



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



2021



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021



*La vita ha due doni preziosi:  
la bellezza e la verità.  
La prima l'ho trovata  
nel cuore di chi ama  
e la seconda nelle mani  
di chi lavora.*

*Kahlil Gibran*



# INDICE

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	9
<b>AdF IN NUMERI</b>	11
<b>HIGHLIGHTS DI SOSTENIBILITÀ</b>	12
<b>IL DOCUMENTO</b>	14
I. PRINCIPI, METODOLOGIA E PERIODO DI RENDICONTAZIONE	14
II. LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ	15
III. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	15
i. AdF, l'analisi del contesto e la mappatura delle tematiche rilevanti	16
ii. L'Analisi di materialità di Acea e la corrispondenza tra i temi materiali del Gruppo Acea e le tematiche rilevanti per AdF	18
<b>1. L'AZIENDA</b>	20
<b>1.1. CHI È AdF</b>	22
1.1.1. Dove siamo	23
<b>1.2. I SOCI DI AdF</b>	26
<b>1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE</b>	28
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	28
<i>FOCUS - LE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ</i>	29
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	30
1.3.2.1. I Comitati	32
1.3.3. Il Collegio Sindacale	32
1.3.4. La Società di Revisione	33
<b>1.4. LE PARTECIPAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ</b>	34
<i>FOCUS - AGILE ACADEMY: MISSION, VISION ED OBIETTIVI</i>	35
<b>1.5. LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF</b>	37
<b>1.6. COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT</b>	37
1.6.1. La gestione del rischio ( <i>Risk Management</i> ) e il sistema dei controlli interni	38
1.6.2. Lo stato di attuazione in AdF del Decreto Legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione	41
1.6.3. L'Organismo di Vigilanza	43
1.6.4. Diritti umani e codice etico	43
1.6.5. La trasparenza	44
1.6.6. Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR- <i>General Data Protection Regulation</i> ) - AdF e la sicurezza dei dati	44
1.6.7. La <i>Compliance Antitrust</i>	45
1.6.8. L'attività legale ed il contenzioso	45
1.6.8.1. La tutela ambientale	46
<b>1.7. IL CONTESTO REGOLATORIO 2021</b>	47
<b>1.8. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE</b>	48
1.8.1. Gli audit interni/esterni	49
<b>2. AdF E LA SOSTENIBILITÀ</b>	50
<b>2.1. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ</b>	52
<i>FOCUS - AdF E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030</i>	53
<i>FOCUS - UNO SGUARDO AL FUTURO - IL PIANO INDUSTRIALE 2022-2024</i>	56
<i>FOCUS - LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ</i>	58
<b>2.2. IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO ACEA E GLI OBIETTIVI DI AdF</b>	60
<b>2.3. GLI STAKEHOLDER DI AdF</b>	63
<b>2.4. LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI AdF</b>	64



<b>3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	68
<b>PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	71
<b>3.1 L'ACQUEDOTTO</b>	73
3.1.1 Il sistema acquedottistico	73
3.1.2 Il bilancio idrico	75
3.1.3 Il Miglioramento della qualità di misura e perdite effettive	78
3.1.4 Telelettura	78
3.1.5 Prelievo da aree a stress idrico	80
3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate	80
3.1.7 Attività di efficientamento dei sistemi idrici	81
3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione	84
<b>3.2 LA QUALITÀ DELL'ACQUA</b>	86
3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	86
3.2.2 La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia	89
<i>FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA</i>	91
3.2.3 Arsenico e altri metalli	93
3.2.4 Radioattività	93
3.2.5 Antiparassitari	93
3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)	93
<b>3.3 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA</b>	94
3.3.1 Le acque depurate	96
3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	97
<i>FOCUS - IL PROGETTO DI CENTRALIZZAZIONE E RIDUZIONE FANGHI: IL NUOVO IMPIANTO DI TRATTAMENTO DI GROSSETO - SAN GIOVANNI</i>	100
3.3.3 Gli scarichi industriali	102
3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione	102
<b>3.4 RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2021</b>	103
<b>LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	106
<b>3.5 AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>	106
<b>3.6 GLI INVESTIMENTI</b>	110
3.6.1 Innovazione tecnologica e digitalizzazione in ambito ICT ( <i>Information and Communication Technologies</i> )	113
<b>3.7 LE MATERIE PRIME</b>	115
<b>3.8 I RIFIUTI</b>	117
<b>3.9 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI</b>	119
3.9.1 L'energia elettrica	120
3.9.2 L'intensità energetica	121
3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione	121
3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	122
3.9.5 Emissioni in atmosfera	123
3.9.6 Il parco mezzi aziendale	124
<i>FOCUS: AdF GREEN</i>	125
<b>3.10 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO</b>	126
<b>3.11 LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ IN AdF E NEL GRUPPO ACEA</b>	128
3.11.1 Il progetto, "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea" ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF	129
<b>4. AdF E GLI UTENTI</b>	134
<b>4.1 AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>	137
<b>4.2 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI</b>	138
4.2.1 Il call center	138
4.2.1.1 Il call center commerciale	138
4.2.1.2 Il servizio di call center guasti	140
4.2.2 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico	140
4.2.3 Area clienti MyFiora - App - Social	142



<b>4.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE</b>	143
4.3.1 La tariffa	143
4.3.2 La tariffa media	145
<i>FOCUS - IL PROGETTO AGILE "DIGITAL CUSTOMER LINK" (DCLINK)</i>	146
4.3.3 La fatturazione e la bolletta	147
<i>FOCUS - GRUPPO AGILE REFLUI INDUSTRIALI</i>	147
<i>FOCUS SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE</i>	148
4.3.4 La gestione del credito	151
4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate	151
<i>FOCUS - FONDO SOLIDARIETÀ PER LE IMPRESE LOCALI</i>	153
<i>FOCUS - BONUS FEDELTA', DIAMO VALORE ALLE TUE SCELTE</i>	153
<b>4.4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	154
4.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico	155
4.4.2 La gestione dei reclami	156
4.4.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici	159
<b>4.5 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	163
4.5.1 Le indagini di <i>customer satisfaction</i>	163
4.5.2 Le <i>Mystery call</i>	165
4.5.3 Le <i>Mystery visit</i>	166
<b>4.6 UNO SGUARDO AL FUTURO</b>	166
<b>5. LE PERSONE DI AdF</b>	168
<b>5.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	171
5.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	171
5.1.2 La tutela della genitorialità	174
5.1.3 Il <i>turnover</i>	174
5.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	177
5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	178
<b>5.2 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	178
<i>FOCUS - CORONAVIRUS, LE INIZIATIVE MESSE IN CAMPO DA AdF A TUTELA DEI DIPENDENTI</i>	182
<b>5.3 LA COMUNICAZIONE INTERNA</b>	186
5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone	186
<i>FOCUS - LA CONDIVISIONE DEL PIANO INDUSTRIALE</i>	187
<i>FOCUS - IL PROGETTO GOODJOBS</i>	187
<i>FOCUS - LO SMART MINDSET</i>	188
5.3.2 Le azioni di <i>people care</i>	189
<b>5.4 LA FORMAZIONE</b>	190
<i>FOCUS - IL PROGETTO NEXT GENERATION</i>	192
5.4.1 La formazione ambientale e sulla sostenibilità	193
5.4.2 Rapporti e collaborazione con Scuola e Università	193
<b>5.5 L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)</b>	193
<i>FOCUS - IL 2021: L'ANNO DELL'AGILE MINDSET IN AdF</i>	196
<b>6. AdF E I FORNITORI</b>	198
<b>6.1. I FORNITORI DI AdF</b>	201
6.1.1. Il Protocollo di Economia Circolare	204
<b>6.2. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI</b>	206
6.2.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	207



<b>7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ</b>	212
<b>7.1. PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ</b>	215
7.1.1. Le campagne di comunicazione	215
7.1.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	217
7.1.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	219
7.1.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	220
<b>7.2. LE VISITE ALLE SORGENTI</b>	221
<i>FOCUS - LE VIE DELL'ACQUA</i>	222
<b>APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI AdF</b>	224
<b>APPENDICE 1</b> - Indice dei contenuti GRI	227
<b>APPENDICE 2</b> - Il <i>team</i> di sostenibilità	235
<b>APPENDICE 3</b> - Elenco degli stakeholder aggiornato al 2021 con identificazione dei temi rilevanti e della tipologia di canale di dialogo attuata	237
<b>APPENDICE 4</b> - Contatori teleleggibili installati per Comune al 31.12.2021 (dato cumulativo)	240
<b>APPENDICE 4 bis</b> - La programmazione delle sostituzioni (anno 2022)	242
<b>APPENDICE 5</b> - Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato	243
<b>APPENDICE 6</b> - Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area	249
<b>APPENDICE 7</b> - Elenco delle aree ad elevata biodiversità	252
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	255



# Lettera agli stakeholder

GRI  
102-14GRI  
102-15GRI  
102-16

Cari Lettori, Gentili Stakeholder,

ormai per AdF è divenuto elemento imprescindibile per la gestione industriale di impresa, tradurre il concetto di sostenibilità in azioni concrete. Questo Bilancio che compie ormai il tredicesimo anno di pubblicazione ha un obiettivo preciso: dare conto dell'attività compiuta e delle azioni messe in campo per una reale trasformazione sostenibile.

AdF vuole essere motore di rilancio e sviluppo per le imprese locali, fedele alla sua *mission* aziendale e lavorare per il benessere della comunità e del territorio, dando seguito con convinzione alle richieste dei Comuni Soci, consci che il futuro della Azienda sia strettamente legato a quello del territorio servito.

Come AdF ci impegniamo in questa direzione, indirizzando il nostro agire verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda 2030. Sostenibilità, innovazione e infrastrutture, investimenti tesi a garantire un servizio sempre più efficace ed efficiente e la salvaguardia della risorsa idrica. Il 2021 per l'azienda che si occupa della gestione del servizio idrico integrato nelle province di Grosseto e Siena, è stato un anno determinante nel percorso di transizione ecologica delineato dal piano triennale.

Con il progetto "La tua acqua, il nostro impegno" - in sinergia e collaborazione con i Comuni soci - ed un investimento di circa 500mila euro per l'installazione di 35 casine dell'acqua in tutto il territorio, AdF vuole promuovere il consumo di acqua erogata dal gestore, buona, sicura e *plastic free* a beneficio dei cittadini e dell'ambiente. Sono proseguiti inoltre anche quest'anno, con tutti gli accorgimenti dovuti in questo periodo di pandemia, anche i progetti di educazione ambientale con le scuole, perché crediamo che lo sviluppo sostenibile dipenda anche, e soprattutto, dai nostri ragazzi.

Siamo consapevoli di operare in territori di elevatissimo pregio ambientale, abbiamo dato il nostro contributo alla tutela della risorsa idrica mettendo in campo tutte le azioni possibili: dalla diagnostica alla distrettualizzazione e alla capacità di intervenire in tempi rapidi sulle rotture. Il nostro slogan è "lavorare per il benessere del territorio e della comunità che serviamo", ma investire in sostenibilità non significa rinunciare alle *performance*. L'azienda ha portato avanti l'imponente piano di investimenti per potenziare il servizio idrico integrato del territorio e per il miglioramento delle proprie infrastrutture, la realizzazione di nuove condotte idriche ed il miglioramento delle infrastrutture esistenti, in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Anche quest'anno l'AdF ha realizzato oltre 40 milioni Mln di euro di investimenti ed ha distribuito nel territorio circa 64,23 milioni di euro di valore aggiunto (distribuendo ai nostri stakeholder un valore aggiunto lordo pari a 75,56 milioni di euro).

Sempre la sostenibilità ambientale, l'innovazione e l'applicazione concreta dei principi dell'economia circolare sono i punti cardinali che hanno orientato ad esempio l'investimento complessivo di 16 milioni di euro sul depuratore di Grosseto. Un progetto focalizzato sull'upgrade della linea fanghi, la cui realizzazione - iniziata a maggio 2020 e proseguita a ritmo serrato per un anno - ha ora arricchito il territorio di un depuratore green e all'avanguardia, dotato delle più moderne tecnologie, a bassissimo impatto ambientale, autosufficiente a livello energetico e che permette il riutilizzo dell'acqua derivante dal processo depurativo. Il nuovo processo di trattamento fanghi ridurrà radicalmente il volume dei fanghi da smaltire. Grazie ai lavori effettuati si



prevede inoltre di recuperare, da un processo di digestione anaerobica, biogas per l'autosostentamento del processo, nonché di riutilizzare una parte delle acque depurate dall'impianto come alimentazione del sistema antincendio, in linea con i principi di economia circolare. Infine, le nuove opere realizzate sono state pensate con particolare attenzione alla sicurezza degli operatori e dei visitatori.

Dopo il lancio di AdF Green lo scorso anno, è proseguita la spinta di AdF verso la mobilità sostenibile con conseguente abbattimento delle emissioni di anidride carbonica. Nel 2021 sono state inaugurate le colonnine elettriche co-brandizzate AdF-Acea Innovation presso la sede legale di AdF. Il progetto prevede inoltre l'installazione, entro i prossimi tre anni, di circa 200 colonnine elettriche in tutto il territorio servito, che, in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione, utilizzeranno esclusivamente energia proveniente da fonti rinnovabili, permettendo una significativa riduzione delle emissioni di CO2 e lo sviluppo di una rete di infrastrutture di ricarica capillare, sorretta da un sistema di distribuzione intelligente, flessibile e resiliente.

Nel 2021 AdF, con Acea, ha lanciato una nuova società, Agile Academy, che si occuperà di sviluppare le nuove competenze e professioni per il mondo delle imprese. Questa società, prima esperienza toscana di scuola d'impresa, si pone l'obiettivo di anticipare i tempi rispetto allo studio di nuovi saperi e formare nuove competenze e nuovi ruoli organizzativi. Agile Academy offrirà modelli di didattica innovativi promuovendo una visione imprenditoriale della formazione in linea con i nuovi scenari, valorizzando il *know how* del territorio, favorendo sinergie, incentivando il trasferimento tecnologico e riducendo il tempo di inserimento delle persone nel mondo del lavoro.

In questo anno AdF ha poi confermato il suo impegno a sostegno della comunità e del territorio con iniziative concrete e incentivi a favore dei clienti: oltre al fondo di solidarietà erogato alle imprese e all'azzeramento degli interessi di mora maturati per le bollette 2020 saldate in ritardo, è arrivato il momento di gratificare i clienti più sostenibili, che hanno attivato sia la bolletta web che la domiciliazione bancaria o postale e dimostrato fiducia nei confronti dell'azienda, con il bonus fedeltà. Questo riconoscimento che intende dare valore alle azioni virtuose dei clienti, stimolando anche chi finora non ha aderito a scelte che rispettano l'ambiente, fin da subito è stato molto apprezzato dai nostri utenti.

AdF – convinta che la pianificazione giochi un ruolo importantissimo nella prevenzione e nella mitigazione degli impatti del cambiamento climatico come anche nell'adattamento delle attività e delle infrastrutture – ha integrato nella sua strategia azioni trasversali all'interno delle politiche di transizione digitale, energetica, ambientale ed ecologica, allo scopo di fronteggiare ad esempio situazioni di grave siccità prevenendone i disservizi ed i conseguenti disagi per la popolazione servita.

Ormai tutti i giornali e le televisioni parlano di sostenibilità ma serve un impegno concreto verso la trasformazione sostenibile e la sua rappresentazione chiara e coerente. La rendicontazione di sostenibilità è per AdF un impegno concreto che ci aiuta a rafforzare l'impegno per una governance sostenibile e rappresenta una rotta per rigenerare la sua strategia industriale e affrontare le sfide future con la dovuta resilienza, così da dimostrarci solidi e meritevoli di fiducia. Ma la comunicazione sulla sostenibilità non si ferma più al solo bilancio annuale: è costante e continua, semplice e capillare; quello che facciamo e l'impegno preso verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile li raccontiamo quotidianamente alla collettività e ai nostri dipendenti sui social, sulla stampa e sul sito nostro sito, e non solo.

Siamo convinti che la Sostenibilità possa affermarsi solo se è in grado di **dare risposte economiche, sociali e ambientali concrete** che riescano a dare un senso determinante nei riguardi dell'ambiente, della biodiversità, dell'equità e della coesione sociale anche **rispetto al futuro: un gesto d'amore per i nostri figli.**

**L'Amministratore Delegato  
(Piero Ferrari)**



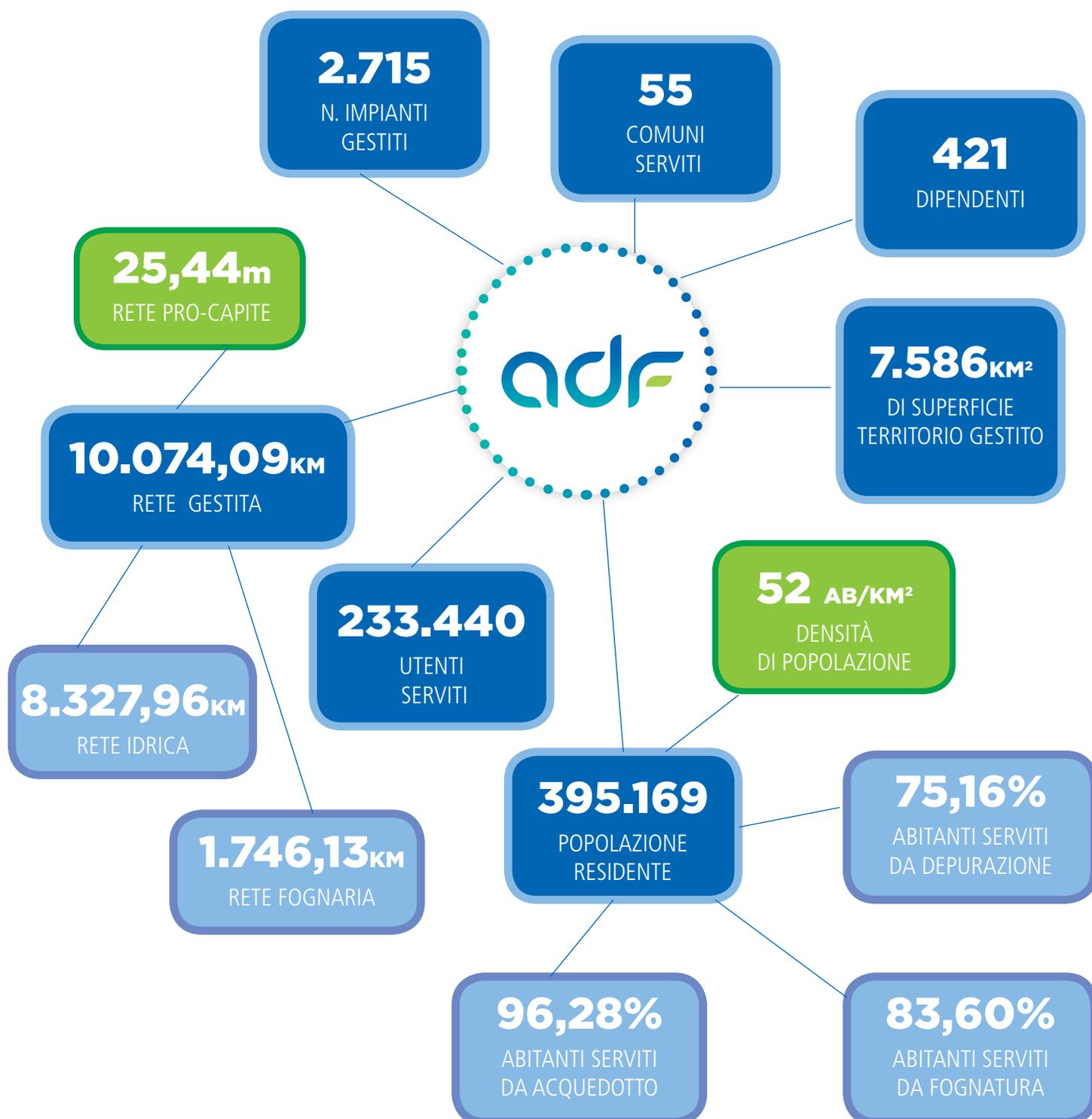
**Il Presidente  
(Roberto Renai)**



# AdF in numeri

GRI  
102-1

GRI  
102-7



# Highlights di sostenibilità



% UTENTI CHE HANNO ADERITO  
A BOLLETTA WEB

**35,67%**

TONNELLATE CARTA RISPARMIATA

**9,9** TONNELLATE



CASE DELL'ACQUA  
INAUGURATE

**5** ENTRATE IN FUNZIONE  
AL 31/12

PLASTICA  
RISPARMIATA

**1** TONNELLATA

CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

**2** TONNELLATE



AUTO ELETTRICHE

**4**

CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

**3,3** TONNELLATE



DONNE IN RUOLI  
DI RESPONSABILITÀ

**35%**





VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO  
A STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

**64,23** MLN€

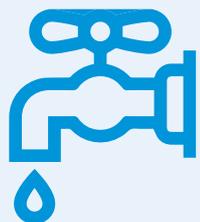
VALORE FORNITURE LOCALI

**32,97** MLN€



RIDUZIONE CONSUMI  
ENERGETICI GLOBALI  
(RISPETTO AL 2020)

~1.355 MWH  
EQUIVALENTI A  
~427t CO<sub>2</sub>  
RISPARMIATA



RIDUZIONE  
DELLE PERDITE TOTALI  
RISPETTO AL 2020

**1,74** MLN/MC  
PARI A  
**-6,8%**



UTENTI SODDISFATTI

**89,75%**



# Il documento

L'annuale rendicontazione di sostenibilità è ormai divenuta per AdF un fondamentale momento aziendale per raccontare in modo trasparente, completo ed accurato le proprie performance di sostenibilità ed il proprio impegno sociale e di governance. Il Bilancio di Sostenibilità è un documento che contiene le valutazioni in merito all'impatto economico, ambientale e sociale delle attività svolte dal Gestore, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i suoi *stakeholder* (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività).

