

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

COMUNE DI NOVA MILANESE

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZIO FARMACEUTICO**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 30 del D.lsg. n. 201/2022 prevede che i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi ambiti territoriali.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».

Natura e descrizione del servizio pubblico locale (ambito oggettivo della ricognizione)

Il Comune di Nova Milanese ha affidato all'Azienda Speciale "Azienda Comunale di Servizi", con sede a Nova Milanese in via Madonnina 9, C.F./P.IVA 02641320961, la gestione coordinata ed integrata con il Comune delle tre farmacie comunali presenti sul territorio comunale e dei servizi farmaceutici;

L'Azienda Comunale di Servizi - Azienda Speciale costituisce il mezzo per il tramite del quale il Comune eroga a favore della collettività di riferimento un servizio strettamente necessario al perseguimento dei propri fini riuscendo al contempo ad assicurare e controllare l'accesso dei cittadini ai prodotti medicinali e in tal senso a garantire la tutela del fondamentale diritto alla salute;

La mission aziendale è di rispondere ai bisogni di salute e di benessere dei cittadini del Comune con una gestione efficiente e corretta del servizio farmaceutico pubblico sia dal punto di vista dell'etica professionale nella dispensazione, nell'informazione e nel consiglio, sia nell'impegno per il contenimento dei prezzi con una politica commerciale equa e calmieratrice. L'impegno dell'azienda è orientato alla configurazione delle proprie farmacie come centro di riferimento sul territorio per

tutte le tematiche relative alla salute, all'assistenza e all'orientamento farmacologico e socio-sanitario.

L'Azienda ha per oggetto:

1. l'esercizio diretto delle Farmacie di cui il comune è titolare con:
 - la distribuzione di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici, presidi medici, nonché di ogni altro prodotto di cui è consentita la vendita in farmacia;
 - la fornitura di materiale di medicazione, presidio medico-chirurgici, reattivi e diagnostici;
2. l'erogazione di ogni altro prodotto o servizio collocabile per legge attraverso il canale della distribuzione al dettaglio o all'ingrosso nel settore farmaceutico e parafarmaceutico;
3. la produzione di prodotti officinali, omeopatici, di altre specialità medicinali, di prodotti di erboristeria, di profumeria, dietetici, integratori alimentari e di prodotti affini ed analoghi;
4. l'effettuazione di test diagnostici;
5. la promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale;
6. l'attività di aggiornamento professionale e ricerca nei settori farmaceutico e socio-sanitario, anche mediante la gestione diretta delle necessarie attività;
7. la gestione di attività affidate dalla amministrazione comunale per la tutela della salute e per lo sviluppo del benessere socio-sanitario della collettività;
8. la gestione di servizi e attività collaterali delle Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere;
9. la gestione di servizi di natura sociale ed educativa e, in generale, di servizi alla persona, affidate con delibera del Consiglio Comunale.

Sistema di monitoraggio – controllo

Il Comune determina le finalità, gli indirizzi e approva gli atti fondamentali dell'Azienda (Piano-programma, budget economico pluriennale, bilancio d'esercizio e il piano degli indicatori di bilancio) necessari per raggiungere gli obiettivi di interesse collettivo che la gestione aziendale è destinata a soddisfare.

La vigilanza del Comune è finalizzata a verificare la corretta esecuzione, da parte dell’Azienda, delle finalità e degli indirizzi formulati ed il pieno rispetto dei contratti di servizio.

L’azienda, in ciascun esercizio, negozia con il Comune:

- il contenuto dei servizi erogati in termini di prestazioni rese;
- gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi erogati;
- i livelli di compartecipazione dell’utenza ai costi dei servizi.

Identificazione soggetto affidatario

Il Servizio farmacia è affidato all’ Azienda Comunale di Servizi – Azienda Speciale con sede a Nova Milanese in via Madonnina 9, C.F./P.IVA 02641320961.

Si tratta di azienda speciale partecipata esclusivamente dal Comune di Nova Milanese, il cui fatturato deriva esclusivamente dall’esecuzione dei compiti che il Comune ha affidato all’Azienda e i cui atti fondamentali sono sottoposti all’approvazione del Consiglio Comunale. Pertanto l’Azienda Comunale di Servizi si configura come articolazione organizzativa del Comune di Nova Milanese che sull’azienda esercita un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

Servizio	Modalità di affidamento	Soggetto erogatore	Capitale sociale	Quota di possesso	Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale
farmaceutico	Azienda Speciale	Azienda Comunale di servizi	10.329,14	100%	si

Andamento economico riferito esclusivamente al servizio farmacie:

Servizio farmacie	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
Totale valore della produzione	2.633.697	2.986.013	3.593.717

Totale costi della produzione	2.556.195	2.772.781	3.190.834
Utile (perdita) dell'esercizio	62.605	210.190	391.088

Andamento economico dell'Azienda Comunale di Servizi:

STATO PATRIMONIALE			
ATTIVO			
	2020	2021	2022
immobilizzazioni	371.691	415.919	403.412
Attivo circolante	926.630	1.074.676	1.128.373
Ratei e risconti attivi	43.579	49.554	18.473
totale	1.341.900	1.540.149	1.550.258
PASSIVO			
	2020	2021	2022
Patrimonio netto	67.432	69.687	162.569
T.F.R.	225.182	196.568	190.790
Debiti	995.764	1.204.421	1.060.349
Ratei e risconti passivi	53.522	69.473	136.550
Totale	1.341.900	1.540.149	1.550.258

CONTO ECONOMICO			
	2020	2021	2022
Valore della produzione	3.420.071	4.098.157	4.692.349
Costi della produzione	3.394.042	4.092.862	4.587.672
Proventi ed oneri finanziari	-282	-1.096	32
Risultato prima delle imposte	25.747	4.199	104.709
Imposte differite e anticipate	9.402	0	0
Risultato d'esercizio	11.132	2.254	92.881

Occorre segnalare che l'utile conseguito dall'Azienda nei vari esercizi finanziari tiene anche conto del concorso che l'Azienda ha sempre sostenuto alla copertura dei costi dei servizi di ristorazione scolastica (per la parte non coperta dalle tariffe a carico dell'utenza) e di trasporto disabili.

