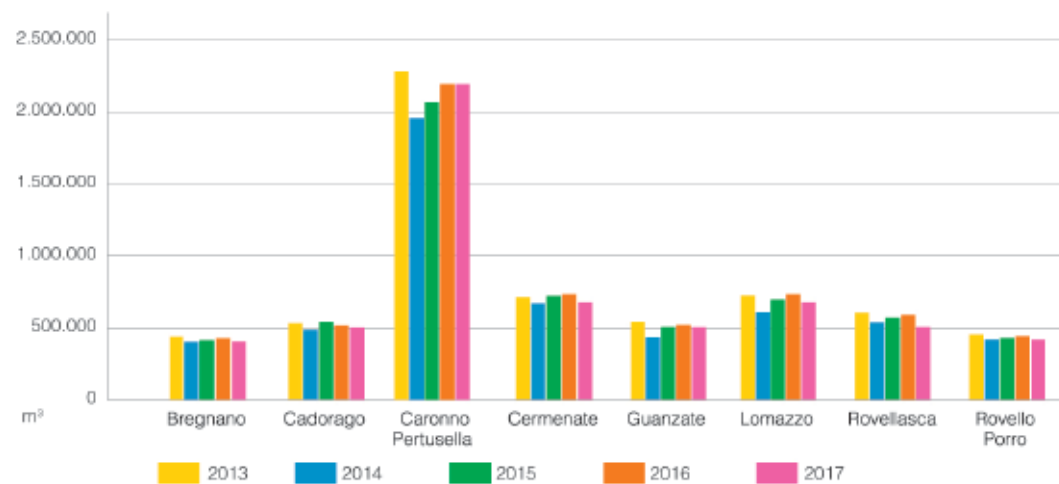
1) I dati riportati in questa sezione potranno subire lievi variazioni alla luce dei dati finali rilevati nei Comuni ove la lettura dei misuratori interessa periodi temporali a cavallo di due anni

Le nostre relazioni ambientali

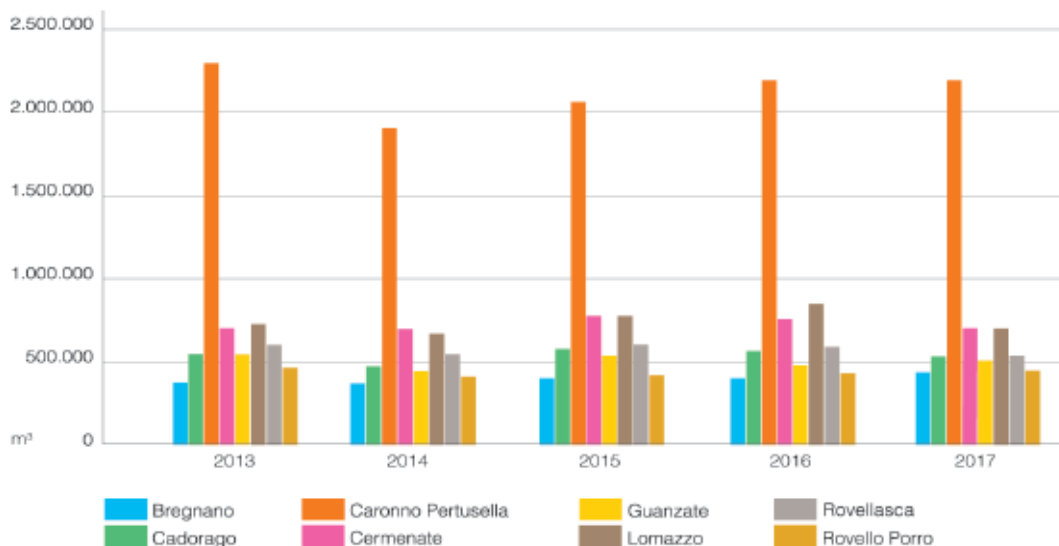
Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2013 - 2017



Quantitativo complessivo di acqua consumata nel periodo 2013– 2017, distinto per Comune e per anno



Quantitativo di acqua consumata nel periodo 2013 - 2017, distinto per anno e per Comune



**Variazione complessiva di acqua consumata nel periodo 2016 - 2017**

Il quantitativo complessivo di acqua consumata nel 2017 ha registrato una flessione complessiva del 5% circa, con punte superiore anche al 10%.

Comuni	Acqua consumata 2016	Acqua consumata 2017	Variazione assoluta	Variazione %
	m <sup>3</sup>		2016 - 2017	
Bregnano	448.312	420.198	-28.114	6,27%
Cadorago	620.707	526.201	-94.506	-15,23%
Caronno Pertusella	2.244.434	2.251.772	7.338	0,33%
Ceremate	754.759	707.175	-47.584	-6,30%
Guanzate	547.972	512.632	-35.340	-6,45%
Lomazzo	777.951	686.770	-91.181	-11,72%
Rovellasca	595.129	540.567	-54.562	-9,17%
Rovello Porro	445.390	434.448	-10.942	-2,46%
<b>Totale</b>	<b>6.434.654</b>	<b>6.079.763</b>	<b>-354.891</b>	<b>-5,52%</b>

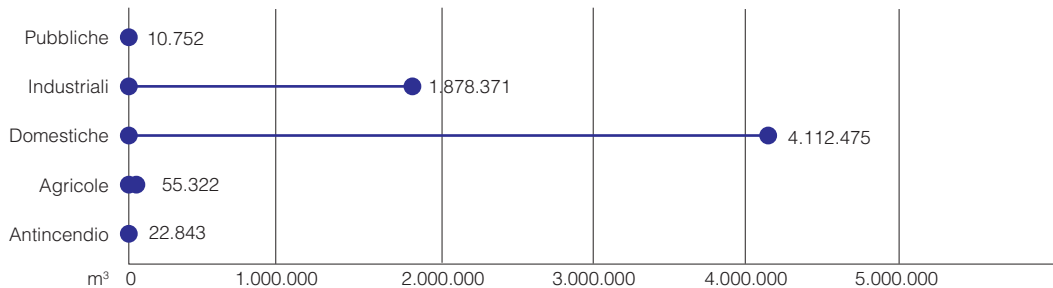
**Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2017**

Comuni	Totale complessivo utenze antincendio	Totale complessivo utenze agricole	Totale complessivo utenze domestiche m <sup>3</sup>	Totale complessivo utenze industriali (1)	Totale complessivo utenze pubbliche	Totale complessivo
Bregnano	0	15.031	323.179	81.988	0	<b>420.198</b>
Cadorago	0	7.095	370.085	149.021	0	<b>526.201</b>
Caronno Pertusella	22.843	0	1.157.377	1.071.551	0	<b>2.251.772</b>
Ceremate	0	20.812	548.205	138.158	0	<b>707.175</b>
Guanzate	0	12.384	368.878	131.370	0	<b>512.632</b>
Lomazzo	0	0	557.866	118.153	10.752	<b>686.770</b>
Rovellasca	0	0	408.945	131.622	0	<b>540.567</b>
Rovello Porro	0	0	377.940	56.508	0	<b>434.448</b>
<b>Totale 2017</b>	<b>22.843</b>	<b>55.322</b>	<b>4.112.475</b>	<b>1.878.371</b>	<b>10.752</b>	<b>6.079.763</b>
<b>Incidenza %</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,91%</b>	<b>67,64%</b>	<b>30,90%</b>	<b>0,18%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Totale 2016</b>	<b>16.079</b>	<b>58.891</b>	<b>4.540.779</b>	<b>1.804.716</b>	<b>14.189</b>	<b>6.434.654</b>
<b>Totale 2015</b>	<b>2.360</b>	<b>95.225</b>	<b>4.267.512</b>	<b>1.589.058</b>	<b>17.167</b>	<b>5.971.322</b>
<b>Totale 2014</b>	<b>12.088</b>	<b>45.561</b>	<b>3.946.025</b>	<b>1.373.946</b>	<b>12.631</b>	<b>5.390.251</b>
<b>Totale 2013</b>	<b>4.896</b>	<b>42.785</b>	<b>4.414.165</b>	<b>1.750.029</b>	<b>16.360</b>	<b>6.228.235</b>

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

Le nostre relazioni ambientali

Quantitativo di acqua consumata distinto per tipo di utenza nel 2017

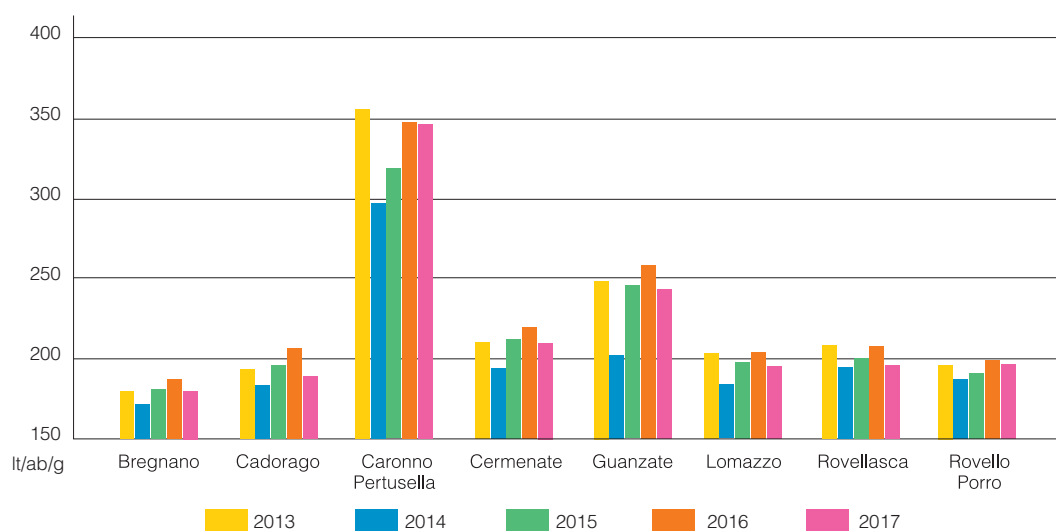


### Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2013 - 2017

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

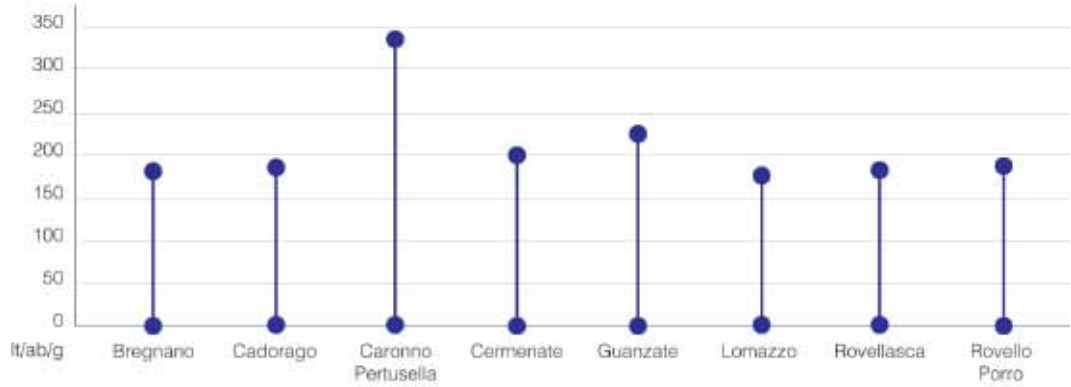
Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
lt/ab/giorno									
<b>2013</b>	182,01	190,89	359,02	208,33	249,95	206,76	208,00	195,32	<b>242,99</b>
<b>2014</b>	163,59	160,84	297,68	193,87	205,66	176,91	187,02	175,62	<b>209,25</b>
<b>2015</b>	179,71	194,48	321,21	214,54	242,58	199,73	200,57	181,59	<b>231,36</b>
<b>2016</b>	189,78	214,75	347,15	224,33	259,78	214,01	208,64	198,77	<b>248,25</b>
<b>2017</b>	177,30	180,70	347,07	210,89	238,65	189,50	189,92	194,42	<b>234,05</b>
<b>Variazione % 2013-2017</b>	-2,58%	-5,33%	-3,33%	1,23%	-4,52%	-8,35%	-8,69%	-0,46%	-3,68%
<b>Variazione % 2016-2017</b>	-6,57%	-15,85%	-0,02%	-5,99%	-8,13%	-11,45%	-8,97%	-2,19%	-5,72%

### Consumo idrico giornaliero lordo per abitante distinto per Comune e per anno: periodo 2013 - 2017

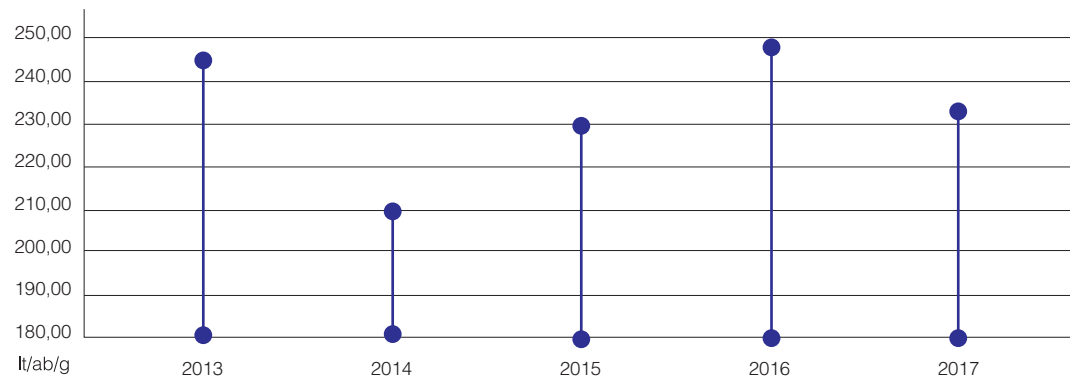


Le nostre relazioni ambientali

Consumo idrico giornaliero lordo per abitante: anno 2017



Andamento consumo idrico giornaliero lordo per abitante: periodo 2013 - 2017

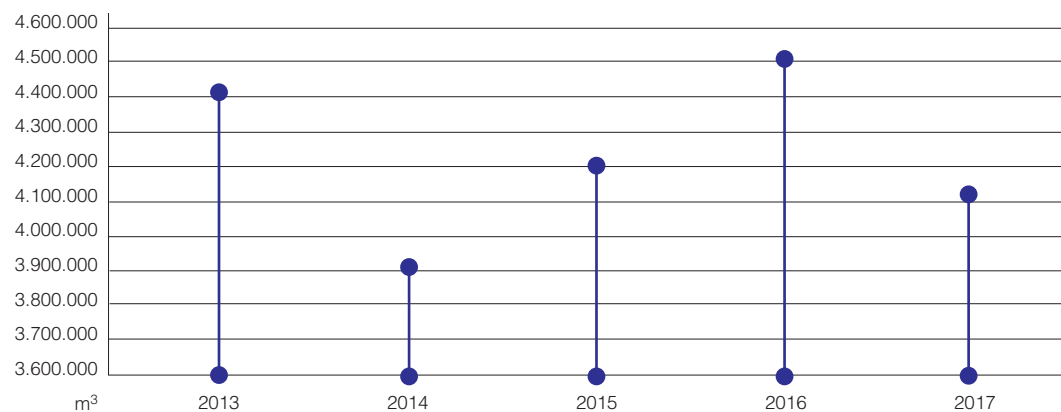


### 5.3.5 - Consumi idrici utenze domestiche

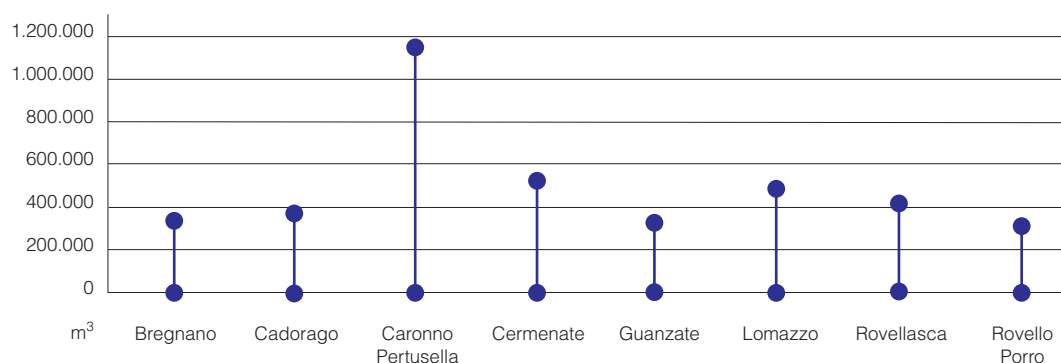
Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche distinto per Comune e totale (escluso l'utilizzo agricolo, industriale, ecc.)

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
	$m^3$								
<b>2013</b>	353.043	423.061	1.220.237	564.317	402.425	583.687	483.016	384.379	4.414.165
<b>2014</b>	320.255	373.771	1.083.675	523.070	355.861	509.359	428.576	351.459	3.946.025
<b>2015</b>	342.922	455.941	1.201.124	532.886	376.487	534.413	459.008	364.731	4.267.512
<b>2016</b>	357.027	463.919	1.223.612	596.087	427.044	612.848	466.717	393.525	4.540.779
<b>2017</b>	323.179	370.085	1.157.377	548.205	368.878	557.866	408.945	377.940	4.112.475

Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: periodo 2013 -2017



Consumo complessivo annuo delle utenze domestiche: anno 2017





## Le nostre relazioni ambientali

## Variazione complessiva del consumo annuo delle utenze domestiche

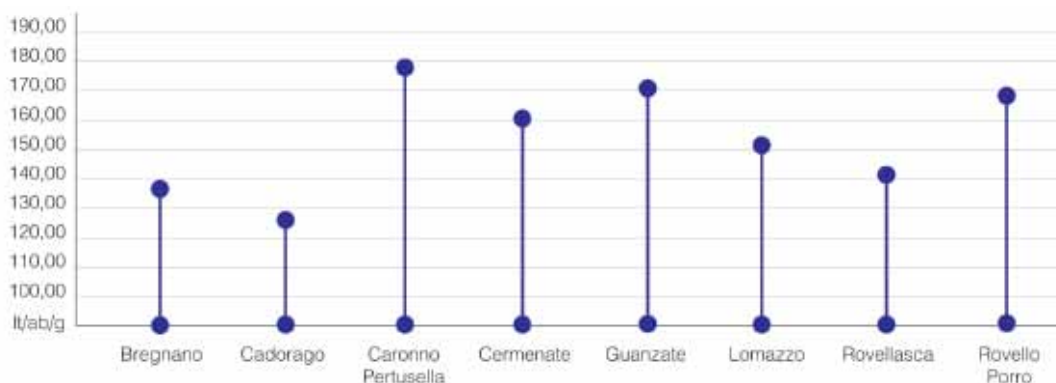
Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente m <sup>3</sup>	Variazione percentuale su anno precedente
<b>2013</b>	<b>4.414.165</b>		
<b>2014</b>	<b>3.946.025</b>	-468.139	-10,61%
<b>2015</b>	<b>4.267.512</b>	321.487	8,15%
<b>2016</b>	<b>4.540.779</b>	273.267	6,40%
<b>2017</b>	<b>4.112.475</b>	-428.304	-9,43%

Il consumo complessivo di acqua delle utenze domestiche nel corso del 2017 ha registrato una contrazione di poco inferiore al 10%.

## Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
<b>l/ab/g</b>									
<b>2013</b>	148,97	146,96	193,85	168,18	189,57	166,42	169,94	170,07	172,22
<b>2014</b>	135,38	129,90	170,78	155,01	166,89	143,35	150,63	155,06	153,18
<b>2015</b>	144,52	157,78	187,77	159,66	176,65	148,66	162,81	160,86	165,35
<b>2016</b>	151,14	160,50	189,26	177,17	202,45	168,59	163,62	175,62	175,18
<b>2017</b>	136,37	127,09	178,39	163,48	171,73	153,93	143,68	169,14	158,32

## Consumo pro capite delle utenze domestiche distinto per Comune: anno 2017

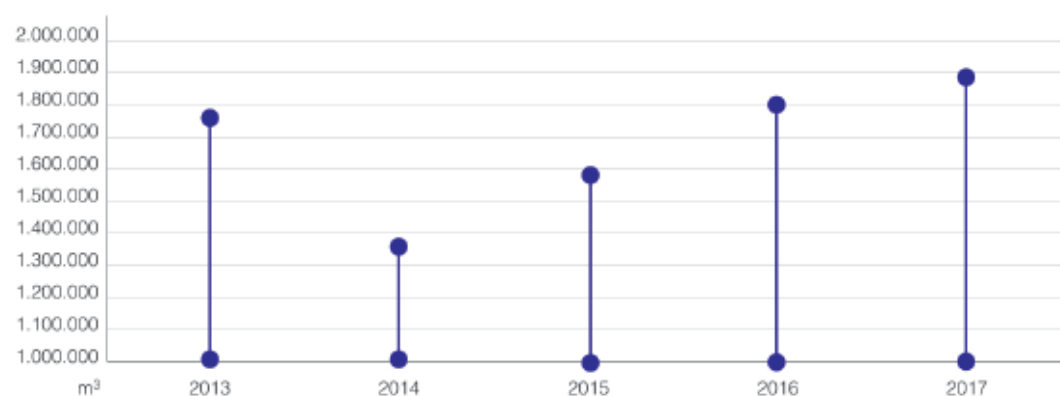


### 5.3.6 - Consumi idrici utenze industriali

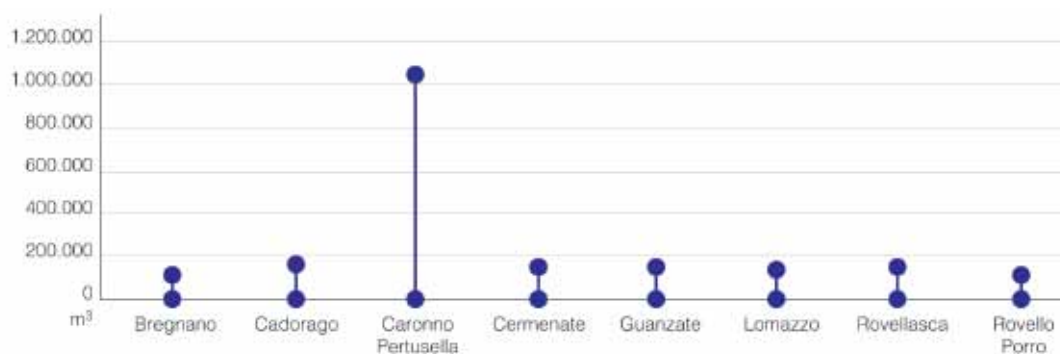
Consumo complessivo annuo delle utenze industriali distinto per Comune e totale

Anni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermetate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Media
<b>l/ab/g</b>									
<b>2013</b>	64.445	117.741	1.034.806	120.375	122.315	125.113	108.175	57.059	<b>1.750.029</b>
<b>2014</b>	52.686	82.064	793.202	109.721	79.492	106.628	103.539	46.613	<b>1.373.946</b>
<b>2015</b>	68.723	98.713	851.203	117.052	133.519	166.416	106.439	46.993	<b>1.589.058</b>
<b>2016</b>	69.818	149.535	1.004.742	134.586	114.843	150.914	128.412	51.866	<b>1.804.716</b>
<b>2017</b>	81.988	149.021	1.071.551	138.158	131.370	118.153	131.622	56.508	<b>1.878.371</b>

Andamento consumo complessivo annuo delle utenze industriali: periodo 2013 -2017



Consumo complessivo annuo delle utenze industriali: anno 2017



Anni	Totale	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente	Variazione assoluta del periodo	Variazione percentuale del periodo
<b>m³</b>				<b>m³</b>	
<b>2013</b>	1.750.029				
<b>2014</b>	1.373.946	-376.084	-21,49%	-376.084	-21,49%
<b>2015</b>	1.589.058	215.112	15,66%	-160.972	-9,20%
<b>2016</b>	1.804.716	215.658	13,57%	54.686	3,12%
<b>2017</b>	1.878.371	73.656	4,08%	128.342	7,33%

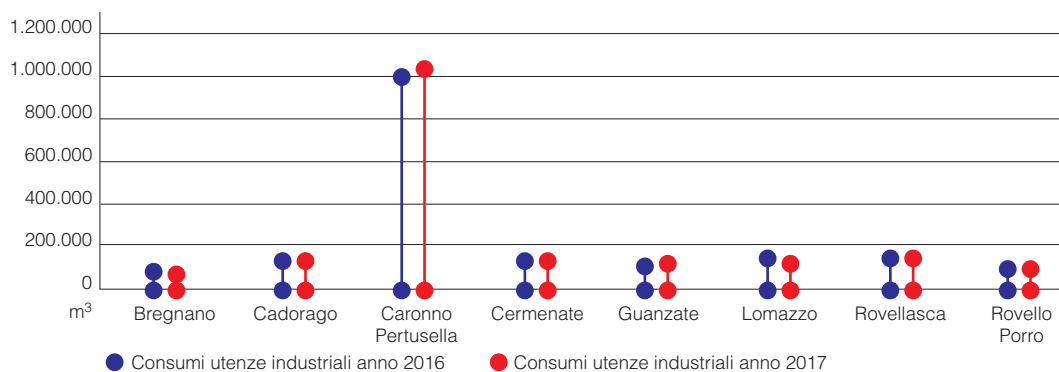
Nel periodo 2013-2017, i consumi delle utenze industriali registrano un incremento del 7% circa.