Quello sulla sostenibilità è ormai divenuto per AdF un impegno a lungo termine, improntato alla tutela del territorio e radicato nella pianificazione strategica. Un impegno preso con i Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, e soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali l'agire sostenibile è divenuto quanto mai un dovere, non solo un obiettivo.

AdF ha pubblicato il Bilancio di Sostenibilità, volontariamente e con cadenza annuale, dal 2010 (rendicontando i dati dell'esercizio 2009). La rendicontazione di sostenibilità si è ispirata, sin dai primi anni, a Linee guida internazionali e dal 2018 è stata sottoposta alle attività di verifica di parte terza. Dallo scorso esercizio, per volontà del Consiglio di Amministrazione, i tempi di pubblicazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.

## I. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione



Il Bilancio è redatto in conformità con gli **GRI-STANDARDS 2016<sup>1</sup>**, opzione **COMPREHENSIVE**, cioè il livello massimo di rendicontazione, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2021 con

uno sguardo agli anni a venire e – laddove utili – sono stati riportati anche i trend di performance inerenti al triennio 2019-2021, e anni precedenti se significativi. In ottica di completezza e trasparenza sono state rendicontate informazioni aggiuntive rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standard GRI per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera.

Il Bilancio di Sostenibilità si ispira ai **PRINCIPI** enunciati negli GRI-STANDARDS (GRI-101 Foundation):



<sup>1</sup> Nel corso del 2018, con obbligo di applicazione su esercizio 2020, sono stati aggiornati gli standard specifici "Acqua e scarichi idrici 2018" e "Salute e sicurezza sul lavoro 2018", entrambi rendicontati. In particolare, l'edizione aggiornata dello standard Acqua e scarichi idrici implica anche il superamento di alcuni indicatori prima previsti entro lo standard "Scarichi idrici e rifiuti 2016". Dal primo gennaio 2022 per la rendicontazione 2021 è entrato in vigore il nuovo GRI 306: RIFIUTI 2020 per la rendicontazione degli impatti legati ai rifiuti, che ha sostituito il GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016.

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione. Quello relativo al 2020 è stato pubblicato a giugno 2021.

La tredicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24.03.2022 e sarà presentata ai Soci nel corso dell'Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio.



Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto ad esame limitato, secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. (incaricata anche della revisione della Relazione Finanziaria di Acquedotto del Fiora S.p.A.), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore.

La diffusione del documento è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale, in una sezione ad esso dedicata <https://www.fiora.it/sostenibilita.html#AF>, e ne sarà data ampia informazione sia a mezzo stampa che sui principali *social network*.

L'approccio alla rendicontazione è stato approfondito attraverso la diffusione di una cultura della sostenibilità maggiormente radicata all'interno dell'organizzazione e flussi informativi che coinvolgono tutti i livelli della struttura. I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le informazioni contenute

nel Bilancio di Esercizio di AdF e nel Bilancio di Sostenibilità della CapoGruppo ACEA SpA. Gli stessi sono stati analizzati ed integrati dalle figure aziendali responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati negli Standard GRI.

Gli standard soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nell'indice dei contenuti del GRI di cui all'**APPENDICE 1**.

Nel corso del 2021 *non* sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del Bilancio di sostenibilità 2020 agli Standard GRI.

## II. Le funzioni responsabili per il bilancio ed il *team* per la sostenibilità

GRI  
102-20

GRI  
102-32

GRI  
102-53

Il CDA nella seduta del 24/2/2021 ha approvato una modifica al modello organizzativo della Presidenza costituendo l'Unità Sostenibilità alle dirette dipendenze del Presidente, a sottolineare il crescente interesse ai temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile. Alla redazione del documento hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale, a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento mediante tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale.

Nell'**APPENDICE 2** è rappresentato il team che ha partecipato alla redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Per informazioni, curiosità, dubbi o suggerimenti sul nostro Bilancio di sostenibilità puoi scrivere a:

**"Unità Sostenibilità" Acquedotto del Fiora SpA**  
Via Mameli 10 - 58100 Grosseto

o collegati al nostro sito, e scopri nella sezione **Contatti** le altre modalità per comunicare con noi!

## III. L'analisi di materialità

AdF fa parte del Gruppo Acea e dal 2019, come sarà approfondito meglio anche in seguito, è stata consolidata integralmente nel bilancio consolidato. Tale importante evento



incide anche sulla rendicontazione di sostenibilità di AdF che deve tener conto anche dell'analisi di materialità di Gruppo. Nel 2021 non si è svolta una nuova analisi di materialità di Gruppo ma è stato attivato un **gruppo di lavoro** che ha coinvolto anche i referenti di Sostenibilità delle Società operative del comparto idrico, che si è occupato dell'evoluzione della metodologia alla base del processo, a partire da quella già esistente, secondo modalità condivise e allineate alle mutate esigenze del Gruppo stesso, in vista del prossimo ciclo di analisi di materialità che verrà condotto nel 2022. Tra gli obiettivi del gruppo di lavoro **ci** sono la valorizzazione del contributo delle Società operative alla definizione della materialità di Gruppo, rendendone più strutturato il loro coinvolgimento e l'arricchimento dell'analisi con elementi peculiari e rappresentativi dei diversi contesti operativi, garantendo, al contempo, coerenza tra matrici di materialità societarie, funzionali alla rendicontazione socio-ambientale di competenza, e la matrice di materialità di Gruppo.

### III.i AdF, l'analisi del contesto e la mappatura delle tematiche rilevanti



AdF, attraverso il coinvolgimento delle funzioni aziendali di prima linea, ha condotto nel 2020 un'indagine per addivenire ad un'analisi del contesto in cui l'Azienda insiste, al fine di individuare i fattori interni ed esterni in grado di influenzare la capacità di conseguire le proprie finalità strategiche ed i propri obiettivi, costituendo altresì la base per la pianificazione e l'attuazione del proprio sistema di gestione dei processi.

La Società, tenendo conto della rilevanza di tali fattori, anche riguardo alle aspettative delle parti interessate, ha definito di conseguenza i rischi e le opportunità da gestire attraverso opportune azioni. Tali elementi sono stati utilizzati anche per definire un'analisi indiretta di materialità, nella quale, oltre a tenere in considerazione quanto emerso nelle varie indagini di *customer satisfaction* effettuate dalla società, è stata simulata la rilevanza di bisogni e aspettative tramite le funzioni aziendali interne che più sono vicine agli stakeholder esterni.



Dall'analisi effettuata, per l'Azienda ed i propri stakeholder, sono emerse le seguenti tematiche materiali, che saranno rendicontate all'interno del presente documento.





Di seguito la tabella di correlazione tra i temi materiali individuati e gli standard GRI di riferimento.

AMBITO DI RILEVANZA	TEMI MATERIALI	GRI STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO	IMPATTO ESTERNO
<b>AMBITO ECONOMICO</b>	• Prestazioni economiche	GRI 201	*	
	• Procedure di approvigionamento/appalto	GRI 204	*	
	• Anticorruzione	GRI 205	*	
<b>AMBITO AMBIENTALE</b>	• Energia	GRI 302	*	
	• Acqua	GRI 303	*	
	• Scarichi e rifiuti	GRI 306	*	
	• Conformità ambientale	GRI 307	*	
	• Valutazione dei fornitori riguardo agli aspetti ambientali	GRI 308	*	fornitori
<b>AMBITO SOCIALE</b>	• Personale	GRI 401	*	
	• Lavoro/gestione delle relazioni	GRI 402	*	
	• Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro	GRI 403	*	fornitori
	• Formazione e Addestramento	GRI 404	*	
	• Tutela del lavoro	GRI 401	*	
	• Privacy del cliente	GRI 418	*	
	• Comunità Locali	GRI 413	*	
	• Salute e sicurezza del consumatore	GRI 416	*	



### III.ii L'Analisi di materialità di Acea<sup>2</sup> e la corrispondenza tra i temi materiali del Gruppo Acea e le tematiche rilevanti per AdF

Tenuto conto che AdF è consolidata nel Bilancio del Gruppo Acea e che Acea SpA svolge il processo di analisi di materialità a livello di Gruppo, è stato svolto un lavoro di analisi di coerenza tra i 19 temi materiali identificati a livello di Gruppo Acea e le tematiche più rilevanti, in maniera specifica. Sulla base di ciò è stato possibile per AdF costruire la tabella di rispondenza che segue.

RISPONDENZA TEMI MATERIALI ACEA E AdF	
ACEA	AdF
1 GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA	SCARICHI E RIFIUTI ACQUA CONFORMITÀ AMBIENTALE SALUTE E SICUREZZA DEL CONSUMATORE
2 SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	PRESTAZIONI ECONOMICHE
3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
4 INNOVAZIONE DEI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA <i>SMART UTILITY</i>	ACQUA
5 SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI RIGUARDO AGLI ASPETTI AMBIENTALI PROCEDURE DI APPROVVIGIONAMENTO / APPALTO SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
6 VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE	SCARICHI E RIFIUTI ACQUA
7 APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO	COMUNITÀ LOCALI
8 ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS	PRIVACY DEL CLIENTE CONFORMITÀ AMBIENTALE ANTICORRUZIONE SALUTE E SICUREZZA DEL CONSUMATORE
9 CENTRALITÀ DEL CLIENTE	SALUTE E SICUREZZA DEL CONSUMATORE PRIVACY DEL CLIENTE
10 QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA	ENERGIA
11 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE	PRESTAZIONI ECONOMICHE TUTELA DEL LAVORO FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI PERSONALE
12 TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ	ENERGIA ACQUA SCARICHI E RIFIUTI CONFORMITÀ AMBIENTALE
13 DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	ENERGIA PRESTAZIONI ECONOMICHE CONFORMITÀ AMBIENTALE
14 BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE	TUTELA DEL LAVORO LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI
15 SISTEMI DI PERFORMANCE MANAGEMENT PER LA SOSTENIBILITÀ NEL MEDIO E LUNGO TERMINE	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

<sup>2</sup> Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità 2021 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016), redatto da Acea SpA, per un approfondimento in tema.



Tali temi saranno rappresentati in conformità con gli Standard GRI, opzione Comprehensive, attraverso l'illustrazione delle performance secondo:

- gli "Standard universali", che includono i principi di reporting (GRI 101: Principi di rendicontazione) e i 56 standard generali (GRI 102: Informativa generale);
- gli "Standard specifici" riferiti alla dimensione economica, ambientale e sociale (GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale) ritenuti materiali ("material topics") e relativi indicatori;

la modalità di gestione (GRI 103: Modalità di gestione) per ciascuno dei temi specifici ritenuti materiali.



# L'AZIENDA



RAGIONE SOCIALE	<b>Acquedotto del Fiora SpA</b>
ACRONIMO	<b>AdF</b>
CONFERENZA TERRITORIALE OTTIMALE	<b>n. 6 "Ombrone"</b>
FORMA GIURIDICA	<b>Società per Azioni</b>
CAPITALE SOCIALE	<b>€ 1.730.520,00</b>
CAPITALE DI PROPRIETÀ PUBBLICA	<b>60%</b>
TOTALE CONSIGLIERI	<b>9</b>
ETÀ MEDIA	<b>54,22</b>
DONNE IN CDA	<b>33%</b>
COMUNI GESTITI	<b>55</b>
SUPERFICIE <sup>3</sup>	<b>7.586</b> KM <sup>2</sup> CIRCA IL 33% REGIONE TOSCANA
POPOLAZIONE RESIDENTE	<b>395.169</b>
DENSITÀ DI POPOLAZIONE	<b>52</b> AB./KM <sup>2</sup>
% DIPENDENTI FORMATI SU ANTICORRUZIONE NEL 2021	<b>91%</b>
CERTIFICAZIONI OTTENUTE NEL 2021	<b>UNI ISO 9001:2015 UNI ISO 45001:2018</b>

<sup>3</sup> Fonte "Relazione Annuale del Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana sul Servizio Idrico Integrato in Toscana" ai sensi dell'art.24 L.R. N. 69/2011, pubblicata a settembre 2021.

## 1.1 Chi è AdF

GRI  
102-1

GRI  
102-2

GRI  
102-4

GRI  
102-5

GRI  
102-6

**Acquedotto del Fiora S.p.A.** (di seguito anche **"Acquedotto del Fiora"**, **"AdF"**, **"Società"** o **"Gestore"**) è la Società per Azioni che gestisce, in regime di monopolio, il Servizio Idrico Integrato (SII) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ex ATO 6) che comprende 55 Comuni (tutti e 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena).

**Come Gestore del SII si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, nonché del collettamento e della depurazione delle acque reflue.**

Ha inoltre funzioni accessorie connesse e correlate ai servizi principali.

La Società gestisce un territorio molto ampio che rappresenta circa il 33% dell'intera Regione Toscana - 7.586 Km<sup>2</sup> - con popolazione residente complessiva di 395.169 abitanti<sup>4</sup>, a cui si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (Agosto) - può aumentare di oltre 250.000 persone. La popolazione - distribuita su un territorio di 7.586 Km<sup>2</sup> che rappresenta circa il 33% dell'intera Regione Toscana - risulta servita dal servizio di acquedotto per il 96,3%, dal servizio di fognatura per l'83,6% e dal servizio di depurazione per il 75,1%. Il numero di abitanti residenti rapportato alla vasta superficie del territorio determina una densità di popolazione di circa 52 ab/km<sup>2</sup> che risulta tra le più basse d'Italia.

Fattori quali l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno, la scarsa densità di popolazione, il numero di impianti (oltre 3.000) e i 10.074 Km di rete (8.328 Km di acquedotto e 1.746 Km di fognatura) rendono oggettivamente difficoltosa la gestione di un servizio a rete come quello idrico, con costi operativi che risultano proporzionali all'estensione territoriale e insufficienti risorse a disposizione derivanti da ricavi che sono invece proporzionali agli abitanti residenti.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree territoriali di erogazione del SII denominate "Amiata-Orcia", "Grosseto" e "Siena". Le utenze complessive ammontano a oltre 233.000.



<sup>4</sup> Fonte "DEMO ISTAT" al 31/8/2021 - dati provvisori.

## 1.1.1 Dove siamo

GRI  
102-3

GRI  
102-4



**Grosseto, via Mameli 10**

È sede **legale della Società** ove si svolgono le maggiori attività direzionali che, tuttavia, vengono effettuate – seppur solo parzialmente - anche nella sede posta a Siena in viale Toselli 9/a. Trattasi della Palazzina Tempesti, edificio storico della Società sottoposto a vincolo ministeriale. Il complesso, esternamente presenta decorazioni e stucchi e all'interno una scala centrale con balaustra d'epoca in ghisa collega il piano rialzato con gli altri tre piani, dove vi si affacciano i corridoi di accesso agli uffici direzionali e amministrativi.



**Siena, viale Toselli 9**

L'immobile sorge in un'area dove sono altri stabili di Società che erogano pubblici servizi. Gli ambienti sono ampi e serviti da un grande parcheggio. Completano la proprietà, un seminterrato con un archivio ed una zona adibita a spogliatoi. La sede tecnico/amministrativa accoglie anche i locali adibiti ad **AdF Point**.



 **Santa Fiora, via Fonte Mannarina 6**

La sede si trova nelle vicinanze della galleria principale delle **sorgenti** del Fiora. L'immobile ospita gli uffici ed un locale per l'accoglienza di ospiti interessati a partecipare alle visite guidate delle sorgenti.

   **Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi**

Nella sede composta da due edifici completamente ristrutturati recentemente, si trovano gli uffici, la **sala dispatching** e una **sala operativa di pronto intervento** che assicura il sistema di telecontrollo, telecomando e monitoraggio 24h24.

 **Grosseto, via Trento 3**

Il fabbricato si trova vicino alla Sede direzionale di via Mamei. Gli uffici sono principalmente adibiti ad attività pertinenti l'**AdF Point** ed il back office per le attività amministrative di carattere commerciale.

 **Grosseto, in località Pianetto via S. Rocco 191**

Qui sorge il più grande impianto di depurazione gestito dalla Società. All'interno dell'area sono presenti anche palazzine, un tempo adibite ad uffici, dove oggi si trovano locali di archivio.

 **Siena, Ponte a Tressa**

Sono presenti l'impianto di depurazione, alcuni locali destinati alla conduzione ed uffici tecnico amministrativi.

  **Grosseto, via Giordania 69**

L'immobile, ricavato da un ex capannone industriale, è stato completamente ristrutturato negli anni 2016-2017 ed ospita uffici, sale riunioni ed il principale magazzino di AdF. I lavori di ristrutturazione dell'edificio, sono stati orientati alla realizzazione di un **ambiente energeticamente efficiente**, dal 2020 trasformata in **Business Hub**.

 **Pitigliano, via Santa Chiara 367**

È presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio ed un ufficio.

   **Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa 9**

Nella struttura risalente a fine Ottocento, un tempo scuola della frazione, oltre a svolgersi attività tecnico amministrative, v'è anche qui uno spazio dedicato all'**AdF Point** ed il **call center** della Società.

 **Siena, strada di Renaccio**

In questa località sorge l'altro magazzino di AdF, suddiviso tra una zona prettamente adibita a deposito ed una ad uffici dove si svolgono attività amministrative e di custodia dei materiali idraulici.

 **Castiglione della Pescaia, in località Paduline**

All'interno dell'impianto di depurazione è posto un locale destinato ad uffici e spogliatoi.



In una prospettiva di miglioramento, nel 2021 l'Azienda ha ottimizzato strategicamente la sua presenza sul territorio andando a chiudere tre locali, nello specifico la sede di San Quirico d'Orcia<sup>5</sup>, quella di Albinia<sup>6</sup> e quella di Follonica<sup>7</sup>, locali considerati non più strategici alle proprie attività.

Anche il 2021 è stato purtroppo caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha generato a livello internazionale impatti sociali ed economici. AdF, che da sempre, pone al centro del proprio operato il personale dipendente non ha potuto trascurare questo aspetto e per perseguire e raggiungere i propri risultati sul territorio è stata preventivamente attenta a riorganizzare logisticamente i propri ambienti lavorativi adeguandoli alle nuove necessità.