Efficienza e qualità del servizio:

L'Azienda ha ad oggi in gestione il servizio farmaceutico delle tre farmacie comunali di Nova Milanese (MB) osservando rigorosamente i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e secondo gli indirizzi forniti dal Comune di Nova Milanese mediante l'approvazione da parte del Consiglio Comunale degli atti fondamentali dell'Azienda.

L'Azienda si attiene, in tutta l'attività di gestione, alla massima trasparenza, fornendo la più completa ed efficace informazione ai cittadini-utenti. Persegue, inoltre, l'adattabilità del servizio ai bisogni degli utenti e svolge una puntuale valutazione delle azioni intraprese per il miglioramento della qualità del servizio in rapporto alla soddisfazione dell'utenza. Ogni attività viene esercitata con cortesia e professionalità attraverso la ricerca di una relazione con il cittadino. La Società garantisce il diritto alla riservatezza degli utenti, alla non diffusione delle notizie riguardanti sia l'acquisto di qualsiasi prodotto, che il tipo di prestazioni fruite dalla clientela; i servizi vengono forniti assicurando la predisposizione di appositi spazi e distanze con riguardo sia alla vendita dei farmaci al banco che all'effettuazione dei servizi di base. È assicurato il diritto di scelta dell'utente di approvvigionarsi presso qualsiasi farmacia senza subire discriminazione alcuna.

Le farmacie comunali, nell'esercizio della loro attività caratteristica, operano con prezzi imposti oppure che devono risultare concorrenziali rispetto a quelli di mercato. Pertanto non sussiste l'esigenza di una verifica circa la congruità dei prezzi praticati sui singoli prodotti venduti all'utenza.

Sotto il profilo della qualità dei servizi erogati, meritano di essere segnalati i seguenti servizi svolti dall'Azienda Comunale di Servizi a partire dal 2021:

- a) servizio di erogazione vaccinazioni influenzali e tamponi rapidi Covid-19 presso tutte le farmacie;
- b) avvio di nuovi servizi di utilità per il cittadino, ad esempio campagne di check-up gratuito su tematiche quali l'osteopatia, controllo dell'udito e corretta alimentazione, erogati da medici specialisti;
- c) avvio programma "fidelity card";
- d) avvio di attività di informazione e promozione dei servizi delle farmacie sui canali Instagram e Facebook;
- e) rifacimento sito web dell'Azienda Comunale dei Servizi, da cui è possibile visualizzare le offerte del servizio delle farmacie e non solo.

Rispetto degli obblighi di contratto di servizio

Il contratto di servizio, che regola i rapporti tra l'Azienda e il Comune, è stato approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 11 del 23.04.2013.

L'attività dell'Azienda è stata svolta secondo quanto stabilito nel contratto di servizio e non si ravvisano situazioni di inadempienza degli obblighi ivi previsti.

COMUNE DI NOVA MILANESE (MB)

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

SERVIZIO INTEGRATO IGIENE URBANA

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 30 del D.lsg. n. 201/2022 prevede che i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi ambiti territoriali.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Comune di Nova Milanese ha affidato alla ditta Gelsia Ambiente S.r.l. con sede legale in via Caravaggio n. 26/A, Desio (MB) il servizio integrato igiene urbana - periodo ottobre 2023 / settembre 2025 – CIG 9777351D47 consistente in:

- Raccolta in forma differenziata dei seguenti imballaggi oggetto di recupero e riciclaggio ai sensi dell'art. 222 del D.Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 nonché di altre frazioni di rifiuti urbani conferiti in modo differenziato:
 - carta, cartone;
 - imballaggi in plastica;
 - vetro ed imballaggi in vetro;
 - imballaggi metallici (alluminio e banda stagnata);
 - imballaggi in legno;
- Raccolta a domicilio differenziata della frazione organica, organica e compostabile;
- Raccolta a domicilio dei rifiuti urbani ingombranti;
- Raccolta degli indumenti usati;
- Raccolta a domicilio della frazione biodegradabile da aree verdi private;

- Raccolta separata di medicinali scaduti;
- Raccolta separata di pile esauste;
- Raccolta di rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico, così come definiti dalla lettera d) dell'art. 184 del D.Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 s.m.i.;
- Pulizia delle aree di esposizione, a uso pubblico, dei contenitori per la raccolta domiciliare;
- Raccolta rifiuti in forma differenziata prodotti nelle aree interessate da fiere e manifestazioni varie;
- Servizio di trasporto e conferimento agli impianti di recupero/trattamento/smaltimento delle tipologie raccolte in forma differenziata raccolti direttamente e/o tramite CCR secondo quanto disciplinato dal Regolamento Comunale e/o altre disposizioni.