## Le nostre relazioni ambientali

## Variazione del consumo delle utenze industriali distinto per comune: periodo 2016 – 2017

Comuni	2016	2017	Variazione assoluta	Variazione percentuale
	m <sup>3</sup>			
Bregnano	69.818	81.988	12.169	17,43%
Cadorago	149.535	149.021	-514	-0,34%
Caronno Pertusella	1.004.742	1.071.551	66.809	6,65%
Cermentate	134.586	138.158	3.572	2,65%
Guanzate	114.843	131.370	16.528	14,39%
Lomazzo	150.914	118.153	-32.761	-21,71%
Rovellasca	128.412	131.622	3.210	2,50%
Rovello Porro	51.866	56.508	4.642	8,95%
<b>Totale</b>	<b>1.804.716</b>	<b>1.878.371</b>	<b>73.656</b>	<b>4,08%</b>

## Raffronto consumi utenze industriali 2016-2017



## Consumo medio per Comune utenze industriali nel 2017

Comuni	M <sup>3</sup>	Utenti	Consumo medio per utenza (m <sup>3</sup> )
Bregnano	81.988	186	441
Cadorago	149.021	165	903
Caronno Pertusella	1.071.551	535	2.003
Cermentate	138.158	298	464
Guanzate	131.370	150	876
Lomazzo	118.153	244	484
Rovellasca	131.622	217	607
Rovello Porro	56.508	185	305
<b>Totale</b>	<b>1.878.371</b>	<b>1.980</b>	<b>949</b>

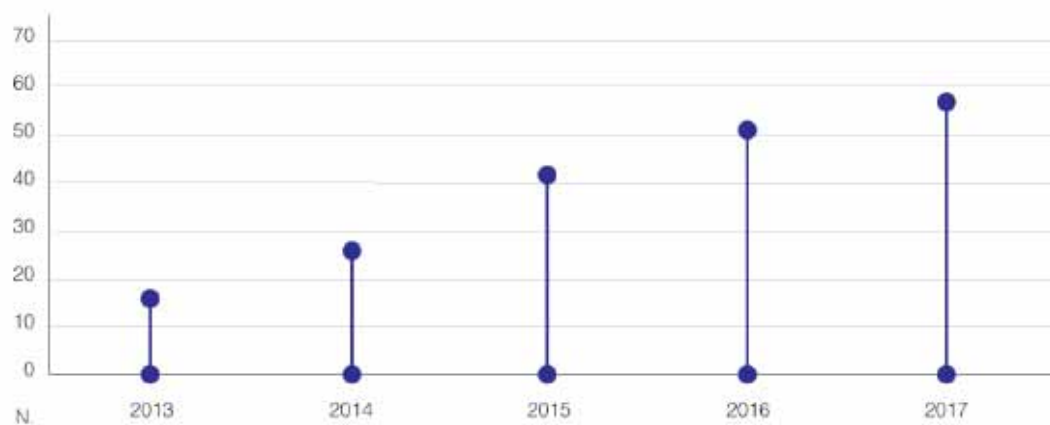
## 5.3.7 - Dati gestionali di interfaccia con gli utenti

Comuni	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermentate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
<b>Contratti stipulati per fornitura idrica</b>									
2013	126	131	163	150	62	139	111	84	966
2014	82	124	162	123	74	120	115	84	884
2015	91	122	161	148	73	155	116	89	955
2016	112	128	174	136	56	126	115	104	951
2017	125	158	176	165	80	166	131	78	1.079
<b>Apertura contatori</b>									
2013	48	41	74	58	17	50	35	39	362
2014	37	50	51	52	36	47	42	33	348
2015	22	45	21	45	17	34	28	23	235
2016	27	20	32	41	19	33	39	24	235
2017	37	35	39	30	14	47	40	24	266
<b>Chiusura contatori</b>									
2013	27	22	36	34	11	42	36	6	239
2014	23	28	24	36	19	29	35	30	224
2015	23	23	20	42	16	28	39	19	210
2016	16	17	26	34	10	28	30	16	177
2017	29	33	30	48	19	42	32	35	268
<b>Sostituzione contatori</b>									
2013	58	74	52	62	26	41	27	23	363
2014	74	81	34	74	78	96	131	52	620
2015	112	139	133	122	148	144	106	93	997
2016	120	145	158	148	169	132	133	148	1.153
2017	215	168	112	103	183	196	114	223	1.314
<b>Allacci eseguiti</b>									
2013	5	5	5	8	2	7	4	4	40
2014	2	5	7	7	4	3	4	1	33
2015	2	6	5	6	2	7	2	3	33
2016	4	9	6	9	3	6	13	10	60
2017	3	5	4	10	3	2	9	12	48
<b>Controlli vari ai contatori</b>									
2013	48	61	97	64	44	51	33	29	427
2014	39	55	84	61	36	44	28	25	372
2015	48	55	52	47	39	38	26	19	324
2016	35	41	49	51	28	27	22	16	269
2017	29	38	42	39	25	22	18	15	228
<b>Controllo lettura</b>									
2013	55	52	84	59	56	58	41	38	443
2014	44	47	51	55	45	46	25	33	346
2015	25	29	32	34	37	33	31	27	248
2016	23	26	39	40	43	35	29	21	256
2017	24	25	46	38	41	38	23	19	254

## 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)
2013	363	22.293	16,28
2014	620	22.401	27,68
2015	997	22.529	44,25
2016	1.153	22.567	51,09
2017	1.314	22.465	58,49

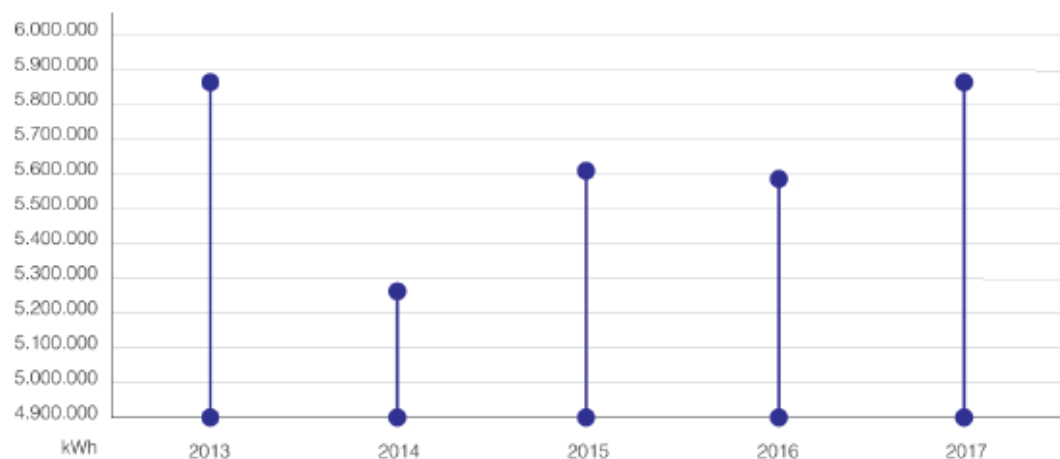


### 5.3.8 - Consumi di energia elettrica

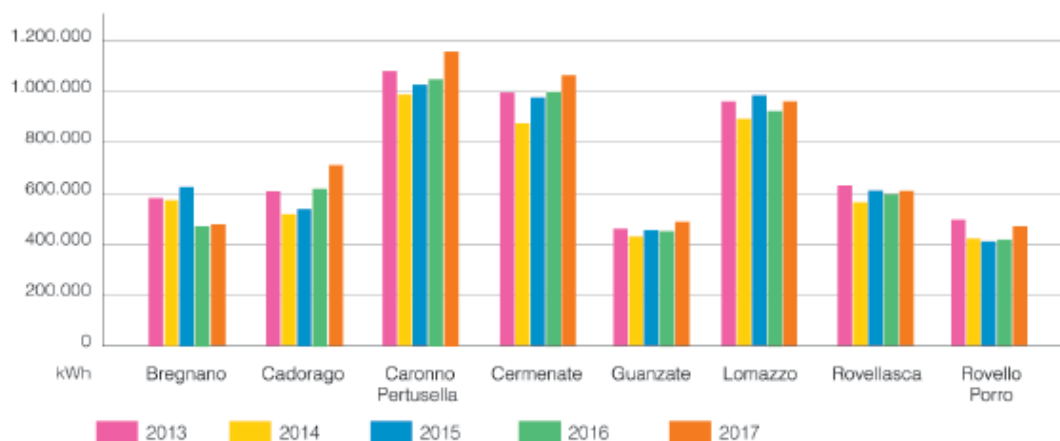
#### Consumo energia elettrica per Comune: kWh

Anni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	590.984	585.833	620.441	492.848	469.301
Cadorago	611.599	508.784	543.384	625.276	685.778
Caronno Pertusella	1.073.818	994.354	1.027.477	1.055.018	1.139.538
Ceremate	1.009.742	881.465	948.257	995.234	1.054.317
Guanzate	486.320	440.080	489.764	494.163	501.326
Lomazzo	951.766	889.175	970.750	915.658	954.102
Rovellasca	646.389	553.521	612.174	588.864	604.213
Rovello Porro	497.565	429.627	418.651	422.313	458.802
<b>Totale</b>	<b>5.868.182</b>	<b>5.282.839</b>	<b>5.630.899</b>	<b>5.589.374</b>	<b>5.867.376</b>
Variazione assoluta		-585.343	348.060	-41.525	278.002
Variazione percentuale		-9,97%	6,59%	-0,74%	4,97%

#### Consumo totale energia elettrica



#### Consumo di energia elettrica distinto per Comune e per anno

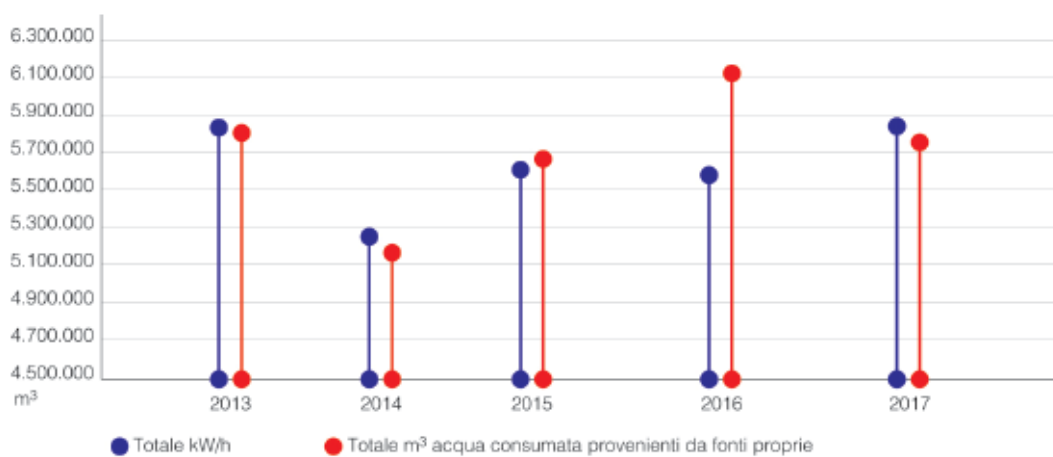


## Le nostre relazioni ambientali

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

Elementi	2013	2014	2015	2016	2017
Totale kWh	5.868.182	5.282.839	5.630.899	5.589.374	5.867.376
Totale m <sup>3</sup> acqua consumata proveniente da fonti proprie	5.861.927	5.118.469	5.698.379	6.165.891	5.728.729
M <sup>3</sup> /kWh	0,999	0,969	1,012	1,103	0,976

Il rapporto kWh/m<sup>3</sup> consumati esprime un indice di efficienza nell'uso delle risorse energetiche. Il consumo di energia elettrica ha registrato nel 2017 un incremento rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente all'abbassamento delle falde.



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

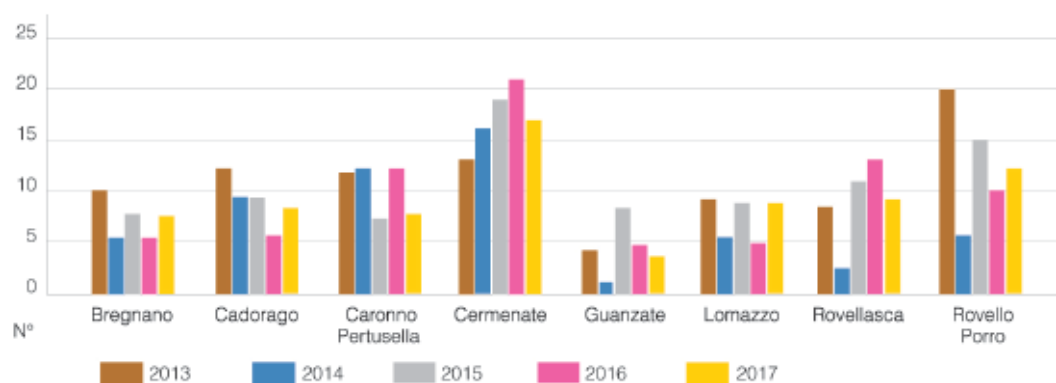
#### Numero delle perdite naturali riparate

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	10	6	8	6	8
Cadorago	12	9	9	6	8
Caronno Pertusella	12	13	7	13	8
Ceremate	13	16	19	21	17
Guanzate	4	1	8	5	4
Lomazzo	9	6	9	5	9
Rovellasca	9	3	11	13	9
Rovello Porro	20	6	15	10	12
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>79</b>	<b>75</b>

#### Indice delle perdite naturali riparate per km di rete

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	0,312	0,186	0,248	0,186	0,220
Cadorago	0,285	0,212	0,212	0,141	0,183
Caronno Pertusella	0,171	0,182	0,098	0,182	0,104
Ceremate	0,249	0,306	0,363	0,402	0,324
Guanzate	0,108	0,027	0,215	0,134	0,106
Lomazzo	0,216	0,143	0,214	0,119	0,192
Rovellasca	0,342	0,114	0,417	0,492	0,288
Rovello Porro	0,539	0,161	0,403	0,269	0,313
<b>Media</b>	<b>0,263</b>	<b>0,176</b>	<b>0,252</b>	<b>0,231</b>	<b>0,206</b>

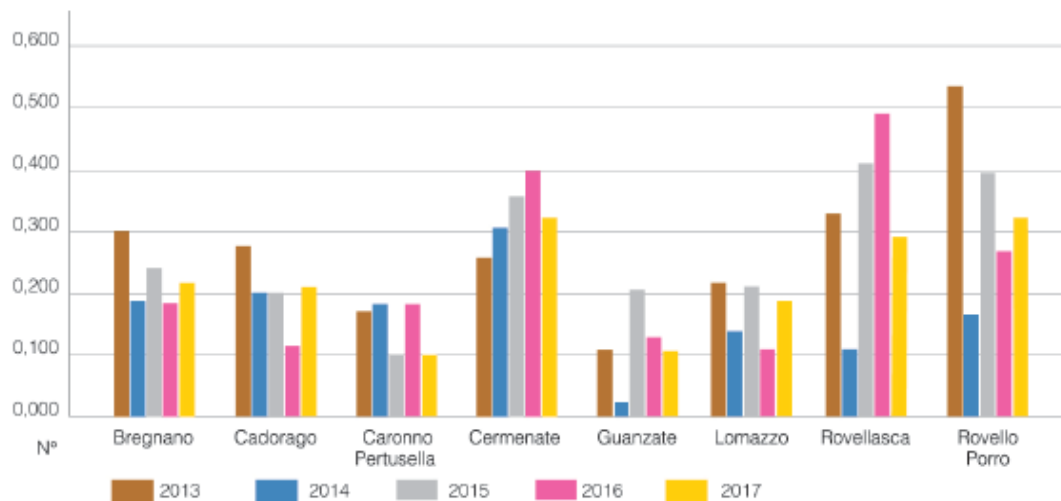
#### Numero delle perdite naturali della rete idrica riparate



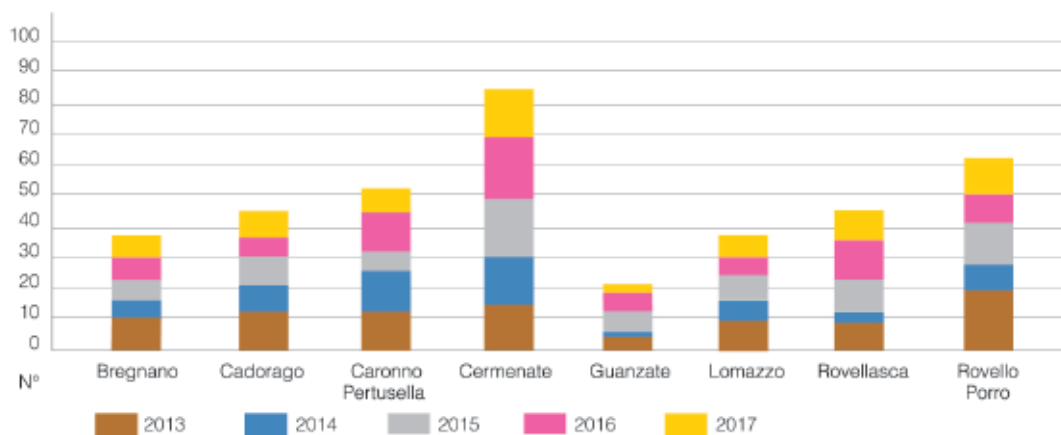


Le nostre relazioni ambientali

Indice delle perdite naturali riparate per km di rete idrica



Numero complessivo relativo al quinquennio 2013-2017 delle riparazioni effettuate in ciascun Comune



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

### Un progetto amico dell'ambiente

#### Gli obiettivi

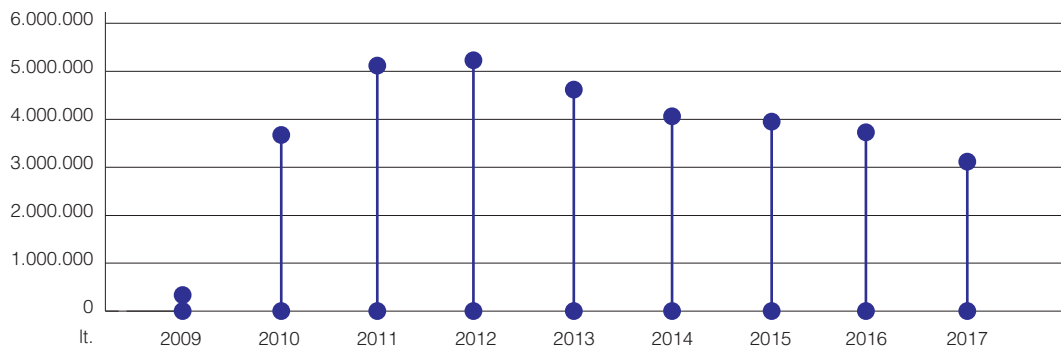
- Ridurre il consumo di bottiglie di plastica
- Ridurre il quantitativo di idrocarburi utilizzati per produrre le bottiglie
- Ridurre l'emissione dell'anidride carbonica (CO2) prodotta dagli automezzi che trasportano l'acqua imbottigliata
- Valorizzare la qualità dell'acqua potabile erogata

#### Gli erogatori pubblici di acqua realizzati

Comuni	Data di attivazione
Cermenate	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
<b>Totale</b>	<b>34.180.800</b>

#### Prelievi complessivi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno



## Le nostre relazioni ambientali

## Ubicazione degli erogatori pubblici



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

**Bregnano**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>	18.000	22.300	40.300
<b>2010</b>	314.100	287.100	601.200
<b>2011</b>	330.800	235.600	566.400
<b>2012</b>	273.900	216.200	490.100
<b>2013</b>	249.700	193.500	443.200
<b>2014</b>	207.100	155.300	362.400
<b>2015</b>	199.200	144.600	343.800
<b>2016</b>	179.800	98.400	278.200
<b>2017</b>	151.000	103.000	254.000
<b>Totale</b>	<b>1.923.600</b>	<b>1.456.000</b>	<b>3.379.600</b>

**Cadorago**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2010</b>	167.800	181.500	349.300
<b>2011</b>	449.600	329.000	778.600
<b>2012</b>	461.800	294.500	756.300
<b>2013</b>	438.600	237.100	675.700
<b>2014</b>	404.700	183.100	587.800
<b>2015</b>	352.700	191.400	544.100
<b>2016</b>	377.300	138.600	515.900
<b>2017</b>	274.000	150.000	424.000
<b>Totale</b>	<b>2.926.500</b>	<b>1.705.200</b>	<b>4.631.700</b>

**Caronno Pertusella**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2010</b>	184.900	233.100	418.000
<b>2011</b>	375.200	349.600	724.800
<b>2012</b>	562.500	493.600	1.056.100
<b>2013</b>	497.400	488.200	985.600
<b>2014</b>	413.000	416.800	829.800
<b>2015</b>	437.600	397.600	835.200
<b>2016</b>	375.400	348.400	723.800
<b>2017</b>	335.000	303.000	638.000
<b>Totale</b>	<b>3.181.000</b>	<b>3.030.300</b>	<b>6.211.300</b>

**Cermetate**

	Naturale	Frizzante	Totale
<b>2009</b>	41.000	51.300	92.300
<b>2010</b>	481.000	407.100	888.100
<b>2011</b>	403.200	472.000	875.200
<b>2012</b>	463.900	350.000	813.900
<b>2013</b>	405.700	324.500	730.200
<b>2014</b>	361.300	257.100	618.400
<b>2015</b>	366.800	255.400	622.200
<b>2016</b>	319.000	355.600	674.600
<b>2017</b>	308.000	207.000	515.000
<b>Totale</b>	<b>3.149.900</b>	<b>2.680.000</b>	<b>5.829.900</b>



## Le nostre relazioni ambientali

## Guanzate

	Naturale	Frizzante	Totale
2009	7.700	17.200	24.900
2010	265.400	276.200	541.600
2011	185.400	395.900	581.300
2012	223.200	278.400	501.600
2013	149.200	229.900	379.100
2014	121.000	195.900	316.900
2015	128.300	164.800	293.100
2016	135.700	117.200	252.900
2017	119.000	123.000	242.000
<b>Totale</b>	<b>1.334.900</b>	<b>1.798.500</b>	<b>3.133.400</b>



## 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
<b>Totale</b>	<b>2.481.400</b>	<b>1.992.400</b>	<b>4.473.800</b>



## 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
<b>Totale</b>	<b>1.685.700</b>	<b>2.300.200</b>	<b>3.985.900</b>

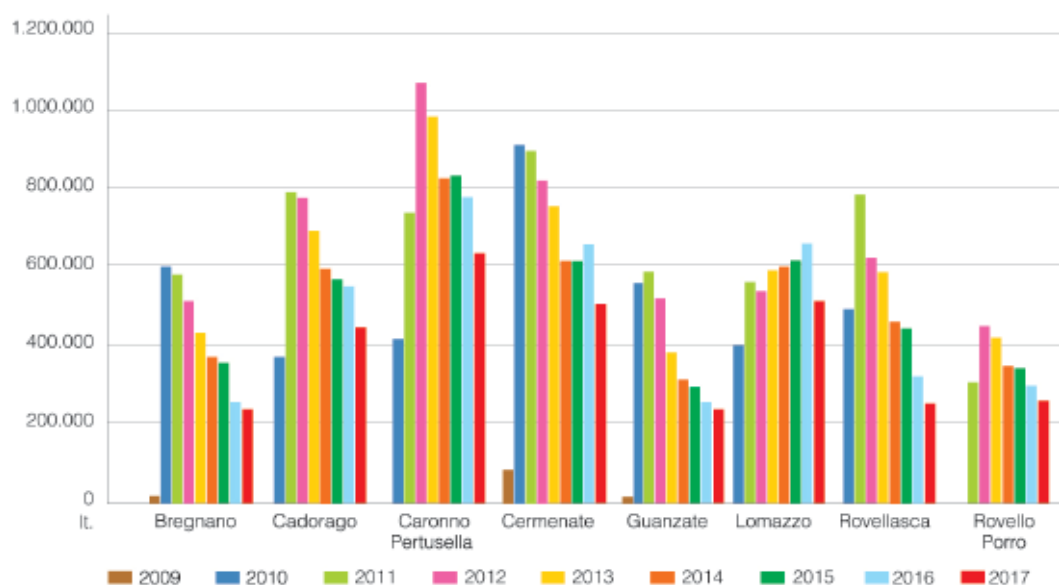


## Rovello Porro

	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
<b>Totale</b>	<b>1.014.800</b>	<b>1.520.400</b>	<b>2.535.200</b>

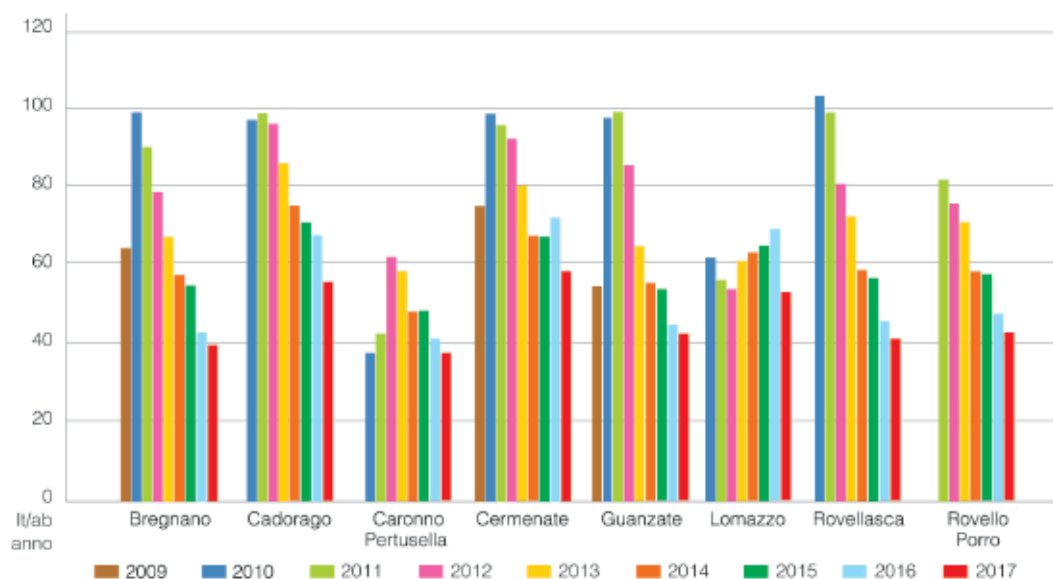


### Prelievi di acqua dagli erogatori pubblici distinti per anno e per Comune



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

Comuni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	65,4	97,7	88,7	77,6	68,3	55,9	53,1	42,8	39,2
Cadorago		96,4	100,3	96,9	85,7	74,6	69,0	65,3	53,5
Caronno Pertusella		36,6	43,6	62,9	57,1	47,7	48,0	41,3	36,0
Ceremate	73,4	97,6	95,6	89,5	79,4	66,9	67,3	73,8	55,9
Guanzate	52,0	94,7	100,6	87,1	65,2	54,7	50,6	43,7	41,5
Lomazzo		60,9	58,2	53,7	61,2	61,8	65,3	70,0	51,7
Rovellasca		104,7	100,7	80,1	71,0	58,4	54,0	45,0	41,2
Rovello Porro			83,7	76,5	69,5	58,2	57,5	48,8	45,9

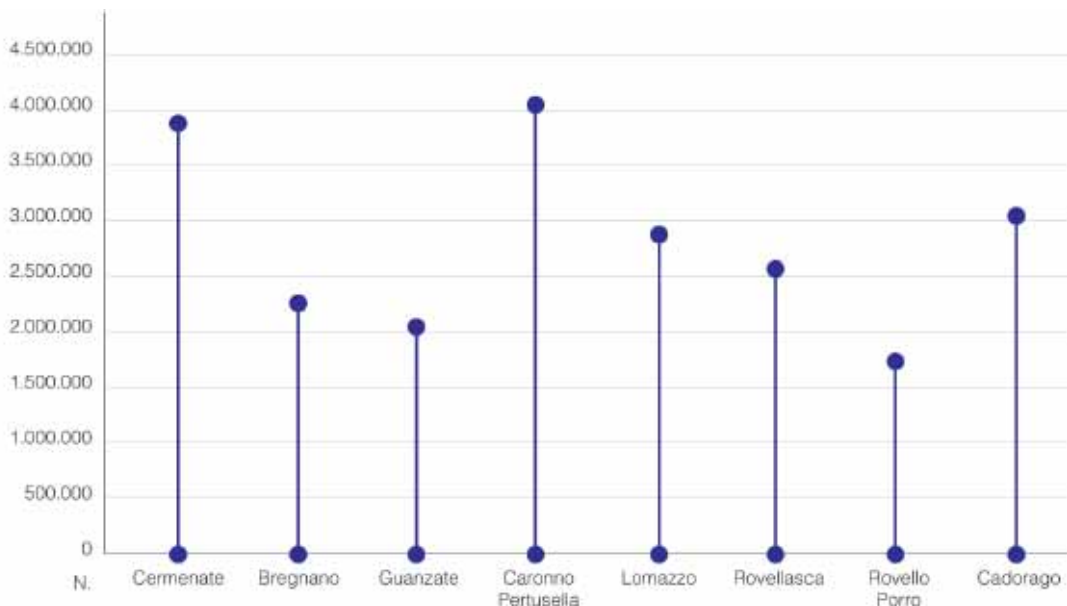


## Le nostre relazioni ambientali

## I risparmi ambientali dalla data di inaugurazione a tutto il 31 dicembre 2017 (stima)

Elementi	U.M.	Totale
Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate	N°	22.787.200
Risparmio di PET per la produzione di bottiglie in plastica non utilizzate	Kg.	683.616
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.	1.278.362
Emissione di CO <sub>2</sub> evitata	Kg.	1.777.402
Consumi di carburanti evitati per il trasporto (gasolio)	Lt.	113.936
Emissioni di CO <sub>2</sub> evitate per il mancato trasporto delle bottiglie	Kg.	298.013

## Bottiglie di plastica da lt. 1,5 risparmiate a tutto il 31 dicembre 2017, distinto per Comune



## 5.5 - Servizio fognatura

Il sistema fognario al 31 dicembre 2017



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°	71.167
Copertura del servizio fognatura	%	96%
Definizione: Percentuale di abitanti totali serviti da fognatura		
Formula: $(\text{abitanti serviti da fognatura})/(\text{abitanti totali}) \times 100$		
Utenze civili	n°	21.657
Utenze industriali	n°	83
Utenze reflui fosse settiche	n°	77
Volumi scaricati: civili (dato escluso il Comune di Saronno)	m <sup>3</sup>	4.201.380
Volumi scaricati: industriali	m <sup>3</sup>	3.009.597
Lunghezza delle reti 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





### 5.5.1 - Le fasi del servizio

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, in generale, 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.