Questa circostanza di emergenza sanitaria è stata spunto per mettere in campo azioni pertinenti la gestione delle Sedi e degli uffici guardando sempre alle buone performance di sostenibilità. Il cambiamento ha quindi imposto modifiche ambientali in linea con le necessità dei processi aziendali considerando sempre costi ed investimenti economici. Nel tempo è stato avviato - e consolidato nel 2021 - un processo di riduzione del numero delle sedi non più strategiche allo svolgimento delle attività. Dove non è stato possibile lasciare i locali in affitto, già dal 2019 si è proceduto ad una rimodulazione del costo delle locazioni raggiungendo un risultato soddisfacente e nei primi mesi del 2021 si è provveduto alla chiusura di ulteriori tre siti.

L'occasione dell'emergenza sanitaria ha fatto guardare lontano a marzo 2020 AdF ha portato il suo futuro nella sede di via Giordania nr. 69 a Grosseto, andando a considerare nell'ambito della nuova vision un restyling della sede improntato alla Business Agility, la nascita al suo interno di postazioni coworking con prenotazione smart, open space, aree tematiche flessibili e polifunzionali dove è possibile un'agevole connessione tra lavoratori presenti in ufficio e smartworkers. Il 2021 ha visto invece l'inaugurazione del **Business Hub di Siena viale Toselli**.

Guardando al risparmio energetico ed eco-sostenibile, AdF ha cercato di migliorare il comfort dello stare in ufficio un esempio **le continue operazioni di manutenzione agli impianti elettrici di riscaldamento/condizionamento, illuminazione e le forniture di consumabili realizzati**

**in materiale biodegradabile.** Nell'anno 2021 sono state poi consistenti le disinfezioni anti Covid-19 agli impianti di tutte le sedi.

Non c'è dubbio infine che, se in AdF già da tempo l'architettura del sistema informatico e le nuove tecnologie hanno cambiato il modo di agire, l'innovazione più grande nel 2021 è stato il lavoro agile con la realizzazione della Business Hub di via Giordania a Grosseto e Via Toselli a Siena.

Se da una parte le relazioni tra i dipendenti e il territorio si sono trasformate anche di fronte ad una emergenza sanitaria che ci ha tenuto fisicamente lontani, l'inaugurazione del **Business Hub** ci ha fatto sentire appartenenti sempre più ad un inarrestabile processo di sviluppo, innovazione e digitalizzazione azioni che hanno favorito il raggiungimento senz'altro degli obiettivi aziendali ma, soprattutto di gruppo, con una ottimizzazione e standardizzazione delle modalità lavorative.



<sup>5</sup> San Quirico d'Orcia, strada statale Cassia nr. 146: dismessa dal 28/3/2021.

<sup>6</sup> Albinia, nel Comune di Orbetello via Puglia nr. 14, dove era presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio ed un ufficio: dismessa dal 28/3/2021.

<sup>7</sup> Follonica Via Lamarmora nr. 18, dove era presente un AdF Point: dismessa dal 26/4/2021.



## 1.2 I soci di AdF

GRI  
102-5

Acquedotto del Fiora SpA, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana, si è costituita come Consorzio di Comuni. A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico avviato negli anni '90 si trasforma prima in Azienda Speciale e nel 1999 è diventata Società per Azioni.

Dal 1.1.2002 la Società diventa Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO n.6 Ombrone e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Diviene così il più vasto ATO della Regione Toscana trovandosi a gestire le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 Comuni (oggi 55 a seguito della fusione di 2 Comuni Soci) - tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena (oggi 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena). Nel 2003 i Soci di AdF decidono di indire una gara per la scelta del partner privato che acquisterà il 40% del capitale sociale di AdF, mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea SpA (Capogruppo Mandataria), Acque Toscane SpA, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, Società Italiana Per Lavori Marittimi SpA, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici SCRL, Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile SCRL.

Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. Si dà avvio alla gestione "mista" pubblico-privata: il **60%** del capitale sociale è posseduto dai **55 Comuni** che formano l'ATO n. 6 "Ombrone" ed il 40% da Ombrone SpA.

Il **Socio Privato Ombrone SpA** è la Società "veicolo" che detiene il **40%** del capitale sociale, il cui scopo sociale esclusivo è la gestione della partecipazione in AdF. Il principale azionista di Ombrone è ACEA S.p.A., una quotata che rappresenta una delle più importanti multi utility italiane: il primo operatore nazionale nei servizi idrici e tra i principali operatori italiani nella distribuzione e nel mercato dell'energia elettrica e nel settore ambientale. Il Gruppo Acea conta una consistenza media di 7.697 dipendenti, di cui 3.292 nell'Area Idrico (dati di Bilancio 2020).

La concessione del SII, ai sensi della Convenzione di affidamento sottoscritta dalle Parti in data 28.12.2001 e s.m.i, nel 2019 è stata oggetto di un lungo percorso di analisi finalizzato all'allungamento dei termini di scadenza, che si è concluso nel 2020 con il prolungamento dell'affidamento al 31/12/2031. AdF rientra nel perimetro di consolidamento contabile della Capogruppo Acea S.p.A.

Il capitale azionario risulta sintetizzato nel grafico che segue e rappresentato analiticamente nella successiva tabella.



SOCIO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE (€)	IMPORTO (€)	QUOTA %
1. ABBADIA SAN SALVATORE	2.119	9	19.071,00	1,10%
2. ARCIDOSSO	1.622	9	14.598,00	0,84%
3. ASCIANO	1.954	9	17.586,00	1,02%
4. BUONCONVENTO	1.457	9	13.113,00	0,76%
5. CAMPAGNATICO	1.356	9	12.204,00	0,71%
6. CAPALBIO	1.603	9	14.427,00	0,83%
7. CASOLE D'ELSA	1.393	9	12.537,00	0,72%
8. CASTEL DEL PIANO	1.661	9	14.949,00	0,86%

9.	CASTELL'AZZARA	1.298	9	11.682,00	0,68%
10.	CASTELLINA IN CHIANTI	1.373	9	12.357,00	0,71%
11.	CASTELNUOVO BERARDENGA	1.971	9	17.739,00	1,03%
12.	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	2.112	9	19.008,00	1,10%
13.	CASTIGLIONE D'ORCIA	1.415	9	12.735,00	0,74%
14.	CETONA	1.445	9	13.005,00	0,75%
15.	CHIUSDINO	1.269	9	11.421,00	0,66%
16.	CINIGIANO	1.443	9	12.987,00	0,75%
17.	CIVITELLA PAGANICO	1.455	9	13.095,00	0,76%
18.	COLLE VAL D'ELSA	3.846	9	34.614,00	2,00%
19.	FOLLONICA	4.375	9	39.375,00	2,28%
20.	GAVORRANO	2.232	9	20.088,00	1,16%
21.	GROSSETO	12.356	9	111.204,00	6,43%
22.	GAIOLE IN CHIANTI	1.331	9	11.979,00	0,69%
23.	ISOLA DEL GIGLIO	1.210	9	10.890,00	0,63%
24.	MAGLIANO IN TOSCANA	1.614	9	14.526,00	0,84%
25.	MANCIANO	2.104	9	18.936,00	1,09%
26.	MASSA MARITTIMA	2.483	9	22.347,00	1,29%
27.	MONTALCINO	2.886	9	25.974,00	1,50%
28.	MONTE ARGENTARIO	2.983	9	26.847,00	1,55%
29.	MONTERIGGIONI	2.174	9	19.566,00	1,13%
30.	MONTERONI D' ARBIA	1.999	9	17.991,00	1,04%
31.	MONTEROTONDO MARITTIMO	1.167	9	10.503,00	0,61%
32.	MONTICIANO	1.192	9	10.728,00	0,62%
33.	MONTIERI	1.201	9	10.809,00	0,62%
34.	MURLO	1.248	9	11.232,00	0,65%
35.	ORBETELLO	3.337	9	30.033,00	1,74%
36.	PIANCASTAGNAIO	1.665	9	14.985,00	0,87%
37.	PIENZA	1.334	9	12.006,00	0,69%
38.	PITIGLIANO	1.651	9	14.859,00	0,86%
39.	RADDA IN CHIANTI	1.222	9	10.998,00	0,64%
40.	RADICOFANI	1.169	9	10.521,00	0,61%
41.	RAPOLANO TERME	1.757	9	15.813,00	0,91%
42.	ROCCALBEGNA	1.194	9	10.746,00	0,62%
43.	ROCCASTRADA	2.460	9	22.140,00	1,28%
44.	SAN CASCIANO DEI BAGNI	1.277	9	11.493,00	0,66%
45.	SAN QUIRICO D'ORCIA	1.343	9	12.087,00	0,70%
46.	SANTA FIORA	1.442	9	12.978,00	0,75%
47.	SARTEANO	1.661	9	14.949,00	0,86%
48.	SCANSANO	1.710	9	15.390,00	0,89%
49.	SCARLINO	1.406	9	12.654,00	0,73%
50.	SEGGIANO	1.135	9	10.215,00	0,59%
51.	SEMPRONIANO	1.195	9	10.755,00	0,62%
52.	SIENA	10.069	9	90.621,00	5,24%
53.	SORANO	1.630	9	14.670,00	0,85%
54.	SOVICILLE	2.183	9	19.647,00	1,14%
55.	TREQUANDA	1.181	9	10.629,00	0,61%
56.	OMBRONE SPA	76.912	9	692.208,00	40,00%
		<b>192.280</b>	<b>C.S.</b>	<b>1.730.520,00</b>	<b>100,00%</b>

■ Soci pubblici provincia grossetana

■ Soci pubblici provincia senese

■ Socio privato


## 1.3 La corporate governance ed il modello di gestione aziendale

GRI  
102-18

La *corporate governance* è l'insieme di strumenti, regole, relazioni, processi e sistemi aziendali finalizzati ad una corretta ed efficiente gestione dell'impresa, intesa come sistema di compensazione fra gli interessi (potenzialmente divergenti) dei soci e degli amministratori di una società.

Il **sistema di governance di AdF** è articolato secondo il modello tradizionale, caratterizzato dal fatto che l'**Assemblea** (organo della società rappresentativo della volontà dei soci) nomina sia l'organo amministrativo (**Consiglio di Amministrazione**) che quello di controllo (**Collegio Sindacale**). Il controllo contabile è affidato ad un organo esterno alla società (**Società di revisione**).

Tale sistema in AdF è principalmente incentrato sul ruolo di guida ed indirizzo strategico attribuito al Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno. Gli strumenti di cui AdF si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi, comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita nel pieno rispetto della sostenibilità. Al fine di assicurare la necessaria coerenza tra comportamenti e strategie ha istituito un sistema di norme interne che configurano un modello di governo basato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo.

### 1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI  
102-22

GRI  
102-27

GRI  
102-28

GRI  
102-29

GRI  
102-43

GRI  
102-44

L'Assemblea dei Soci di AdF è composta dai **55 Comuni** della Conferenza territoriale n. 6 "Ombrone", che insieme rappresentano il 60% del capitale, e dal Socio Privato **Ombrone SpA** che detiene il rimanente 40%<sup>8</sup>.

All'Assemblea spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto (articoli dal n. 12 al n. 16 compresi). L'Assem-

blea ordinaria, in prima convocazione, è regolarmente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino almeno la metà del capitale sociale. Essa delibera a maggioranza assoluta. In seconda convocazione l'Assemblea ordinaria delibera, sugli oggetti che avrebbero dovuto essere trattati nella prima, qualunque sia la parte di capitale rappresentata dai soci intervenuti. L'Assemblea straordinaria, in prima e seconda convocazione, è validamente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino più della metà del capitale sociale e delibera con il voto favorevole di più della metà del capitale sociale.

Tra i principali poteri, l'Assemblea dei Soci:

- Approva o respinge il bilancio di esercizio proposto dagli Amministratori;
- Nomina il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vice-Presidente;
- Nomina il Collegio Sindacale;
- Determina i compensi del Consiglio di Amministrazione, del Presidente, del Vice-Presidente e dei membri del Collegio Sindacale, sulla base delle normative tempo per tempo vigenti, nonché delle direttive impartite dalla Capo Gruppo Acea.

Su taluni argomenti di carattere strategico (modifica dello statuto e aumenti di capitale sociale con esclusione del diritto di opzione a norma dell'art. 2441 C.C.), lo statuto di AdF prevede che le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria debbano essere assunte con il voto favorevole di tanti soci che detengano più del sessantasette per cento (67%) del capitale sociale.

Nel 2021 l'Assemblea dei Soci si è riunita **1 volta** il 31/05/2021. L'Assemblea ordinaria ha approvato il Bilancio di Esercizio 2020, usufruendo dei maggiori termini previsti dal DL 183 del 31/12/2020 (cd. Mille Proroghe), convertito in Legge n. 21 del 26/2/2021, ha nominato il consigliere Paola Carluccio (nominata per cooptazione del CDA del 27/10/2020, a seguito delle dimissioni del consigliere Annaclaudia Bonifazi), ha nominato il Collegio Sindacale per gli esercizi 2021/2022/2023 (si rimanda per la sua composizione al successivo paragrafo) e ha reso due informative ai Soci, una sull'attività di gestione 2021 e una sul Bilancio di Sostenibilità 2020.

Come già detto nelle precedenti edizioni del documento, l'Assemblea dei Soci del 18/7/2019 ha istituito un **Comitato Rappresentativo dei Soci** al fine di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento concessione. Stante la funzionalità del Comitato, nel 2021

<sup>8</sup> Rappresentazione analitica del capitale sociale di AdF nel paragrafo 1.2 che precede.



lo stesso è stato consultato n. 5 volte su vari temi. A titolo esemplificativo si riportano gli argomenti oggetto di condivisione: l'acquisizione del 90% della Società Parco della Mistica srl (poi Agile Academy srl) e le connesse strategie, l'esposizione dell'addendum al "Regolamento per l'affidamento degli appalti sotto soglia comunitaria di AdF" attuativo della legge n. 120/2020, la presentazione del Recovery Fund, lo stato dell'arte del piano di installazione delle case dell'acqua, l'accordo ad oggetto i canoni demaniali con la Regione Toscana.

## Le iniziative a favore dei comuni soci, del territorio e della collettività

Nel 2021 è stato avviato il **piano di installazione** delle Case dell'acqua con la messa in funzione nel 2021 di 5 impianti, in previsione di arrivare all'installazione di 55 casette entro il 2024. Nel cronoprogramma è stata data la precedenza ai Comuni non detentori di casine e in possesso dei requisiti tecnici richiesti. Si rinvia al focus in argomento.

Sempre nel 2021 è stato **erogato il contributo sul Fondo di solidarietà per le utenze commerciali/artigianali**, istituito nel 2020. Con questa operazione AdF conferma il proprio sostegno al territorio, in linea con le richieste dei Soci. Le imprese beneficiarie del contributo risultano 96 per un'erogazione di circa € 40.000. Tenuto conto del residuo del Fondo stanziato rispetto all'erogato sulle richieste pervenute, AdF ha deciso di riconoscere alle utenze commerciali e artigianali attive un contributo corrispondente a due mensilità della loro quota fissa di acquedotto. Sono interessate 20.863 utenze per un totale di 260.000 € circa. Pertanto, il fondo di solidarietà sarà erogato a quasi 21.000 utenze per un totale di quasi € 300.000. Ulteriori specifiche saranno leggibili alla sezione dedicata agli Utenti e alle Iniziative per la collettività.

Stante le richieste da parte dei Soci di intervenire anche a sostegno delle utenze domestiche, nel 2021 l'Azienda ha messo in atto le seguenti due azioni. **Ha annullato tutti gli interessi di mora per coloro che hanno pagato in ritardo la bolletta idrica 2020**. Ad integrazione di suddetta misura, AdF ha provveduto ad elargire un **bonus fedeltà in bolletta** a seguito dell'avverarsi delle seguenti condizioni e del loro mantenimento per almeno un anno: attivazione di bolletta web e domiciliazione bancaria.

Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, AdF ha proseguito anche nel 2021 nell'utilizzo di **Chat Whatsapp**, istituite nel 2019 e dedicate ad ogni Comune gestito e mirate a fornire indicazioni principalmente relative alla mancanza d'acqua e a problematiche tecniche rilevanti, mantenendo ovviamente i formali canali di informazione in uso.

Nell'ottica di una comunicazione trasparente AdF ha inoltre proseguito nel 2021 con l'invio di una **newsletter**, istituita nel 2020, e contenente le principali comunicazioni aziendali rivolte ai dipendenti, ai membri del CdA/Collegio Sindacale e ai Sindaci dei Comuni del territorio gestito.

Proseguendo nella direzione intrapresa nel 2020 (si ricorda la sottoscrizione del protocollo di intesa recante misure urgenti a sostegno del servizio idrico integrato in ordine alle principali criticità derivanti dall'emergenza dovuta all'epidemia Covid 19), nel 2021 AdF ha sottoscritto il **Protocollo di Intesa sul Masterplan delle opere strategiche del S.I.I., Finanziamenti strutturali e PNRR**, approvato dalla Regione Toscana con la Delibera di Giunta n 859 del 9/8/2021. Il Masterplan andrà ad inserirsi nell'ambito più generale del Piano Ambientale e Energetico Regionale (PAER) assumendo quindi un ruolo prominente e istituzionale utile, se non necessario, all'ottenimento dei finanziamenti europei e nazionali. Infine, venendo incontro alle richieste dei Comuni Soci detentori di risorsa idrica, il cosiddetto **Fondo di Salvaguardia Prelievi** ha beneficiato di un incremento aggiuntivo del 37%, che verrà applicato per il sessennio 2020/2025.



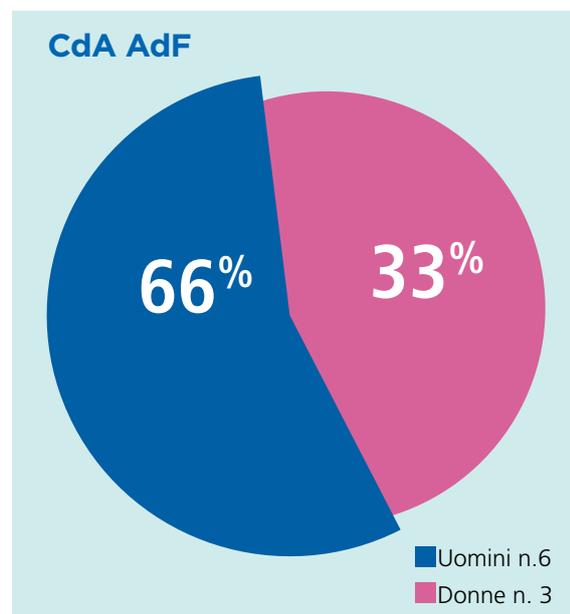
## 1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione



Il Consiglio di Amministrazione di AdF è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli dal n. 17 al n. 20 dello Statuto Societario. Dura in carica tre esercizi ed è rieleggibile.

Il CDA è l'espressione dell'attuale composizione societaria ed è composto da **9 membri**, 5 dei quali di espressione pubblica, tra i quali il Presidente e il Vice-Presidente, e 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato. Pur non essendo obbligata per legge, AdF ha ritenuto opportuno inserire nel proprio statuto una clausola che garantisca la nomina (almeno per un terzo del totale), tra i componenti dell'organo, al genere meno rappresentato.