CONTRATTO DI SERVIZIO

- OGGETTO: Servizio integrato igiene urbana - periodo ottobre 2023 / settembre 2025;
- Delibera di Giunta C.le n. 48 del 04.04.2023 di approvazione del Progetto del Servizio di gestione rifiuti urbani e igiene urbana del Comune di Nova Milanese – CUI S01731060156202300013 per il periodo 2023-2025 con opzione di rinnovo biennale. Scadenza affidamento: settembre 2025;
- Valore complessivo e su base annua del servizio affidato: € 1.241.095,00 oltre IVA di Legge.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza): **RUP e DEC D.M. MIT 49/2018.**

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Gelsia Ambiente S.r.l. con sede legale in via Caravaggio n. 26/A, Desio (MB)

ANDAMENTO ECONOMICO

- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:

2021

Accertato: € 2.128.393,90

Incassato: € 1.891.420,89

2022

Accertato: € 2.431.472,00

Incassato: € 2.146.413,44

2023

Accertato: € 2.471.543,00 (dato non definitivo)

Incassato: € 1.736.541,39

- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario: 1 D, 1 B, 1 C (servizio Ambiente); n. 1 B, 1 C, 1D (Servizio Tributi).

EFFICIENZA E QUALITA' DEL SERVIZIO

La ditta Gelsia Ambiente S.r.l. ha in gestione il servizio integrato di igiene urbana del Comune di Nova Milanese e ad oggi sta rigorosamente osservando gli ordini di servizio impartiti dal Direttore di Esecuzione del Contratto nel rispetto del capitolato di gara.

In relazione alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio integrato di igiene urbana Comunale da parte di Gelsia Ambiente S.r.l. si può desumere come lo stesso venga effettuato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità finalizzato a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla normativa vigente.

Risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente: in corso di avvio ottemperamento ARERA.

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto di servizio, il quale regola i rapporti tra la ditta Gelsia Ambiente S.r.l. e il Comune, è stato sottoscritto con Rep. 1303 del 11/10/2023, per la durata di 2 anni.

L'attività è svolta secondo quanto stabilito nel contratto di servizio e non si ravvisano situazioni di inadempienza degli obblighi ivi previsti.

COMUNE DI NOVA MILANESE (MB)

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

VERDE PUBBLICO COMUNALE

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 30 del D.lsg. n. 201/2022 prevede che i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi ambiti territoriali.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Comune di Nova Milanese ha affidato alla ditta Colombo Giardini S.r.l. con sede legale in via Regina n. 16, Cernusco Lombardone (LC) il servizio globale di manutenzione programmata verde pubblico comunale - periodo 2021/2023 – CIG 85617156B9 consistente in:

- monitoraggio delle aree;
- mantenimento e cura dei prati;
- manutenzione delle aiuole e fioriture;
- potature delle siepi;
- potature dei cespugli;
- potature degli alberi;
- reintegro delle siepi;
- reintegro dei cespugli;
- abbattimenti e sostituzioni degli alberi;
- controllo delle alberature;
- diserbo tondelli;
- spollonatura e spalcatore;
- interventi endoterapici e fitoterapici;
- irrigazione arbusti;
- irrigazione alberi;
- diserbo;
- disinfezione aree cani;
- controllo elementi inerti e arredi;
- controllo attrezzature ludiche e manutenzione impianti di irrigazione.

CONTRATTO DI SERVIZIO

- OGGETTO: Servizio globale di manutenzione programmata verde pubblico comunale - periodo 2021/2023.
- Determina n. 6 del 13.01.2021 di approvazione del Progetto del Servizio di gestione del Verde Pubblico Comunale del Comune di Nova Milanese triennale;
- Valore complessivo e su base annua del servizio affidato: € 1.023.191,15 oltre IVA di Legge / € 341.063,72 oltre IVA di Legge.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza): **RUP e Direttore Esecuzione del Contratto ai sensi del D.M. MIT 49/2018.**

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Colombo Giardini S.r.l. con sede legale in via regina n. 16, Cernusco Lombardone (LC)

ANDAMENTO ECONOMICO

- Costo pro capite (per cittadino: rif. abitanti 23.385 da sito internet c.le) e complessivo, nell'ultimo triennio – € 52/ab. / € 1.215.331,70;
- costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti: € 1.215.331,70.
- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario: 1 D, 1 B, 1 C (Servizio Verde Ambiente Cimitero del Comune).

EFFICIENZA E QUALITA' DEL SERVIZIO

La ditta Colombo Giardini S.r.l. ha in gestione l'intero patrimonio arboreo del Comune di Nova Milanese e ad oggi sta rigorosamente osservando gli ordini di servizio impartiti dal Direttore di Esecuzione del Contratto nel rispetto del capitolato di gara.

Sotto il profilo della qualità dei servizi erogati, meritano di essere segnalati i seguenti servizi svolti:

- a) pronto intervento durante gli eventi atmosferici avvenuti in luglio 2023 con puntuale messa in sicurezza delle alberature danneggiate,
- b) pronto intervento sulla manutenzione straordinaria di pulizia dell'alveo del Canale Ticino Villoresi per l'esecuzione di verifiche strutturali.

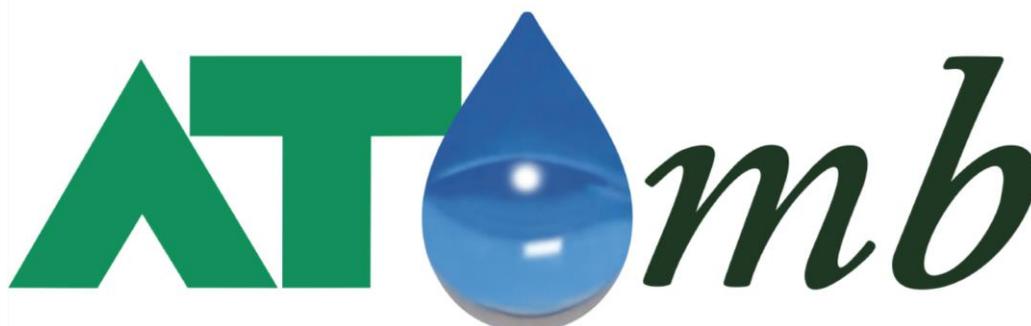
In relazione alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio verde pubblico Comunale da parte di Colombo Giardini S.r.l. si può desumere come lo stesso venga effettuato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità finalizzato a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla normativa vigente.