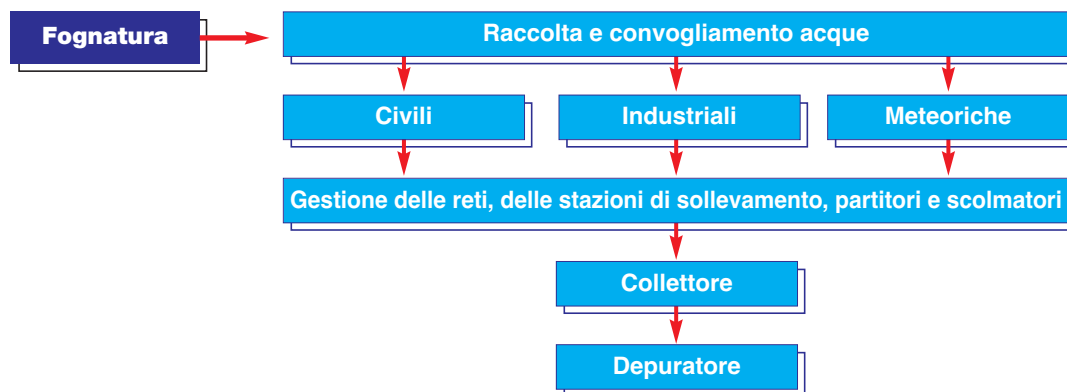
Il refluo trasportato si suddivide in due grandi categorie: le acque nere, che comprendono tutte le acque originate dalle singole utenze e le acque bianche tra le quali si annoverano le acque meteoriche di dilavamento provenienti da tutte le aree aperte quali, strade, parcheggi, tetti, cortili, ecc.

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

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

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.





#### Lunghezza delle reti fognarie comunali e del collettore

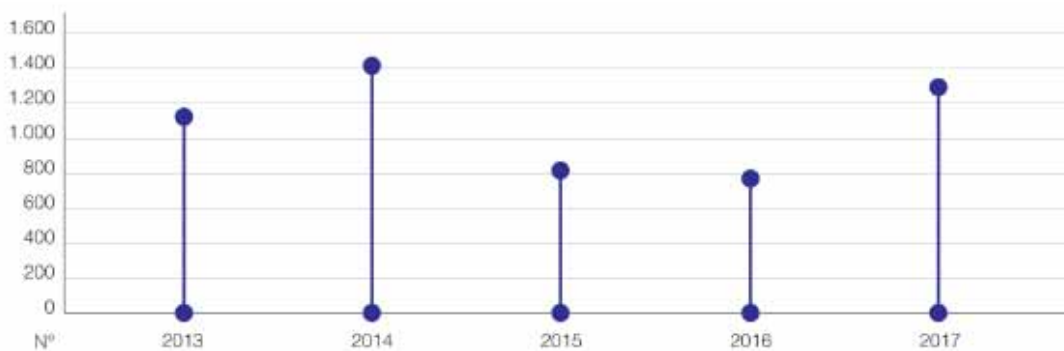
Comuni	Km rete fognaria	Superficie territoriale	Km rete/Superficie territoriale
Bregnano	32,56	6,23	5,23
Cadorago	35,63	7,08	5,03
Caronno Pertusella	74,28	8,6	8,64
Ceremate	47,44	8,08	5,87
Guanzate	30,32	6,92	4,38
Lomazzo	54,88	9,36	5,86
Rovellasca	29,62	3,46	8,56
Rovello Porro	29,65	5,64	5,26
<b>Totale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



## Le nostre relazioni ambientali

## Pozzetti stradali spurgati nel periodo 2013 - 2017

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	60	146	72	86	118
Cadorago	150	138	134	144	182
Caronno Pertusella	330	249	189	42	275
Ceremate	210	259	55	265	127
Guanzate	100	141	128	51	157
Lomazzo	120	191	124	84	178
Rovellasca	100	141	60	66	112
Rovello Porro	90	130	71	48	158
<b>Totale</b>	<b>1.160</b>	<b>1.395</b>	<b>833</b>	<b>786</b>	<b>1.307</b>



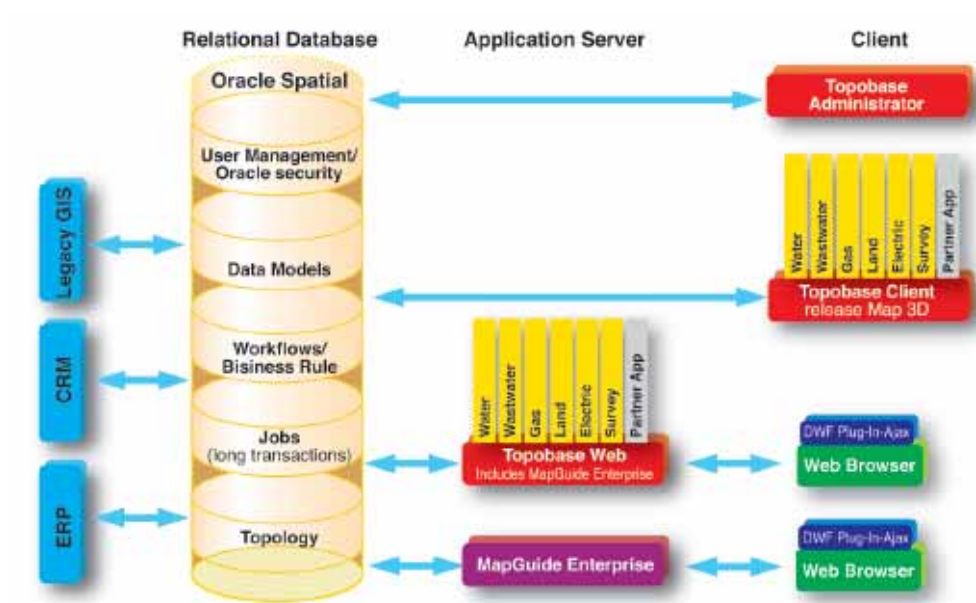
## Pulizia scolmatori e stazioni di sollevamento effettuate nel 2017

Comuni	Scolmatori, stazioni di sollevamento Via, piazza	Tratti Fognari
Bregnano	Risorgimento	Castello, Rampoldi, Carducci
Cadorago	S. Anna, Risorgimento, Pertini	Parini
Caronno Pertusella	Paganini	Asiago
Ceremate	Lavezzari	Plinio
Guanzate		Mazzini, Libertà
Lomazzo		Mameli, Del Seprio
Rovellasca		Marconi, Montegrappa, Giovio
Rovello Porro	Cadorna	Dante, Madonna

## 5.6 - Gestione cartografica delle reti

La gestione delle reti di acquedotto e fognatura viene effettuata con l'utilizzo di programmi informatici. Lo scopo di questo strumento è favorire la gestione dei servizi e la programmazione operativa degli interventi.

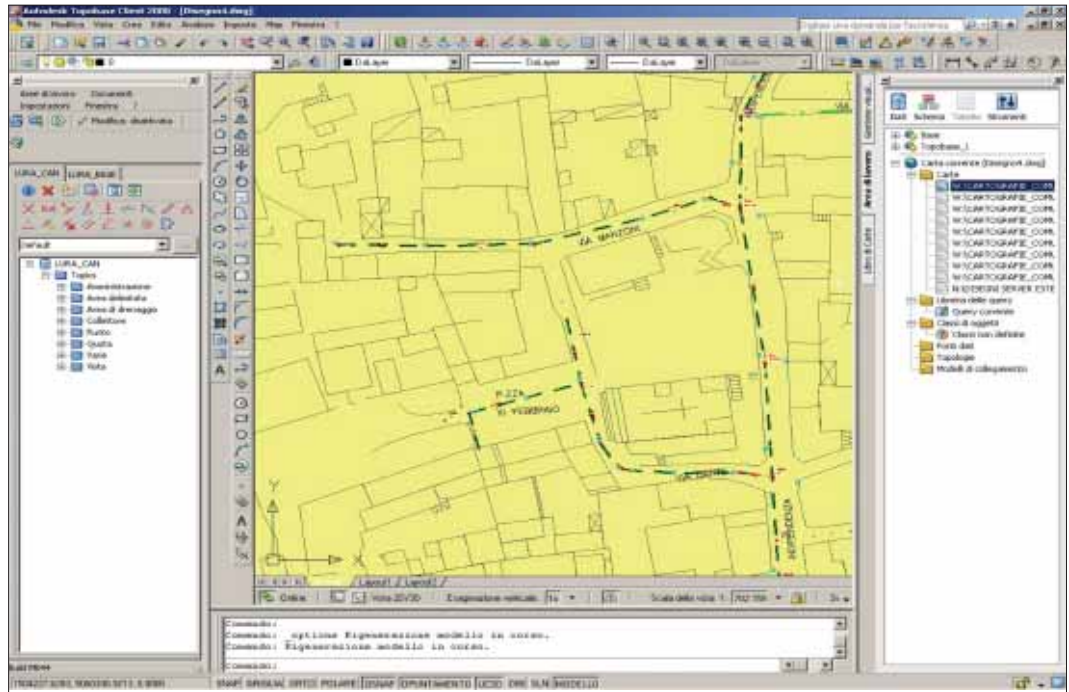
### L'architettura del sistema



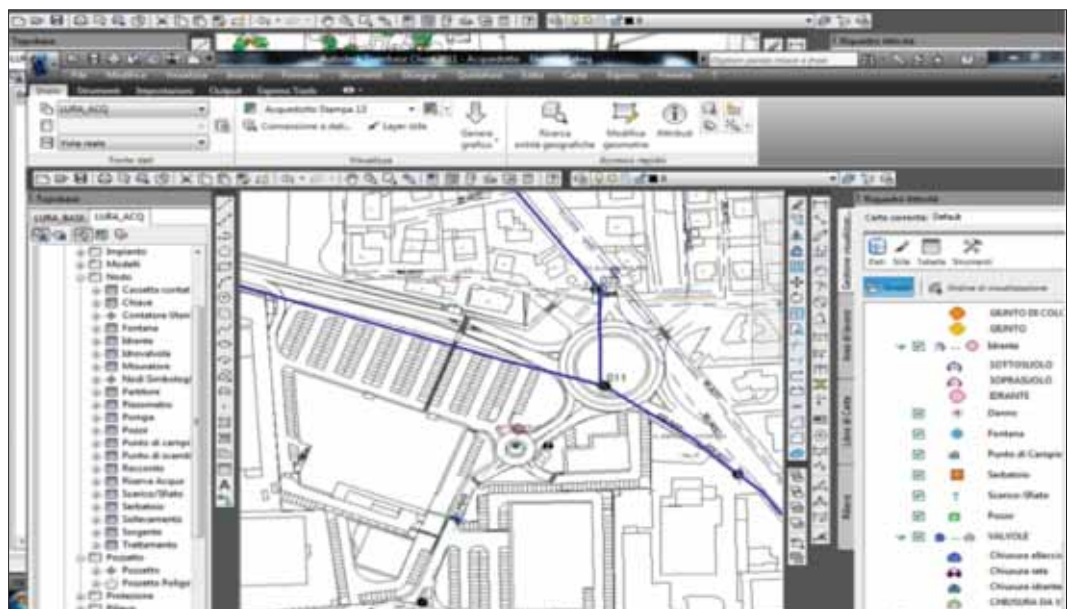
La piattaforma della rete cartografica delle reti, fornendo una "fotografia", consente di avere in tempo reale l'effettiva situazione delle reti in modo da pianificare e coordinare la realizzazione degli interventi nel sottosuolo.

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

Le nostre relazioni ambientali



Comune di Bregnano – Stralcio planimetrico fognatura

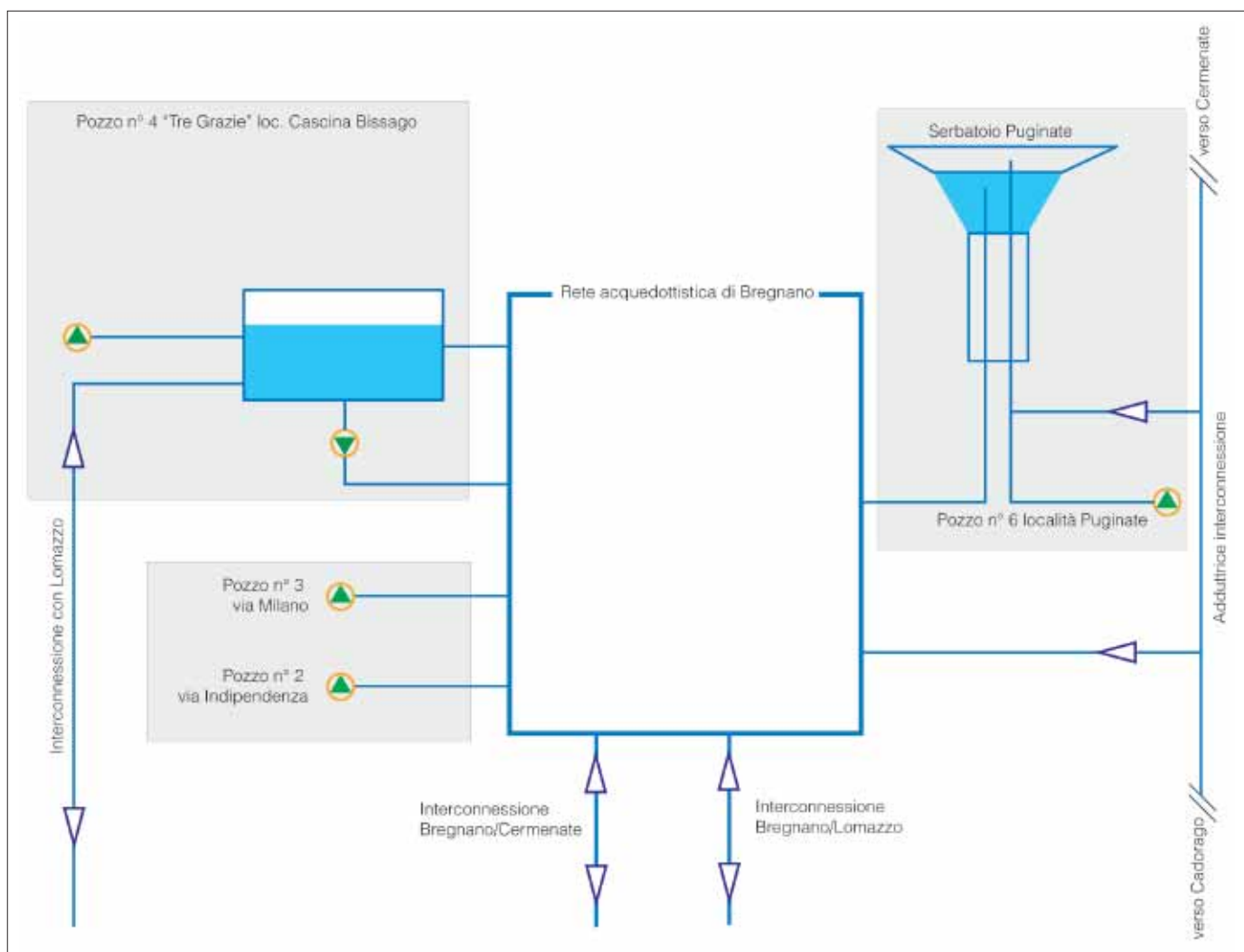


Stralcio planimetrico acquedotto

## 5.7 - Dati del servizio acquedotto e fognatura distinti per Comune

### Bregnano

Rete acquedottistica



#### Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	4
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	36,4

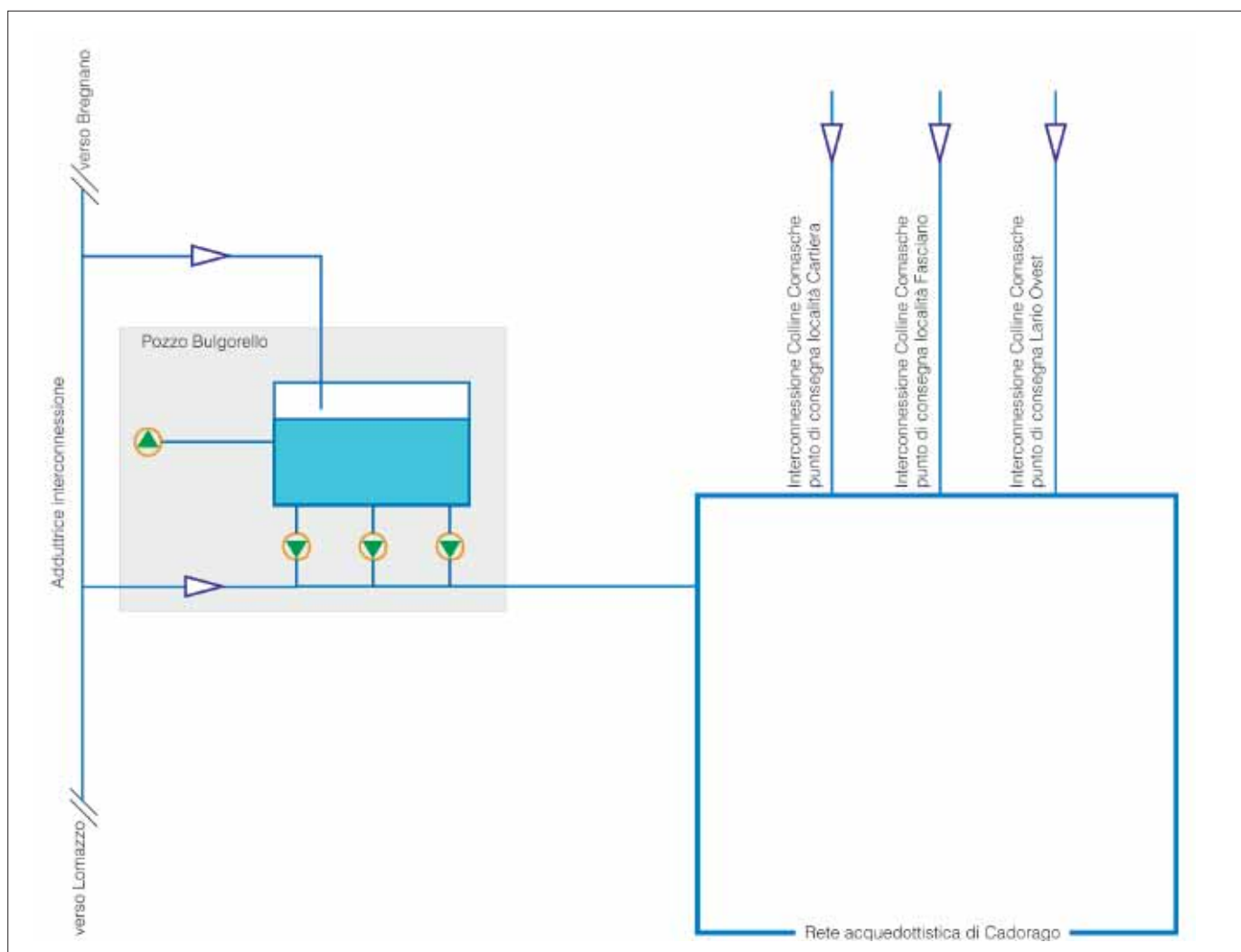
#### Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	32,5
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

Le nostre relazioni ambientali

**Cadorago**

Rete acquedottistica



**Rete acquedottistica**

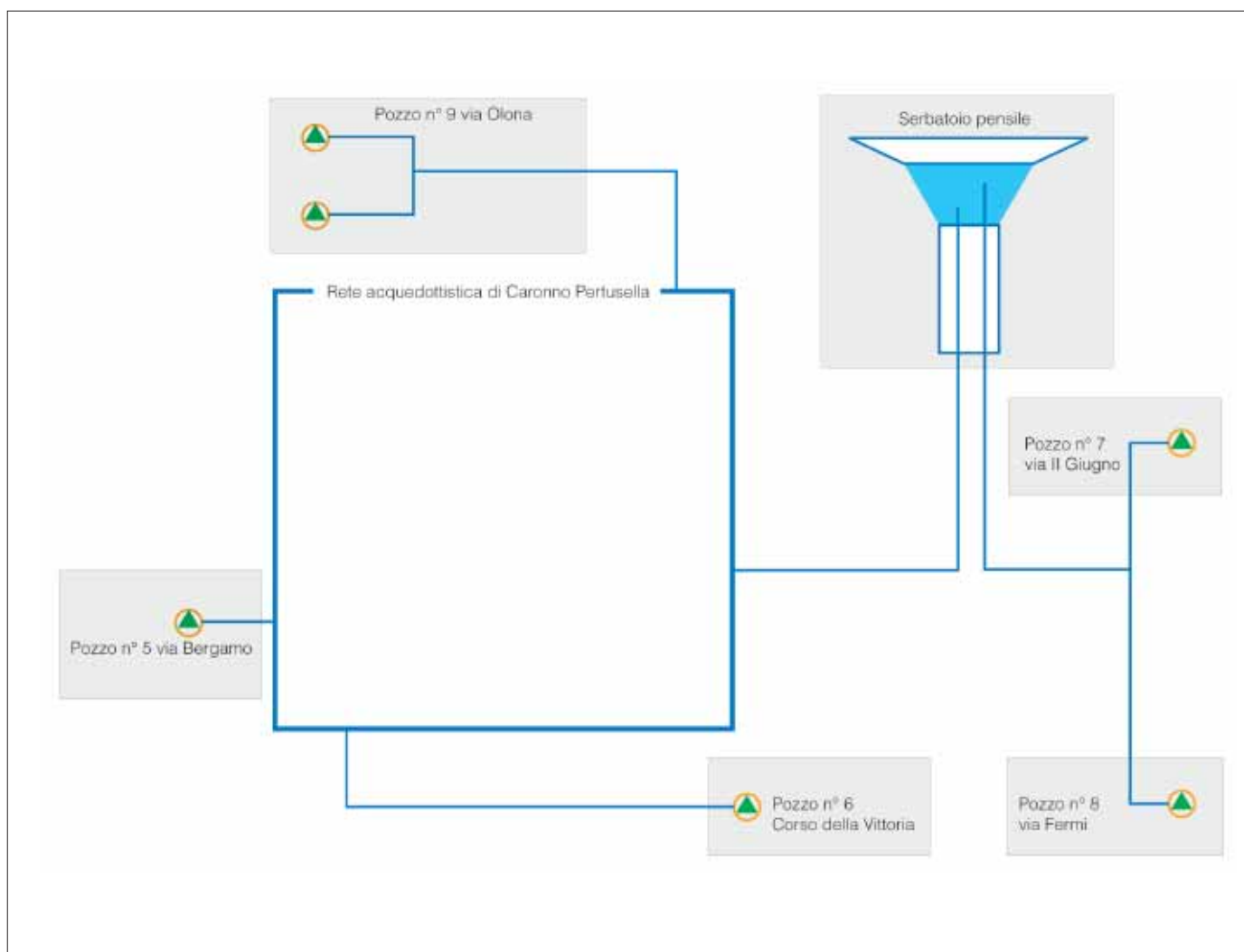
Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	14
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	3
Sviluppo della rete	km.	43,8

**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	35,6
Popolazione servita	%	94
Stazioni di sollevamento	n.	4

**Caronno Pertusella**

Rete acquedottistica

**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	77,13

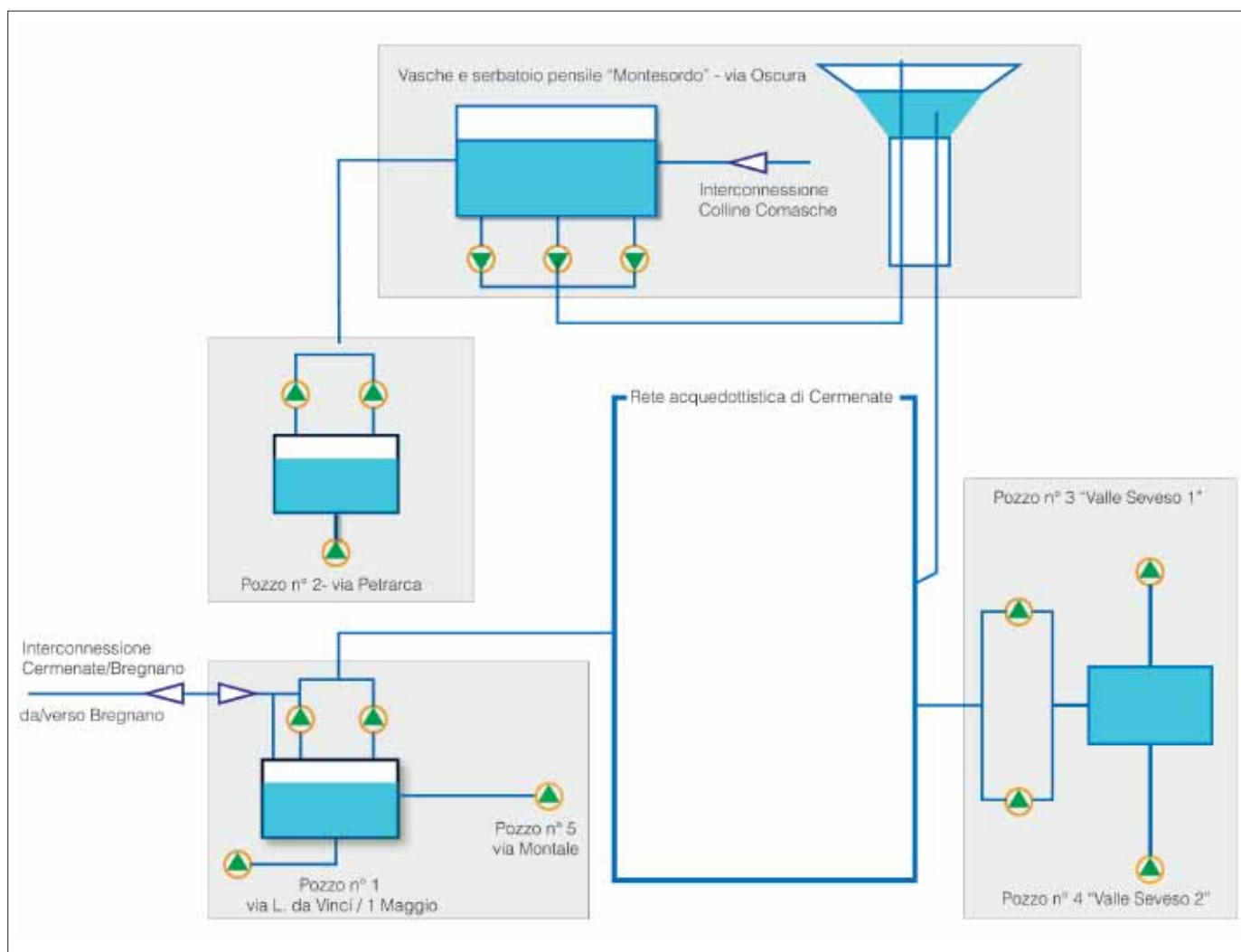
**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	74,3
Popolazione servita	%	93
Stazioni di sollevamento	n.	4