Nel dettaglio, gli amministratori, nominati il 18/7/2019 ed attualmente in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2021 – sono riportati nello schema a seguire:



NOME	GENERE	ETÀ (AL 31.12.21)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA	COMPENSI
Roberto Renai	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 18/7/2019	€ 40.892,88 lordi/anno
Piero Ferrari	M	>50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea del 18/7/2019 AD: CDA del 18/7/2019	Compenso composto da: -una parte fissa di € 43.200,00; -una parte variabile di € 43.200,00, subordinata al raggiungimento di 2 obiettivi: utile di Esercizio; realizzazione di almeno il 70% del Piano degli investimenti approvato
Paolo Prisciandaro	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 18/7/2019 Vicepresidente: CDA del 12/11/2019	€ 19.000 lordi/anno
Gesue' Domenico Ariganello	M	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019	€ 9.500 lordi/anno
Paola Carluccio	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 31/05/2021 <sup>9</sup>	€ 9.500 lordi/anno
Andrea De Caterini	M	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019	€ 9.500 lordi/anno
Federica Marinetti	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019	€ 9.500 lordi/anno
Francesca Mugnaini	F	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019	€ 9.500 lordi/anno
Gianpiero Secco	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019	€ 9.500 lordi/anno

<sup>9</sup> Il CDA del 27/10/2020 aveva nominato per cooptazione fino alla prossima Assemblea Soci Paola Carluccio, a seguito delle dimissioni del consigliere Annaclaudia Bonifazi.

I **compensi** degli Amministratori, del Presidente e del Vice-Presidente sono stabiliti dall'Assemblea in sede di nomina, sulla base della normativa per tempo vigente e delle strategie di contenimento dei costi.

Il compenso dell'Amministratore Delegato è invece deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge. Per la validità dell'adunanza del Consiglio di Amministrazione occorre la presenza effettiva della maggioranza degli Amministratori in carica. Le deliberazioni del Consiglio sono prese a maggioranza assoluta dei presenti.

Il CDA è investito di ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e provvede a tutto quanto non sia riservato, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea.

Parte dei suoi poteri possono essere delegati, nei limiti di cui all'art. 2381. Non sono delegabili, i poteri relativi a:

- a) approvazione degli atti di programmazione del Piano di Rinnovo Concessione e dei piani di assunzione del personale;
- b) le eventuali variazioni dello Statuto da proporre all'Assemblea;
- c) le decisioni inerenti a partecipazioni della Società ad Enti, Istituti, Organismi e Società e la designazione, ove occorra, delle persone destinate a rappresentare nei medesimi la società stessa, anche mediante il rilascio ad esse di procure speciali;
- d) alienazione, compravendita e permuta di beni immobili e brevetti;
- e) prestazioni di garanzia, fidejussioni e concessioni di prestiti;
- f) assunzione di mutui oltre agli atti per i quali la legge proibisce la delega.

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza.

Il conferimento di deleghe non esclude la competenza del Consiglio di Amministrazione che resta in ogni caso **titolare di un superiore potere di indirizzo e controllo sulla generalità delle attività della Società** nelle sue varie componenti. In quanto investito di responsabilità di indirizzo e controllo, il Consiglio di Amministrazione, unitamente al Collegio Sindacale, è destinatario di una puntuale e tempestiva informazione da parte dell'Amministratore Delegato in relazione all'attività svolta nell'esercizio delle deleghe stesse, ed in particolar modo in merito alle questioni complesse o articolate.

Nel 2021 particolare attenzione è stata rivolta ai seguenti principali temi: azioni mirate a prevenire il contagio da COVID-19, riorganizzazioni aziendali e piano dei fabbisogni, azioni connesse al Protocollo di Economia Circolare attivato nel 2020, Società Partecipate e strategie societarie, contratti infragruppo, smaltimento fanghi, energia elettrica, approvazione documento di analisi rischi e revisione ed aggiornamento dei documenti facenti parte del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di AdF adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché valutazioni di carattere economico e finanziario.

Il CdA approva annualmente il bilancio di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività e delle azioni più importanti e dei progetti che avranno impatti significativi di carattere economico sociale o ambientale sui principali stakeholder di riferimento (quali ad esempio i clienti, i soci, il territorio, i fornitori locali e la collettività).

Il CdA, già dal 2020, ha ritenuto opportuno allineare le tempistiche del Bilancio di Sostenibilità a quello di Esercizio, oltre che fornire una rendicontazione periodica delle attività di sostenibilità e dei dati più importanti per l'Azienda, migliorando la cultura della sostenibilità e la connessa percezione al suo esterno. Inoltre il CdA riceve relazioni semestrali ed è in costante collegamento con l'Organismo di Vigilanza che lo informa in merito alle criticità che hanno rilevanza 231. Il Consiglio di Amministrazione nel 2021 si è riunito **11 volte**.

Nelle situazioni che implicano o possono implicare **conflitto di interesse**, così come nelle operazioni con parti correlate, gli Amministratori danno notizia al CDA e al Collegio Sindacale e in taluni casi si astengono dal partecipare alle deliberazioni riguardanti le operazioni stesse.





**IL PRESIDENTE:** Il Presidente è nominato dall'Assemblea su designazione dei Soci Pubblici. Ha la rappresentanza istituzionale della Società nel territorio, cura i rapporti con gli enti locali e le altre Autorità pubbliche, al fine di **assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti.** A

titolo esemplificativo: attua le iniziative per l'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società; assicura la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno, definendo, di concerto con l'Amministratore Delegato le relative procedure ed individuando i soggetti responsabili della loro osservanza; vigila sull'attuazione della corporate governance e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei deliberata degli organi collegiali avvalendosi dell'internal auditing; segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società.



**L'AMMINISTRATORE DELEGATO:**

L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner Privato e da quest'ultimo specificamente indicato. Costituisce il **vertice gerarchico della struttura operativa: a lui sono delegati tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione non espressamente riservati - per legge o per statuto - al Consiglio di Amministrazione.** A titolo esemplificativo, attua le politiche generali della Società (commerciali, approvvigionamenti regolamentari, rapporti con Enti Pubblici, personale, finanziarie, etc.), in attuazione delle scelte generali compiute con i piani strategici pluriennali. A seguito della sottoscrizione dei nuovi patti parasociali, fermo restando il Piano di Rinnovo Concessione, all'AD vengono conferiti i poteri: per definire il budget e le sue eventuali modifiche nonché la definizione e l'attuazione dei piani operativi annuali/pluriennali e dei piani di investimento annuali/pluriennali, in linea con il piano di Rinnovo Concessione per l'intera durata dello stesso; per porre in essere ogni atto e contratto ritenuto utile e necessario al fine di dare piena e puntuale esecuzione a quanto previsto nel piano di rinnovo concessione (tra cui per esempio e in forma non esaustiva rimodulare il Piano Economico Finanziario o ad altro documento programmatico equivalente)

relazionando al Consiglio di Amministrazione della Società, con cadenza semestrale, in ordine allo stato di attuazione del Piano di Rinnovo Concessione stesso. Laddove dovesse presentarsi l'esigenza di modificare quanto pianificato per poter giungere agli obiettivi condivisi nel Piano di rinnovo concessione, l'AD dovrà prontamente darne comunicazione al Consiglio di Amministrazione.

### 1.3.2.1 I Comitati

GRI  
102-22

**Non** risultano Comitati responsabili delle decisioni relative a temi economici, ambientali e sociali.

Esiste un **Comitato sponsorizzazioni** composto dal Presidente del CDA, da due consiglieri e da personale di Presidenza, che si occupa di valutare le richieste pervenute e di trasmettere la relativa documentazione alla funzione di competenza della Capogruppo per l'iter di approvazione. Vengono rese informative semestrali in CDA.

### 1.3.3 Il Collegio Sindacale

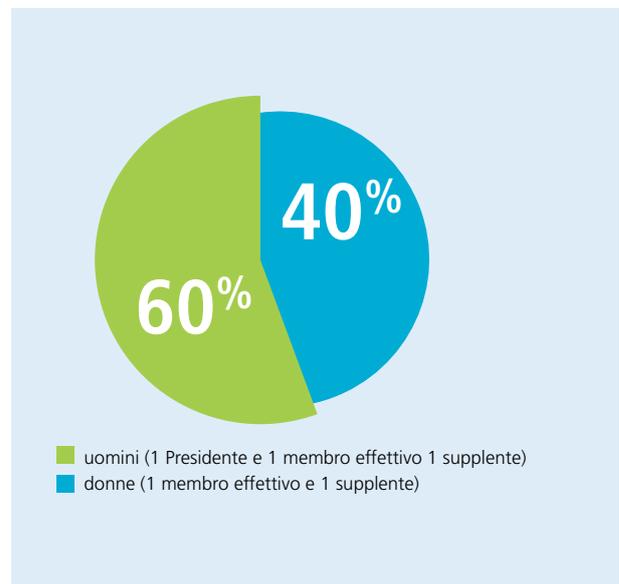
GRI  
102-30

GRI  
102-31

GRI  
102-34

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria.

È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e un altro supplente sono indicati dal partner Privato.



L'Assemblea dei Soci del 31/05/2021 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica fino all'approvazione del Bilancio Esercizio 2023, nelle figure di:

NOME <sup>10</sup>	GENERE	ETÀ (AL 31.12.20)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
<b>Luca Bartoletti</b>	M	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 31/05/2021
<b>Claudia Peducci</b>	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Membro effettivo	Assemblea del 31/05/2021
<b>Luca Turchi</b>	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Membro effettivo	Assemblea del 31/05/2021

Il Collegio ha funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione) sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. Vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Nel corso del 2021 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **n. 8 riunioni** ed ha assistito alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni. Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI) quale organismo deputato a regolamentare il servizio idrico. Il Collegio ha inoltre riscontrato che le operazioni effettuate con parti correlate e infragruppo (in quanto AdF fa parte del Gruppo Acea che per il tramite di Ombrone detiene il 40% della Società) sono state effettuate a normali condizioni di mercato e che non vi sono state operazioni atipiche e/o inusuali.

I sindaci hanno effettuato incontri con la Società di Revisione e, dallo scambio di informazioni reciproche sugli accertamenti effettuati, non è stata comunicata l'esistenza di fatti censurabili e non sono emersi aspetti rilevanti per i quali si sia reso necessario procedere a specifici approfondimenti. Non sono pervenute al Collegio Sindacale né denunce ai sensi dell'art. 2408 del Codice Civile né esposti e dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione.

### 1.3.4 La Società di Revisione

GRI  
102-56

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 19/4/2019, a seguito di indagine di mercato effettuata dalla Società rivolta alle quattro primarie società di revisione di standing nazionale e internazionale, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione Ernst & Young (EY), abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Sono state affidate alla Società di Revisione EY il controllo contabile e la certificazione del Bilancio di esercizio 2021.

Alla EY è affidata anche la revisione del Bilancio di sostenibilità 2021.



<sup>10</sup> Inoltre si aggiungono Michele Agostini e Francesca Michela Maurelli, come membri supplenti.



## 1.4 Le partecipazioni di AdF in altre società

Le partecipazioni<sup>11</sup> di AdF al 31/12/2021 risultano le seguenti:



<sup>11</sup> Rispetto alle partecipazioni dell'anno 2020, si è aggiunta la partecipazione di Agile Academy srl (già Parco della Mistica srl).





# AGILE ACADEMY

## Mission, vision ed obiettivi

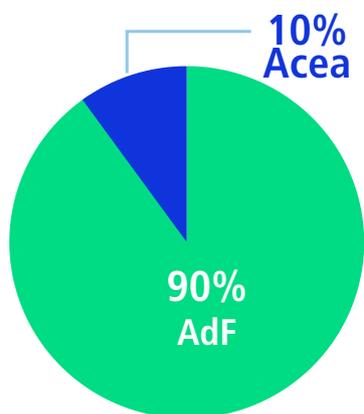
GRI  
102-12



A valle di una concertazione tra Soci, in data 30/3/2021 il CdA di AdF ha approvato l'acquisto del 90% delle quote di partecipazione al capitale sociale di Parco della Mistica srl (società controllata al 100% da Acea spa). Successivamente il CdA di AdF ha approvato le proposte di modifiche allo Statuto della Società Parco della Mistica srl, tra cui anche la proposta di variazione della denominazione sociale in Agile Academy srl (di seguito anche "AA", "Agile Academy" o "Academy").

L'Assemblea Soci del 28/9/2021 ha approvato le modifiche statutarie e nominato il nuovo CDA e il Sindaco Unico Revisore. Agile Academy SrL, prima esperienza toscana di scuola d'impresa, si costituisce nella sua nuova veste il 28/9/2021.

La costituzione dell'Academy permetterà agli stakeholder di avvalersi di adeguate ed innovative professionalità che in questo particolare momento storico sono fondamentali, promuovendo una visione imprenditoriale in linea con i nuovi scenari attraverso modelli di didattica innovativi ed improntati sulla metodologia agile. Agile Academy è in grado di inserirsi fattivamente nel tessuto produttivo territoriale come incubatore di nuove professionalità altamente specializzate sia nel campo delle utilities che per start-up specifiche. Agile Academy nasce per diffondere e valorizzare la cultura della sostenibilità e della digitalizzazione a livello manageriale e per guidare le strategie aziendali verso uno sviluppo innovativo e sostenibile nel sistema imprenditoriale. Per rimanere competitivi in un ambiente sempre più tecnologico e green è necessario creare nuovi settori e ruoli, apprendere nuove abilità e costruire sulle competenze esistenti. Agile Academy, pertanto, si focalizza sullo sviluppo di competenze digitali, sostenibili e trasversali, anticipando le esigenze del mercato ed offrendo percorsi formativi innovativi al fine di garantire alle aziende le più potenti tecnologie della cosiddetta quarta rivoluzione industriale per avvicinarsi ai clienti e massimizzare il proprio valore. Tra le finalità statutarie si citano a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'organizzazione e la realizzazione di corsi di formazione e di aggiornamento professionale, la promozione dello sviluppo dei processi di innovazione digitale e tecnologica con particolare riferimento all'uso delle tecnologie digitali e dell'automazione in senso ampio, la promozione per lo sviluppo di sostenibilità ambientale, la promozione e il supporto alle piccole e medie imprese (PMI) nelle attività di pianificazione degli investimenti innovativi, collegando le imprese ed i competence center (Università, Politecnici, ecc.), fornendo supporto e facilitando anche l'accesso agli strumenti di finanziamento pubblico e privato.



I soci di Agile Academy



L'Agile Academy si propone di sviluppare percorsi formativi per vari target.

#### STUDENTI ISTITUTI TECNICO SCIENTIFICI

Offre esperienze legate ad una formazione tecnica altamente qualificata per entrare subito nel mondo del lavoro

#### NEO LAUREATI

Grazie alle *partnership* con le università l'Academy vuole unire il sapere accademico ed il "saper fare" aziendale, in modo tale da preparare e formare i ruoli emergenti e necessari al mercato delle *utilities* con le giuste competenze

#### MANAGER E DIPENDENTI DI IMPRESE PUBBLICHE E PRIVATE

Agile Academy ha il fine di formare e supportare le aziende che hanno la necessità di rivedere e modificare la loro organizzazione con l'obiettivo di trasformarsi in *sogget leader* e competitivi nel mercato di riferimento

#### DIPENDENTI GRUPPO ACEA

L'Academy sviluppa la formazione interna al Gruppo Acea sul *Mindset Agile* e su progetti innovativi (es: Salesforce) legati al mondo delle *utilities*

## Il Mindset Agile ed il team

L'*agile* è la metodologia<sup>12</sup> posta alla base di ogni corso di formazione ed Agile Academy sviluppa un modello formativo misto: teorico e soprattutto pratico, legato alle esperienze ed ai progetti Agile. L'Academy basa le sue conoscenze e competenze sulla stretta collaborazione con i suoi soci. I docenti di primissimo livello saranno selezionati tra i migliori esperti dei settori oggetto dei corsi. La collaborazione con partner qualificati, come ad esempio le università e gli enti di ricerca, fornirà la garanzia di aver un corpo docente di grande qualità. Coerentemente con il percorso sopra delineato sono state avviate le analisi e le attività propedeutiche per l'accreditamento che permetterà ad Agile Academy di essere riconosciuta dalla Regione Toscana come Ente Formatore.



<sup>12</sup> Il tema relativo alla metodologia agile sarà approfondito nel capitolo sulle Risorse Umane.

## 1.5 Le associazioni di categoria a cui partecipa AdF

GRI  
102-13

Rispetto al 2020, non risultano variazioni rispetto alle Associazioni di categoria a cui aderisce AdF, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende.

NOME ASSOCIAZIONE	ATTIVITÀ SVOLTA DALL'ASSOCIAZIONE	LINK WEB
Utilitalia	Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. Offre anche supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari.	<a href="https://www.utilitalia.it/">https://www.utilitalia.it/</a>
Confservizi Cispel Toscana	Associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. I gestori toscani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a Confservizi Cispel Toscana che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita. Confservizi Cispel Toscana fa parte della Confederazione nazionale Confservizi ed è un'associazione legalmente riconosciuta dalla Regione Toscana (Decreto n° 1585 del 21.03.97). Confservizi Cispel Toscana è membro del Tavolo Regionale di Concertazione, aderisce al Comitato Regionale Consumatori Utenti e partecipa alla Rete Telematica della Regione Toscana.	<a href="https://www.confservizitoscana.it/">https://www.confservizitoscana.it/</a>
Fondazione Polo Universitario Grossetano	Costituita nel 1998 come società consortile a r.l., alla quale hanno aderito fin dall'inizio le principali istituzioni pubbliche locali, l'Università di Siena, le associazioni di categoria più rappresentative, oltre ad una vasta compagine di soggetti associativi e privati. AdF nel 2020 ha perfezionato l'iter avviato nel 2018 di adesione a Socio della Fondazione, in assenza di obblighi finanziari, al fine di avviare una collaborazione strategica che ruoti attorno a: innovazione, ricerca e formazione.	<a href="http://www.polouniversitariogrosseto.it/">http://www.polouniversitariogrosseto.it/</a>

## 1.6 Compliance, etica, integrità e *risk management*

Per un'azienda come AdF che gestisce un servizio di pubblica utilità, la **compliance**, ossia la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta, e la **gestione dei rischi legati alla gestione delle sue attività** sono elementi fondamentali, sia dal punto di vista della cura e del consolidamento dell'immagine aziendale, ma anche dal punto di vista della correttezza e della legalità, nonché in fine anche per non incorrere in penalità, sanzioni e procedimenti.

L'**etica** e l'**integrità** nel contesto aziendale sono perciò considerati standard di condotta e valori a cui l'Azienda crede e che orientano tutte le sue attività ed iniziative.



## 1.6.1 La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli

GRI  
102-11

GRI  
102-15

GRI  
102-29

GRI  
102-30

Nella gestione dell'impresa AdF ha istaurato un legame imprescindibile fra i seguenti elementi:

1. **gli obiettivi** che l'organizzazione si prefigge di raggiungere, esplicitati nel proprio Piano industriale;
2. **i rischi**, ovvero tutti quegli eventi che possono incidere negativamente sul perseguimento degli obiettivi e che vengono valutati anche in termini di probabilità e impatto;
3. **i controlli**, ossia tutte quelle azioni che in AdF ha messo in atto per prevenire/mitigare/contenere gli effetti negativi generati dal concretizzarsi degli eventi rischiosi.

L'Unità Internal Audit e Risk & Compliance concentra il suo operato per la gestione dei rischi d'impresa e supporta il vertice nello sviluppo di strategie, processi e sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale. Con il consolidamento di AdF da parte di Acea SpA, dal 2020, l'Unità R&C ha assunto anche la responsabilità del presidio dell'Antitrust.

AdF è consapevole che un corretto operato della gestione dei rischi contribuisce a prevenire gli eventi di rischio, a gestire l'impatto di imprevisti e ad individuare nuove opportunità creando valore per l'impresa.

In sintesi le attività di cui si occupa l'Unità R&C possono essere così sintetizzate:

- supportare processi decisionali, favorire la responsabilità sul governo dei rischi a tutti i livelli aziendali;
- salvaguardare la reputazione aziendale;
- aggiornare e adeguare quanto richiesto dalla legge alle esigenze espresse da tutte le aree funzionali dell'azienda.