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto di servizio, il quale regola i rapporti tra la ditta Colombo Giardini S.r.l. e il Comune, è stato sottoscritto con Rep. 1259 del 01/12/2021, per la durata di 2 anni.

L'attività è svolta secondo quanto stabilito nel contratto di servizio e non si ravvisano situazioni di inadempienza degli obblighi ivi previsti.

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022



**UFFICIO D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA**

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Per quanto concerne il Servizio Idrico Integrato nel territorio della Provincia di Monza e Brianza, lo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale ha affidato, secondo il modello c.d. "in house", a Brianzacque S.r.l. con sede legale a Monza la gestione unica del servizio idrico integrato. L'affidamento, proposto dallo scrivente ATO con propria delibera n. 10 del 18.06.2013 è stato confermato dalla Conferenza dei Comuni dell'ATO MB con proprio parere vincolante n. 1 del 26.06.2013, con durata sino al 31.12.2031.

Con Deliberazione n°3 del 22.11.2018 la Conferenza dei comuni dell'ATO Monza Brianza ha approvato la proposta formulata dal gestore di estensione della durata della Convenzione di affidamento del SII a Brianzacque Srl quale gestore unico fino al 2041.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

Il servizio è organizzato all'interno di ambiti territoriali ottimali (ATO), che le Regioni devono perimetrare sulla base di regole contenute, oltre che nella disciplina generale in

materia di SPL, all'interno Codice dell'Ambiente (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, Parte III) il quale, tuttavia, non fissa limiti minimi dimensionali degli ATO, ma detta una serie di criteri per la delimitazione che fanno riferimento a:

- unità del bacino idrografico o del sub-bacino o dei bacini idrografici contigui, tenuto conto dei piani di bacino, nonché della localizzazione delle risorse e dei loro vincoli di destinazione in favore dei centri abitati interessati;
- unicità della gestione, cioè, erogazione sull'intero territorio dell'ATO di tutte le componenti del servizio idrico integrato da parte di un unico soggetto gestore;
- adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici.

Per quanto riguarda i soggetti che, in base alla normativa settoriale, sovrintendono all'organizzazione del servizio all'interno degli ATO, i riferimenti alle Autorità d'Ambito, pur presenti nel Codice dell'Ambiente, sono da intendersi riferiti agli enti ai quali le Regioni hanno trasferito le corrispondenti funzioni ai sensi della Legge 23 dicembre 2009, n. 191, (art. 2 comma 186-bis), che corrispondono, di fatto, agli enti di governo d'ambito di cui alla disciplina generale SPL.

Le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici sono attribuite all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che, oltre a svolgere un ruolo rilevante inerente al controllo e monitoraggio, definisce regole-quadro che gli enti competenti declinano in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti locali, con ricadute sull'organizzazione, la pianificazione, la tariffazione e la gestione del servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

La Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato tra ATO MB e Brianzacque s.r.l., sottoscritta in data 11.11.2016 e con ultimo aggiornamento approvato dalla Conferenza d'Ambito il 04.10.2022, è volta a regolamentare la realizzazione delle attività

necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

Per il raggiungimento di tali finalità, il Gestore individuato in Brianzacque s.r.l. si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla citata Convenzione, tra cui:

- a) garantire la gestione del servizio in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite dall'EGA in attuazione della normativa vigente;
- b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari;
- c) realizzare il Programma degli Interventi e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente Convenzione.

Tenuto conto del Programma degli Interventi che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-Finanziario, protempore vigente, la durata della concessione coincide con quella dell'affidamento ed è fissata in anni 30 decorrenti dal 1/01/2012 e fino al 31/12/2041.

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio ed è determinata, ai sensi dell'art. 154 del D. Lgs. n. 152/2006, tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Ufficio d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga».

Lo scrivente ATO predispone la tariffa di base in applicazione della normativa vigente e la trasmette per l'approvazione all'ARERA, ai sensi dell'art. 154, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006 e nel rispetto dei criteri e delle condizioni stabilite dall'ARERA stessa.

Brianzacque s.r.l. prende atto che i ricavi tariffari costituiscono il corrispettivo totale del SII e che, dunque, nessun altro compenso potrà essere riconosciuto per il medesimo servizio, salvo quanto previsto dal vigente Metodo Tariffario e da eventuali ulteriori disposizioni ARERA.

La predisposizione tariffaria è effettuata sulla base dei dati trasmessi da Brianzacque s.r.l. nell'ambito del procedimento di raccolta dati disposto da ARERA, aggiornati all'ultimo esercizio utile o all'ultimo bilancio disponibile, opportunamente validati dallo scrivente Ente.

Per il terzo periodo tariffario c.d. MTI-3, ARERA, con proprio provvedimento n. 709/2022/R/idr del 20 dicembre 2022 ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dallo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza.