**Ceremate**

Rete acquedottistica



**Rete acquedottistica**

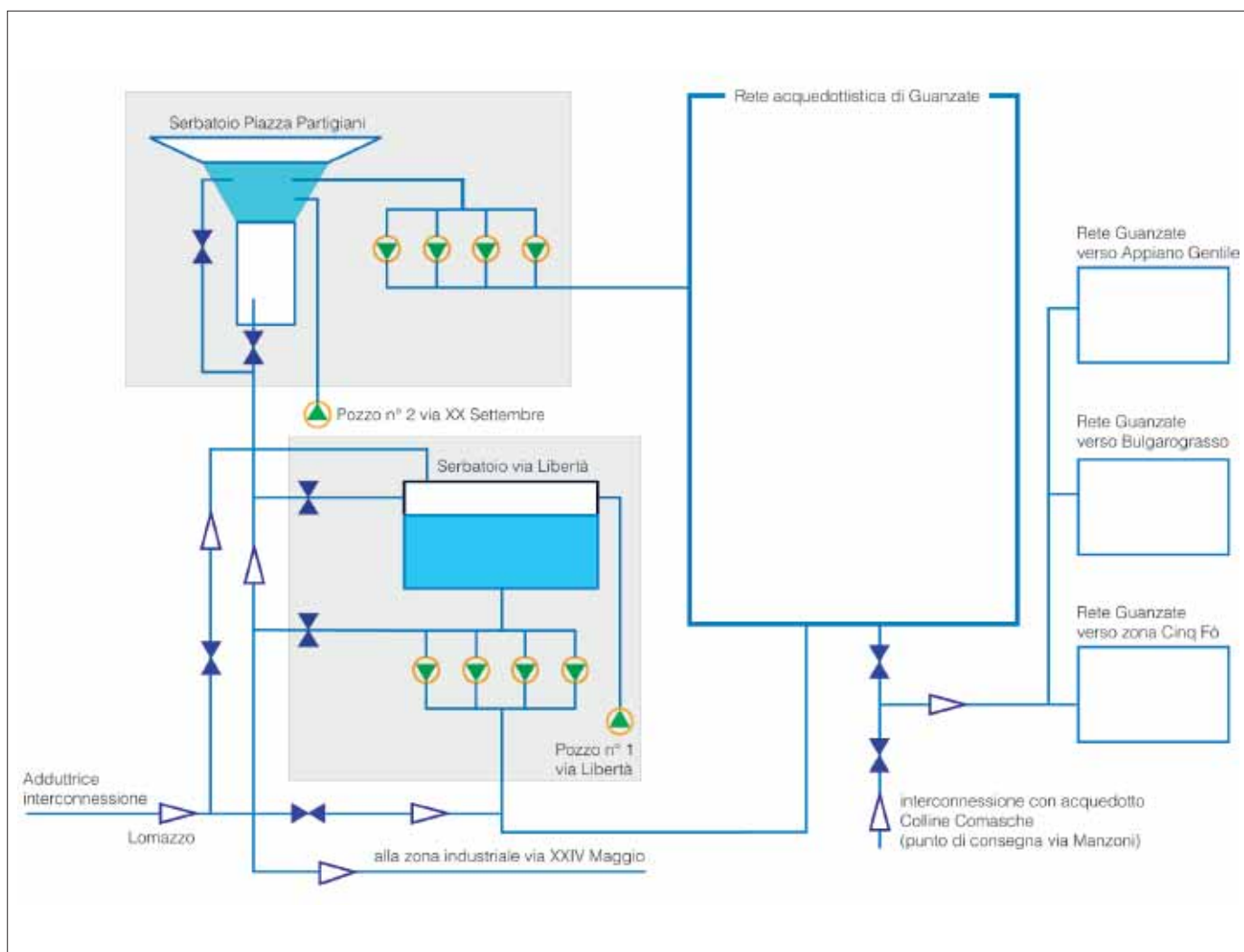
Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	1
Sviluppo della rete	km.	52,4

**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	47,4
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

## Guanzate

Rete acquedottistica



### Rete acquedottistica

Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	2
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	2
Sviluppo della rete	km.	37,8

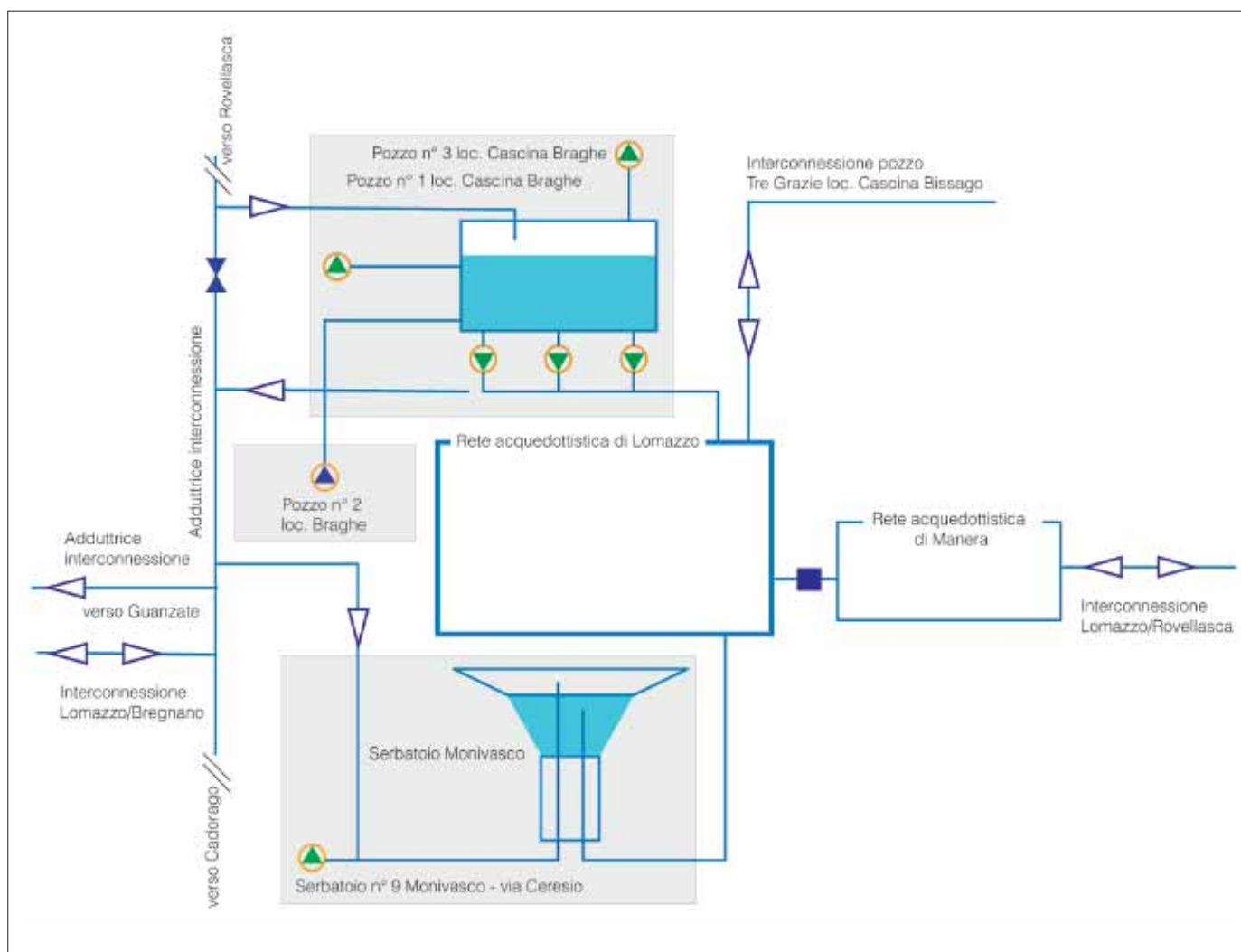
### Rete fognaria

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	30,3
Popolazione servita	%	96
Stazioni di sollevamento	n.	3

Le nostre relazioni ambientali

**Lomazzo**

Rete acquedottistica



**Rete acquedottistica**

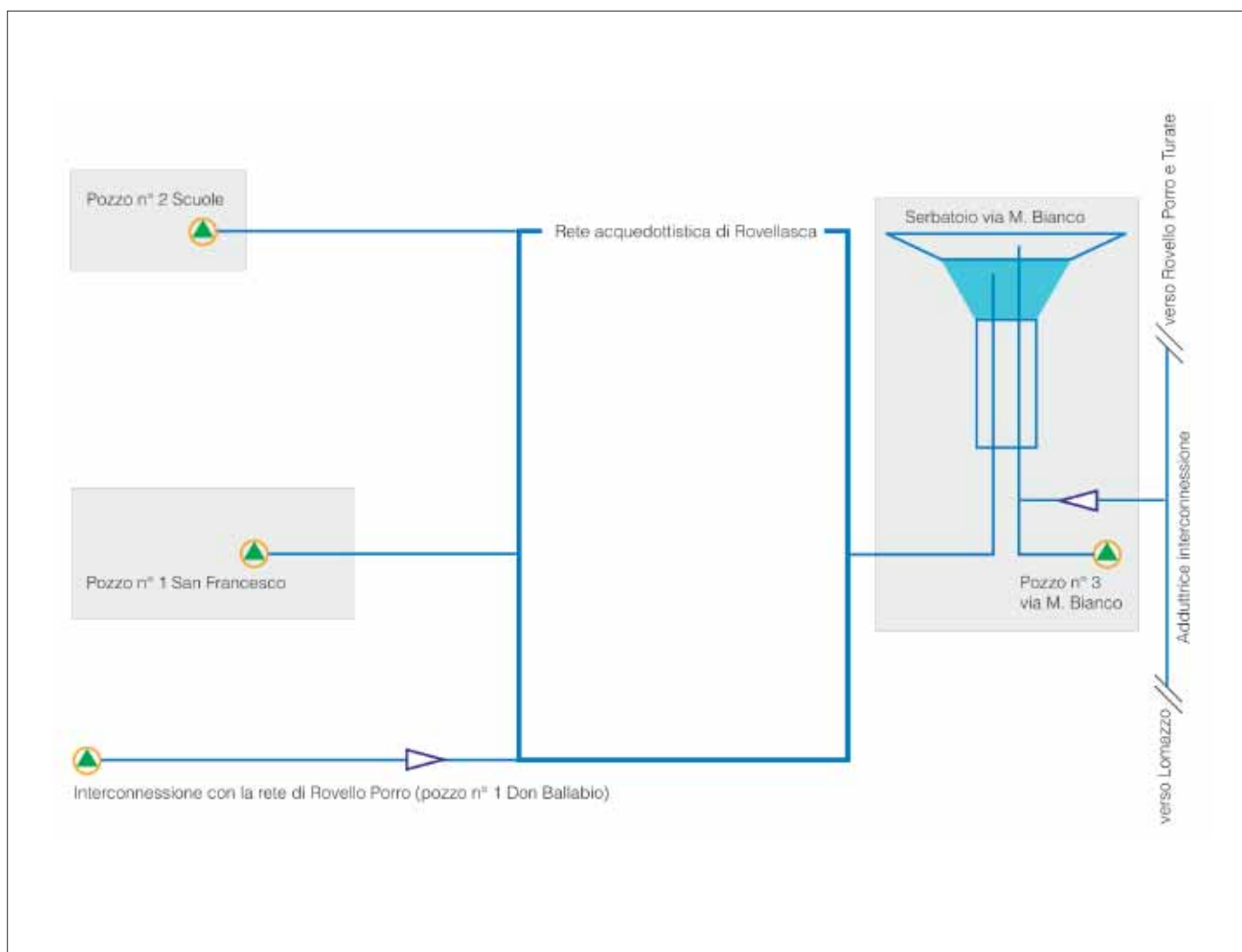
Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	5
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	46,8

**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	54,9
Popolazione servita	%	97
Stazioni di sollevamento	n.	2

**Rovellasca**

Rete acquedottistica

**Rete acquedottistica**

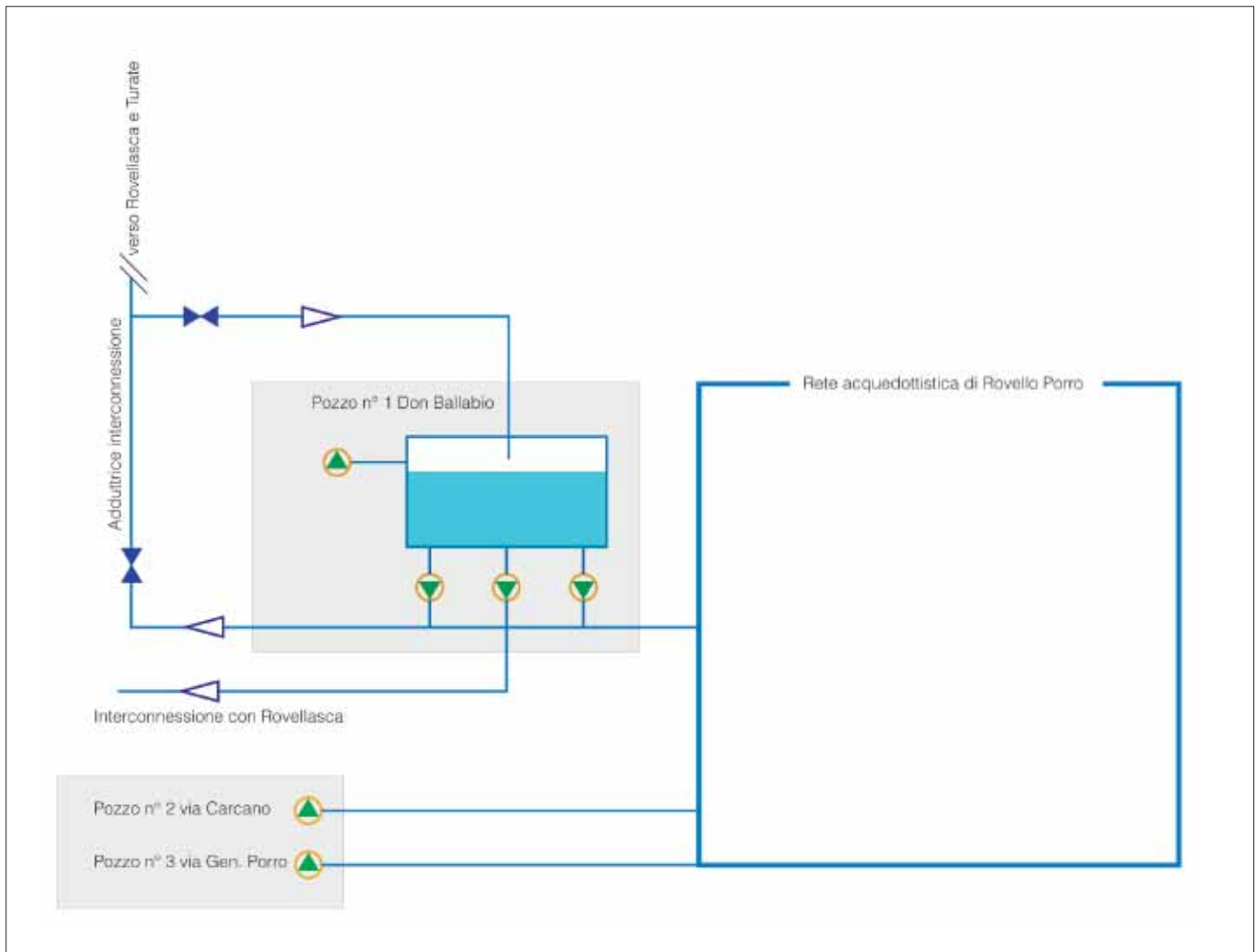
Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	31,2

**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	29,6
Popolazione servita	%	98
Stazioni di sollevamento	n.	-

**Rovello Porro**

Rete acquedottistica



**Rete acquedottistica**

Indicatori	u.m.	2017
Pozzi in esercizio	n.	3
Punti di consegna da approvvigionamenti esterni	n.	-
Sviluppo della rete	km.	38,4

**Rete fognaria**

Indicatori	u.m.	2017
Sviluppo della rete	km.	29,6
Popolazione servita	%	99
Stazioni di sollevamento	n.	1

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

### 5.8.1 - Il sistema depurativo

Elementi	Valore	
Comuni serviti	n°	9
Popolazione residente	n°	110.587
Copertura del servizio depurazione		
Definizione: Percentuale di abitanti residenti totali serviti da depurazione		
Formula: $(\text{abitanti serviti da depurazione})/(\text{abitanti totali}) \times 100$	%	96%
Utenze civili	n°	21.657
Utenze industriali	n°	83
Utenti servizio trattamento reflui delle fosse settiche	n°	77
Abitanti equivalenti attività produttive	n°	106.479
Acqua trattata (depurata)	m <sup>3</sup>	12.091.928

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 dissolubilizzazione o degrassatura, per liberare i liquami dalle sostanze più grossolane



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



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

## 5.8.2 - Le fasi del processo depurativo

È articolato nelle seguenti fasi.

### Linea trattamento acque

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



### 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 Cogenerazione elettrica	il fango estratto dai digestori secondari viene separato dall'acqua 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.

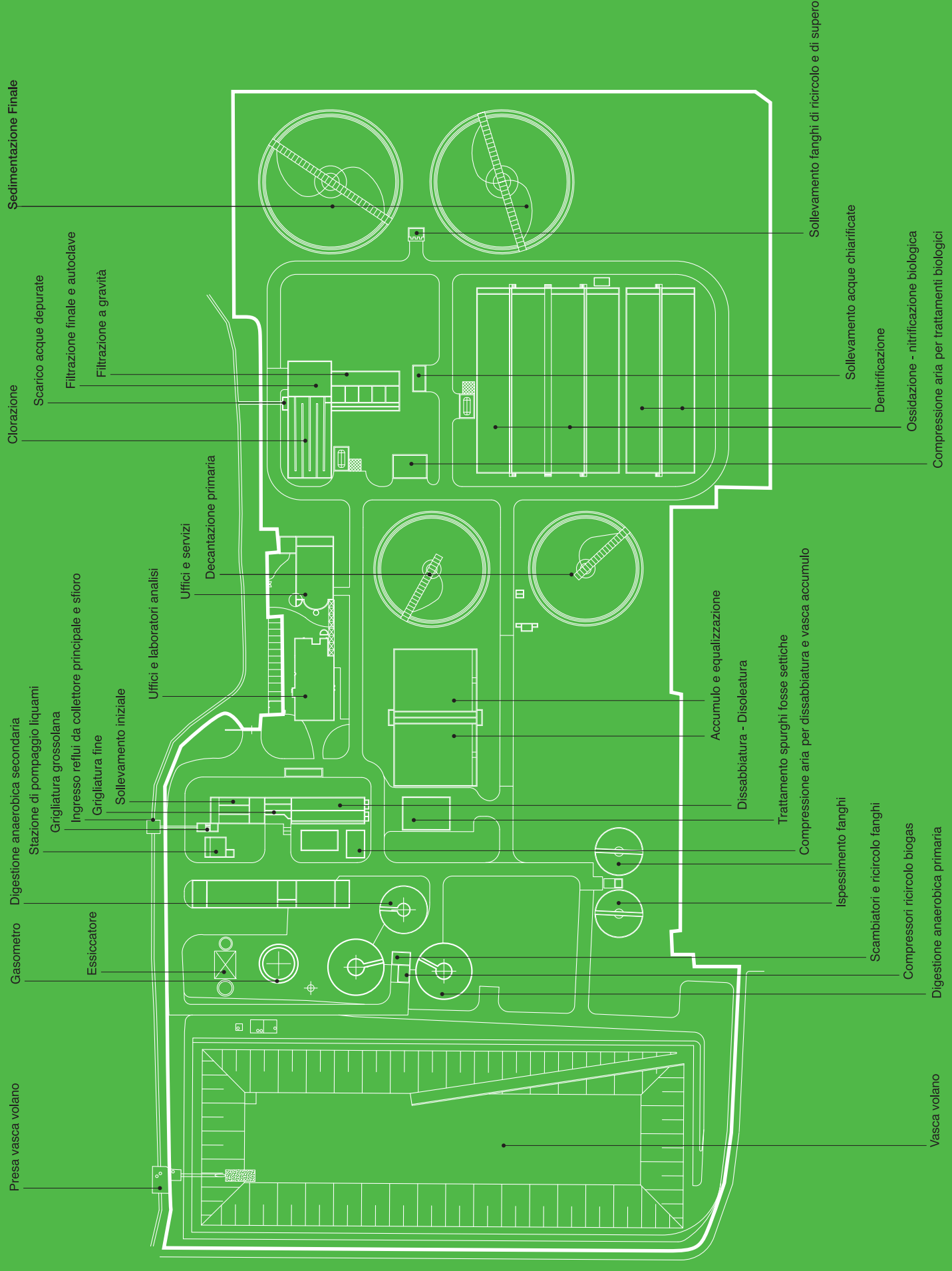
### Laboratorio

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







Sedimentazione Finale

Clorazione

Digestione anaerobica secondaria

Gasometro

Preso vasca volano

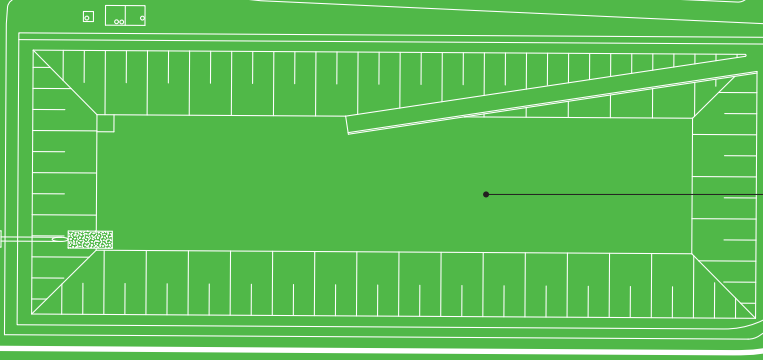
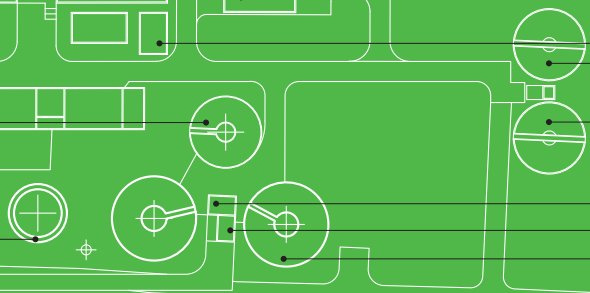
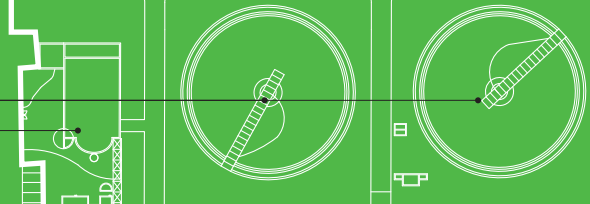
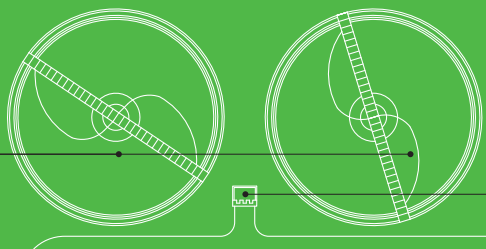
Scarico acque depurate  
Filtrazione finale e autoclave  
Filtrazione a gravità

Stazione di pompaggio liquami  
Grigliatura grossolana  
Ingresso reflui da collettore principale e sfioro  
Grigliatura fine  
Sollevamento iniziale

Essiccatore

Uffici e servizi  
Uffici e laboratori analisi

Decantazione primaria



Accumulo e equalizzazione  
Dissabbiatura - Disoleatura

Trattamento spurgli fosse settiche  
Compressione aria per dissabbiatura e vasca accumulo

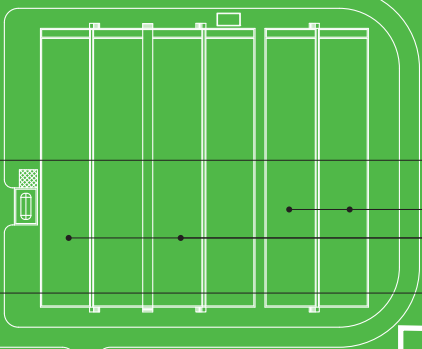
Ispezzimento fanghi

Scambiatori e ricircolo fanghi

Compressori ricircolo biogas

Digestione anaerobica primaria

Vasca volano



Sollevamento fanghi di ricircolo e di supero

Sollevamento acque chiarificate

Denitrificazione

Ossidazione - nitrificazione biologica

Compressione aria per trattamenti biologici

### 5.8.3 - I parametri di prestazione

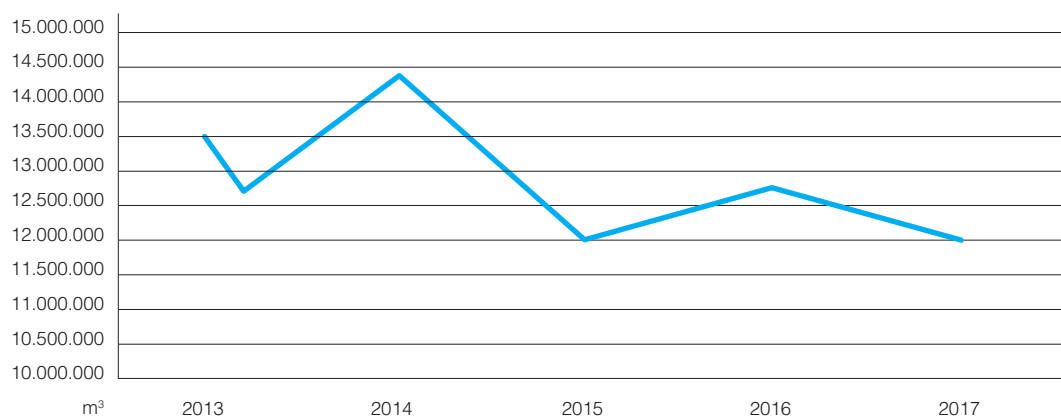
#### Volumi di acqua trattati

Elementi	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017
Acque depurate	m <sup>3</sup>	13.187.156	14.298.776	12.049.830	12.836.626	12.091.928

L'andamento dei volumi trattati è sensibilmente influenzato, oltre che dagli scarichi civili ed industriali, dalle precipitazioni meteoriche registrate.

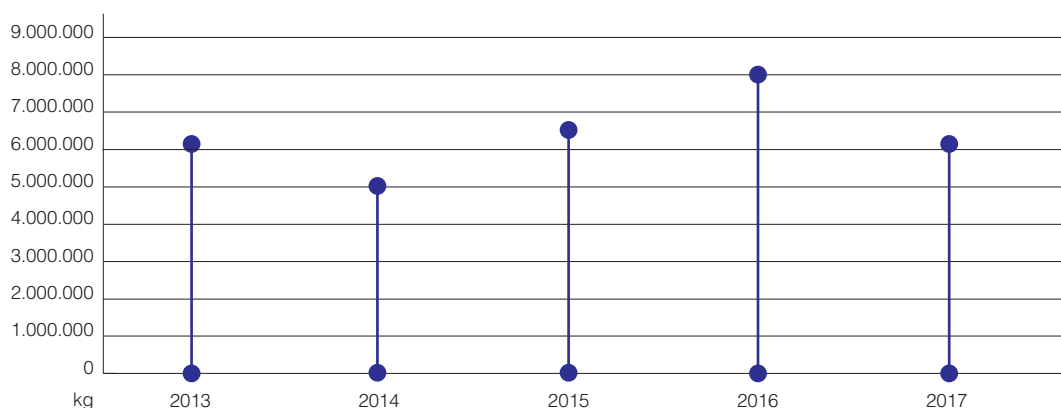
#### Inquinanti Rimossi

COD	ton	3.607	3.043	3.026	4.815	4.289
BOD	ton	2.181	1.842	1.977	3.018	2.810
Azoto Totale	ton	319	286	295	359	369
Solidi Sospesi	ton	1.220	967	882	1.793	1.412
Tensioattivi	ton	44	39	43	49	44
Fosforo Totale	ton	44,2	37,2	43,4	57,4	49,6



#### Fanghi prodotti dall'attività di depurazione

Anno	Fanghi disidratati	Fanghi essiccati	Totale fanghi
		Kg.	
2013	6.135.560	47.100	6.182.660
2014	4.651.380	233.440	4.884.820
2015	6.532.620	0	6.532.620
2016	7.978.960	0	7.978.960
2017	6.467.490	0	6.467.490



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

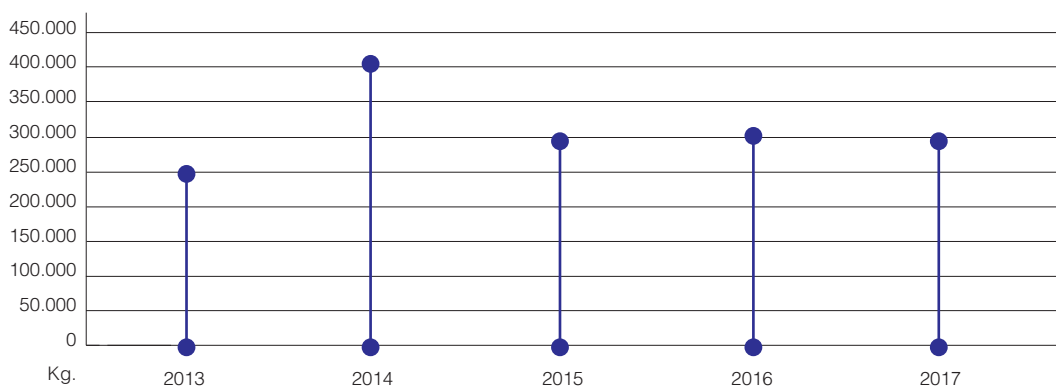
## Le nostre relazioni ambientali

Il valore registrato nel 2016 comprende la pulizia straordinaria della vasca volano che ha inciso per kg. 1.177.400, mentre nel 2017 la pulizia della vasca volano ha inciso per kg. 178.030.