AdF intende quindi proseguire nell'attività di consolidamento e di evoluzione del proprio modello di gestione del rischio attraverso l'effettuazione del risk assessment, finalizzato quindi a predisporre un processo strutturato e sempre aggiornato volto alla identificazione e gestione dei rischi: sostanzialmente, focus sui rischi, integrazione di processi aziendali e miglioramento continuo delle performance. Rischi valutati quantitativamente, qualitativamente tenendo sempre in considerazione gli aspetti relativi alla salute e sicurezza, ambiente, reputazione, immagine e sostenibilità. Ecco quindi che il **sistema di controlli interni e di gestione dei rischi** (SCI-GR) intesi come controlli analitici, audit interni e verifiche di conformità legislativa, vanno a monitorare le prestazioni anche in termini di **sostenibilità e salvaguardia ambientale**.

Gli elementi essenziali della *corporate governance* del Gestore che fornisce un servizio pubblico come le componenti organizzative, amministrative, contabili devono pertanto essere tra loro coordinate, interdipendenti e coinvolgere, a diverso titolo, tutti i soggetti della governance aziendale, quali il CdA, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza, l'Internal Audit, i Dirigenti e tutti i dipendenti.



Il presidio sullo SCI-GR si articola su tre livelli a cui sono associati diversi strumenti e responsabilità, a complemento della corporate governance in capo agli organi sociali di amministrazione e controllo:



**CONTROLLI DI I LIVELLO**

Sono i controlli insiti nei processi operativi predisposti e attuati dal *management*, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità dello stesso.

**CONTROLLI DI II LIVELLO**

Sono controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff che hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione del rischio, verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree produttive, individuare idonee procedure per la prevenzione dei rischi rilevati e richiederne l'adozione, attestare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali in relazione agli obiettivi strategici.

I modelli di controllo di secondo livello adottati dalla Società sono:

- il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** che assicura le necessarie analisi, raccomandazioni e valutazioni al fine di promuoverne l'efficacia e l'efficienza e dare così la possibilità al Vertice Aziendale e al Management di effettuare le giuste valutazioni in materia di Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi;
- in parte il **modello di gestione e controllo ex L. 262/05 adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A.**, finalizzato a definire un efficace Sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria di Gruppo, recepito per quanto di competenza anche da AdF;
- il **modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016**, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità alla normativa sulla privacy;
- il **modello di controllo dedicato al presidio dei ri-**

**schi connessi alla tutela della salute e della sicurezza**

- sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 con l'obiettivo di ridurre i rischi, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
- l'evoluzione delle normative di riferimento (antitrust, finanziaria, ambiente, ecc...) e implementare i **sistemi di prevenzione dei rischi** connessi favorendo lo sviluppo di una cultura d'impresa orientata al rispetto dei valori del libero mercato e della concorrenza leale;
- il sistema organizzativo e normativo interno, costituito da regole, procedure, politiche, istruzioni operative coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

Inoltre i controlli di secondo livello sono svolti dall'Unità Internal Audit, Risk & Compliance e dall'Unità Pianificazione, Controllo e Tariffe. Quest'ultima ha la responsabilità di guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi strategici.



## CONTROLLI DI III LIVELLO

L'assurance di terzo livello è l'Internal Audit, che fornisce la garanzia sul disegno e sulla funzionalità complessiva del sistema.

Per garantire l'indipendenza e l'obiettività nello svolgimento delle attività di auditing (revisione) il CdA di AdF ha approvato il Mandato Internal Audit e cioè un documento con finalità, poteri e responsabilità dell'attività di internal auditing. Il Mandato stabilisce la posizione dell'attività di internal auditing nell'organizzazione, precisando la natura del riporto funzionale del Responsabile dell'Unità Internal Audit e Risk & Compliance al CdA, autorizza l'accesso ai dati, alle persone e ai beni aziendali che sono necessari per lo svolgimento degli incarichi di *audit* e definisce l'ambito di copertura delle attività di *internal auditing*.

Per le attività di monitoraggio e gestione rischi, in AdF operano l'**Organismo di Vigilanza** per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231, nonché per l'attestazione dell'adempimento degli obblighi di "trasparenza", e il **Collegio Sindacale** per i controlli di cui all'art. 2403 CC.

AdF, consolidata dal 2019 nel Gruppo Acea, partecipa all'attività di "**Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance**" dello stesso Gruppo, il Programma ha lo scopo di considerare la natura e il livello, dei principali rischi aziendali che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario. Lo scopo principale dell'ERM è quello di aumentare la consapevolezza sui rischi a cui il Gruppo è esposto migliorando le capacità previsionali e di risposta ai cambiamenti del management e riducendo la volatilità dei risultati attesi.

All'interno delle categorie di rischio contenute nella matrice di risk ownership (proprietà del rischio) l'Amministratore Delegato, coadiuvato dall'Unità I.A., R&C (focal point ERM), già dal 2020 ha identificato alcuni scenari di rischio rilevanti per la Società ed i relativi Risk Owner aziendali con i quali sono state compilate le schede ed è stata effettuata una valutazione del rischio in termini di impatto, probabilità, attività tipiche di controllo, azioni di mitigazione, strategie di gestione dei rischi e le contromisure da porre in essere.

Gli scenari di rischio ritenuti rilevanti, che sono stati valutati sono stati i seguenti:

DRIVER DI RISCHIO	CATEGORIA DI RISCHIO	TIPOLOGIA DI RISCHIO	NOME SCENARIO
Esterni	Naturali	Fenomeni naturali	Rischio idrogeologico, smottamento terreno, alluvione, frana
Esterni	Naturali	Variazioni Climatiche	Il rischio abbassamento livello delle falde dovuto a fenomeni naturali (siccità/aumento temperatura)
Esterni	Competitivo-regolamentari	Evoluzione normativa-regolamentare	Modifica del quadro regolatorio particolarmente sfavorevole ad AdF e conseguente mancato raggiungimento obiettivi di Piano
Interni	Operativi	Interruzione di business	Rischio interruzione del servizio dovuto a rottura tubazione o guasto impianti

I rischi di cui sopra sono stati monitorati nel corso del 2021 dall'Unità I.A, R&C e quelli maggiormente rilevanti per AdF sono stati sottoposti a specifici audit.

Nell'ambito del processo di Enterprise Risk Management (ERM) del Gruppo ACEA, è al momento in corso il "Risk Assessment 2021". Tra gli scopi principali di tale attività c'è quello di promuovere, tramite un approccio integrato e condiviso a livello di Gruppo, una cultura di gestione proattiva del rischio, anche con riferimento a temi legati alla Sostenibilità (Environmental, Social & Governance - ESG).



In coerenza con la Linea Guida di Governance “Enterprise Risk Management del Gruppo” approvata dal Consiglio di Amministrazione di Acea, si stanno svolgendo le varie fasi del processo che coinvolgono anche l’unità IARC di AdF e che hanno ad oggetto<sup>13</sup>:

- l’identificazione delle principali tipologie di rischio e dei principali Risk Owner - anche tramite la Matrice di Risk Ownership;
- l’integrazione e la validazione degli scenari di rischio analizzati dai vs *Risk Owner* - a valle del *Risk Assessment*;
- eventualmente, la revisione congiunta degli scenari di rischio di Società, che sono anche di competenza delle Direzioni/Funzioni di Holding.

Quanto poi ai rischi legati ai cambiamenti climatici, il tema è fortemente presidiato sia da AdF che dalla Capo-Gruppo Acea: oltre ad essere interessati dalla valutazione in ottica ERM – AdF con le proprie Funzioni competenti ha partecipato alla compilazione del questionario relativo alla “*Carbon Disclosure Project*” di Gruppo.

In generale in AdF i rischi sono monitorati e gestiti secondo la relativa soglia di rischio: alcuni sono coperti da polizze assicurative o da fondi rischi in bilancio, altri vengono gestiti mappando il relativo processo o la singola attività attraverso procedure o regolamenti, altri ancora costantemente sottoposti a controlli e verifiche.

### 1.6.2 Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione



AdF si è dotato di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ex D.Lgs. 231/2001 (di seguito “MOGC”), che costituisce il riferimento di gestione finalizzato all’istituzione di un sistema di prevenzione e controllo aziendale atto a prevenire la commissione degli illeciti previsti dal Decreto. Sull’attuazione e rispetto del MOGC vigila costantemente l’Organismo di Vigilanza (OdV), con autonomi poteri d’iniziativa, intervento e controllo, che si estendono a tutti i settori e funzioni della Società.

Il Modello è aggiornato ed adeguato nel tempo alle mutate strutture aziendali ed alla normativa tempo per tempo

vigente. Con deliberazione del CdA di AdF adottata nella seduta del 14/07/2020, è stato approvato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)- Parte Generale e Parte Speciale-, in conformità al Modello di Gruppo adottato dalla capogruppo Acea S.p.A., mantenendo nella sostanza una propria specificità nella sua Parte Speciale.

Nella medesima seduta, è stato altresì dato mandato all’Unità Internal Audit, Risk & Compliance ad effettuare l’analisi dei rischi (risk analysis) ex D.Lgs. 231/2001 che tenesse conto delle riorganizzazioni aziendali all’epoca in corso, nonché dell’inserimento dei nuovi reati oggi recepiti e contestualmente ad attivarsi al fine di valutare i possibili interventi per implementare i controlli ed il presidio sulle aree a rischio corruttivo, non solo per quanto riguarda i reati già ricompresi nell’elenco dei reati presupposto ex D.Lgs 231 già inseriti nel MOGC di AdF, ma di tutte le fattispecie di delitti di corruzione.

La valutazione è stata effettuata secondo quanto previsto nel Manuale di valutazione e prevenzione dei rischi di compliance, che ha l’obiettivo di fornire indicazioni metodologiche necessarie allo svolgimento delle attività relative al processo di valutazione e prevenzione dei rischi di *compliance*, ovvero i rischi legati alla mancata osservanza delle norme applicabili al contesto aziendale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i rischi collegati alla commissione di reati di cui al D.Lgs. 231/2001, i rischi collegati alla commissione di illeciti in ambito Antitrust, a cui le Società del Gruppo devono attenersi per l’effettuazione del proprio *risk assessment*.

Sulla base di tale metodologia, si è pertanto provveduto ad effettuare l’analisi dei rischi di AdF, sia tenendo conto delle modifiche intervenute sulla macro struttura aziendale, sia dell’inserimento dei nuovi reati introdotti dalla direttiva PIF (Protezione interessi Finanziari) nella Parte Generale e Speciale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC).

Si è proceduto, quindi:

- A preliminarmente ad individuare i risk owners direttamente coinvolti in base alle fattispecie di reato e sulla base delle attività da essi gestite.
- A prendere in considerazione le “Aree a rischio” e per ciascuna area le singole “Attività a rischio”, le quali possono essere una o più di una per singola area;
- Per ciascuna attività a rischio sono stati stimati prima i parametri di gravità (in base alla fattispecie di reato prevista) e di probabilità del rischio e, successivamente, il parametro relativo al livello di controllo esistente, sul presupposto che un certo livello di controllo possa mitigare il rischio presente.
- Il risultato finale, quindi, per ogni area a rischio e per

<sup>13</sup> Al fine di efficientare il processo ed agevolare il consolidamento dei dati e delle informazioni, da quest’anno l’analisi verrà effettuata tramite la piattaforma “ServiceNow-ERM”.



ciascuna fattispecie di reato, a scopo cautelativo e prudenziale, è considerato in base al livello di rischio maggiore presente tra le singole attività a rischio. Il CdA è stato reso edotto costantemente sullo stato di avanzamento delle attività connesse all'analisi dei rischi. In data 14.11.2021, giusta Deliberazione del Consiglio di Amministrazione adottata in tale seduta.

All'esito delle valutazioni ed in ragione dei nuovi reati introdotti dalla direttiva PIF e delle linee guida di Confindustria del Giugno 2021, è stata predisposta una revisione della documentazione della PARTE GENERALE e PARTE SPECIALE del Modello, che viene portata in approvazione unitamente alla documentazione consistente nell'Analisi dei rischi. Acquedotto del Fiora S.p.A., in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione, ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2359 c.c. è soggetta a un'applicazione parziale della disciplina di cui alla Legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione", limitatamente alle sole disposizioni dell'art. 1, commi da 15 a 33, della L. 190/2012. Di seguito si riporta il numero delle aree a rischio commissione di reati di corruzione mappate nell'ambito del Modello 231 contenuto all'interno del documento denominato "Analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001" e il rapporto tra queste ultime e il numero totale di aree sensibili mappate ai fini 231.

Aree a rischio corruzione mappate (A)	13
Totale aree a rischio mappate (B)	27
(A)/(B)	48%

Inoltre, pur non essendone obbligata ai sensi della Legge 190/2012 quale società partecipata ma non controllata dalla PA, ma al fine di incrementare le misure di prevenzione della corruzione, la Società ha implementato nel corso dell'anno 2021 il presidio sulle aree a rischio corruttivo, non solo per quanto riguarda i reati già ricompresi nell'elenco dei reati presupposto ex D.Lgs. 231 già inseriti nel MOGF AdF, ma di tutte le fattispecie di delitti di corruzione.

Si conferma che **non** risultano accertati casi di corruzione nel triennio 2019-2021. Come già anticipato nei Bilanci precedenti, ad ottobre 2018 la Procura della Repubblica

di Grosseto ha notificato 8 avvisi di garanzia nei confronti del personale della Società per presunti reati di corruzione, turbata libertà di scelta del contraente, falso ideologico, e truffa ai danni dello Stato. Come risulta dall'informazione riportata sulla stampa locale le indagini si sono concluse e per quanto riguarda AdF la stessa risulta archiviata.

Come strumento per combattere la corruzione – anche a seguito dell'entrata in vigore della L. 30/11/2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato", che ha introdotto nell'ordinamento italiano il c.d. whistleblowing, ovvero la disciplina volta a tutelare i lavoratori dipendenti che segnalano irregolarità ed abusi di cui siano venuti a conoscenza per ragioni di lavoro - la Società ha implementato GlobalLeaks, soluzione applicativa che consente ai dipendenti e ai collaboratori delle imprese che forniscono beni e servizi e realizzano opera in favore della società di poter inviare segnalazioni di illeciti dei quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento delle proprie attività.

Lo stesso permette di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Le informazioni fornite dal "Whistleblower" verranno archiviate in modo criptato dal sistema GlobalLeaks mediante un algoritmo che garantisce la massima sicurezza e riservatezza.

**PER UNA MAGGIORE DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI  
IL MOG E IL CODICE ETICO SONO ON LINE**  
(<https://www.fiora.it/disposizioni-general.html#AF>)

Infine tenuto conto che la costante attività di formazione in materia di D. Lgs. 231/2001 è elemento fondamentale per far sì che il Modello abbia una efficacia esimente, al fine di garantire adeguato aggiornamento ed informativa al personale dipendente, a tutti i neo-assunti viene consegnata e illustrata un'informativa ad oggetto i principi del D.lgs. 231 e l'attuazione della normativa in AdF.

Nel 2021 sono state erogate **657 ore** di formazione specifica in ambito 231 che disciplina altresì le modalità per prevenire i reati relativi alla corruzione, alle quali hanno partecipato 381 dipendenti di AdF (circa il **91%** dei dipendenti di AdF). Nella tabella sotto maggiori dettagli.

	PRESENZA MASCHI	PRESENZA FEMMINE	PRESENZA TOTALE
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	127	93	220
Operai	160	1	161
<b>TOTALE</b>	<b>287</b>	<b>94</b>	<b>381</b>



### 1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

Ai fini dell'esclusione della responsabilità dipendente da reato nei confronti della Società l'art. 6 D.lgs. n. 231/01 prevede, oltre all'adozione ed efficace applicazione di modelli organizzativi, anche l'istituzione di un Organismo di Vigilanza con lo scopo, tra gli altri, di vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231.

Le attività che l'OdV è chiamato ad assolvere possono così riassumersi:

- Disamina in merito all'adeguatezza del modello, ossia della sua reale capacità di prevenire i comportamenti vietati;
- Vigilanza sull'effettività del modello;
- Analisi circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del modello;
- Cura del necessario aggiornamento del modello;
- Accertamento a posteriori di eventuali cause che hanno reso possibile la commissione di reati.

L'Organismo di Vigilanza in AdF è organo collegiale composto da 3 componenti, dei quali uno assume la funzione di Presidente.

I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati dal Consiglio d'Amministrazione e devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità adeguata professionalità, indipendenza e di autonomia e non avere riportato condanne, anche non definitive, per uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza devono essere dotati di adeguata professionalità, autonomia e indipendenza e devono adempiere ai propri compiti con la competenza e la diligenza richieste dalla natura dell'incarico.

Nella seduta del 12/11/2019 il CdA di AdF ha nominato l'OdV che risulta attualmente in carica ed è composto da:

Componenti OdV	Genere	Età
Paolo Fabbrini - Presidente	M	>50
Rosa Maria Morelli - Membro	F	>50
Fabio Pisillo - Membro	M	>50

Nella tabella che segue sono riepilogati gli incontri dell'OdV e le segnalazioni ricevute dall'OdV nel corso del triennio 2019-2021.

	2019	2020	2021
Riunioni OdV	11	11	9
Segnalazioni pervenute all'OdV	0	0	0
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni in corso di esame	0	0	0

### 1.6.4 Diritti umani e codice etico



AdF, nello svolgimento della sua attività di Gestore di un pubblico servizio come il SII, assume come fondamentali principi il rispetto della dignità della persona, la non discriminazione, il diritto alla protezione dei dati personali (privacy), i diritti di uguaglianza sociale. Nel corso degli anni ad esempio sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti norme interne e strumenti di tutela ed affermazione degli stessi.

I principi come integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse, si sono ben articolati nel **Codice Etico** aziendale, che richiama il rispetto dei diritti umani, quali diritti inalienabili che ogni uomo possiede e valori fondanti dell'agire.

Il **Codice Etico** è quindi uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di corporate governance a tutti i soggetti e queste **vincolano**:

- La Società e le sue eventuali controllate;
- Tutto il personale della Società, i membri organi sociali (CdA, Collegio Sindacale), la direzione, dipendenti, i collaboratori;
- Soggetti esterni (fornitori, professionisti incaricati, procuratori esterni).

L'adozione di principi etici costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. Pertanto l'osservanza del Codice Etico, che per AdF ha una storia più che decennale, è d'importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità, la reputazione della Società, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della stessa in realizzazione a condotte penalmente rilevanti da parte dei propri dipendenti.

Negli anni il Codice Etico è stato trasformato in una vera e propria **Carta dei Valori**, con la quale AdF dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030). L'obiettivo generale è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il concetto di crescita e che integri sviluppo economico, etico, sociale e di tutela ambientale.

La Società ha inoltre nominato un **Responsabile Etico**, figura che offre informazioni e chiarimenti in merito a quanto contenuto nel Codice Etico e al quale si possono inoltrare segnalazioni su presunte violazioni dei principi sanciti dal Codice stesso alle quali viene assicurata la più rigorosa ri-



servatezza. Nel corso del 2021 **non** sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

### 1.6.5 La trasparenza

In ottemperanza della legge 6 novembre 2012, n. 190, recante “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione*”, e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 rubricato “*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*”, AdF si è attivata al fine di adempiere fin da subito, mettendo in campo tutte le misure necessarie alle società partecipate, non controllate, dalla Pubblica Amministrazione. In particolare: Individuazione in organico di una figura che presidia il tema della trasparenza, con la responsabilità di monitorare l’evoluzione della normativa, di garantire la correttezza e la tempestività dei flussi informativi e di curare la pubblicazione sul sito web aziendale dei dati/documenti.

Nomina dell’Organismo di Vigilanza quale funzione responsabile del monitoraggio, controllo e dell’attestazione del rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Strutturazione nel proprio sito web della sezione “**AdF trasparente**”, così come richiesto dal D.Lgs 33/2013 e dalle linee guida ANAC.

**Per approfondimenti consultate il sito web Fiora:**  
<https://www.fiora.it/amministrazione-trasparente.html#AF>

Quanto alle richieste di accesso civico di cui all’art.5 del D.Lgs 33/2013 nel 2021 la Società ha ricevuto **una** istanza di accesso ai documenti ex artt. 22 ss Legge n. 241/1990 e s.m.i.i. e di accesso civico generalizzato ex art. 5,c.2, D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.: essendo stata rilevata la sussistenza di interesse diretto, concreto e attuale del richiedente, è stata fornita la documentazione afferente al procedimento ex art. 22 e ss della L. 241/1990.