Dalla data di attivazione dell'affidamento, Brianzacque s.r.l. è responsabile del buon funzionamento del Servizio secondo le disposizioni della citata Convenzione di affidamento e la stessa è tenuta a rispettare gli obblighi contenuti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente in materia di investimenti, di manutenzione, di livello di servizio e di tariffe, nonché di raggiungimento dei livelli di qualità e degli obiettivi strutturali ivi previsti e/o in base a disposizioni dall'Autorità.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Lo scrivente Ente di Governo esercita una attività di controllo sul corretto esercizio del SII da parte di Brianzacque s.r.l. quale soggetto affidatario del SII, al fine di verificare ed assicurare:

- a. la corretta applicazione della Tariffa e delle disposizioni ARERA, aventi ad oggetto anche la pianificazione, il controllo e la gestione del SII;
- b. il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli del servizio previsti nel Piano d'ambito;
- c. l'andamento economico-finanziario della gestione affidata, nonché il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione nel suo complesso;
- d. la corretta e puntuale attuazione del Piano d'Ambito e del Piano degli Interventi;
- e. la corretta applicazione di quanto disciplinato nel Regolamento del SII/Regolamento d'Utenza e nella Carta del Servizio a tutela dell'utenza.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO SII

Soggetto affidatario del Servizio Idrico Integrato:

Brianzacque s.r.l con sede legale in Monza, Viale Enrico Fermi 105, C.F./P.IVA 03988240960 ed iscritta al Registro Imprese di Monza e Brianza n. MB1716796 e a totale partecipazione pubblica.

La compagine societaria è composta dai 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza, oltre che dalla Provincia stessa.

L'oggetto sociale è costituito dalla gestione, in via diretta e/o attraverso società totalmente controllate, del servizio idrico integrato prevalentemente a favore dei soci, nelle fasi di ricerca, captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, trattamento, fognatura e depurazione ed, in generale, dalla commercializzazione dell'acqua per usi sia civili che industriali ed agricoli e per altri tipi di utilizzazioni. In particolare, svolge prevalentemente a favore dei soci, l'attività di costruzione, manutenzione e gestione della rete, degli impianti e delle dotazioni strumentali all'erogazione del servizio idrico integrato, avvalendosi di mezzi propri, di contribuzioni di enti soci e di pagamenti di enti pubblici e di soggetti privati.

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea, costituita dai 55 Sindaci dei Comuni del territorio servito oltre che dal Presidente della Provincia;
- b) il Consiglio di Amministrazione composto da 3 componenti nominati dall'Assemblea, tra cui il Presidente/Amministratore Delegato;
- c) gli Organi di controllo: il Collegio Sindacale composto da N. 3 Sindaci e il Comitato di Controllo Analogo.

Il Collegio Sindacale ha le funzioni previste dall'articolo 2403 del Codice Civile ed i suoi poteri sono disciplinati dagli articoli da 2403-bis a 2406 del Codice Civile.

Per quanto riguarda il Comitato di Controllo Analogo, i Soci della Società esercitano sulle attività della stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, attraverso le determinazioni assembleari sugli indirizzi strategici e su quelli generali della gestione delle attività.

Il controllo è effettuato in forma di indirizzo (controllo preventivo) – monitoraggio (controllo contestuale) – verifica (controllo finale) sia attraverso l'Assemblea ordinaria sia attraverso un "Comitato tecnico di

Controllo”, composto fino a sette membri nominati dall'Assemblea dei Soci.

Brianzacque s.r.l. è il gestore unico affidatario del servizio idrico integrato, attività che rientra tra i servizi di interesse generale di cui all'art. 4 comma 2 lettera a) del D. Lgs. 175/2016 per i quali le Amministrazioni pubbliche possono mantenere partecipazioni in società all'uopo costituite, purché in forma di società per azioni o a responsabilità limitata quale è la suddetta società. Tale attività, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 non può, peraltro, essere svolta direttamente dall'Ente Locale (Comune).

COMPAGINE SOCIALE E RIPARTIZIONE QUOTE

N.	Soci	Quota (%)	Valore Quote (Euro)
1	PROVINCIA MONZA E BRIANZA	13,7594%	17.458.410,43
2	Comune di AGRATE BRIANZA	0,3844%	487.793,78
3	Comune di AICURZIO	0,2980%	378.065,47
4	Comune di ALBIATE	0,8133%	1.031.971,18
5	Comune di ARCORE	2,8466%	3.611.899,15
6	Comune di BARLASSINA	0,0008%	1.000,00
7	Comune di BELLUSCO	0,2076%	263.379,02
8	Comune di BERNAREGGIO	0,7310%	927.459,70
9	Comune di BESANA BRIANZA	1,8810%	2.386.626,00
10	Comune di BIASSONO	1,6528%	2.097.111,06
11	Comune di BOVISIO MASCIOGO	0,1901%	241.268,22
12	Comune di BRIOSCO	0,8133%	1.031.971,18
13	Comune di BRUGHERIO	0,0008%	1.000,00
14	Comune di BURAGO MOLGORA	0,3952%	501.422,18
15	Comune di BUSNAGO	0,1445%	183.373,69
16	Comune di CAMPARADA	0,4067%	515.985,59
17	Comune di CAPONAGO	0,1041%	132.130,80
18	Comune di CARATE BRIANZA	2,4411%	3.097.341,79
19	Comune di CARNATE	0,6328%	802.960,80
20	Comune di CAVENAGO	0,1637%	207.749,09
21	Comune di CERIANO LAGHETTO	0,0632%	80.188,09
22	Comune di CESANO MADERNO	1,4285%	1.812.536,85
23	Comune di COGLIATE	0,0008%	1.000,00
24	Comune di CONCOREZZO	2,0333%	2.579.927,97
25	Comune di CORREZZANA	0,4067%	515.985,59
26	Comune di CORNATE D'ADDA	0,3210%	407.243,27