L'impianto di essiccamento non è stato utilizzato per l'indisponibilità degli impianti di riutilizzo del fango essiccato. A partire dalla seconda metà del 2017 si sono registrati consistenti lievitazioni nelle quotazioni per il trattamento dei fanghi in agricoltura, circostanza questa che imporrà una valutazione dei costi/benefici per la rimessa in esercizio nel corso del 2018 dell'impianto di essiccamento in relazione ad eventuali possibilità di avviare il fango secco ad impianti di riutilizzo.

## Grigliati prodotti dall'attività di depurazione

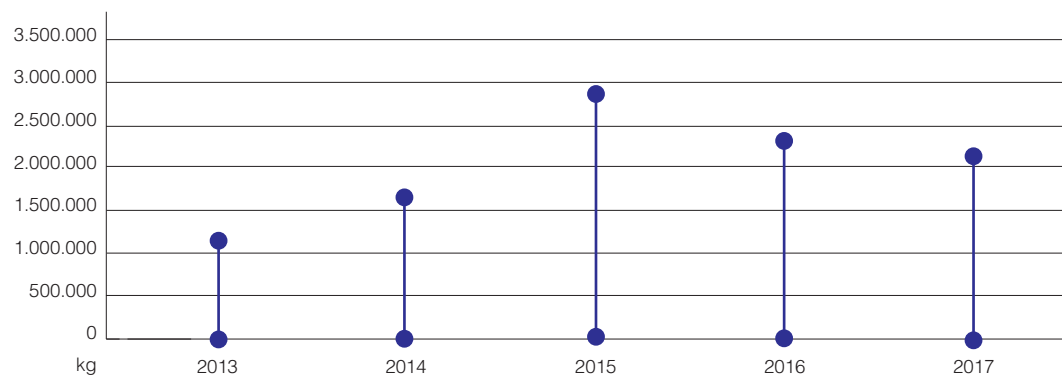
Anno	Kg.
2013	259.220
2014	412.860
2015	291.520
2016	307.980
2017	294.840



## Sabbie prodotte dall'attività di depurazione

Anno	Kg.
2013	1.179.360
2014	1.662.880
2015	2.887.670
2016	2.330.060
2017	2.204.880

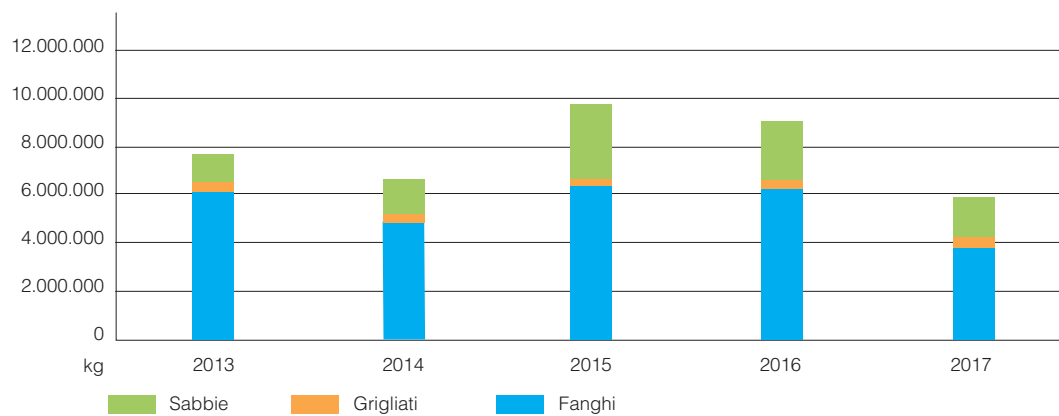
Il quantitativo di sabbie smaltite è strettamente connesso all'andamento dei conferimenti del servizio bottini. Concorre inoltre a determinare il quantitativo di sabbie, l'utilizzo delle piazzole di lavaggio autobotti.



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

Anno	Fanghi	Grigliati	Sabbie	Totale
Kg.				
2013	6.182.660	259.220	1.179.360	7.621.240
2014	4.884.820	412.860	1.662.880	6.960.560
2015	6.532.620	291.520	2.887.670	9.711.810
2016	7.978.960	307.980	2.330.060	10.617.000
2017	6.467.490	294.840	2.204.880	8.967.210

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



### 5.8.4 - Le risorse utilizzate

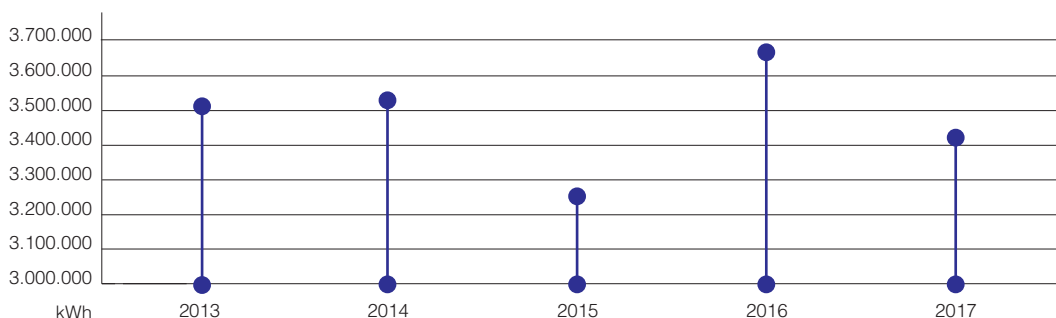
#### Energia elettrica

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

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

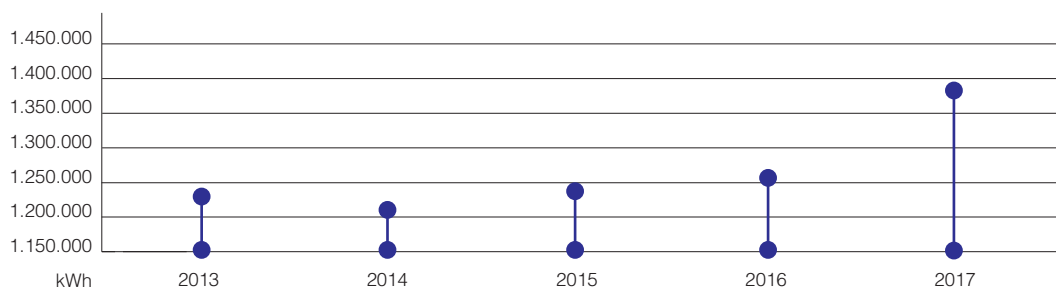
Anni	Kwh
2013	3.512.100
2014	3.524.700
2015	3.264.737
2016	3.667.745
2017	3.420.034



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

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

Anni	Kwh
2013	1.230.000
2014	1.206.400
2015	1.240.080
2016	1.253.600
2017	1.389.600



**Consumo di energia elettrica per m3 di acqua trattata**

<b>Anno</b>	<b>M<sup>3</sup> anno di acqua trattata</b>	<b>Kwh acquistati</b>	<b>Consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata Kwh/m<sup>3</sup></b>
2013	13.187.156	3.512.100	0,266
2014	14.298.776	3.524.700	0,247
2015	12.049.830	3.264.737	0,271
2016	12.836.626	3.667.745	0,286
2017	12.091.928	3.420.034	0,283

**Combustibili**

<b>Elementi</b>	<b>U.M.</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Metano per processo	m <sup>3</sup>	10.951	40.577	7.656	6.261	74
Metano per riscaldamento palazzine uffici	m <sup>3</sup>	30.711	23.667	26.465	24.279	22.935

**Carburanti per veicoli aziendali**

<b>Elementi</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Carburante veicoli (lt.)	16.602	15.074	15.182	15.661	14.400
Metano (kg.)	550	1.942	2.723	1.984	2.633
Km. percorsi	209.950	213.480	217.536	205.892	217.132

**Acqua potabile**

<b>Anno</b>	<b>Totale</b>
2013	10.004
2014	15.532
2015	16.137
2016	15.980
2017	4.361

## Le nostre relazioni ambientali

## Materie prime e sostanze pericolose

Categoria omogenea di materie prime	2013	2014	2015	2016	2017	Fase del processo
	m <sup>3</sup>					
Soda 30 %	3,7	8,0	4,5	5,65	5,6	Impianto reflui esterni
Clorito di Sodio 7,5%	1,8	2,8	1,5	1,5	1,35	Impianto reflui esterni
Acido cloridrico 9%	2,6	3,1	3,3	1,7	1,9	Impianto reflui esterni
Soda 30 %	5,8	11,2	13,5	12,2	4,2	Ispessimento fanghi
Ipoclorito di sodio 14-15%	98	175	162	156	157	Disinfezione finale
Polielettrolita cationico	46,1	32,9	38,9	45,6	46,5	Disidratazione fanghi
Antischiuma	0,55	0,52	1,0	1,12	1,05	Uscita impianto principale
kg.						
Policloruro di alluminio	1.241.740	1.179.740	1.269.590	818.535	677.500	Sedimentazione secondaria
Soluzioni carboniose	148.630	370.450	436.204	625.100	724.940	Sezione ossidazione

Il consumo di policloruro di alluminio è strettamente legato al processo di rimozione del fosforo. L'incremento dell'utilizzo delle soluzioni carboniose è invece riconducibile alla necessità di fornire un maggiore carico organico all'impianto a fronte del minor carico dovuto alla crisi produttiva di diverse aziende. Inoltre il dosaggio è strettamente connesso alla concentrazione di COD. Per gli altri parametri si rileva un sostanziale allineamento ai consumi degli anni precedenti.

## Reagenti del laboratorio

Elementi	U.M.	2013	2014	2015	2016	2017
Acido Nitrico	Lt.	16	10	12	11	14
Acido Solforico	Lt.	64	66	54	6	2
Bicromato di Potassio	Lt.	20	22	16	2	-
Argento Solfato	Gr.	600	500	500	100	-
Mercurio Solfato	Kg.	2	1,75	1,5	-	-
Ferro Ammonio Solfato-Oso	Kg.	1,2	1	1	-	-

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

## 5.8.5 - Le emissioni

### Rifiuti: Fanghi, sabbie e grigliato

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

Elementi	U.M.	2013	2014	2015	2016	2017
Fanghi	Kg.	6.182.660	4.884.820	6.532.620	7.978.960	6.467.490
Sabbie	Kg.	1.179.360	1.662.880	2.887.670	2.330.060	2.204.880
Grigliato	Kg.	259.220	412.860	291.520	307.980	294.840

Variazione nella produzione dei rifiuti periodo 2015-2016

Elementi	u.m.	2016	2017	Variazione assoluta	Variazione percentuale
Fanghi	Kg.	7.978.960	6.467.490	-1.511.470	-18,94%
Sabbie	Kg.	2.330.060	2.204.880	-125.180	-5,37%
Grigliato	Kg.	307.980	294.840	-13.140	-4,27%

Gli altri rifiuti prodotti sono stati:

Tipo rifiuto	2013	2014	2015	2016	2017
			<b>Kg.</b>		
Oli esausti	1.290	950	440	980	840
Olio dielettrico	3.380	-	500	-	-
Cartucce	30	34	12	5	25
Kit esausti	37	40	105	65	157
Apparecchiature fuori uso	540	5.240	-	180	-
Contenitori grasso	655	120	340	330	-
Ferro e acciaio	10.940	1.980	6.220	6.660	6.720
Rifiuti contenenti Hg	240	320	430	-	150
Assorbenti materiali filtranti	165	-	-	-	-
Carbone esausto *	4.360	45.860	11.220	7.820	73.880
Rame, bronzo, ottone	522	857	1.360	800	1.200
Catalizzatori esausti	40	30	40	70	-
Rifiuti che devono essere raccolti con precauzioni particolari per evitare infezioni (piastre laboratorio)	54	75	102	100	104
Carta e cartone	600	2.200	3.880	2.300	1.860
Filtri	450	140	-	130	-
Materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	305	20	-	200	-
Apparecchi fuori uso contenenti componenti pericolosi	125	60	-	-	-
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	1.380	-	-	-	-

\*Rifiuto smaltito per l'attività di gestione delle reti

Per il 2017 si rileva una sostanziale stabilità nella produzione di rifiuti, si rileva solo il massiccio smaltimento dei carboni derivanti dalle reti esterne a seguito del cambio degli stessi per esaurimento.



## Le nostre relazioni ambientali

## Emissione Gas ad effetto serra

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

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

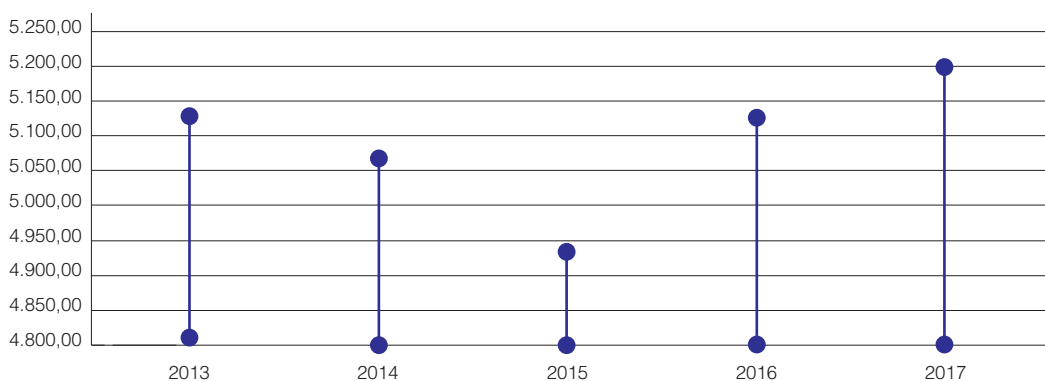
- Biossido di carbonio (CO<sub>2</sub>): derivante dal consumo di biogas e gasolio nelle caldaie, nel motore a gas e dal consumo di energia elettrica acquisita dalla rete nazionale;
- Ossido di Azoto (Nox): derivante dalla combustione nelle caldaie e nel motore a gas;
- Metano (CH<sub>4</sub>): derivante 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 CO<sub>2</sub> prodotte:

Componenti	2013	2014	2015	2016	2017
Energia elettrica impianto	1.898,5	1.905,3	1.764,8	1.982,6	1.848,7
Energia da biogas	1.034,6	978,8	977,2	984,2	1.138,4
Energia da biogas in torcia	314,9	5,3	6,5	6,2	100,4
Combustibile per autotrazione	43,8	39,8	40,1	41,3	38,0
Metano	83,7	129,1	68,6	61,4	46,1
Energia elettrica reti	3.102,5	2.980,1	3.058,3	3.043,5	3.261,9
Fango essiccato combusto in cemeniteria	-	207,8	-	-	-
Metano per autotrazione	1,8	4,5	5,9	4,7	6,09
<b>Totale emissioni</b>	<b>6.479,8</b>	<b>6.256,0</b>	<b>5.921,3</b>	<b>6.123,9</b>	<b>6.439,6</b>

È opportuno precisare che l'anidride carbonica emessa da fonte rinnovabile (Biogas e fango essiccato) sia convenzionalmente da considerarsi pari a "0", pertanto il resoconto finale della CO<sub>2</sub> realmente emessa risulta:

Totale emissioni CO <sub>2</sub> (T)	2013	2014	2015	2016	2017
	<b>5.130,3</b>	<b>5.058,7</b>	<b>4.937,6</b>	<b>5.133,5</b>	<b>5.200,8</b>

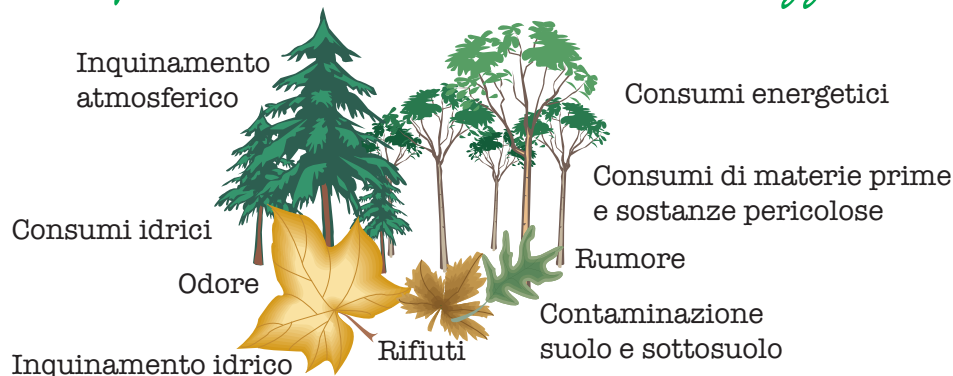
Tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse

Il dato 2017, sebbene abbia visto una diminuzione della CO<sub>2</sub> emessa dall'impianto, risulta in leggero aumento per i maggiori consumi energetici delle reti esterne.

### 5.8.6 - 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:

#### *Impatti ambientali diretti analizzati*



#### 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
2013	1	1	6	2	4,6	5,4	4,6	3,7	1,5
2014	3	1	6	2	4,6	5,4	4,6	3,7	1,5
2015	2	1	8	2	4,6	5,4	4,6	3,7	1,5
2016	3	2	8	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5
2017	3	2	4	2	4,6	5,4	4,6	3	1,5

Come già per l'anno 2016, anche per l'anno 2017 risulta sostanzialmente invariata la significatività degli impatti analizzati.

#### Gli impatti ambientali indiretti

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

L'analisi degli impatti indiretti ha messo in evidenza la significatività di alcuni di questi a cui corrisponde, nei confronti degli operatori economici che effettuano attività per conto di Lura Ambiente, una puntuale azione informativa, preventiva e di controllo.



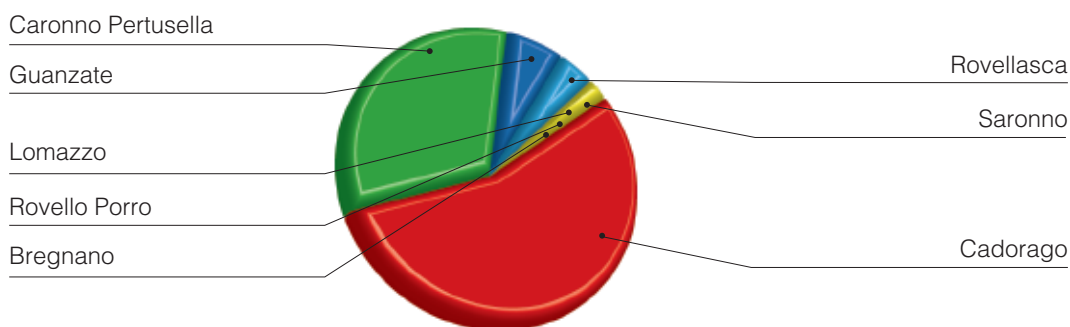
## 5.9 - Abitanti equivalenti attività produttive

Gli abitanti equivalenti costituiscono l'unità di misura utilizzata nel campo della depurazione delle acque reflue per uniformare le stime dei carichi inquinanti di natura organica prodotti dagli abitanti residenti, 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 2017

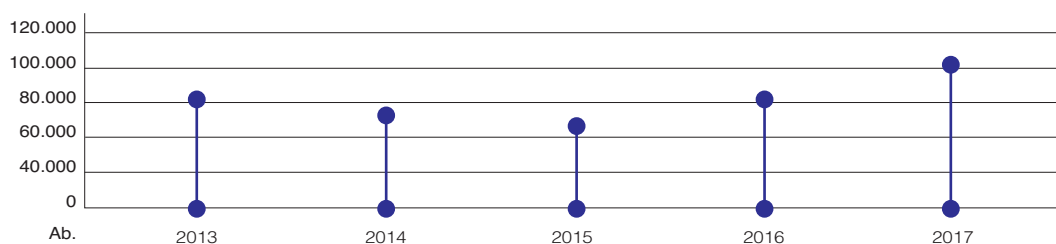
Comune	Abitanti Equivalenti Attività produttive
Bregnano	8
Cadorago	62.105
Caronno Pertusella	36.501
Cermenate	0
Guanzate	4.742
Lomazzo	47
Rovellasca	2.662
Rovello Porro	12
Saronno	402
<b>Totale</b>	<b>106.479</b>

### Ripartizione per Comune degli abitanti equivalenti delle attività produttive anno 2017



### Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

Anno	Abitanti equivalenti attività produttive	Variazione assoluta su anno precedente	Variazione percentuale su anno precedente
2013	83.118		
2014	70.861	-12.257	-14,75%
2015	67.138	-3.723	-5,25%
2016	87.911	20.773	30,94%
2017	106.479	18.567	21,12%

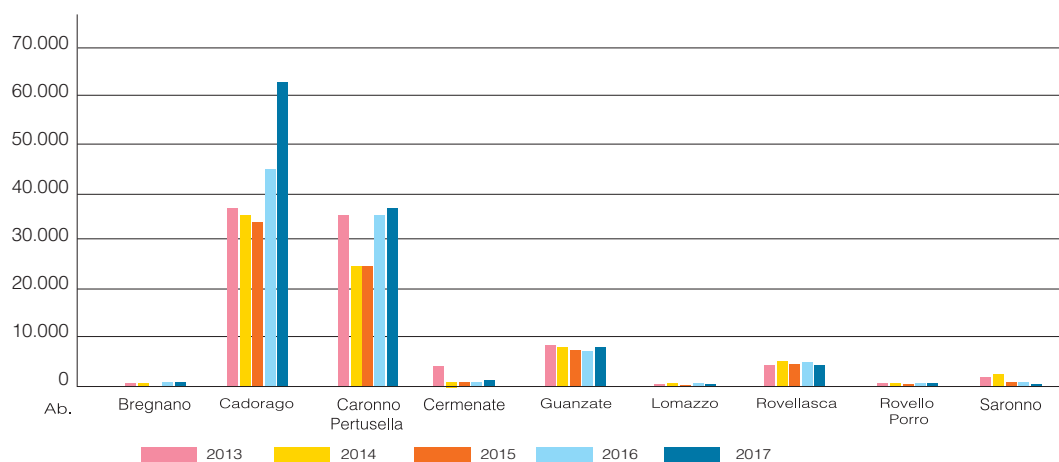


### Dettaglio dell'andamento degli abitanti equivalenti delle attività produttive distinto per Comune

Comune	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	12	6	15	35	8
Cadorago	37.108	35.824	34.372	45.236	62.105
Caronno Pertusella	34.555	25.056	24.889	34.583	36.501
Ceremate	2.523	74	87	113	0
Guanzate	4.933	4.404	4.285	4.382	4.742
Lomazzo	134	167	270	199	47
Rovellasca	2.272	2.753	2.280	2.923	2.662
Rovello Porro	17	30	33	34	12
Saronno	1.564	2.547	907	407	402
<b>Totale</b>	<b>83.118</b>	<b>70.861</b>	<b>67.138</b>	<b>87.911</b>	<b>106.479</b>

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

### Andamento abitanti equivalenti delle attività produttive

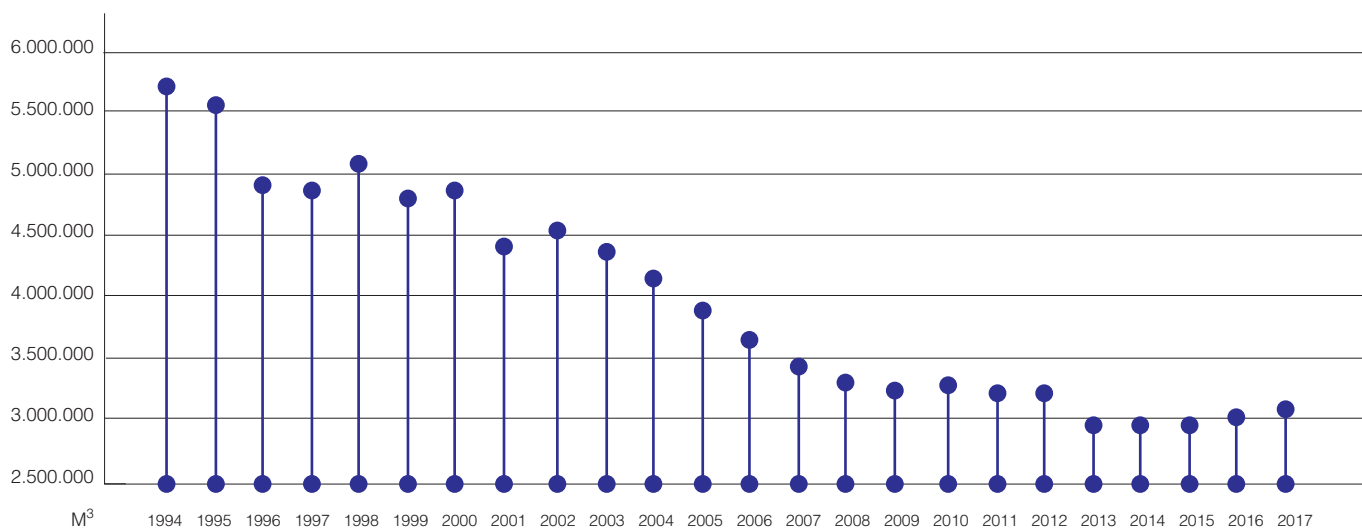


## 5.10 - Scarichi attività produttive

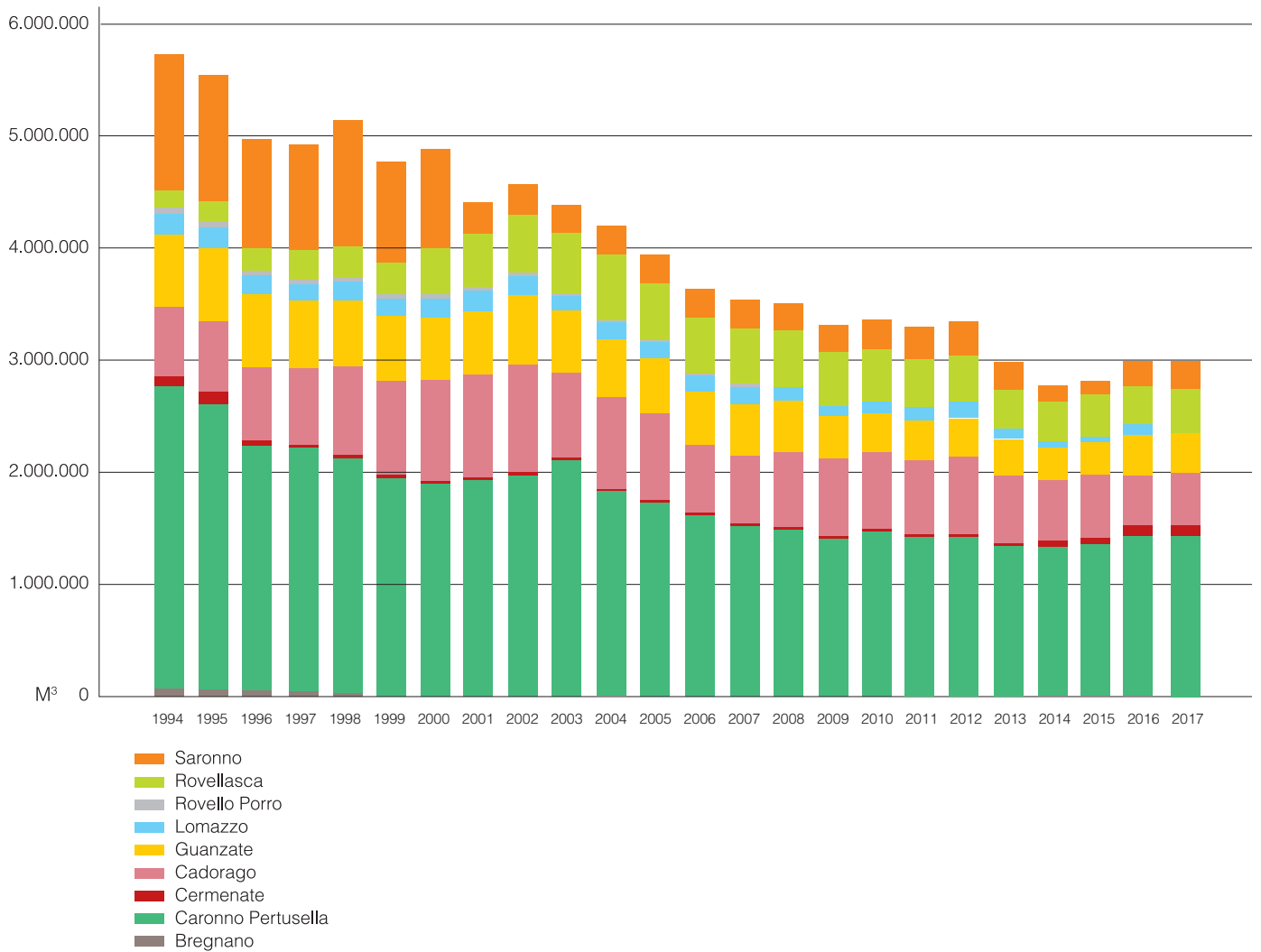
### Riepilogo complessivo m3 scaricati dalle attività produttive

Anno	M <sup>3</sup> Totali scaricati	Variazione percentuale rispetto al 1994	Variazione percentuale su anno precedente
1994	5.728.657	-	-
1995	5.542.716	-3,25%	-3,25%
1996	4.974.402	-13,17%	-10,25%
1997	4.923.981	-14,05%	-1,01%
1998	5.141.022	-10,26%	4,41%
1999	4.764.928	-16,82%	-7,32%
2000	4.878.450	-14,84%	2,38%
2001	4.410.159	-23,02%	-9,60%
2002	4.569.536	-20,23%	3,61%
2003	4.387.232	-23,42%	-3,99%
2004	4.196.100	-26,75%	-4,36%
2005	3.875.547	-32,35%	-7,64%
2006	3.662.026	-36,08%	-5,51%
2007	3.491.275	-39,06%	-4,66%
2008	3.372.333	-41,13%	-3,41%
2009	3.157.915	-44,88%	-6,36%
2010	3.234.690	-43,53%	2,43%
2011	3.155.822	-44,91%	-2,44%
2012	3.177.635	-44,53%	0,69%
2013	2.883.189	-49,50%	-9,27%
2014	2.748.100	-52,03%	-4,69%
2015	2.827.861	-50,64%	2,90%
2016	2.994.821	-47,72%	5,90%
2017	3.009.597	-47,46%	0,49%

La lettura dei dati mostra, nel suo complesso, una costante riduzione dei volumi scaricati sino al 2014 ed una ripresa, pur sui valori minimi, negli ultimi tre anni.