### 1.6.6 Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation) - AdF e la sicurezza dei dati

GRI  
418-1

Il Regolamento Europeo generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation,

c.d. “GDPR”) ha avuto effetto a decorrere dal 25 maggio 2018 e AdF ha effettuato un adeguamento al Regolamento, procedendo ad attuare tutti gli interventi organizzativi e documentali necessari a rendersi *compliance*.

Nel corso del 2021 si è proceduto all’aggiornamento dell’organigramma *privacy* sulla base delle modifiche organizzative intervenute e ad effettuare le nomine interne del Responsabile al trattamento dei dati e alla predisposizione dell’informativa *cookie* conforme alle recenti linee guida del Garante.

Attualmente è in corso l’aggiornamento del Registro del trattamento dei dati e del Piano di Data retention, oltre alla formalizzazione della procedura per le istanze degli interessati.

Nel periodo di emergenza Covid-19 sono state predisposte informative per la gestione del protocollo anticontagio e l’integrazione delle istruzioni per il trattamento dati personali per dipendenti e fornitori, oltre alla integrazione all’autorizzazione e istruzioni per il trattamento dati personali derivanti da *smart working* e l’informativa per la prestazione dell’attività lavorativa in *smart working*, allo stato ancora vigenti.

Con l’introduzione del Green Pass a far data dal 15 ottobre 2021, per l’accesso ai luoghi di lavoro di dipendenti e fornitori esterni, sono state predisposte le informative, la nomina degli incaricati al controllo, le autorizzazioni al trattamento dei dati e le istruzioni operative per gli incaricati al controllo. È stato, altresì aggiornato il Registro dei trattamenti e il Piano di Data Retention in relazione ai termini di conservazione dei dati connessi alla sospensione della prestazione lavorativa e adottato un registro dei controlli solo in termini quantitativi, senza raccogliere dati personali dei soggetti verificati. Sono stati, inoltre, effettuati dal DPO incaricato (team Colin&Partners), audit specifici riguardanti l’esame dei processi gestiti dalle Unità che sono state auditate, oltre alla parte documentale e all’aspetto organizzativo. Gli Audit hanno riguardato le seguenti Unità: BPI; Acquisti; Risorse Umane e Facility; Gestione Relazione con il Cliente; IA, R&C.

Gli Audit sono stati effettuati al fine di valutare la conformità alla normativa Privacy (GDPR 2016/679) dei processi e delle attività afferenti alle Unità maggiormente impattate dalla disciplina.

Partendo dall’analisi di quanto rappresentato nel rapporto audit, sono state attivate eventuali correzioni e definite ulteriori attività di *compliance* da intraprendere.

A far data dal 1° ottobre 2021, AdF ha internalizzato la figura del DPO individuando una risorsa interna. Il DPO è preposto alla vigilanza sulla conformità al GDPR mediante attività di indirizzo, verifica e monitoraggio. Si rende noto che la Società, nel 2021 non è stata oggetto di segnalazioni



al Garante per la protezione dei dati personali. **Non** sono pervenuti reclami specifici e connessi a perdita di dati. **Non** si sono registrati *Data Breach*.

### 1.6.7 La Compliance Antitrust

Con la legge 10 ottobre 1990, n. 287 sono state introdotte nell'ordinamento italiano, le norme per la tutela della concorrenza e del mercato. Oltre alla l. n. 287/1990, costituiscono riferimenti normativi: il d.lgs. 206/2005, c.d. Codice del Consumo, la normativa comunitaria e nazionale in materia di concorrenza e tutela del consumatore, le Linee Guida sulla Compliance Antitrust e Delibere, le Comunicazioni dell'AGCM e decisioni della CDUE; il D.P.R. 217/1998 (Regolamento in materia di procedure istruttorie di competenza dell'AGCM) e le Delibere ARERA relative al settore idrico. AdF nel 2020 ha adottato un programma di compliance Antitrust e nominato un Referente Antitrust al fine di rafforzare i presidi interni volti ad assicurare la conformità alla normativa a tutela del mercato e del consumatore nel rispetto della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e del d.lgs. 206/2005, c.d. Codice del Consumo.

In tale documento, sono descritti l'organizzazione di AdF, le modalità e gli strumenti utilizzati per la gestione dei rischi antitrust, il relativo sistema di controllo.

Il Programma di Compliance Antitrust di AdF è, pertanto, l'insieme delle attività, dei modelli e dei documenti realizzati per l'individuazione dei rischi antitrust e per l'attuazione del relativo sistema di controllo e comprende:

la mappatura dei processi sensibili ai fini antitrust con la relativa individuazione e valutazione dei rischi;

- il Modello di Compliance Antitrust;
- i flussi informativi;
- il programma delle verifiche annuali.

Nell'ottica di facilitare il flusso di informazioni e di segnalazioni verso il Referente Antitrust di Società, è stato istituito un **canale informativo dedicato** attraverso una specifica casella di posta elettronica:

**referenteantitrustAdF@fiora.it.**

In base a quanto previsto dalla Disposizione organizzativa n. 1/2021, le attività relative al monitoraggio del programma Antitrust e dell'evoluzione delle normative di riferimento sono assegnate all'Unità Internal Audit, Risk & Compliance.

**Nel corso del 2021 è stata effettuata la formazione di tutto il personale AdF.**

Sono stati, inoltre, effettuati dal Referente Antitrust **audit specifici** riguardanti l'esame dei processi gestiti dalle Unità

che sono state auditate, oltre alla parte documentale e all'aspetto organizzativo. Gli audit hanno riguardato le seguenti Unità: Servizio Commerciale; Erogazione del Servizio Idrico Integrato e Amministrazione del Cliente.

Sono state effettuate, altresì, verifiche e approfondimenti in merito alla prescrizione biennale della fatturazione.

Si rende noto che la Società, nel 2021, è stata oggetto di n. 2 segnalazioni al Garante da parte di clienti mediante reclami inviati per conoscenza all'AGCM e aventi ad oggetto:

1) Esonità immotivata delle tariffe applicate ai non residenti e la difficoltà di accesso ai canali di contatto, i cui motivi di doglianza sono stati ritenuti infondati da AdF e le motivazioni riportate nel riscontro al reclamo. Il riscontro è stato inviato per conoscenza all'AGCM;

2) Mancata visione della pec per motivi personali del cliente, indirizzo indicato al gestore per l'invio di bolletta web con conseguente mancato pagamento delle fatture inviate e relativa disalimentazione dell'utenza. AdF ritiene che la segnalazione non abbia rilevanza Antitrust non avendo, il Gestore, adottato alcun comportamento anticoncorrenziale o in violazione della normativa posta a tutela dei consumatori. Il riscontro è stato inviato per conoscenza all'AGCM.

**Non** si sono registrate non conformità per comunicazioni di marketing o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust. **Non** risultano processi giudiziari pendenti nei confronti di AdF in tema di antitrust, pratiche monopolistiche né vi sono stati nel 2021 e né nel biennio precedente provvedimenti giudiziari di condanna di AdF sugli stessi argomenti.

### 1.6.8 L'attività legale ed il contenzioso

"Prevenire" è da considerare l'azione che da sempre caratterizza il rapporto di AdF con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. "Anticipazione" e supporto nel far "accadere le cose" consentono di prevenire situazioni di vulnerabilità.

Ne consegue una indiscussa maggiore fidelizzazione del cliente e della collettività nel suo complesso. Si può sicuramente affermare che in AdF viene praticata l'"inclusione". L'"altro" non è una controparte, ma un'opportunità per confrontarsi, per acquisire notizie, per farci conoscere meglio e per guadagnare la fiducia: la sua e di quelli con i quali parlerà della Società.

La "Via della Conciliazione" è dunque la più "trafficata": da quella amministrata a quella paritetica e regionale. Si ope-



ra per intercettare, tempo per tempo, le richieste e quindi anticipare le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima che approdino nelle Aule di giustizia. L'Unità Legale ha negli anni tessuto buoni rapporti con il "mondo legale" del territorio ove opera AdF: ha cioè la possibilità di accorciare le distanze. Nell'interlocuzione e nella condivisione albergano soluzioni transattive e conciliative/negoziali, con conseguente soddisfazione tra le parti e risparmio sia in termini economici che di tempo. Rimane fermo il ricorso al giusto processo, ove non evitabile.

Sono **18** le cause nate con l'utenza nel 2021, di cui n. **5** chiuse in via transattiva.

L'aumento rispetto al 2020 è conseguenza del maggior numero di decreti ingiuntivi azionati da AdF ai fini del recupero del credito (trattasi infatti per l'80% di cause nate per opposizione al decreto ingiuntivo). Il maggior numero di decreti ingiuntivi è conseguenza dell'efficientamento nel processo di recupero del credito svolto dal Servizio Commerciale di AdF: ha cioè consentito di "aggregare" il credito, in tempi più rapidi, in sede giudiziale.

Sempre in relazione all'utenza nel 2021 non si sono registrate violazioni in materia di pratiche discriminatorie, né non conformità per comunicazioni di marketing, o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust.

### 1.6.8.1 La tutela ambientale

GRI  
307-1

Per la "tutela legale ambientale" anche nel 2021 il valore vincente si conferma la squadra. La condivisione, la collaborazione e l'allineamento tra le Unità aziendali coinvolte nel processo, consentono di monitorare i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi. L'Unità Legale esamina quanto pervenuto in carico e avvia l'istruttoria con l'Unità Programmazione Esercizio Fognatura e Depurazione ai fini della memoria difensiva/altro. Si procede, quindi, all'invio agli Enti/Autorità di riferimento. L'apertura del procedimen-

to viene registrata nel gestionale condiviso, elaborato dalla stessa AdF, ricorrendo al *toolkit agile*, onde acquisire i dati ai fini non solo dell'archiviazione di essi, ma anche della loro analisi. In caso di formulazione di memoria difensiva con richiesta di audizione, ricevuta la relativa convocazione, l'Unità Legale procede alla pianificazione della strategia difensiva da spendere innanzi al soggetto mittente.

In caso di ordinanza ingiuntiva di pagamento, l'Unità Programmazione Esercizio Fognatura e Depurazione analizza la motivazione contenuta nell'Ingiunzione, al fine di valutare l'opportunità di provvedere al pagamento della somma ingiunta, ovvero di ricorrere avverso ad essa, ai sensi di legge, condividendo pertanto la linea con l'Unità Legale, onde acquisire il relativo parere. In caso di pagamento, la sanzione rimane in carico all'Unità Programmazione Esercizio Fognatura e Depurazione, la quale gestisce la liquidazione di essa e la comunicazione all'Ente emittente l'Ordinanza ingiuntiva.

Preme portare attenzione circa il fatto che **AdF ha contratto sin dal 2005 una polizza assicurativa a copertura dei danni ambientali**. La vigente polizza copre cioè il rischio per danno ambientale e per i danni a terzi per Responsabilità Civile Ambientale, compresi i costi di bonifica di cui la Società dovesse farsi carico ove si verificasse un evento con conseguente inquinamento, sino ad un massimale di Euro 10.000.000,00. Il premio annuo corrisposto per la detta copertura assicurativa è andato diminuendo nel corso degli anni, proprio per effetto della sinistrosità pressoché pari a zero; si aggiungono le azioni messe in campo dal Gruppo Acea, quanto alla individuazione delle migliori condizioni contrattuali. Per l'anno 2021 il premio corrisposto è stato pari ad Euro 15.427,54.



In sintesi

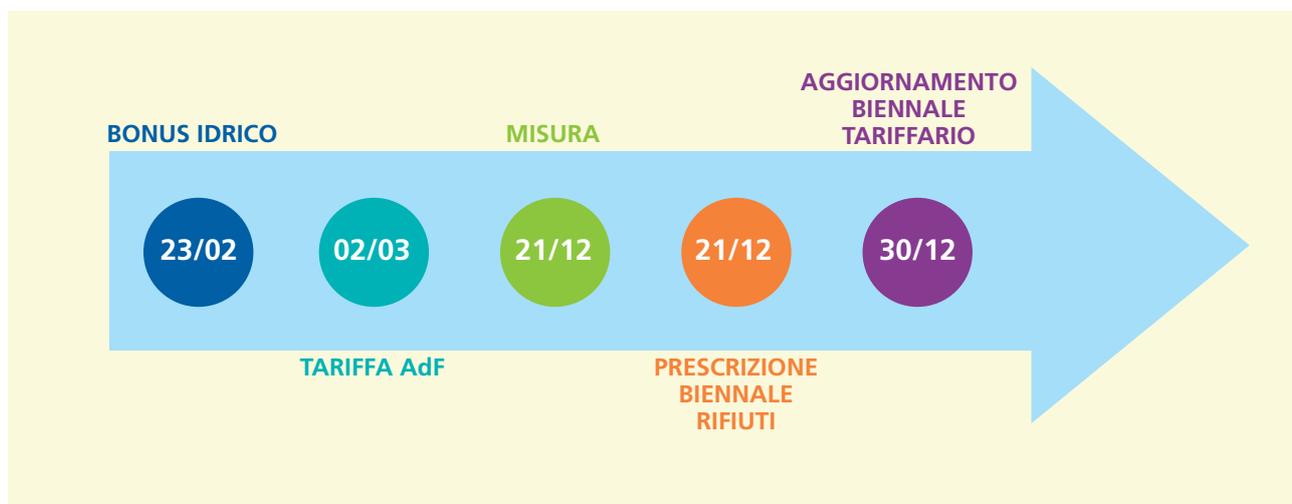
ANNO 2021	ESITO
<b>n.8 VAC</b> (VAC = Verbale Accertamento e Contestazione) sui quali sono state presentate le rispettive memorie difensive con contestuale richiesta di audizione.	<b>In attesa di riscontro</b>
<b>n. 10 sanzioni amm.ve</b> , all'esito del procedimento conseguente la difesa in sede amm.va (non accolta) per un totale di € 44.219,16 relative a VAC pervenuti nei 5 anni precedenti il 2021	<b>Pagate totali n. 12 Sanzioni per complessivi € 53.280,16</b> (nota: n. 2 sono pervenute nel 2020 e corrisposte da AdF nel 2021, per € 9.061,00)



## 1.7 Il contesto regolatorio 2021

GRI  
102-15GRI  
102-16

L'attività di ARERA, nel 2021, ha proseguito il percorso di regolazione intrapreso negli anni precedenti, relativamente ad una serie di tematiche di forte impatto nel Servizio Idrico quali il rafforzamento del sostegno agli utenti economicamente disagiati, l'approvazione dello schema regolatorio di AdF per il periodo 2020-2023, l'aggiornamento della disciplina in materia di misura, le integrazioni e modifiche in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni e l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato in ambito MTI-3.



### A seguire le principali delibere dell'Autorità:

- relativamente al rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili, l'ARERA con la delibera **63/2021/R/com "Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico"** (successivamente modificata e integrata dalle deliberazioni 257/2021/R/com e 366/2021/R/com) ha definito le modalità applicative del nuovo regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, in attuazione di quanto era stato previsto dal decreto-legge 124/19. Per quanto riguarda il bonus sociale idrico si tratta di una misura che ha permesso di incrementare la platea degli aventi diritto, raggiungendo complessivamente oltre 3 milioni di famiglie, con una copertura di circa il 26% dei costi della bolletta. L'Allegato A e l'Allegato C alla deliberazione 63/21 hanno disciplinato le attività in capo al gestore idrico territorialmente competente, con riferimento alle modalità di identificazione dei beneficiari, ai criteri per la quantificazione del bonus e alle modalità per la sua successiva corresponsione agli aventi diritto. Sostanzialmente, il provvedimento ha stabilito che il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico si basi sullo scambio di flussi informativi tra il gestore idrico e Acquirente

Unico S.p.A., in qualità di gestore del Sistema Informativo Integrato (anche detto SII) che a sua volta riceve parte dei dati necessari dall'INPS. Successivamente con la deliberazione 366/21, in relazione al trattamento dei dati personali, l'Autorità ha precisato, che i responsabili del trattamento dei dati personali sono i gestori idrici territorialmente competenti.

- per quanto riguarda i procedimenti di verifica degli atti che compongono lo schema regolatorio dei Gestori, con la delibera **84/2021/R/idr "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposto dall'Autorità Idrica Toscana per il gestore Acquedotto del Fiora S.p.A."**, l'ARERA ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposto dall'Ente di governo d'ambito per AdF.

- in merito alla tematica della misura, con la delibera **609/2021/R/idr "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)"**, l'ARERA ha aggiornato la regolazione della misura del servizio idrico integrato, promuovendo il rafforzamento dell'efficacia delle previsioni in ordine alla raccolta dei dati di misura e alle procedure per la telelettura al fine di omogenizzare



e completare le previsioni vigenti. Vengono introdotti due nuovi standard specifici il cui mancato rispetto comporta la corresponsione di indennizzi automatici all'utenza e specifici obblighi in capo al Gestore per la tutela delle utenze interessate da problematiche di perdita occulta. Vengono altresì individuate misure atte a consentire ai titolari di unità abitative sottese a utenze condominiali di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali riferite al contratto condominiale. Tale provvedimento introduce una serie di **adempimenti sfidanti per il Gestore volti al miglioramento continuo del servizio di misura comportando altresì importanti** investimenti sia lato gestionale che sui sistemi informatici.

-con riferimento alla prescrizione biennale con la delibera **610/2021/R/idr "Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"** si è concluso il procedimento volto all'ottemperanza delle sentenze del 2021 del Tar Lombardia in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, relativamente al servizio idrico integrato. In particolare ARERA ha aggiornato gli obblighi informativi disposti dalla delibera 547/19 a favore degli utenti finali ritenuti meritevoli di tutela rafforzata e ha adeguato le disposizioni in materia di reclami, procedure di messa in mora e contenuti minimi dei documenti di fatturazione (RQSII, REMSI e Allegato A alla delibera 586/2012).

-relativamente all'aggiornamento biennale con il provvedimento **639/2021/R/idr "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato"** ARERA ha previsto l'aggiornamento della convenzione di gestione e dei costi operativi per specifiche finalità, ha aggiornato i principali parametri sistemici sottesi alle componenti tariffarie, ha disposto il rafforzamento delle misure di sostegno agli utenti economicamente disagiati, valorizzando la relativa componente a copertura dei costi in ragione del passaggio al meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico, ha promosso l'innovazione attraverso l'istituzione di un Fondo dedicato a tal fine e aggiornato alcune previsioni in materia di Qualità Tecnica e Qualità Contrattuale.

Sul finire dell'anno, l'Autorità ha inoltre pubblicato alcuni importanti documenti di consultazione relativamente ad una serie di tematiche di forte impatto nel Servizio Idrico:

- DCO 465/2021/A "Quadro Strategico 2022-2025 dell'Autorità di regolazione per Energia reti e ambiente" ad oggetto gli obiettivi strategici e le principali linee

di intervento per il periodo 2022–2025, alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo. Si evidenziano i principali punti di impatto nel settore idrico: aggiornamento RQTI (potenziamento standard specifici, introduzione di indicatori ambientali e incentivi per soluzioni innovative), monitoraggio dei progetti del PNRR anche attraverso l'attivazione sinergica del fondo opere idriche per sicurezza infrastrutture, approvvigionamento e riduzione perdite, integrazione TIMSI (misura) orientandosi verso un percorso di digitalizzazione e di introduzione di tariffe sempre più in grado di fornire segnali di prezzo. Tra gli altri spunti del documento si annotano le proposte volte a migliorare la consapevolezza dei consumi da parte degli utenti, l'aggiornamento del metodo tariffario e della Qualità contrattuale. Alcune di queste tematiche risultano già declinate in documenti ufficiali di consultazione (aggiornamento modalità verifiche ispettive di qualità Contrattuale) e deliberazioni già esecutive a partire dal 2022 (es. aggiornamento TIMSI e RQTI).