27	Comune di DESIO	6,3282%	8.029.418,00
28	Comune di GIUSSANO	3,3633%	4.267.441,21
29	Comune di LAZZATE	0,0008%	1.000,00
30	Comune di LENTATE SUL SEVESO	0,0008%	1.000,00
31	Comune di LESMO	1,2200%	1.547.956,78
32	Comune di LIMBIATE	0,1816%	230.360,58
33	Comune di LISSONE	7,1959%	9.130.451,74
34	Comune di MACHERIO	1,2329%	1.564.382,02
35	Comune di MEDA	0,1001%	126.960,67
36	Comune di MEZZAGO	0,0929%	117.905,31
37	Comune di MISINTO	0,0008%	1.000,00
38	Comune di MONZA	18,0905%	22.953.879,07
39	Comune di MUGGIO'	3,3175%	4.209.357,13
40	Comune di NOVA MILANESE	3,2920%	4.176.966,09
41	Comune di ORNAGO	0,0951%	120.708,88
42	Comune di RENATE	0,8133%	1.031.971,18
43	Comune di RONCELLO	0,0732%	92.829,06
44	Comune di RONCO BRIANTINO	0,2075%	263.275,20
45	Comune di SEREGNO	8,9060%	11.300.293,32
46	Comune di SEVESO	0,5515%	699.718,09
47	Comune di SOVICO	1,2900%	1.636.735,05
48	Comune di SULBIATE	0,4884%	619.639,03
49	Comune di TRIUGGIO	1,2200%	1.547.956,78
50	Comune di USMATE VELATE	1,1617%	1.473.999,39
51	Comune di VAREDO	0,2221%	281.804,16
52	Comune di VEDANO AL LAMBRO	1,2200%	1.547.956,78
53	Comune di VEDUGGIO CON COLZANO	0,8133%	1.031.971,18
54	Comune di VERANO BRIANZA	1,6280%	2.065.715,00
55	Comune di VILLASANTA	2,0333%	2.579.927,97
56	Comune di VIMERCATE	2,7388%	3.475.118,41

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'analisi di bilancio di Brianzacque s.r.l. viene effettuata a partire dalla rielaborazione dei valori di bilancio e attraverso una riclassificazione degli stessi al duplice scopo di:

- superare la rigidità della sua forma espositiva;
- mettere in evidenza significativi margini parziali e raggruppamenti di valori.

È a partire da tali valori che vengono costruiti quozienti o rapporti tra grandezze diverse dello Stato patrimoniale e del Conto economico utilizzati per la valutazione dello stato di salute dell'azienda.

Per quanto attiene al Conto Economico si riporta, pertanto, la riclassificazione a Valore Aggiunto che consiste nella scomposizione del reddito globale in risultati parziali riferiti alle diverse aree gestionali, riclassificazione che consente di individuare e misurare in termini economici il contributo positivo o negativo di ciascuna area al risultato globale.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI	31/12/2022	31/12/2021
Ricavi netti	109.811.454	95.990.127
altri ricavi (esclusi rilasci fondo)	13.281.856	7.338.127
Costi esterni	76.601.344	55.296.377
Valore aggiunto	46.491.966	48.031.877
Costo del lavoro	19.706.320	19.780.712
Margine operativo lordo o Ebitda	26.785.646	28.251.165
ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti e rilasci fondo	23.927.976	17.460.107
Risultato operativo	2.857.670	10.791.058
Proventi e oneri finanziari	46.521	424.097
Risultato ordinario	2.904.191	11.215.155
rivalutazioni e svalutazioni		
Risultato prima delle imposte	2.904.191	11.215.155
Imposte sul reddito	730.130	1.133.957
Risultato netto	2.174.061	10.081.198

Il passaggio rilevante è rappresentato, oltre che dalla determinazione del Valore aggiunto, dall'individuazione del risultato operativo e più in generale di quei componenti di reddito legati all'attività caratteristica dell'impresa, al fine di evidenziare la capacità reddituale vera e propria della gestione.

Si ricorda che per entrambe le annualità le voci "Altri ricavi" e "Ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti" risultano modificate rispetto allo schema di Bilancio CEE per la diversa esposizione del

valore riferito a “rilascio Fondi” spostato dagli Altri ricavi e portato a diretta riduzione degli accantonamenti.

Per quanto attiene, invece, allo stato Patrimoniale, Brianzacque s.r.l. ha mantenuto la riclassificazione a Fonti e Impieghi, secondo il cosiddetto criterio finanziario in base al quale le attività (impieghi) sono classificate e raggruppate secondo il loro grado di liquidabilità, ovvero in funzione della loro capacità di trasformarsi in liquidità in tempi più o meno rapidi, mentre le passività (fonti) in base alla loro durata temporale, ovvero in base alla loro velocità di estinzione.

Di seguito lo Stato Patrimoniale riclassificato a Fonti e Impieghi.

PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI	31/12/2022	31/12/2021
ATTIVO		
Attività disponibili	84.975.075,00	61.040.913,00
Liquidità immediate	13.547.818,00	1.014.263,00
Liquidità differite	68.671.476,00	58.325.302,00
Rimanenze finali	2.755.781,00	1.701.348,00
Attività fisse	357.662.106,00	323.526.453,00
Immobilizzazioni immateriali	24.678.755,00	28.352.252,00
Immobilizzazioni materiali	306.789.912,00	279.833.890,00
Immobilizzazioni finanziarie	26.193.439,00	15.340.311,00
CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00
PASSIVO		
Debiti a breve	86.750.167,00	76.916.367,00
Debiti a medio/lungo	150.761.903,00	104.699.946,00
Mezzi propri	205.125.111,00	202.951.053,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00

Le utenze attive nella provincia MB servite al 31.12.2022 risultano essere 163.510 così suddivise per categoria d'uso:

- 132.617 Uso Civile Domestico
- 30.893 Uso Civile non Domestico

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2022 sono stati pari a 80.280.953.