**Servizio depurazione acque reflue provenienti da insediamenti produttivi – m<sup>3</sup> scaricati distinti per anno e per Comune**



## Le nostre relazioni ambientali

Dettaglio dei m<sup>3</sup> scaricati distinti per anno e per Comune nel periodo 1994 – 2017

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
Variaz %	-92,27%	-50,45%	-7,76%	-3,67%	-44,39%	-63,95%	-83,17%	119,65%	-82,48%	-47,46%	

Raffronto m<sup>3</sup> scaricati nel periodo 2016 -2017 distinti per Comune

2016	5.594	1.309.980	92.954	578.263	332.558	75.072	6.283	383.690	210.426	2.994.821
2017	5.006	1.335.545	84.035	599.456	355.717	68.111	8.962	339.268	213.497	3.009.597
Variazione assoluta	-588	25.564	-8.919	21.193	23.159	-6.961	2.679	-44.422	3.071	14.776
Variazione percentuale	-10,51%	1,95%	-9,60%	3,66%	6,96%	-9,27%	42,64%	-11,58%	1,46%	0,49%

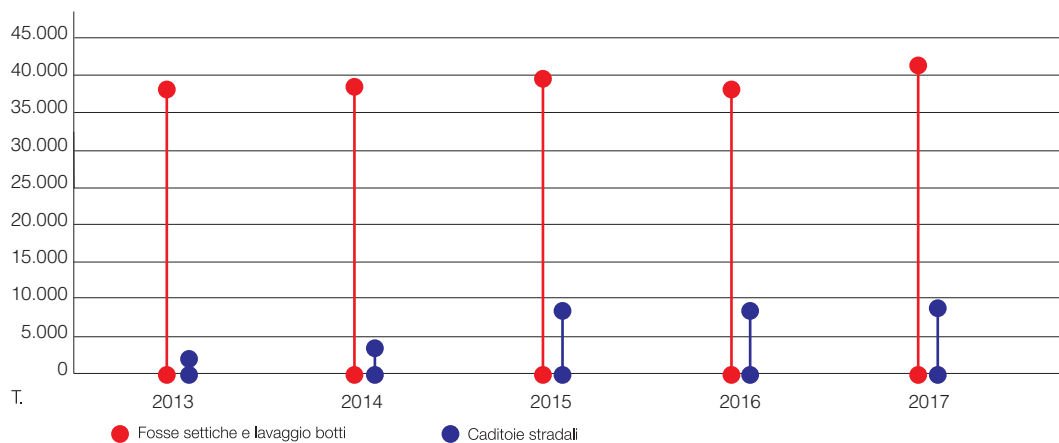
## 5.11 - Scarichi reflui delle fosse settiche

Le quantità di reflui trattati nel periodo 2013 – 2017 dall'impianto sono riportati, in sintesi, nella tabella e nei grafici successivi.

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

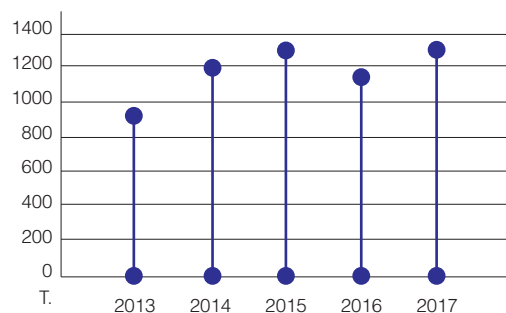
Anno	Fosse settiche	Caditoie stradali	Totale
2013	39.539	1.557	41.096
2014	39.921	4.910	44.831
2015	41.271	9.957	51.228
2016	39.630	8.946	48.576
2017	42.453	9.640	52.093
Variazione 2017 rispetto al 2016	7,12%	7,76%	7,24%

### Conferimenti all'impianto di reflui fosse settiche e caditoie stradali



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

Anno	Fosse Settiche
2013	929,55
2014	1.216,64
2015	1.316,26
2016	1.142,92
2017	1.317,14





## 5.12 - L'attività di controllo

### 5.12.1 - Un compito delicato

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

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

## Attività di controllo

<p><b>Il controllo preventivo attraverso l'emissione di permessi e pareri</b></p>	<p><b>Il rispetto degli impegni assunti nei confronti degli utenti con la Carta dei Servizi (aspetto esaminato alle pagine precedenti)</b></p>	<p><b>La qualità delle fasi del processo (qualità dell'acqua erogata, l'efficacia dei processi di depurazione, ecc.)</b></p>
---	--	--



## 5.12.2 - Attività di analisi del laboratorio



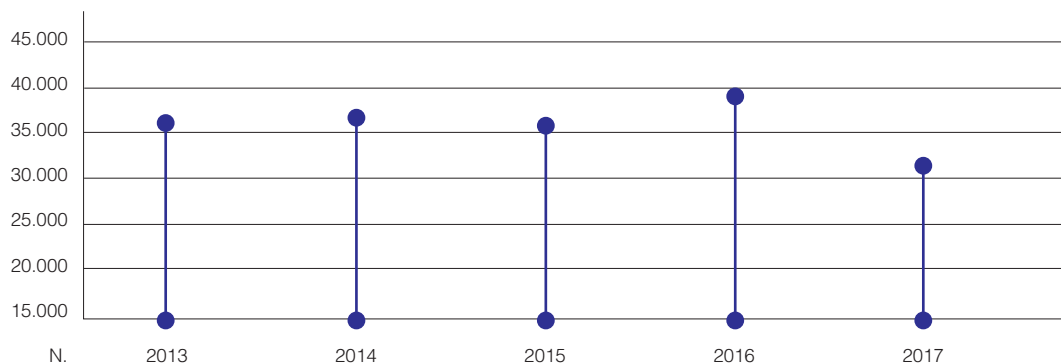
- > i controlli del ciclo del processo depurativo;
- > i controlli effettuati sul territorio (torrente Lura, collettore intercomunale);
- > i controlli sugli scarichi industriali;
- > i controlli di qualità dell'acqua potabile

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
2013	20.689	3.084	970	12.869	37.612
2014	20.586	3.494	820	12.760	37.660
2015	19.925	2.696	770	13.626	37.017
2016	20.819	2.827	772	15.167	39.585
2017	16.427	2.582	761	12.604	32.374

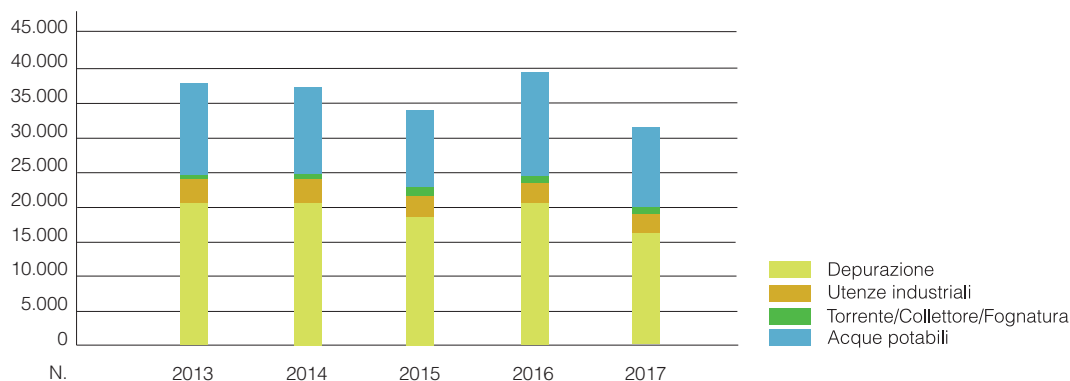
\* Nel calcolo delle utenze industriali e gestione idrica sono comprese le analisi effettuate per conto di altre Società

Determinazioni totali eseguite dal laboratorio interno



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

### Determinazioni eseguite dal laboratorio interno distinte per area



## Le nostre relazioni ambientali

## Controlli effettuati presso gli insediamenti produttivi

Nella tabella che segue è stato riepilogato, per il periodo 2013 – 2017, il numero dei controlli effettuati e l'andamento, per ciascun parametro considerato, delle non conformità rilevate.

Parametro	2013		2014		2015		2016		2017	
Zinco	4	2,21%	1	0,62%	-	-	1	0,65%	1	0,60%
Rame	-	-	1	0,62%	1	0,64%	1	0,65%	-	-
Azoto	3	1,66%	1	0,62%	4	2,55%	3	1,96%	3	1,81%
Tensioattivi totali	7	3,87%	4	2,48%	3	1,91%	5	3,27%	7	4,22%
Cloruri	-	-	-	-	3	1,91%	0	0,00%	1	0,60%
C.O.D.	7	3,87%	8	4,97%	4	2,55%	4	2,61%	2	1,20%
B.O.D5	8	4,42%	4	2,48%	1	0,64%	3	1,96%	2	1,20%
Alluminio	-	-	1	0,62%	1	0,64%	2	1,31%	1	0,60%
Ferro	1	0,55%	1	0,62%	9	5,73%	9	5,88%	9	5,42%
Ph	3	1,66%	-	-	2	1,27%	4	2,61%	3	1,81%
Solventi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Boro	1	0,55%	-	-	-	-	-	-	-	-
P totale	-	-	-	-	1	0,64%	2	1,31%	-	-
<b>Totale prelievi</b>	<b>181</b>		<b>161</b>		<b>157</b>		<b>153</b>		<b>166</b>	
Non conformità	37	20,44%	21	13,04%	29	18,47%	34	22,22%	29	17,47%

## 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 in rete sono pubblicate sul sito internet di Lura Ambiente. Nel sito è presente inoltre un glossario per capire il significato di tutti i parametri.

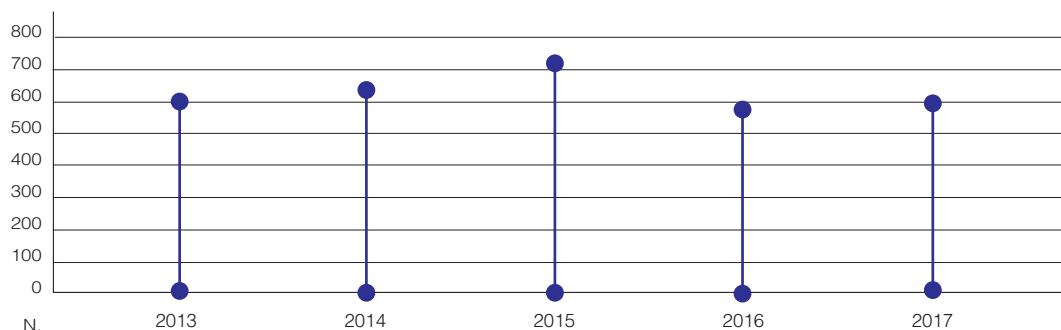
Qui di seguito sono riportati, per ciascun Comune, il numero dei punti di prelievo per l'effettuazione delle analisi individuati dal piano delle analisi per l'anno 2017.

Comune	Pozzi o connessioni	A valle dei trattamenti	Serbatoi	Fontanelle	Istituzioni o utenze private	Erogatori pubblici	Totale
Bregnano	7	2	2	2	7	3	23
Cadorago	5	1	1	2	9	3	21
Ceremate	6	1	4	6	14	3	34
Caronno Pertusella	5	0	1	5	11	6	28
Guanzate	4	1	2	1	5	3	16
Lomazzo	7	1	2	3	8	5	26
Rovellasca	3	1	1	2	6	3	16
Rovello Porro	4	0	1	2	6	3	16
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>180</b>

Qui di seguito vengono riepilogati i dati riguardanti le attività di controllo effettuate nel periodo 2013 – 2017 sulle acque potabili (n° prelievi):

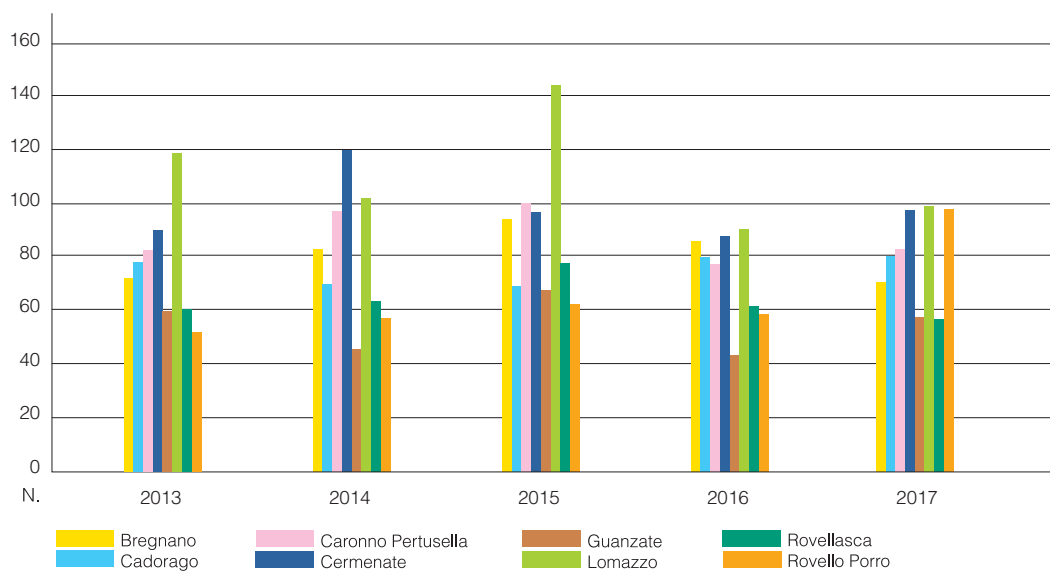
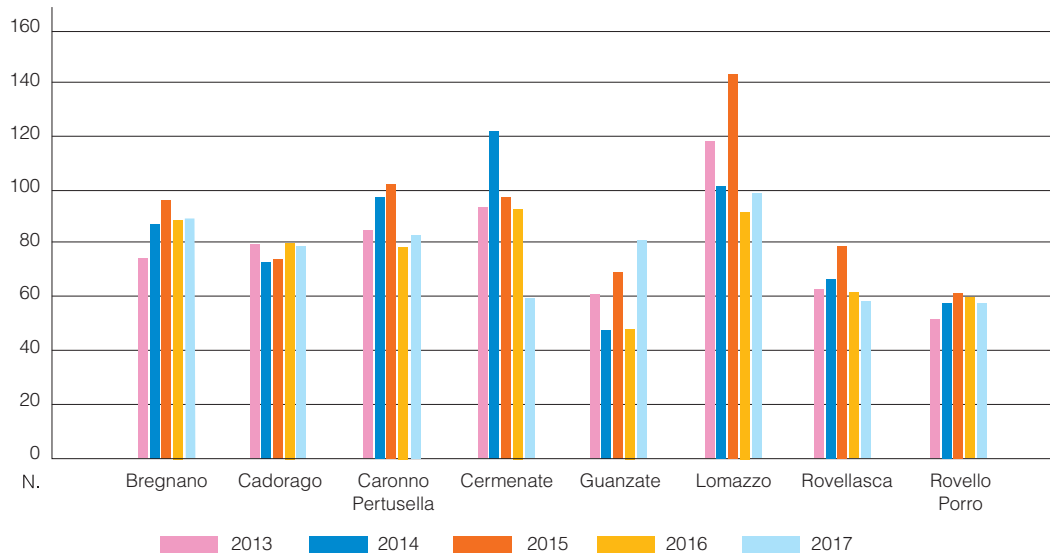
Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	72	84	95	87	91
Cadorago	79	72	73	79	80
Caronno Pertusella	83	97	102	77	83
Ceremate	92	121	97	89	71
Guanzate	61	47	70	48	58
Lomazzo	118	104	145	93	100
Rovellasca	63	67	78	63	62
Rovello Porro	52	57	63	59	60
<b>Totale</b>	<b>620</b>	<b>649</b>	<b>723</b>	<b>595</b>	<b>605</b>
Numero medio di controlli effettuati per ciascun Comune	77,50	81,13	90,38	74,38	75,63
Numero medio mensile di controlli effettuati	51,66	54,08	60,25	49,58	50,42
Numero medio settimanale di controlli effettuati	11,92	12,48	13,90	11,44	11,63

#### Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili



Le nostre relazioni ambientali

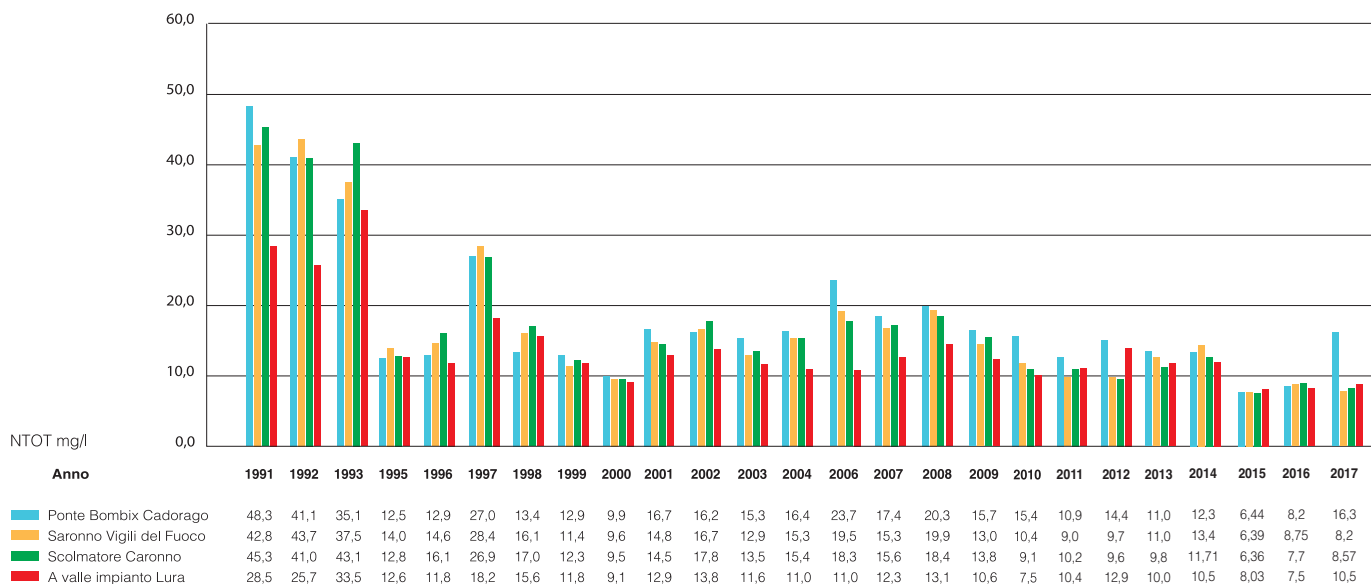
Numero dei prelievi effettuati sulle acque potabili distinti per Comune e per anno



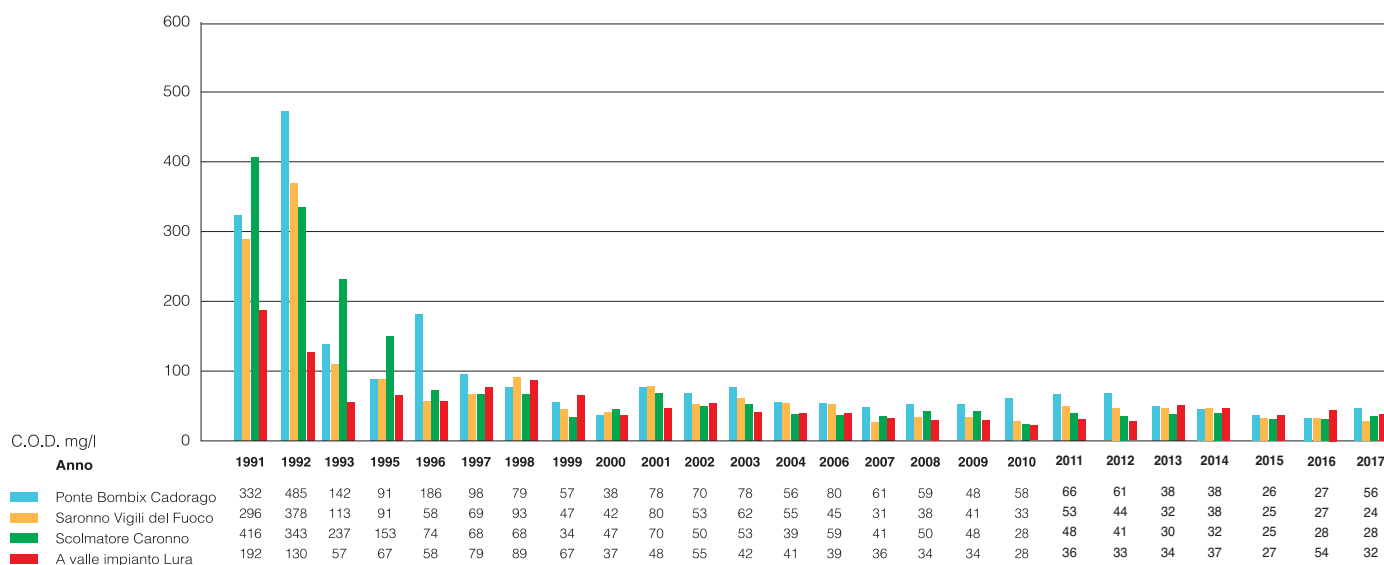
### 5.13 - Il recupero ambientale del torrente Lura

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

#### Andamento N TOT (Somma di NH<sub>4</sub><sup>+</sup>, Azoto Organico, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso)



#### Andamento C.O.D. (Domanda di O<sub>2</sub> Chimico)



## 5.14 - Parco del Lura

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



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

Fiorire - è il fine ...  
Colmare il bocciolo - combattere il verme -  
ottenere quanta rugiada gli spetta -  
regolare il calore - eludere il vento -  
sfuggire all'ape ladruncola -  
non deludere la natura grande  
che l'attende proprio quel giorno -  
essere un fiore, è profonda responsabilità.

*Emily Dickinson*

I clienti non si aspettano che siate perfetti.  
Vogliono semplicemente che risolvi i problemi  
quando si verificano.