- DCO 572/2021/R/com "Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato" volto a proporre una semplificazione dell'iter relativo verifiche ispettive di Qualità Contrattuale in grado di ridurre i costi amministrativi connessi all'attuale procedura, omogeneizzare le regole di controllo tra i vari servizi (gas, energia e idrico) e soggetti (venditori, distributori e gestori).

## 1.8 I sistemi di certificazione

GRI  
102-11

Governare in maniera integrata i Sistemi di Gestione provenienti dalla famiglia UNI EN ISO con il Risk Management significa progettare, definire e mantenere, in un'ottica di miglioramento continuo, il sistema di gestione della compliance completo per il controllo dei rischi, compresi quelli che derivano da tematiche specifiche (es. la Salute e Sicurezza dei lavoratori). Quanto sopra rappresenta un impegno dell'organizzazione in tema di gestione dei rischi.

Per il corretto funzionamento delle proprie attività, AdF si avvale di un sistema di governo dei processi che si basa sui principi della **UNI EN ISO 9001**.



Partendo dall'analisi dei fattori esterni ed interni che possono avere un impatto sui processi, si inseriscono i vincoli interni ed esterni, facoltativi e volontari, attraverso un sistema di regole che si sviluppa dalla definizione di direttive di indirizzo generale sino alla declinazione di peculiari aspetti di *business*.

Nel suddetto sistema di governo dei processi, il rischio è considerato parte integrante dei processi stessi e la relativa gestione diventa essa stessa un modo per gestire le attività e l'organizzazione. Questo tipo di approccio consente ad AdF di monitorare i rischi in maniera proattiva e non reattiva.

Nel corso del 2021 l'analisi dei rischi, che per AdF è una importante opportunità di miglioramento, è stata condotta **secondo le norme ISO 9001 e ISO 45001** su tutti i più importanti processi aziendali attraverso il coinvolgimento delle Unità andando ad effettuare una valutazione dei rischi attraverso la misura di impatto e la relativa probabilità di accadimento.

### I vantaggi operativi

- Un modello integrato con tutte le Norme UNI;
- L'attenzione ancora più incisiva sull'analisi dei rischi (insita nelle Norme UNI di ultima generazione);
- Un approccio Business Oriented: la normativa cogente di riferimento da vincolo diventa opportunità per una gestione sempre più orientata alla buona governance, proporzionalità, integrità, trasparenza, accountability e sostenibilità.



Nel mese di marzo 2021 AdF ha effettuato congiuntamente la verifica di parte terza per la compliance alla Norma ISO 9001 e il passaggio dalla Norma BS OHSAS 18001 alla Norma ISO 45001 (audit, quest'ultimo previsto per il mese di dicembre 2020 ma ripianificato nel mese di marzo 2021 a seguito di proroga accordata dall'Ente Certiquality). Nel mese di novembre AdF ha effettuato una ulteriore verifica (di sorveglianza) sul sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, per coerenza in termini di scadenza del certificato. Tutte le verifiche si sono concluse senza l'emissione di NC da parte dell'Istituto. Questo perché AdF ha saputo realizzare efficacemente un modello integrato con tutte le Norme UNI, rafforzando l'attenzione all'analisi dei rischi insita nelle Norme UNI e valorizzando il giusto approccio orientato al business. Il tema della sicurezza è per AdF il punto di partenza per tutte le attività aziendali con una attenzione a tutti gli stakeholder (fornitori, clienti,...) non solo per preservare la loro salute e la loro sicurezza ma anche per evitare che attività in contrasto tra soggetti interni ed esterni all'azienda possano sfociare in situazioni di pericolo.

### 1.8.1 Gli audit interni/esterni

Per il mantenimento dei Sistemi di gestione implementati vengono svolti, almeno una volta all'anno, audit interni su tutti i processi e su un campione di siti operativi (impianti, cantieri, uffici), da professionisti esterni incaricati e da personale interno qualificato.

Entrambi i Sistemi sono certificati secondo le Norme di riferimento (ISO 9001, ISO 45001) e in quanto tali, sono sottoposti a verifiche da parte di Enti esterni accreditati.

Nel corso del 2021 per entrambi i Sistemi, i momenti di verifica interni si sono conclusi senza l'emissione di non conformità, ma con il rilascio di qualche Raccomandazione, a testimonianza dell'attenzione posta dall'Azienda affinché tutto il personale lavori secondo le regole stabilite.





# ADF E LA SOSTENIBILITÀ





VALORE AGGIUNTO  
DISTRIBUITO

**75,56** MLN/€

DI CUI A STAKEHOLDER  
DEL TERRITORIO IN

**64,23** MLN/€  
(CIRCA L'85% DEL TOTALE)

INVESTIMENTI REALIZZATI  
NEL 2021 IN

**40,27** MLN/€

DI CUI

**37,7** MLN/€  
(NETTO CONTRIBUTI)

INVESTIMENTI IN  
DIGITALIZZAZIONE  
DISTRETTUALIZZAZIONE  
INFORMATIZZAZIONE

**2,19** MLN/€

INVESTIMENTI  
IN ECONOMIA CIRCOLARE

**3,13** MLN/€

INVESTIMENTI  
PRO-CAPITE

OLTRE **100€**/ab

## 2.1 Strategia e sostenibilità

GRI  
102-16

GRI  
413-1

Acquedotto del Fiora SpA, che da sempre si pone come obiettivo la gestione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, ha consolidato la convinzione che la sostenibilità debba essere un impegno costante nel suo operato, affermando un modello di impresa industriale vocata all'innovazione e ad una stretta sinergia col territorio. La sostenibilità ha assunto un valore tanto importante che alcuni obiettivi di sviluppo sostenibile sono confluiti nel **Piano Industriale di AdF 2020-2024**. Costante crescita, puntualità di intervento, capacità di investimento e stabilità finanziaria, giusta transizione, attenzione al PNRR e presenza nei territori sono azioni che generano stimolo e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali. Ed è tanto forte la responsabilità sociale d'impresa e la volontà di creare valore condiviso che – dal 2019 - i principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030) sono entrati a far parte anche del Codice Etico aziendale che è diventato una vera e propria **CARTA DEI VALORI**.

Le parole d'ordine per AdF sono:

### RISPETTO

- Per il territorio e la Comunità con le loro diversità e le loro fragilità;
- Per il lavoro con la necessità della formazione continua, allargata alle nuove professionalità che avanzano;
- Per i nostri clienti con le loro esigenze e peculiarità;

e **RESPONSABILITÀ** di assumersi impegni per adeguarsi alla nuova realtà emersa con la pandemia, caratterizzata da crisi sociali ed ambientali, da innovazione crescente e globalizzazione. Chi gestisce un servizio di primaria importanza, come il Servizio Idrico Integrato, ha una responsabilità a 360 gradi sia a livello sociale che ambientale e deve giocare un ruolo attivo per contribuire allo sviluppo e alla tutela del territorio in cui opera. AdF è una realtà profondamente radicata, vitale e proattiva nel territorio che gestisce, in grado di generare e distribuire valore ai propri stakeholder.

AdF, nel percorso di sviluppo e di continuo miglioramento nell'erogazione dei servizi, ha confermato all'interno del proprio Piano Industriale i **pillars** di seguito indicati:

- Crescita industriale focalizzata sullo sviluppo infrastrutturale;
- Digitalizzazione dei processi e del rapporto col cliente;

- Crescita delle persone e sviluppo dell'Agile Mindset;
- Territorio e sostenibilità, basato sulla trasformazione degli impianti depurativi in veri e propri siti di produzione ad elevata sostenibilità ambientale ed attivazione dell'impianto di riduzione fanghi a San Giovanni per contribuire allo sviluppo dell'economia circolare;
- Tecnologia, innovazione e qualità, con progetti innovativi basati sull'efficientamento energetico e sulla prevenzione delle emergenze;
- Efficienza operativa, attraverso una attenta disciplina di costi e investimenti e il miglioramento delle *performance*.

AdF è una società fortemente radicata nel territorio ed è consapevole che con il suo operato, attraverso la realizzazione delle opere, la concessione di contributi, la creazione di progetti per il sociale e di educazione ambientale, la gestione del servizio, l'attenzione alla qualità del servizio e all'utente, l'uso efficiente delle materie prime, le politiche di assunzione, l'utilizzo di nuove tecnologie, può influire sullo sviluppo del territorio stesso. È questo il motivo che spinge ogni giorno il Gestore ad integrare la sostenibilità nelle proprie scelte aziendali, attraverso la costruzione di un modello di impresa innovativo anche alla luce dei cambiamenti climatici che portano l'Azienda a combattere in prima linea, promuovendo stili di vita sostenibili e creando incentivi concreti per il risparmio, la conservazione e la resilienza. L'economia circolare è stata così posta al centro di un ripensamento strategico di tutte le attività di AdF attraverso l'ottimizzazione del ciclo di riduzione dei fanghi, con la volontà di riconsegnare acqua pulita all'ecosistema, recuperando energia e materia secondo i principi di riciclo e riuso e rendendo ancora più ecologico il ciclo dell'acqua. Il 2021 per AdF è stato un anno determinante nel percorso di transizione ecologica delineato dal piano triennale, attraverso la realizzazione di impianti di depurazione che applicano le migliori tecnologie disponibili sul mercato per garantire l'elevata qualità dell'acqua restituita alla natura e il riuso dei fanghi di depurazione e la tutela della risorsa idrica mettendo in campo tutte le azioni possibili, dalla diagnostica, alla distrettualizzazione, alla capacità di intervenire in tempi rapidi sulle rotture.

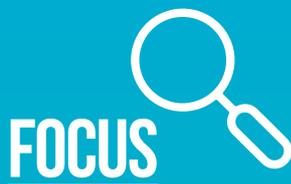
Consapevoli di operare in territori di elevatissimo pregio ambientale, il nostro motto si è confermato:

### **LAVORARE PER IL BENESSERE DEL TERRITORIO E DELLA COMUNITÀ CHE SERVIAMO.**

Ricerca ed innovazione rappresentano il più grande alleato di AdF nella tutela dell'ambiente, puntando sulla gestione del Servizio in chiave smart city investendo ad esempio sugli applicativi che consentono l'analisi di data driven per capire



i gusti, le abitudini e gli orari dei nostri cittadini, immettere in rete la quantità di acqua di cui c'è realmente bisogno ed attivare gli impianti di depurazione quando necessario, riducendo il consumo di energia elettrica, migliorando le performance delle reti e preservando la risorsa.



## ADF E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, è un **programma d'azione** composto da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – e 169 target da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale **entro il 2030** che prevede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese private al settore pubblico, dalla società civile agli operatori dell'informazione e cultura.

I 17 Goals per lo sviluppo sostenibile prendono in considerazione in maniera equilibrata **le tre dimensioni della sostenibilità** – economica, sociale ed ecologica.

Anche AdF, come Gestore di un servizio di vitale importanza come il SII, può e vuole contribuire alla realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Pur non avendo ancora formalmente aderito, il modello di impresa perseguito da AdF è in linea con i Goal dell'Agenda 2030 e, riflettendo sull'importanza di tradurre la sostenibilità in azioni concrete, ha indirizzato le proprie azioni verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dalla stessa. I goal dell'Agenda 2030 sono diventati per AdF un punto di riferimento, una bussola per orientare il nostro operato, riconducendo ogni azione messa in campo ai corrispondenti obiettivi. Lo stesso è stato fatto per i diversi step necessari a conseguire i singoli obiettivi del piano industriale.

Durante questo processo, anche internamente all'azienda, si è diffusa una sempre maggior consapevolezza di come ogni nostro agire, anche il più piccolo, possa impattare positivamente sull'ambiente che ci ospita, se ispirato ai principi di sostenibilità.

Oltre l'89% degli obiettivi di Piano industriale previsti per il 2021 contribuiscono, seppur anche in modo indiretto, al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda ONU. AdF, ad esempio, con il suo impegno nella ricerca e riduzione delle perdite, nella sostituzione delle reti vetuste, nella depurazione, con i controlli sulla

**OBIETTIVO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**

**SOSTENIBILITÀ**

gruppo acea | AdF Acquadotto del Fiume

qualità delle acque, con il progetto di installazione delle cassette dell'acqua in tutti i Comuni dell'Ambito, o con il piano di sicurezza delle acque (PSA) è in linea con il Goal n.6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari) sulla gestione sostenibile della risorsa idrica, ma anche con il n. 13 (Lotta contro il cambiamento climatico) che punta ad esempio al rafforzamento della resilienza e della capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali. Molti degli obiettivi di Piano sono poi in linea con il Goal n. 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica) che mira ad incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti, anche attraverso l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, o mediante politiche orientate allo sviluppo: si pensi ad esempio a quanto fatto o da fare in ottica di digitalizzazione o con il Protocollo di economia circolare, che contribuisce anche al Goal n. 12 (Consumo e produzione responsabili) in quanto punta ad incoraggiare le imprese locali ad adottare pratiche sostenibili. Sempre in merito al Goal n. 12 si pensi all'incremento di "Bolletta web", grazie al quale è possibile una riduzione sostanziale della produzione di rifiuti: solo nel 2021 infatti è stata possibile una diminuzione del consumo di carta di quasi 10 tonnellate; mentre in merito al Goal n. 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture) per la costruzione di infrastrutture resilienti, responsabili e sostenibili si pensi per esempio agli interventi per aumentare la resilienza sulle dorsali. Ci sono poi le iniziative ed i progetti di educazione ambientale con le Scuole, o anche il progetto AdF Educational che contribuiscono al Goal n. 4 che riguarda l'Istruzione di qualità, ma in parte anche al Goal n. 13 già richiamato sopra, perché permettono una sensibilizzazione istituzionale sugli effetti dei cambiamenti climatici sul SII. E poi si ricorda l'attenzione e la cura messa nella gestione di quegli impianti ed infrastrutture del SII che ricadono in aree del territorio protette in linea con i Goal n. 14 e 15 che tutelano la biodiversità sott'acqua e sulla terra. Si ricorda poi AdFGreen allineato al target n. 11.6 del Goal 11 (città e comunità sostenibili). L'attenzione alla normativa, al rispetto delle leggi, alla trasparenza, alla tutela della privacy, alla gestione dei rischi, alla predisposizione di modelli che puntano a ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme, a sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti e ad assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli, sono in linea con quanto previsto nei target relativi al Goal n. 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide).

Per questo, nell'ottica di coinvolgere tutti i suoi stakeholder in un percorso partecipato e condiviso e ispirandosi ai principi della massima trasparenza, sul sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it) è stata creata un'apposita sezione in cui è possibile vedere lo stato di avanzamento degli obiettivi fissati dal piano industriale di AdF e il loro progredire verso il raggiungimento dei corrispondenti goal Onu.

**Alla fine del 2021**, come evidenza concreta degli obiettivi che AdF ha raggiunto in collegamento con i Goal dell'agenda 2030, possiamo rappresentare, tra i più significati, i seguenti risultati:



**GOAL 6: ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI** – con l'installazione di 5 casine dell'acqua nei Comuni di Capalbio, Scansano, Pienza, San Quirico d'Orcia e Radda in Chianti, o attraverso gli interventi per la sostituzione o il potenziamento della rete idrica ad esempio nei Comuni di Grosseto, Montalcino, Colle Val d'Elsa, Capalbio, Semproniano, Massa Marittima o Roccastrada.



**GOAL 9: IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE** – attraverso ad esempio la distrettualizzazione idraulica e il rifacimento delle camere di manovra nel comune di Grosseto con l'obiettivo di analizzare – in modo ancora più approfondito rispetto all'attuale monitoraggio – lo stato della tubazione, le sue zone più fragili e le variazioni delle pressioni a cui è soggetta.



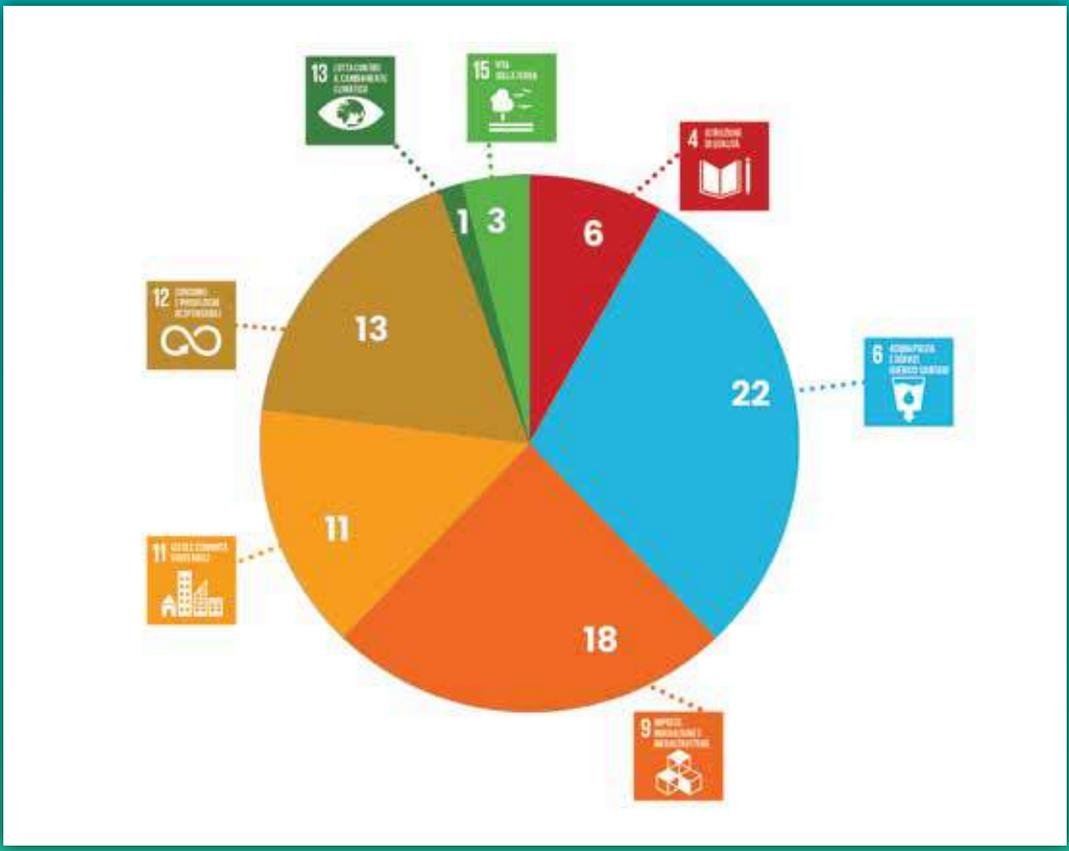
**GOAL 12: CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI** – con gli interventi sulla depurazione ed in particolare con l’investimento complessivo di 16 milioni sull’impianto situato in località Pianetto a Grosseto, il progetto focalizzato sull’upgrade della linea fanghi e la cui realizzazione, iniziato a maggio 2020 e proseguito a ritmo serrato per un anno, ha arricchito il territorio di un depuratore green e all’avanguardia, dotato delle più moderne tecnologie, a bassissimo impatto ambientale, autosufficiente a livello energetico e che permette il riutilizzo dell’acqua derivante dal processo depurativo.



**GOAL 11: CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI** – grazie alla sostituzione massiva dei contatori con i nuovi misuratori smart che permetteranno un incremento nella precisione di misura, il prelievo automatico del dato di lettura del misuratore, nonché la raccolta dati senza il transito degli operatori, nell’ottica di garantire alla comunità e al territorio un servizio sempre migliore, efficiente, di qualità.

Di seguito il ranking degli obiettivi di sviluppo sostenibile grazie agli interventi effettuati nel 2021, pubblicato anche sul nostro sito.