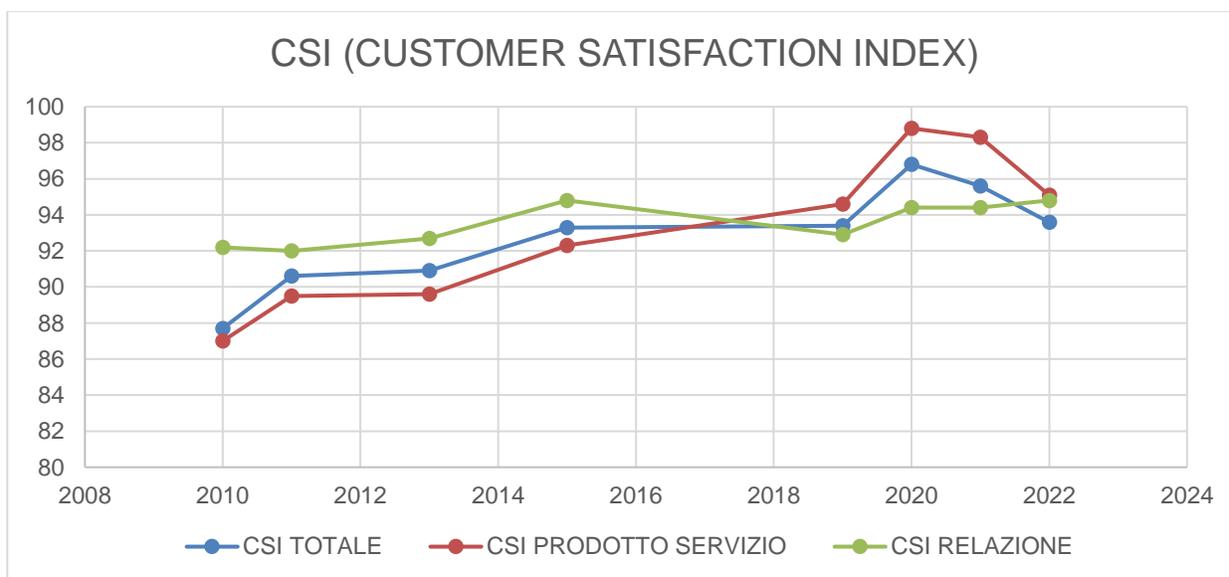
4. CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di CS rivolte ad utenti e comuni soci sono state effettuate da Brianzacque s.r.l. nel mese di maggio 2022.

Per quanto riguarda l'indagine relativa agli utenti, la rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel periodo aprile-maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 1.505 utilizzatori del SII prestato da BrianzAcque.

L'indice sintetico di soddisfazione rappresenta la percentuale di risposte che hanno espresso una soddisfazione globale dal 6 al 10.

Si riporta nel seguente grafico l'andamento del CSI totale e suddiviso per aree "prodotto e servizio" e "relazione" negli anni.



Da un'analisi complessiva degli esiti dell'indagine si può desumere che il servizio idrico integrato in generale:

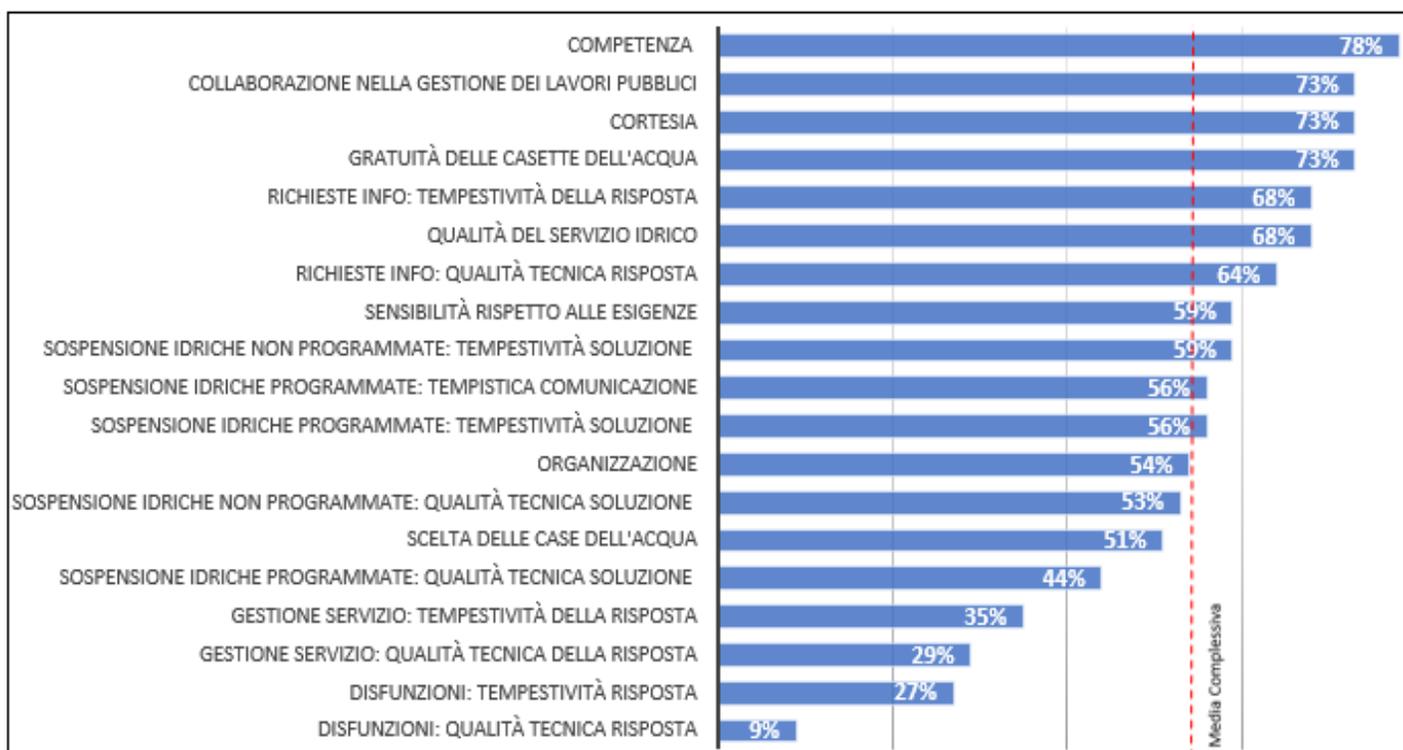
- è valutato come molto soddisfacente dall'80% dell'utenza;
- un giudizio medio molto buono (8,4), in continuo miglioramento dal 2020;