*(Donald E. Porter)*





## Indice della sezione

<b>6</b>	<b>Le nostre relazioni con la comunità locale e la società</b>	<b>121</b>
6.1	Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali	123
6.2	Gli azionisti	124
6.3	Gli utenti	125
6.3.1	Gli utenti complessivamente serviti	125
6.3.2	Gli utenti del servizio acquedotto	126
6.3.3	Gli utenti del servizio fognatura	128
6.3.4	Gli utenti del servizio depurazione	129
6.3.5	Gli utenti del servizio trattamento reflui fosse settiche	131
6.3.6	Le relazioni con gli utenti	132
6.3.7	La qualità delle relazioni	133
6.3.8	Servizi agli utenti	134
6.3.9	Comunicazione	138
6.3.10	Trasparenza e qualità	139
6.4	I fornitori	144
6.5	I Comuni	145
6.6	Le risorse umane	147
6.7	Istituzioni e territorio	154

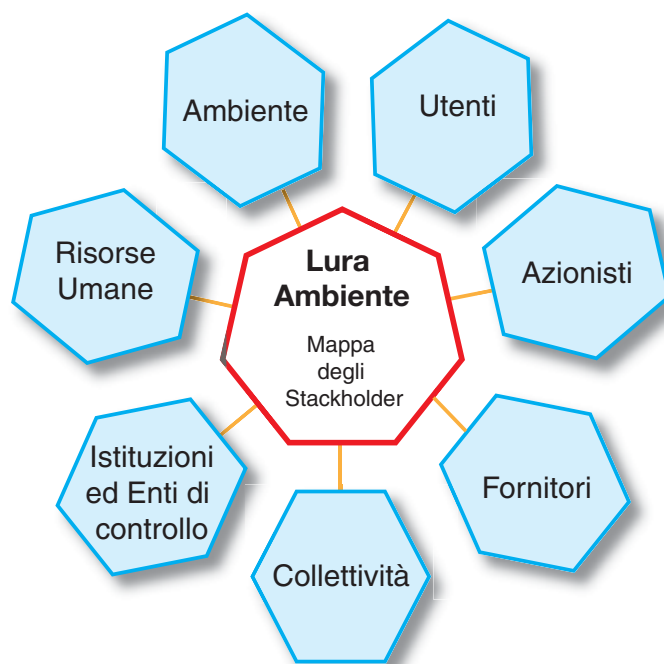
---

## 6.1 - Gli indirizzi e gli obiettivi relativi agli aspetti sociali



**Il capitale umano, il capitale organizzativo ed il capitale relazionale formano il sistema delle risorse immateriali aziendali (conoscenze, competenze, know how, sistemi informativi, relazioni con gli stakeholder, ecc.), fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi e per la creazione di valore**

### La mappa dei nostri stakeholder



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

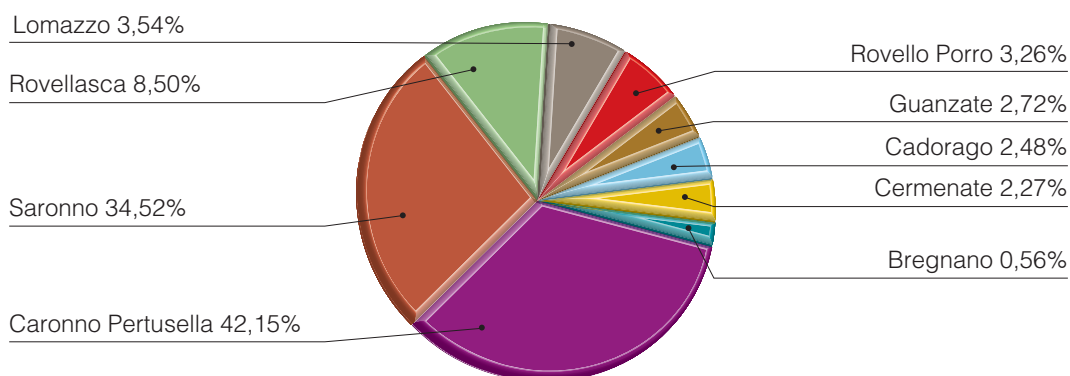
Le quote del capitale sociale detenute da ciascun Comune sono:

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
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>120.000</b>	<b>20.000</b>

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

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

Azionariato di Lura Ambiente (Percentuale sul capitale sociale complessivo)



## 6.3 - Gli Utenti

**110.000** gli abitanti serviti da Lura Ambiente

**8** punti di accoglienza sul territorio

**10** erogatori di acqua potabile attivati

### 6.3.1 – Gli utenti complessivamente serviti

Utenti serviti nel 2017 distinti per servizio

Comuni	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
Bregnano	2.523	2.460	2.460		
Cadorago	2.760	2.613	2.613		
Caronno Pertusella	4.132	3.846	3.846		
Ceremate	3.555	3.454	3.454		
Guanzate	1.857	1.783	1.783		
Lomazzo	2.949	2.872	2.872		
Rovellasca	2.596	2.557	2.557		
Rovello Porro	2.093	2.072	2.072		
Utenze produttive		83	83		
Altri utenti				77	1
<b>Totale</b>	<b>22.465</b>	<b>21.740</b>	<b>21.740</b>	<b>77</b>	<b>1</b>

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

### Andamento degli utenti complessivamente serviti

Anno	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Trattamento reflui fosse settiche	Laboratorio
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
2014	22.401	21.712	21.712	63	3
2013	22.293	21.567	21.567	73	6

## La responsabilità ambientale



## 6.3.2 - Gli utenti del servizio acquedotto

## Andamento storico degli utenti del servizio acquedotto

Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale	Variaz. assoluta	Variaz. %
2001	1.970	2.187	3.147	3.146	-	2.208	2.125	1.780	16.563		
2002	2.018	2.219	3.163	3.179	1.615	2.226	2.180	1.802	18.402	1.839	11,10%
2003	2.084	2.270	3.216	3.240	1.645	2.270	2.208	1.816	18.749	347	1,89%
2004	2.166	2.322	3.303	3.249	1.684	2.347	2.257	1.846	19.174	425	2,27%
2005	2.210	2.336	3.422	3.299	1.715	2.422	2.327	1.879	19.610	436	2,27%
2006	2.269	2.435	3.509	3.347	1.755	2.479	2.382	1.896	20.072	462	2,36%
2007	2.360	2.485	3.652	3.400	1.795	2.534	2.441	1.937	20.604	532	2,65%
2008	2.407	2.584	3.785	3.446	1.816	2.659	2.496	1.989	21.182	578	2,81%
2009	2.424	2.610	3.877	3.486	1.828	2.763	2.525	2.026	21.539	357	1,69%
2010	2.438	2.638	3.941	3.509	1.831	2.795	2.551	2.050	21.753	214	0,99%
2011	2.469	2.701	4.002	3.504	1.846	2.828	2.583	2.054	21.987	234	1,08%
2012	2.492	2.725	4.079	3.547	1.867	2.883	2.580	2.088	22.261	274	1,25%
2013	2.507	2.729	4.086	3.554	1.858	2.888	2.593	2.078	22.293	32	0,14%
2014	2.507	2.751	4.116	3.570	1.876	2.892	2.600	2.089	22.401	108	0,48%
2015	2.516	2.769	4.146	3.575	1.874	2.950	2.602	2.097	22.529	128	0,57%
2016	2.515	2.768	4.167	3.581	1.860	2.964	2.604	2.108	22.567	38	0,17%
2017	2.523	2.760	4.132	3.555	1.857	2.949	2.596	2.093	22.465	-103	-0,46%
<b>Variazione 2001-2017</b>											
Assoluta	553	573	985	409	1.857	741	471	313	5.902		
Percentuale	28,07%	26,20%	31,30%	13,00%	14,98%	33,56%	22,16%	17,58%	35,63%		

## Variazione del numero degli utenti 2016 - 2017

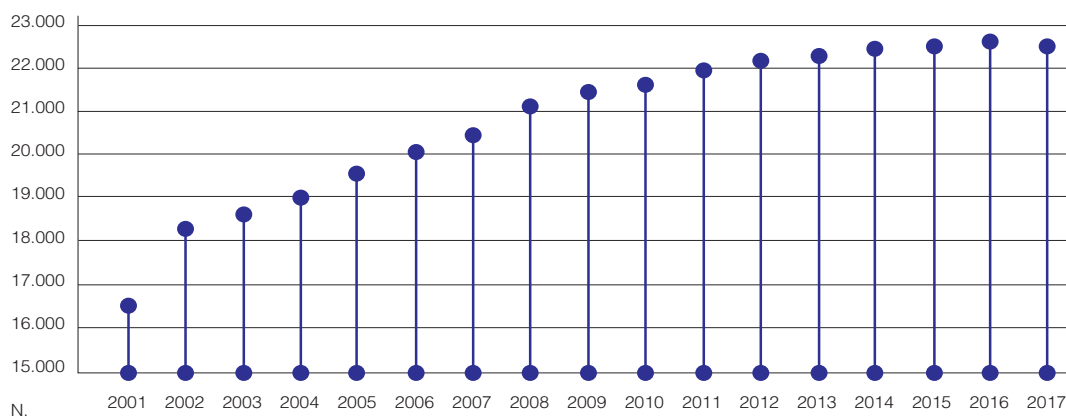
Anno	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Ceremate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Totale
2016	2.515	2.768	4.168	3.581	1.860	2.964	2.604	2.108	22.568
2017	2.523	2.760	4.132	3.555	1.857	2.949	2.596	2.093	22.465
Variazione assoluta	8	-8	-36	-26	-3	-15	-8	-15	-103
Variazione %	0,32%	-0,29%	-0,86%	-0,73%	-0,16%	-0,51%	-0,31%	-0,71%	-0,46%

### Andamento degli utenti del servizio acquedotto distinti per categoria di fornitura: anno 2017

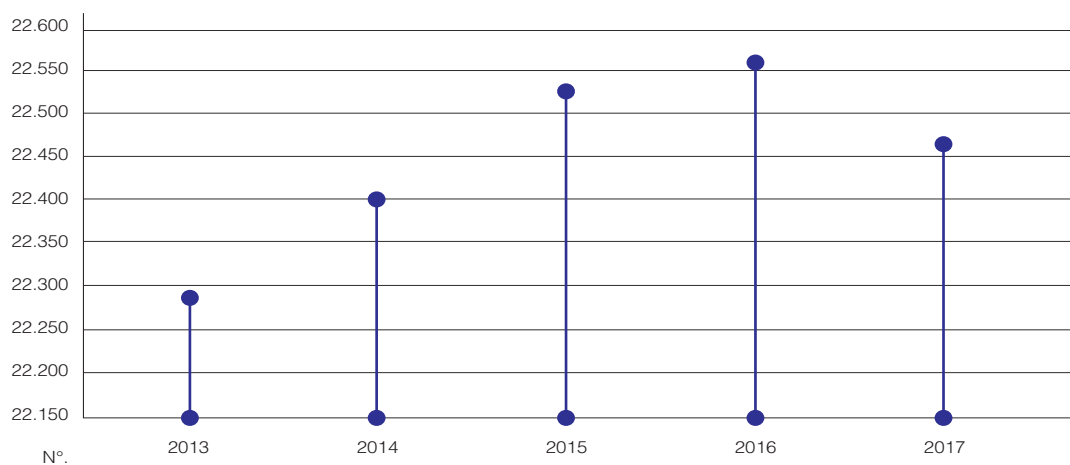
Comuni	Agricole	Domestiche	Industriali, commerciali, ecc.	Altre (1)	Totale
Bregnano	20	2.317	186		2.523
Cadorago	15	2.580	165		2.760
Caronno Pertusella		3.417	535	180	4.132
Ceremate	17	3.240	298		3.555
Guanzate	11	1.696	150	36	1.893
Lomazzo		2.669	244		2.913
Rovellasca		2.379	217		2.596
Rovello Porro		1.908	185		2.093
<b>Totale 2017</b>	<b>63</b>	<b>20.206</b>	<b>1.980</b>	<b>216</b>	<b>22.465</b>
<b>Totale 2016</b>	<b>60</b>	<b>20.285</b>	<b>2.005</b>	<b>217</b>	<b>22.567</b>
<b>Totale 2015</b>	<b>58</b>	<b>20.238</b>	<b>2.018</b>	<b>215</b>	<b>22.529</b>
<b>Totale 2014</b>	<b>62</b>	<b>20.090</b>	<b>2.040</b>	<b>209</b>	<b>22.401</b>
<b>Totale 2013</b>	<b>62</b>	<b>19.973</b>	<b>2.052</b>	<b>206</b>	<b>22.293</b>

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

### Andamento degli utenti del servizio acquedotto



### Variazione degli utenti del servizio acquedotto nel periodo 2013 - 2017



## La responsabilità ambientale



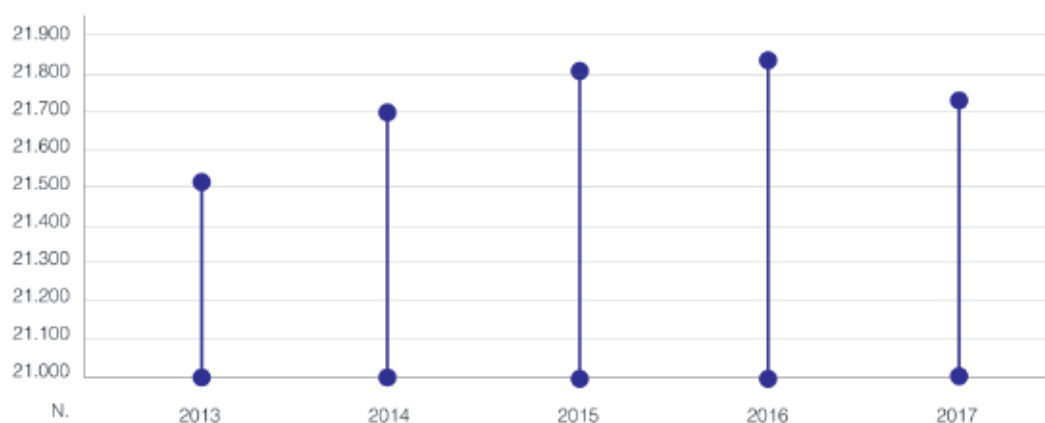
## 6.3.3 - Gli utenti del servizio fognatura

## Andamento degli utenti del servizio fognatura

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017	Grado di copertura del servizio(*)
Bregnano	2.445	2.442	2.457	2.453	2.460	97,50%
Cadorago	2.581	2.592	2.645	2.622	2.613	94,67%
Caronno Pertusella	3.813	3.897	3.876	3.886	3.846	93,08%
Ceremate	3.424	3.453	3.469	3.469	3.454	97,16%
Guanzate	1.786	1.793	1.803	1.797	1.783	96,02%
Lomazzo	2.813	2.824	2.875	2.894	2.872	97,39%
Rovellasca	2.574	2.577	2.573	2.577	2.557	98,50%
Rovello Porro	2.046	2.050	2.064	2.084	2.072	99,00%
Utenze produttive	85	84	83	86	83	
<b>Totale</b>	<b>21.567</b>	<b>21.712</b>	<b>21.845</b>	<b>21.868</b>	<b>21.740</b>	<b>96,77%</b>
Variazione assoluta su anno precedente		145	133	23	-128	
Variazione percentuale su anno precedente		0,67%	0,61%	0,11%	-0,59%	

\*Il grado di copertura del servizio è stato ricavato dalla proporzione tra utenti del servizio acquedotto e gli utenti del servizio fognatura nel 2017

## Andamento degli utenti del servizio fognatura nel periodo 2013 - 2017





### 6.3.4 - Gli utenti del servizio depurazione

#### Andamento degli utenti del servizio depurazione

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017
Bregnano	2.445	2.442	2.457	2.453	2.460
Cadorago	2.581	2.592	2.645	2.622	2.613
Caronno Pertusella	3.813	3.897	3.876	3.886	3.846
Ceremate	3.424	3.453	3.469	3.469	3.454
Guanzate	1.786	1.793	1.803	1.797	1.783
Lomazzo	2.813	2.824	2.875	2.894	2.872
Rovellasca	2.574	2.577	2.573	2.577	2.557
Rovello Porro	2.046	2.050	2.064	2.084	2.072
Utenze produttive	85	84	83	86	83
<b>Totale</b>	<b>21.567</b>	<b>21.712</b>	<b>21.845</b>	<b>21.868</b>	<b>21.740</b>
Variazione assoluta su anno precedente		145	133	23	-128
Variazione percentuale su anno precedente		0,67%	0,61%	0,11%	-0,59%

#### Dettaglio delle utenze produttive del servizio depurazione

Industria	2013	2014	2015	2016	2017	Localizzazione prevalente
Tessile	15	16	16	16	13	Cadorago, Caronno Pertusella, Guanzate
Alimentari	12	11	11	12	12	Uniforme sul territorio
Galvaniche	6	6	5	5	5	Saronno, Caronno Pertusella
Farmaceutiche	6	6	6	6	6	Caronno Pertusella
Chimiche	10	9	9	9	9	Caronno Pertusella
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	8	7	6	7	6	Caronno Pertusella
Carrozzerie/Autolavaggi	19	20	21	22	23	Uniforme sul territorio
Altre	9	9	9	9	9	Uniforme sul territorio
<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	

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.

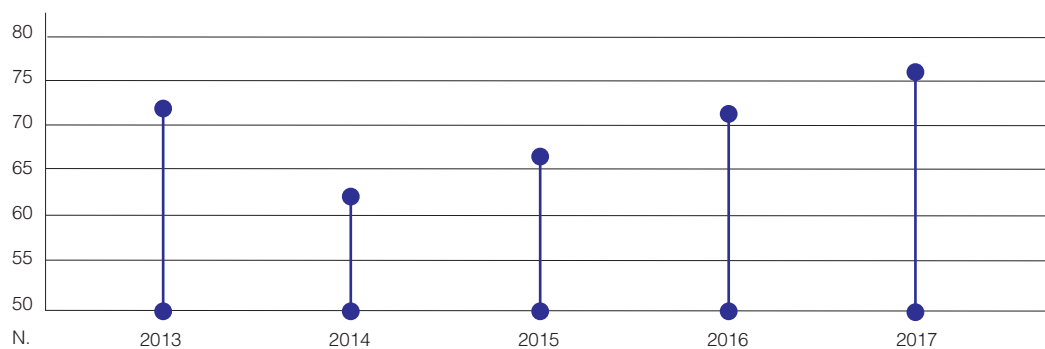


## La responsabilità ambientale

## Incidenza delle utenze produttive per settore di attività nel 2017

Tipologia attività	N°	Incidenza percentuale
Tessili	13	15,66%
Alimentari	12	14,46%
Galvaniche	5	6,02%
Farmaceutiche	6	7,23%
Chimiche	9	10,84%
Metallurgiche/ Metalmeccaniche	6	7,23%
Carrozzerie/ Autolavaggi	23	27,71%
Altre	9	10,84%
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

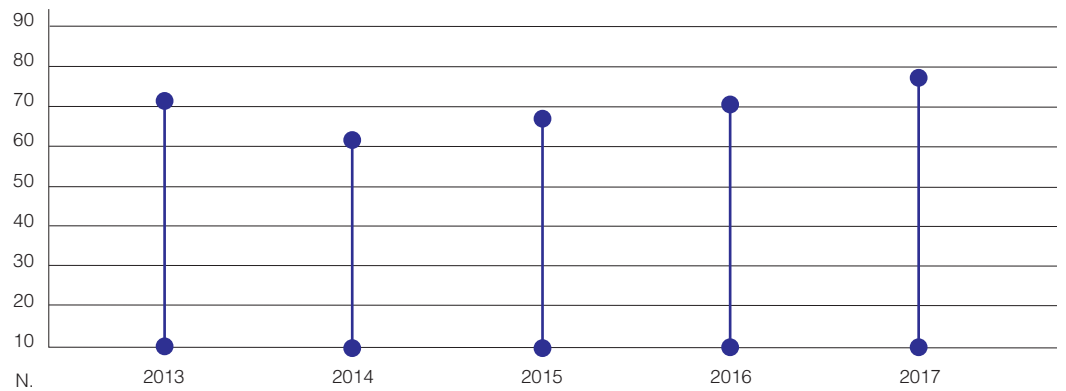
## Andamento delle utenze produttive nel 2017



### 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
2013	73	
2014	63	-10
2015	68	5
2016	72	4
2017	77	5

#### Andamento delle utenze del servizio trattamento reflui fosse settiche nel periodo 2013 - 2017



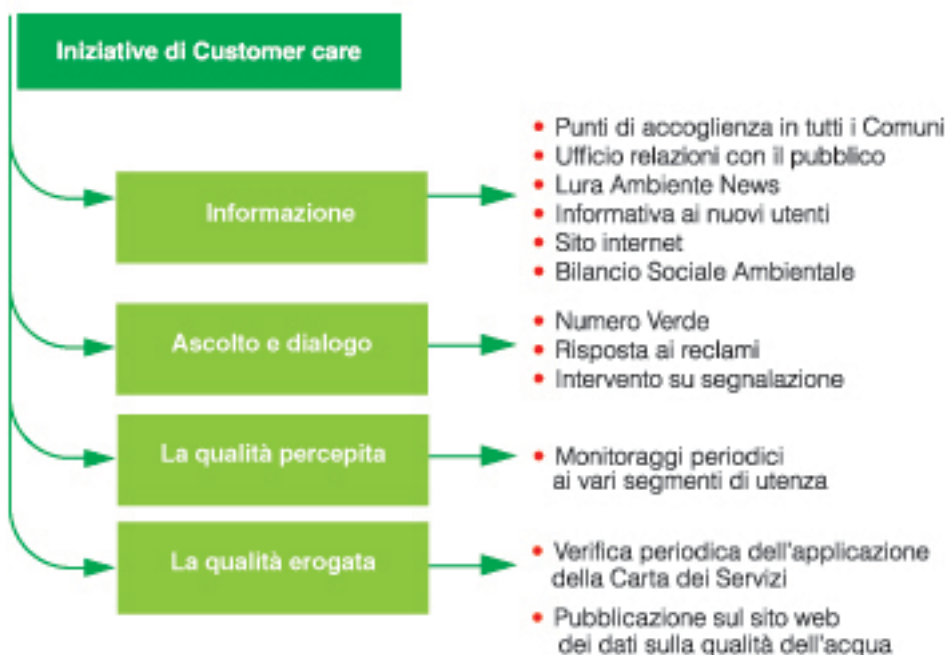
### 6.3.6 - Le relazioni con gli utenti

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**.

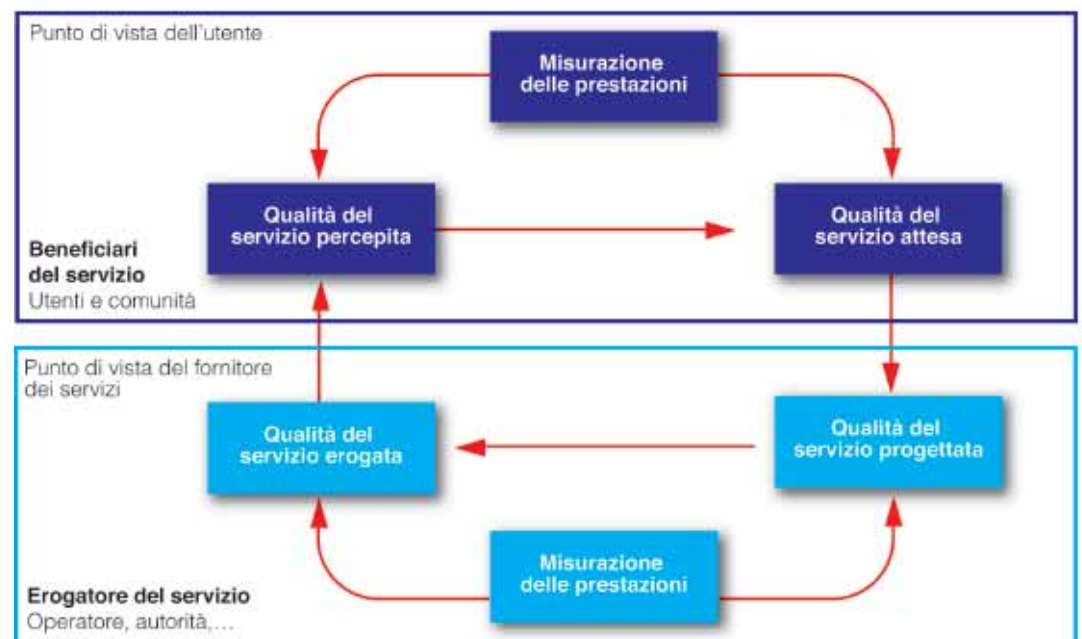
Le attese nascono ancor prima dell'erogazione e hanno due fonti:

- 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 a dire la sua sul "come" il servizio viene erogato: cortesia, capacità di ascolto, empatia, impegno nelle soluzioni, 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** Pronto intervento 800 11 00 99

**Servizio clienti** 800 593 294

**Fax:** 02 9659422

**Portale internet:** [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it)

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

**E-mail certificata:** [lura-ambiente@legalmail.it](mailto:lura-ambiente@legalmail.it)

**Sportelli clienti:** 8 sportelli collocati in ciascun Comune ove Lura Ambiente gestisce il servizio idrico integrato, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche riguardanti i servizi offerti

#### Il Call Center

Risponde dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 17,00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8,30 alle 12.30 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

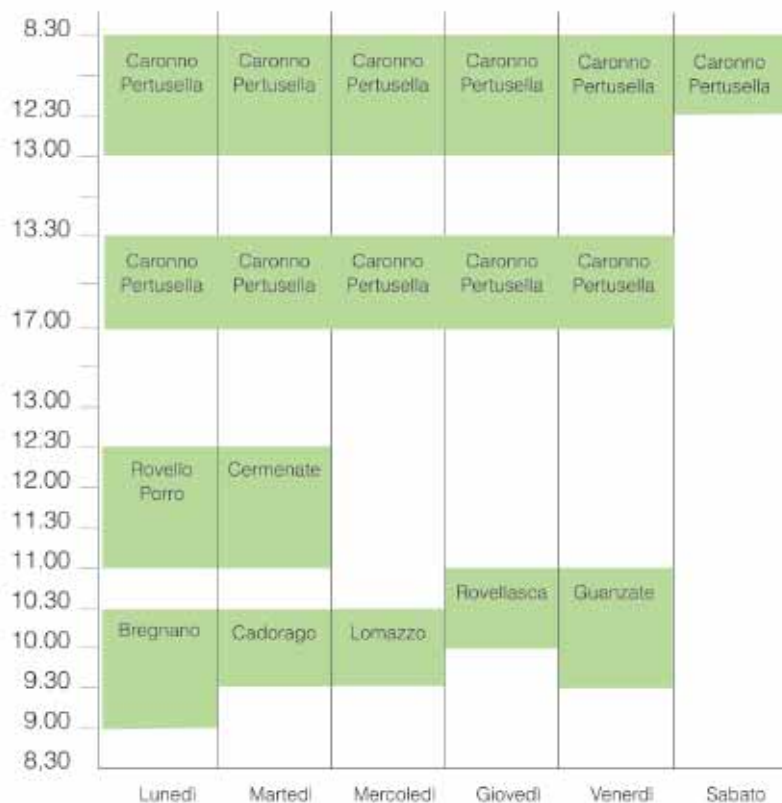
Gli sportelli di Lura Ambiente sono presenti in tutti i Comuni ove opera.

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 2017 circa 3.000.



### Lo Sportello on-line

Si affianca al classico servizio di sportello ed è disponibile sul sito internet aziendale: [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it).

È 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. È possibile scaricare i moduli necessari, verificare i costi, conoscere cosa fare per utilizzare i 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.

**La responsabilità ambientale****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.

**Pronto intervento**

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**

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

**Invio telematico delle fatture**

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

### Contenzioso con gli utenti

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

Lura Ambiente non si limita a risolvere i reclami caso per caso; i reclami sono anche l'occasione per individuare eventuali problematiche generali e/o e 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](mailto: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](mailto:urp@lura-ambiente.it)
- via fax al numero 0039 02 9659422;
- via posta ordinaria;
- consegnato a mano presso gli uffici o presso gli sportelli.

### Gestione della morosità

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



La responsabilità ambientale

### 6.3.9 - Comunicazione

#### Lura Ambiente News

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



#### Il sito internet

Il sito [www.lura-ambiente.it](http://www.lura-ambiente.it) è stato implementato e arricchito con le nuove funzioni per l'accesso on-line ai servizi. Sul sito sono pubblicate tutte le informazioni relative al servizio idrico, con la possibilità di scaricare la relativa modulistica, nonché tutte le analisi effettuate sull'acqua potabile distribuita in ogni Comune.

#### Informativa ai nuovi utenti

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

#### Bilancio Sociale Ambientale

Viene inviato, in forma cartacea o cd, a circa 200 tra rappresentanti istituzionali e stakeholder. È inoltre consultabile sul sito internet.

### 6.3.10 - Trasparenza e qualità

#### Carta del servizio idrico



Lura Ambiente regola i rapporti con l'utenza attraverso la Carta del Servizio (ultimo aggiornamento rev. 6 del 30.06.2016) nella quale sono stati recepiti gli standard generali e specifici previsti dalla delibera ARERA 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).

#### Reclami scritti

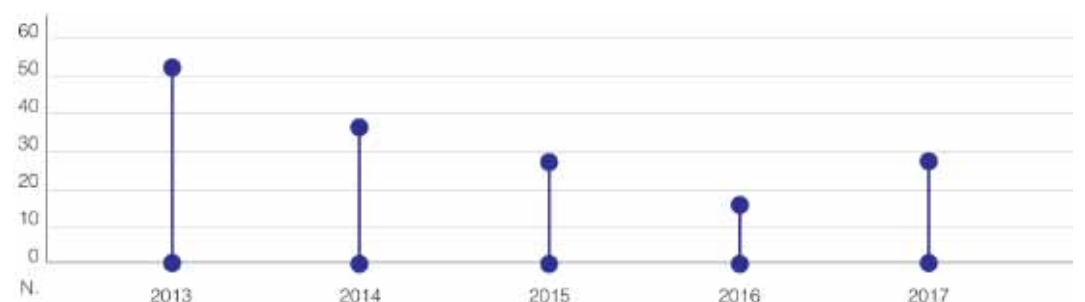
I reclami scritti pervenuti sono stati 29.