- in particolare, la quota di soddisfatti è leggermente maggiore fra l'utenza business (utenze commerciali con scarico assimilato al domestico).

Customer Satisfaction su Comuni Soci

L'obiettivo principale della indagine effettuata presso i Comuni Soci è stato quello di misurare la Customer Satisfaction complessiva dei responsabili dei Comuni del bacino di utenza che si relazionano con BrianzAcque. La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) compiute nel mese di Maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 37 responsabili comunali che si relazionano con BrianzAcque.

Quadro di sintesi sulla soddisfazione:



4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e s.m.i. l'Autorità ha definito gli obblighi di qualità nei rapporti di fornitura tra i Gestori e gli Utenti, introducendo degli indicatori per tipologia di prestazione volti a misurare la qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Di seguito si riportano i risultati raggiunti da Brianzacque s.r.l. nell'anno 2022 in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARERA.

Livelli Specifici di Qualità Contrattuale

<i>Tipo Prestazione</i>	<i>Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)</i>	<i>Prestazioni Eseguite Totale</i>	<i>Prestazioni Eseguite Entro Standard</i>	<i>Prestazioni Eseguite Fuori Standard</i>	<i>Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022</i>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	967	921	46	95,24%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	218	216	2	99,08%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	0	0	0	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.190	1.157	33	97,23%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	535	532	3	99,44%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	19	19	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	994	990	4	99,60%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.740	5.733	7	99,88%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	237	224	13	94,51%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	3	1	2	33,33%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	3.884	3.837	47	98,78%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	47	45	2	95,74%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	22	22	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	20	18	2	90,00%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	670.804	670.786	18	100,00%

Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi fino a 100 mc • 3/anno se consumi tra 100-1000 mc • 4/anno se consumi tra 1000-3000 mc • 6/anno se consumi oltre 3000 mc 	156.176	156.156	20	99,99%
Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	247	247	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	28	28	0	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	20	20	0	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA

Livelli Generali di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	663	622	41	93,82%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	192	192	0	100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	161	158	3	98,14%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3.486	3.238	248	92,89%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	2	2	0	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.274	3.184	90	97,25%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	20	20	0	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	5.196	5.191	5	99,90%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	5.196	5.129	67	98,72%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	78.371	0	100,00%

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	75.395	2.976	96,20%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	76.150	2.221	97,17%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	11.607	11.252	355	96,94%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA

Al fine di rafforzare il rispetto degli standard di qualità contrattuale, ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali basati su due macro-indicatori, MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale e MC2 – gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

Risultati ottenuti da Brianzacque s.r.l. per i macro-indicatori MC1 e MC2 – qualità contrattuale del servizio:

MC 1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC1 = 98,407% <u>Classe: A</u>	MC1 = 98,590% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC2 = 97,839% <u>Classe: A</u>	MC2 = 97,033% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto

4.2 Obiettivi Qualità Tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i

gestori, gli obiettivi minimi di performance operativa da raggiungere nel rispetto di standard stabiliti.

Di seguito i valori raggiunti da Brianzacque s.r.l. per i sei macro-indicatori di qualità tecnica nell'ultima raccolta dati relativa alle annualità 2020 e 2021:

Indicatore	Obiettivo annuale	Dato 2020	Dato 2021	Obiettivo
M1 – Perdite idriche – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 6.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M1a = 20,12* M1b = 25,1%	M1a = 20,15* M1b = 25,4% * nella lunghezza della rete sono compresi gli allacci d'utente	Non raggiunto
M2 – Interruzioni di Servizio – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 9.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M2 = 0,15	M2 = 0,13	Raggiunto
M3 – Qualità dell'acqua erogata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 10.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M3a = 0,0% M3b = 1,07% M3c = 0,05%	M3a = 0,0% M3b = 0,45% M3c = 0,02%	Raggiunto
M4 - Adeguatezza del sistema fognario – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 14.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M4a = 0,18 M4b = 9,6% M4c = 0,0%	M4a = 0,0 M4b = 00% M4c = 0,0%	Raggiunto
M5 – Smaltimento fanghi in discarica – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 18.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M5 = 0,0%	M5 = 0,0%	Raggiunto
M6 – Qualità dell'acqua depurata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 19.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M6 = 22,81%	M6 = 15,00%	Raggiunto

5 CONSIDERAZIONI FINALI

In relazione alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio idrico integrato da parte di Brianzacque s.r.l. si può desumere come lo stesso venga erogato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità finalizzato a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria ARERA.

Monza, 20/11/2023