#### Anno 2017

Numero reclami pervenuti		29
Numero risposte inviate		29
Servizi oggetto di reclamo	Servizio Acquedotto	19
	Servizio Fognatura	5
	Servizio Depurazione e Collettamento	0
	Altro	5

#### Andamento annuale dei reclami scritti

Segnalazioni dei reclami scritti	2013	2014	2015	2016	2017
Numero reclami pervenuti	52	37	27	16	29
Numero risposte inviate	52	37	27	16	29
Tempo medio di risposta (giorni)	4,98	5,62	7,11	3,75	6,00
<b>Numero reclami scritti ogni 1000 utenti</b>	<b>2,33</b>	<b>1,65</b>	<b>1,20</b>	<b>0,71</b>	<b>1,29</b>



La responsabilità ambientale

Servizi oggetto di reclamo scritto	2013	2014	2015	2016	2017
Servizio Acquedotto	26	18	17	14	19
Servizio Fognatura	25	17	6	1	5
Servizio Depurazione e Collettamento	1	2	3	-	-
Altro	0	0	1	1	5
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>29</b>

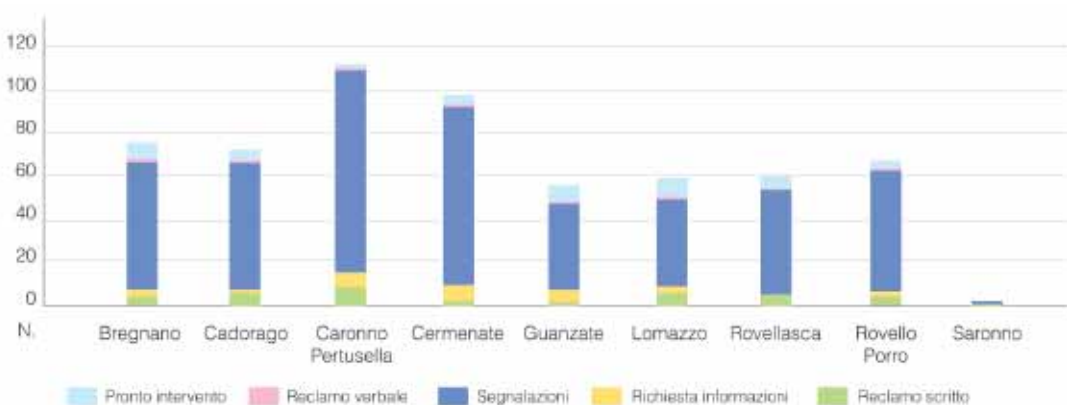
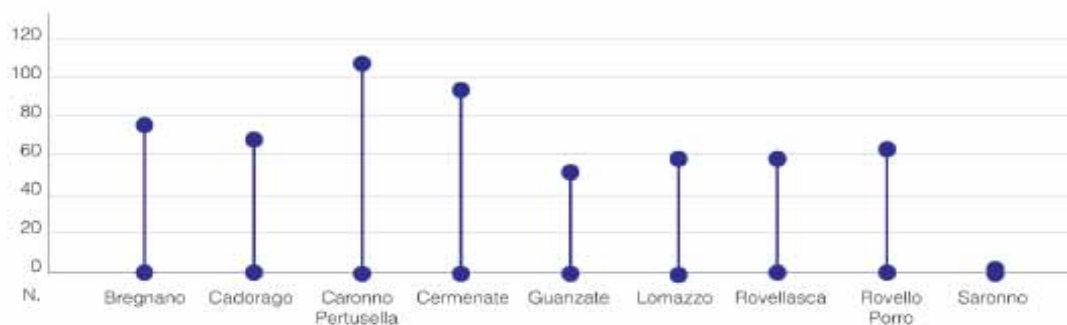
I reclami verbali, per nella loro difficile classificazione, sono stati nello stesso periodo sei.

**Comunicazioni complessivamente pervenute nel 2017**

Nel 2017 sono pervenute complessivamente n° 588 comunicazioni, tra reclami scritti, verbali, segnalazioni, richieste di informazioni e pronto intervento.

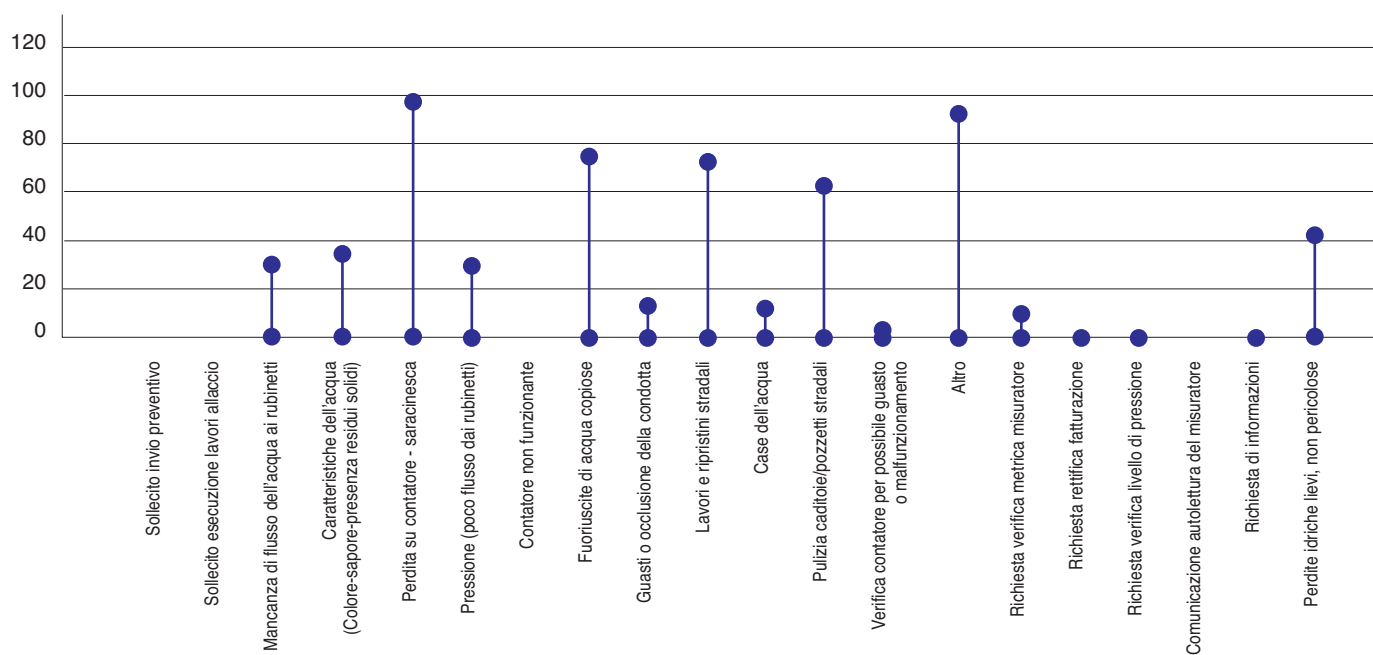
**Comunicazioni pervenute nel 2017 distinte per tipologia e Comune**

Riepilogo generale	Bregnano	Cadorago	Caronno Pertusella	Cermerate	Guanzate	Lomazzo	Rovellasca	Rovello Porro	Saronno	Totale
Reclamo scritto	4	5	5	2	2	4	4	3	0	29
Richiesta informazioni	2	1	6	6	3	2	0	2	0	22
Segnalazioni	60	58	97	83	41	43	48	58	1	489
Reclamo verbale	1	1	0	1	0	1	1	1	0	6
Pronto intervento	7	5	1	4	7	9	6	3	0	42
<b>Totale</b>	<b>74</b>	<b>70</b>	<b>109</b>	<b>96</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>588</b>



## Comunicazioni complessivamente pervenute nel 2017 distinte per tipologia

Dettaglio comunicazioni		Numero
1	Sollecito invio preventivo	0
2	Sollecito esecuzione lavori allaccio	0
3	Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	30
4	Caratteristiche dell'acqua (Colore-sapore-presenza residui solidi)	38
5	Problematiche ambientali relative ... all'impianto di depurazione	0
6	Perdita su contatore - saracinesca	99
7	Pressione (poco flusso dai rubinetti)	29
8	Contatore non funzionante	0
9	Fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo	76
10	Guasti o occlusione della condotta o canalizzazione fognaria	13
11	Lavori e ripristini stradali	73
12	Caselle dell'acqua	12
13	Pulizia caditoie/pozzetti stradali	62
14	Verifica del contatore per possibile guasto o malfunzionamento	3
15	Altro	93
16	Richiesta verifica metrica misuratore	8
17	Richiesta rettifica fatturazione	2
18	Richiesta verifica livello di pressione	3
19	Comunicazione autolettura del misuratore	0
20	Richiesta di informazioni	3
21	Perdite idriche lievi, non pericolose e senza pericolo di gelo	44
<b>Totale</b>		<b>588</b>



## La responsabilità ambientale

## Andamento annuale delle comunicazioni e dei reclami

<b>Comunicazioni complessivamente pervenute</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Numero comunicazioni pervenute	398	372	331	401	588
Media mensile	33,17	31,00	27,58	33,42	49,00
<b>Numero reclami ogni 1.000 utenti</b>	<b>17,85</b>	<b>16,61</b>	<b>14,69</b>	<b>17,77</b>	<b>26,17</b>

## Andamento annuale delle comunicazioni

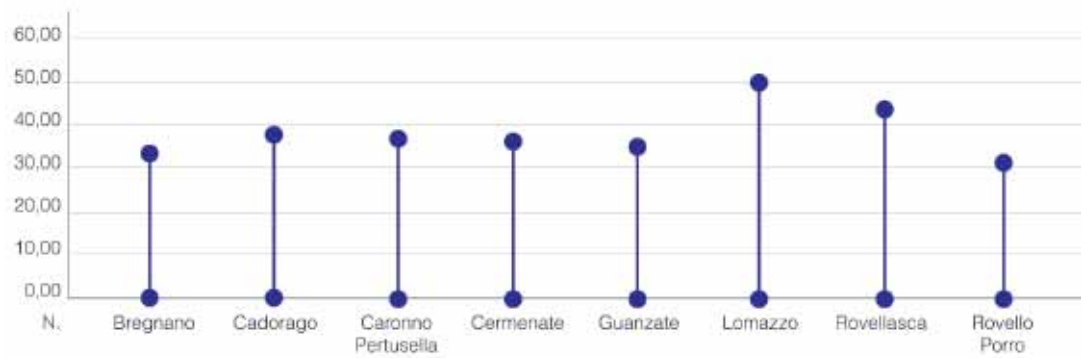
<b>Elementi</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Bregnano	51	58	45	51	74
Cadorago	51	41	31	31	70
Caronno Pertusella	90	83	62	75	109
Ceremate	40	50	49	88	96
Guanzate	33	45	31	33	53
Lomazzo	48	40	42	30	59
Rovellasca	41	28	33	44	59
Rovello Porro	44	26	35	49	67
Saronno	-	1	3	-	1
<b>Totale</b>	<b>398</b>	<b>372</b>	<b>331</b>	<b>401</b>	<b>588</b>

## Riepilogo delle comunicazioni pervenute nel 2017

<b>Comuni</b>	<b>Totale</b>	<b>Utenti</b>	<b>Rapporto n° utenti/segnalazioni</b>
Bregnano	74	2.523	34,09
Cadorago	70	2.760	39,43
Caronno Pertusella	109	4.132	37,91
Ceremate	96	3.555	37,03
Guanzate	53	1.857	35,04
Lomazzo	59	2.949	49,98
Rovellasca	59	2.596	44,00
Rovello Porro	67	2.093	31,24
<b>Totale 2017*</b>	<b>588</b>	<b>22.465</b>	<b>38,21</b>
<b>Totale 2016*</b>	<b>401</b>	<b>22.568</b>	<b>56,28</b>
<b>Totale 2015*</b>	<b>331</b>	<b>22.529</b>	<b>68,06</b>
<b>Totale 2014*</b>	<b>372</b>	<b>22.401</b>	<b>60,22</b>
<b>Totale 2013*</b>	<b>398</b>	<b>22.293</b>	<b>56,01</b>

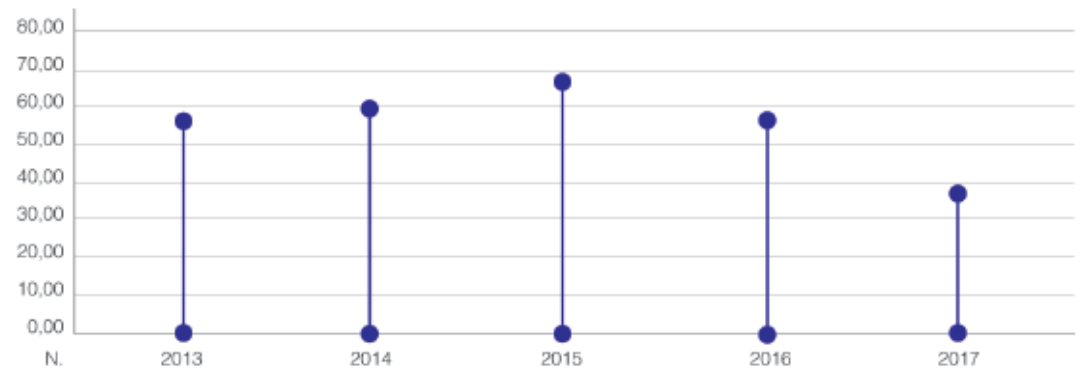
\*Comprese le segnalazioni provenienti da Comuni non gestiti da Lura Ambiente e/o attinenti a problematiche non inerenti i servizi gestiti

### Rapporto utenti/ comunicazioni distinto per Comune nel 2017



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

### Rapporto utenti/comunicazioni nel periodo 2013-2017



## La responsabilità ambientale

## 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.

Nel rapporto con i propri fornitori Lura Ambiente si ispira a principi di legalità, lealtà, imparzialità e indipendenza. I fornitori vengono selezionati attribuendo grande attenzione al fatto che agiscano nel pieno rispetto delle norme, con particolare riferimento a ciò che riguarda i contratti di lavoro, l'impatto ambientale, la salute e la sicurezza dei lavoratori. Regole nella gestione dei rapporti con i fornitori sono stabilite anche nel Codice Etico di cui Lura Ambiente si è dotata per ottemperare a quanto previsto nel D.Lgs. 231/01. L'adesione dei fornitori al Codice Etico è considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio e il prosieguo della relazione negoziale, sia per l'instaurarsi di un rapporto di massima fiducia reciproca e di reale collaborazione.

### Procedure di qualificazione e selezione

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

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

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

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

### Controllo della qualità della fornitura/servizio

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

### Aggiornamento annuale

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

**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.**



## 6.5 – I Comuni

La collocazione territoriale





## La responsabilità ambientale

## La popolazione residente

Comuni	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>(1)</sup>	Variazione % 2013-2017
Bregnano	6.493	6.480	6.501	6.472	6.493	0,00%
Cadorago	7.887	7.884	7.897	7.919	7.978	1,15%
Caronno Pertusella	17.246	17.385	17.525	17.713	17.775	3,07%
Ceremate	9.193	9.245	9.144	9.218	9.187	-0,07%
Guanzate	5.816	5.791	5.788	5.830	5.885	1,19%
Lomazzo	9.609	9.735	9.849	9.952	9.929	3,33%
Rovellasca	7.787	7.797	7.724	7.815	7.798	0,14%
Rovello Porro	6.192	6.210	6.212	6.139	6.122	-1,13%
Saronno	39.422	39.437	39.401	39.351	39.420	-0,01%
<b>Totale</b>	<b>109.645</b>	<b>109.964</b>	<b>110.041</b>	<b>110.409</b>	<b>110.587</b>	<b>0,86%</b>

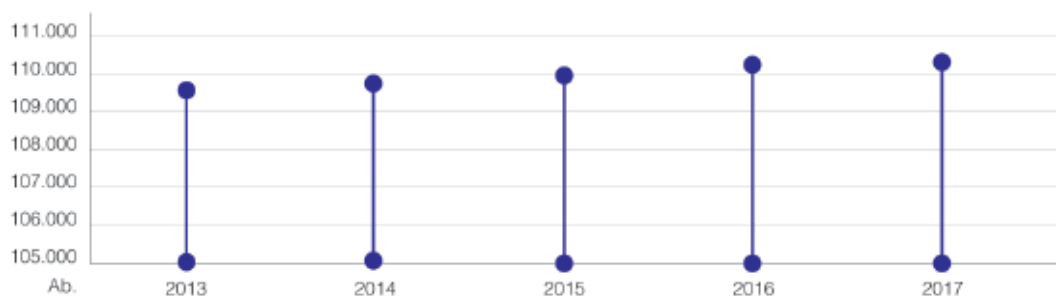
(1) Dati comunicati dagli Uffici Anagrafe del Comune

## La variazione della popolazione residente

Comuni	2016	2017	Variazione assoluta	Variazione %
Bregnano	6.472	6.493	21	0,32%
Cadorago	7.919	7.978	59	0,75%
Caronno Pertusella	17.713	17.775	62	0,35%
Ceremate	9.218	9.187	-31	-0,34%
Guanzate	5.830	5.885	55	0,94%
Lomazzo	9.952	9.929	-23	-0,23%
Rovellasca	7.815	7.798	-17	-0,22%
Rovello Porro	6.139	6.122	-17	-0,28%
Saronno	39.351	39.420	69	0,18%
<b>Totale</b>	<b>110.409</b>	<b>110.587</b>	<b>178</b>	<b>0,16%</b>

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

## Andamento popolazione residente



## 6.6 - Le risorse umane

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

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

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

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

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

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

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

### I valori di riferimento

#### Lavoro obbligato

Lura Ambiente rifiuta e condanna qualunque forma di coercizione lavorativa in ottemperanza alla Convenzione ILO n. 105 e adotta politiche di valorizzazione delle risorse umane fondate sulla partecipazione, sul coinvolgimento e sull'adesione personale e consapevole alla mission

#### Salute e Sicurezza

Lura Ambiente ritiene fondamentale garantire ai lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre che non danneggi in alcun modo la loro salute e che ne favorisca il benessere psico-fisico, in ottemperanza al Testo Unico sulla Sicurezza D. Lgs. 81/08

#### Libertà di associazione

Lura Ambiente favorisce l'attività sindacale al proprio interno in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori e si impegna a ricercare relazioni industriali improntate alla collaborazione

#### Discriminazione

Lura Ambiente rifiuta qualunque forma di discriminazione basata sulla nazionalità, il genere, l'orientamento sessuale, la razza, la religione, l'appartenenza politica, l'età e la disabilità in ottemperanza alla Costituzione e allo Statuto dei Lavoratori

#### Orario lavorativo

Lura Ambiente riconosce e rispetta i diritti definiti dal CCNL e favorisce l'adozione di forme di flessibilità che consentano di conciliare le esigenze lavorative e le esigenze personali

#### Pratiche disciplinari

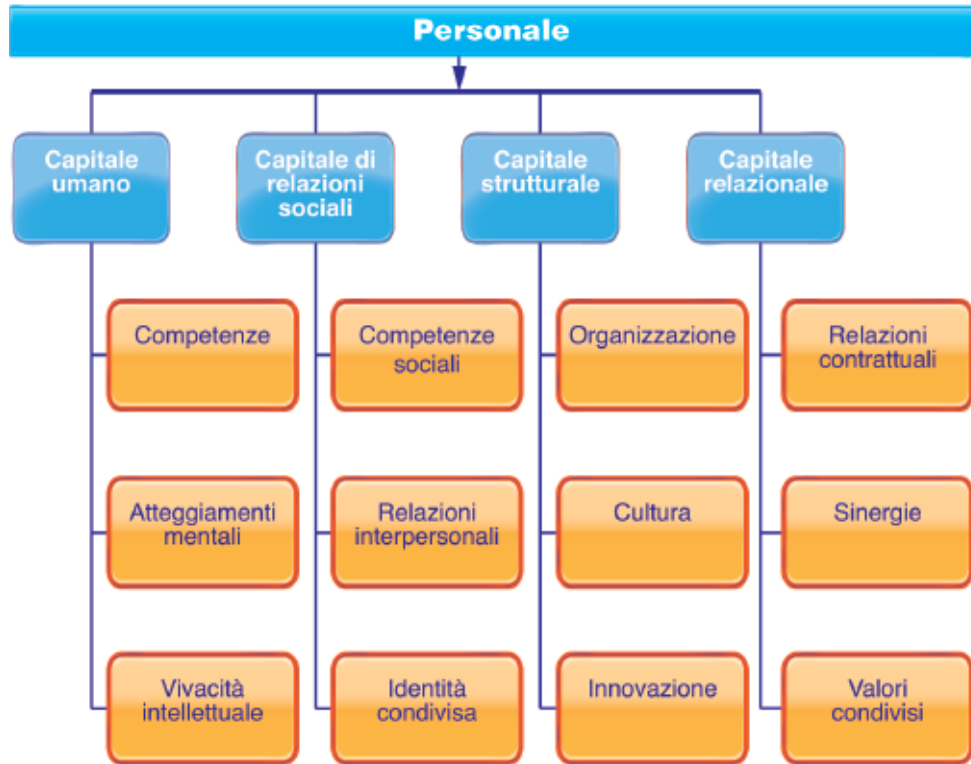
Lura Ambiente rifiuta il ricorso ad abusi verbali e coercizioni mentali e fisiche per imporre l'esecuzione del lavoro assegnato o per punire eventuali errori in ottemperanza allo Statuto dei Lavoratori. Nel caso in cui si giudicasse di dover ricorrere a sanzioni disciplinari, verrà preso a riferimento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

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

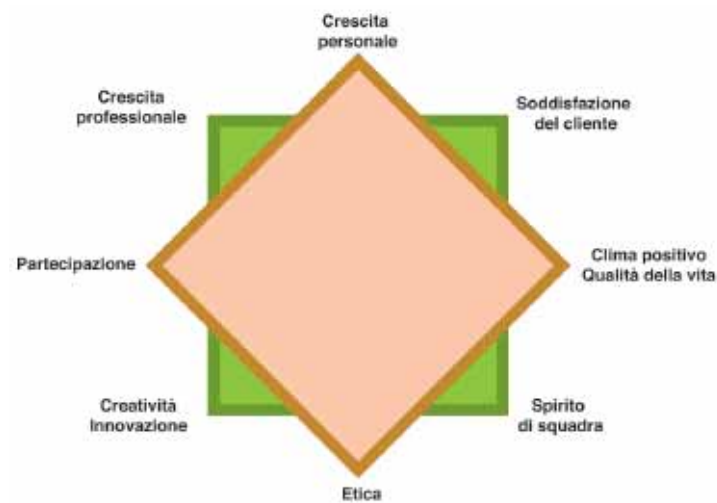
#### Retribuzione

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

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



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



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 2017

Anno	Organico complessivo (al 31 dicembre)
2013	32
2014	32
2015	32
2016	31
2017	29
Età media (anni)	44



Nel corso del 2017, Lura ambiente si è avvalsa, tramite agenzia del lavoro di personale interinale. Alla data del 31 dicembre 2017 le figure professionali a tale titolo erano quattro.

#### Composizione per genere

Anno	Numero personale per genere			
	Uomini		Donne	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2013	21	66	11	34
2014	21	66	11	34
2015	21	66	11	34
2016	21	68	10	32
2017	19	65	10	35

#### Dipendenti per qualifica

Anni	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
2013	1	21	10	32
2014	1	21	10	32
2015	1	21	10	32
2016	1	20	10	31
2017	1	21	8	29

## La responsabilità ambientale

## 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
2013	32	29	3	-	32
2014	31	29	3	1	32
2015	31	29	3	1	32
2016	30	26	4	1	31
2017	29	25	4	-	29

Tutto il personale di Lura Ambiente ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato. 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
2013	3	26	3
2014	3	26	3
2015	3	26	3
2016	3	25	3
2017	3	23	3

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

## Le politiche delle pari opportunità

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

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

## Work –Life balance

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

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

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

### La formazione e la crescita professionale

Nel corso del 2017 sono state erogate complessivamente 206 ore di formazione e addestramento, con una media pro-capite di 6 ore, come evidenziato nel prospetto che segue:

Elementi	2013	2014	2015	2016	2017
Totale	202	276	499	346	206
Media ore/anno addetto	6	8	16	10	6



Gli aspetti formativi hanno preso in considerazione le seguenti tematiche:

Aggiornamento rumore e vibrazioni
Addestramento, formazione e consegna IST. 12 Operatore Logistico
Corso formazione aggiuntiva preposto
Aggiornamento Dirigenti e formazione per formatori
Aggiornamento preposti traffico veicolare
Seminario nuovo codice contratti
Aggiornamento formazione squadra antincendio
Corso rischi specifici accordo stato Regioni
Corso base ai sensi dell'accordo stato Regioni

### Le opportunità di formazione e crescita professionale

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

Elementi	2013	2014	2015	2016	2017
Partecipanti a stages	3	1	1	1	3

## La responsabilità ambientale

## 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.



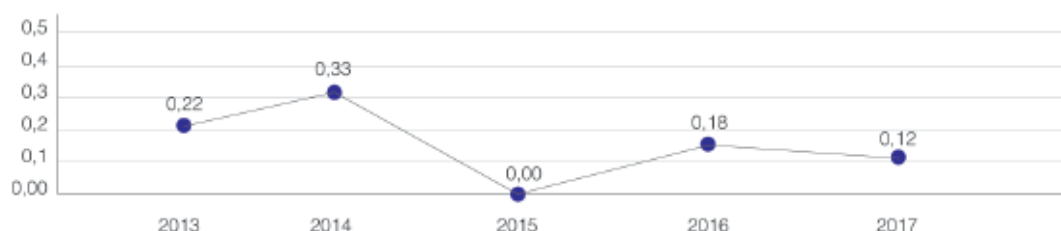
## Infortuni

Elementi	2013	2014	2015	2016	2017
Personale coinvolto	0	1	0	1	1
Giorni di lavoro	12	18	0	10	6
Ore di lavoro	90	135	0	72	45
% ore annue lavorabili (*)	0,16%	0,24%	0,00%	0,13%	0,09%
Media ore annuali/ addetto per infortuni	2,81	4,22	0,00	2,32	1,55

(\*): 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

### Ore lavorate e assenze

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

Elementi	2013	2014	2015	2016	2017
Ore ordinarie lavorate	51.342	51.135	50.712	47.984	46.606
Ore straordinarie lavorate	3.923	3.621	3.674	4.127	3.104
Totale ore lavorate	55.265	54.756	54.386	52.111	49.710
Ore di ferie godute	6.120	6.068	6.502	5.832	6.354
Ore di assenza per malattia	1.428	803	1.106	2.981	1.414
Ore di assenza per infortunio	90	135	0	72	45
Ore di assenza per altri motivi	839	1.162	1.018	950	667
Totale giornate di assenza (1)	1.130	1.089	1.150	1.311	1.116
Percentuale di assenze per "malattia" e "altri motivi"	4,4%	3,8%	4,2%	8,2%	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 2017, è proseguita l'attività di confronto, sempre improntata al massimo rispetto.

#### Relazioni sindacali a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori

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

#### Comunicazione interna

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

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



## 6.7 – Istituzioni e territorio

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

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

### 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.

### 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.

### 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 (ARERA), l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) di Como e Varese.

### Eventi e solidarietà

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

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

**Coordinamento:**

Ing. Giancarlo Gerosa • Daniele Vanini • Tomaso Bernasconi

**Grafica:**

Studio **N&B** pubblicità

**Foto divisori**

Nerio Raccanelli



**Lura Ambiente S.p.A.**  
Via Lainate, 1.200  
21042 Caronno Pertusella (VA)  
Tel. 02 96 55 646  
Fax 02 96 59 422

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