### RANKING DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE SDGs Agenda 2030 raggiunti da AdF nel 2021



**FOCUS**



UNO SGUARDO AL FUTURO

# Il Piano Industriale

2022 - 2024

**115**  
MILIONI

Depurazione **23 MILIONI**

Innovazione **7 MILIONI**

Digitalizzazione **7 MILIONI**

**101 EURO** per abitante

**DI INVESTIMENTI**

## La strategia 2022-2024 I 3 pilastri strategici trasformativi



**3**  
PILASTRI  
TRASFORMATIVI



ECONOMIA CIRCOLARE  
TERRITORIO  
IMPRESSE

**Cambiamento  
modello operativo AdF**

Potenziamento **capacità di analisi,**  
**coivolgimento del Territorio,**  
e **valutazione impatto**



CAMBIMENTO CLIMATICO  
RIUSO  
COMUNITÀ ENERGETICHE

Rafforzamento **capacità tecniche**  
per orientare meglio gli **investimenti**  
su **progetti di Valore**



DIGITALIZZAZIONE  
INNOVAZIONE  
SVILUPPO SOSTENIBILE

Attivazione di una vasta gamma  
di **prodotti per PA, Imprese, Famiglie**  
in ogni fase del ciclo di vita

## Il Piano Industriale 22-24 vs Piano Industriale 19-21



Il 17 febbraio 2022 l'Azienda ha presentato il piano industriale 2022 – 2024, fortemente concentrato sul proprio profilo di business ma con lo sguardo rivolto al futuro: investimenti per 115 milioni di euro, la scuola di impresa Agile Academy come partner all'avanguardia per gli stakeholder e tre pilasti evolutivi (economia circolare, territorio e imprese; cambiamento climatico, riuso e comunità energetiche; digitalizzazione, innovazione e sviluppo sostenibile). AdF continuerà ad investire sul territorio di competenza e sulle sue imprese, con una visione strategica di ampio respiro tesa a creare valore, ideando, sostenendo e sviluppando progetti di alta qualità tecnica, forte della crescita e dell'alta specializzazione acquisita negli ultimi tre anni. Oltre 550 milioni di investimenti realizzati dall'inizio della concessione a oggi, 115 milioni previsti nei prossimi tre anni, pari a una media di 101 euro annui per abitante, una delle medie più alte in Italia e in linea con i Paesi del nord Europa. Negli investimenti del piano industriale 2022-

2024, in crescita del 15% rispetto al triennio precedente, 23 milioni (+10%) saranno dedicati al settore della depurazione, 7 milioni (+35%) all'innovazione e altrettanti (+20%) alla digitalizzazione, operando in modo funzionale agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e al PNRR. AdF punta a sviluppare interventi che coinvolgeranno sempre di più il territorio servito, nell'ottica dell'economia circolare, valutando oltre agli aspetti tecnici anche gli impatti economici, sociali, occupazionali e ambientali. Rimane fondamentale e prioritario per l'azienda seguire tutte le opportunità che la digitalizzazione e l'innovazione potranno offrire per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio idrico integrato. Tutto questo sarà realizzato con l'attenzione a uno sviluppo sostenibile, in cui gli investimenti infrastrutturali saranno anche finanziati attraverso contributi nazionali o regionali, oltre che indirettamente, in partnership con il sistema bancario o con le principali istituzioni territoriali di sviluppo.

Inoltre AdF guarderà al cambiamento climatico per sviluppare nuove progettualità in grado di dare un contributo nell'ottica del riuso, dove possibile e finanziabile, nonché alle comunità energetiche, all'interno di un percorso evolutivo che guarda al rafforzamento delle capacità tecniche per orientare le risorse su progetti di valore.

## L'impegno di AdF in 10 campi di intervento funzionali all'Agenda 2030 e al PNRR

a partire dai MACRO-TREND

Cambiamento climatico e tutela dell'ecosistema

Crescita inclusiva e sostenibile

Digitalizzazione e innovazione

Ripensamento delle catene del valore

sono stati individuati 10 campi di intervento per AdF

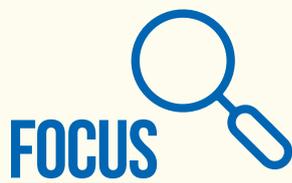
- 1 Tutela risorsa idrica
- 2 Economia Circolare
- 3 Salvaguardia del territorio
- 4 Agile Academy
- 5 Banda larga
- 6 Digitalizzazione
- 7 Innovazione tecnologica
- 8 Sostegno alle filiere produttive
- 9 Cooperazione territoriale
- 10 Trasporto / snodi logistici

In linea con SDGs e missioni PNRR



- Digitalizzazione, innovazione competitività, cultura e turismo
- Rivoluzione verde e transizione ecologica
- Infrastrutture per una mobilità sostenibile
- Istruzione e ricerca
- Inclusione e coesione
- Salute

**Missioni del Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR)**



## LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ



La *mission* del progetto del gruppo *agile* interno “Sostenibilità” che ha operato nel 2021<sup>14</sup> era quella di provare a contribuire positivamente come azienda ad un futuro più sostenibile per la collettività ed il territorio in cui opera AdF. Tra gli obiettivi che AdF si è prefissata per addivenire a suddetto scopo c’era quello di diffondere la cultura della sostenibilità ai propri stakeholder, convinti che il coinvolgimento degli stessi fosse fondamentale per il cambiamento.

### L’INFORMAQUIZ SOSTENIBILE

**AdF Stakeholder di riferimento:** Dipendenti – **coinvolto il 100% del personale AdF**

**Strumento utilizzato:** questionario interno

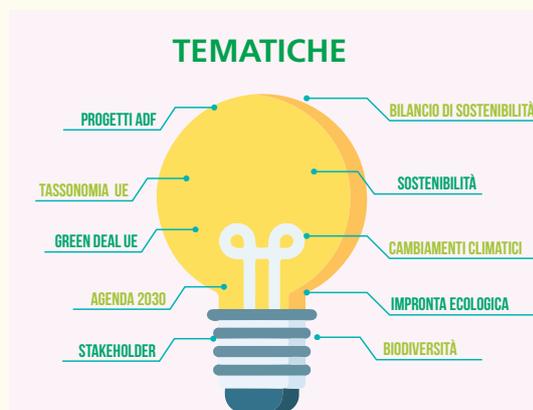
**Dipendenti che hanno risposto al questionario:** 152 (circa il **36%** dei dipendenti) di cui: 86% quadri/dirigenti; 51% impiegati; 8% operai.<sup>15</sup>



Il nome “InformaQuiz Sostenibile” nasce dall’idea di andare oltre il semplice questionario e di fornire informazioni utili e risposte ad alcuni temi, integrate attraverso video, link utili, e così via, nel momento stesso in cui l’utente risponde al quiz. Ad esempio, consci dell’urgenza di prendersi a cuore le questioni ambientali e di responsabilizzare anche i singoli individui sul tema del cambiamento climatico, tra le domande vi era la possibilità – attraverso un link – di calcolare la propria impronta ecologica per prendere consapevolezza della quantità di emissioni di CO<sub>2</sub> che si generano attraverso un certo stile di vita, abitudini di spostamento e di consumo, scelte di acquisto, viaggi. Al termine del questionario il dipendente poteva consultare i risultati, vedere le domande corrette ed avere una spiegazione sul tema. La volontà è stata quella di diffondere ai dipendenti informazioni, valori aggiuntivi rispetto al loro bagaglio di conoscenze sui principali temi di sostenibilità, per fare in modo che gli stessi potessero divenire ambasciatori di sostenibilità.



#### Alcuni dei temi affrontati



Qualche dato interessante:

- L’**80%** dei partecipanti conosceva il concetto di impronta ecologica, segno di una evidente responsabilità di ciascuno in tema di ambiente e risorse naturali.
- Circa il **50%** dei partecipanti ha risposto correttamente alla domanda in tema di Agenda 2030, oggetto di informativa interna/esterna.
- Il **95%** dei partecipanti ha risposto correttamente rispetto al contenuto generale del Bilancio di sostenibilità aziendale e il **63%** dei partecipanti ha dichiarato di conoscere bene il Bilancio di AdF o di partecipare alla sua redazione. Solo l’**8%**

<sup>14</sup> Per approfondimenti sulla metodologia agile o sui gruppi agile 2021 si veda FOCUS (Il 2021: l’anno dell’agile mindset in AdF) nel capitolo Le Persone in AdF).

<sup>15</sup> La scarsa partecipazione al questionario da parte degli operai è risultata probabilmente dovuta alla modalità di somministrazione del questionario che per questa categoria di dipendenti si è dimostrata poco coinvolgente. Allo scopo quindi di ottenere una buona partecipazione, ma anche di coinvolgere una popolazione di AdF più rappresentativa e trasversale possibile, è stata organizzata successivamente una sessione apposita di formazione online tramite Microsoft teams (si veda di seguito) con somministrazione di un questionario semplificato.

ha dichiarato di non conoscerlo affatto. In merito ai progetti di sostenibilità realizzati da AdF, ed oggetto di campagne informative sia esterne che interne, gli stessi sono risultati tutti più o meno conosciuti. **Tra i più popolari:** AdF Green, Bolletta Web lo smart working le case dell'acqua il Protocollo di economia circolare l'impianto di trattamento fanghi di San Giovanni, i progetti di educazione ambientale con le scuole.

È stato infine chiesto ai partecipanti su quali temi di sostenibilità volessero approfondimenti e sulla base delle risposte pervenute abbiamo indirizzato le pillole di sostenibilità.

## LE PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ

**Stakeholder di riferimento:** Dipendenti – Collettività – Soci

**Canali di diffusione:** interni/esterni

4 sono stati i principali canali di diffusione: comunicazione fluida dedicata ai dipendenti, You Tube e Facebook per la collettività e la *newsletter* ai sindaci per far arrivare il messaggio ai soci. La volontà è stata quella di coprire una platea di *stakeholder* più ampia possibile per **trasformare la sostenibilità in cultura d'impresa.**

AdF ha introdotto un nuovo modo per raccontare la propria missione, i suoi valori e le azioni compiute attraverso l'utilizzo di brevi video, le **"PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ"**: uno sguardo ai risultati del lavoro quotidiano svolto per il benessere della Comunità e del Territorio. Le pillole hanno avuto un buon seguito sia interno che sui social.



## LA FORMAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ ALLA WORKFORCE

**Stakeholder di riferimento:** 150 Dipendenti appartenenti alla **Workforce**

**Modalità di svolgimento:** 7 sessioni formative online + esecuzione questionario

Sulla base delle criticità riscontrate con il mondo della Workforce nello svolgimento dell'InformaQuiz sostenibile, AdF ha pensato ad un maggior coinvolgimento degli stessi attraverso una formazione/informazione in presenza che ha coinvolto circa **150 colleghi della Workforce.** Sono stati 7 gli incontri nel corso dei quali, sono stati fornite nozioni in merito ad alcuni concetti chiave della sostenibilità con successiva esecuzione di un questionario.



## 2.2 Il piano di sostenibilità del Gruppo Acea<sup>16</sup> e gli obiettivi di AdF

La pianificazione strategica di Acea, in una prospettiva sempre più integrata, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, contemperando negli obiettivi d'impresa sia la dimensione industriale sia gli aspetti di sostenibilità. Il Piano di Sostenibilità, approvato dal CdA della Holding, è articolato in un livello governance, orientato alla progressiva integrazione degli aspetti di sostenibilità nella gestione aziendale, e in cinque macro obiettivi operativi, declinati in target al 2024 e relativi KPI.

AdF ne condivide gli orientamenti ed ha contribuito con propri target inclusi nel livello operativo del Piano e che, rispetto al 2020, sono stati integrati per rendere più incisivo l'impegno di AdF verso lo sviluppo sostenibile. I target e i relativi KPI sono di seguito riportati.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ AdF 2020-2024				
OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2021	SDGs
<b>MACRO-OBIETTIVO</b> Promuovere la centralità del cliente				
<b>AMBITO DI AZIONE: Miglioramento della qualità dei servizi</b>				
<b>Migliorare la qualità tecnica dei servizi</b>	Ampliare la capacità depurativa e la copertura del servizio di depurazione tramite 21 interventi sugli impianti (17 di ampliamento della capacità depurativa e 4 di copertura del servizio): + 6% di abitanti equivalenti trattati e + 6 % utenze coperte dal servizio di depurazione rispetto ai dati 2019 (pari rispettivamente a 314.422 AE trattati e 184.882 utenti coperti dal servizio).	<b>KPI 1:</b> Potenzialità depurativa in AE / potenzialità depurativa in AE del 2019 <b>n.d.</b> <b>KPI 2:</b> % utenze coperte dal servizio di depurazione/% utenze coperte dal servizio di depurazione 2019 <b>n.d.</b>	Nell'anno è continuata la progettazione degli interventi che ha portato alla conclusione di 6 progetti definitivi ed uno esecutivo; altri elaborati sono in fase di predisposizione o completamento. Avviati i lavori sull'impianto di Montiano nel Comune di Magliano in Toscana.	
<b>MACRO-OBIETTIVO</b> Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente				
<b>AMBITO DI AZIONE: Riduzione dell'impatto ambientale</b>				
<b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b>	Definire un piano annuale di approvvigionamento idrico a copertura di 10 comuni (pari al 48% degli abitanti serviti) che includa previsioni climatiche e di sviluppo territoriale al fine di identificare più puntualmente i fabbisogni e migliorare il servizio: differenza massima tra il volume effettivamente erogato e quello previsto da modello minore del 30%.	<b>KPI 1:</b> N. comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico = <b>2</b> <b>KPI 2:</b> % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico/abitanti serviti 2019= 22.382/386.132, pari al <b>5.8%</b> <b>KPI 3:</b> Acqua erogata nei comuni in perimetro Piano (Mm3)/fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm <sup>3</sup> ): <b>n.d.</b>	Sono stati definiti gli strumenti, in fase di test e riproduzione, per lo sviluppo del Piano: un modello di erogato mensilizzato per ambito comunale, classificato per categorie di utenze; un cruscotto di monitoraggio dati pluviometrici e fonti; un cruscotto dati in telelettura delle utenze per le curve di consumo e un modello per la previsione delle portate immesse.	  

<sup>16</sup> Per un approfondimento sull'intero Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea si rinvia al Bilancio di Sostenibilità di Acea SpA.



<p><b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b></p>	<p>Realizzare interventi di efficientamento energetico presso i sollevamenti idrici "Saltatoi" e "Luco" (<b>NEW</b>), particolarmente energivori, con l'obiettivo di ridurre il consumo specifico di energia elettrica rispettivamente del 30% e del 4% rispetto ai consumi ante operam 2019 (Saltatoi 1,92 kWh/m<sup>3</sup> ; Luco 1,28 kWh/m<sup>3</sup>).</p>	<p><b>KPI 1:</b> Consumo kWh/m<sup>3</sup> anno di rendicontazione /consumo kWh/m<sup>3</sup> ante operam impianto Saltatoi (dal 2022) <b>KPI 2:</b> Consumo kWh/m<sup>3</sup> anno di rendicontazione /consumo kWh/m<sup>3</sup> ante operam impianto Luco (dal 2023)</p>	<p>Presso l'impianto Saltatoi sono terminati gli interventi di efficientamento ed è stato avviato il monitoraggio dell'indicatore EnPI [kWh/m<sup>3</sup>] post intervento. Predisposto il progetto esecutivo dei lavori sul sollevamento "Luco".</p>	  
	<p>Riduzione dei volumi persi di risorsa idrica del 26% circa rispetto al 2019 (dato 2019: 27,4 Mm<sup>3</sup> volumi persi) attraverso interventi di distrettualizzazione e ricerca sistematica delle perdite idriche.</p>	<p><b>KPI:</b> Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019= <b>13%</b> arrivando a 23,8 Mm<sup>3</sup> di volumi persi (* dati stimati)</p>	<p>Realizzati interventi su oltre 300 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati; installati o sostituiti misuratori per l'individuazione delle perdite idriche e sostituiti i contatori delle utenze; ispezionati circa 1.750 km di rete.</p>	
<p><b>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</b></p>	<p><b>(NEW)</b> Realizzare impianti per la produzione di energia elettrica/termica (1 di cogenerazione da biogas, 2 fotovoltaici, 1 mini-idroelettrico) presso siti del Servizio Idrico Integrato a copertura dei consumi interni per circa 2.700 MWhe di energia elettrica e 2.500 MWht di energia termica annue prodotte, pari, complessivamente, a circa 1.550 tCO<sub>2</sub> all'anno evitate.</p>	<p><b>KPI 1:</b> Realizzazione Impianto: <b>No</b> <b>KPI 2:</b> kWhe energia elettrica prodotta e consumata in loco = <b>n.d.</b> <b>KPI 3:</b> kWht energia termica prodotta e consumata in loco = <b>n.d.</b> <b>KPI 4:</b> tCO<sub>2</sub> evitate = <b>n.d.</b></p>	<p>Conclusa la revisione del progetto esecutivo e ottenuti i titoli abilitativi per la realizzazione dell'impianto di produzione di biogas da digestione anaerobica dei fanghi e predisposta la richiesta di autorizzazione energetica per il cogeneratore. Avviate le fasi propedeutiche alla pianificazione per gli altri impianti.</p>	
	<p>Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2019, pari a 8.975 tonnellate) della quantità annua di fango smaltita dai depuratori gestiti da AdF mediante la realizzazione dell'impianto di centralizzazione fanghi presso San Giovanni in Grosseto.</p>	<p><b>KPI 1:</b> Realizzazione impianto: <b>Sì</b> <b>KPI 2:</b> % riduzione = -30,50%</p>	<p>Completata la realizzazione del nuovo comparto di ricezione/conferimento fanghi e dell'impianto di trattamento a idrolisi. L'impianto, inaugurato a maggio, ha ricevuto i fanghi dal depuratore di San Giovanni e dagli impianti "minori" di Ponte a Tressa e Follonica.</p>	 
<p><b>Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</b></p>	<p>Promuovere la digitalizzazione dei processi e sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali con l'obiettivo di incrementare, rispetto al 2019, del 229% il numero delle utenze su cui è presente la bolletta web: circa 368.000 bollette digitali (pari a circa 11,04 t/anno di carta risparmiate) relative a 92.000 utenze.</p>	<p><b>KPI 1:</b> N. utenze con bolletta web attiva/ N. utenze con bolletta web attiva nel 2019 = 83.277/28.192, pari al <b>195%</b> <b>KPI 2:</b> N. utenti con bollette web attive = <b>83.277</b> <b>KPI 3:</b> t carta annue risparmiate = <b>9,9 t</b></p>	<p>Realizzate attività di promozione dei canali digitali e della bolletta web: una video messaggistica tarata su target di utenti; una campagna sistematica e ricorrente utilizzando canali tradizionali (carta stampata e TV) e media innovativi (giornali online - banner interattivi su siti web); la promozione su canali social con post periodici. Lanciata una campagna incentivante, offrendo uno sconto a tutti coloro che manterranno attivi bolletta web e domiciliazione per oltre un anno.</p>	



### AMBITO DI AZIONE: Contributo al benessere della collettività

<p><b>Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera</b></p>	<p><b>(NEW)</b> Installare 55 Case dell'Acqua nel territorio gestito da AdF per l'erogazione di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti, favorendo la riduzione del consumo di bottiglie di plastica e di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p>	<p><b>KPI 1:</b> N. Case dell'Acqua installate = <b>5</b>  <b>KPI 2:</b> Litri di acqua erogati nell'anno = <b>35.200</b>  <b>KPI 3:</b> t plastica risparmiate = <b>1</b>  <b>KPI 4:</b> t CO<sub>2</sub> non emesse = <b>2</b></p>	<p>Nell'anno sono state installate 5 case dell'acqua e altre due risultano in fase di attivazione; avviate le attività per l'installazione delle altre casette.</p>	
--	---	--	---	---

### MACRO-OBIETTIVO

### Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

### AMBITO DI AZIONE: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

<p><b>Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</b></p>	<p>Sviluppare e implementare il modello Water Safety Plan (WSP) su 150 delle 265 Water Supply Zone (SWZ) di competenza, a copertura dell'55% della popolazione servita. .</p>	<p><b>KPI 1:</b> WSZ con modello WSP/WSZ totali = <b>22</b>  <b>KPI 2:</b> popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da AdF (anno 2019) = 19.693/386.132, pari al <b>5,1%</b></p>	<p>Completati i progetti di WSP sulle Sorgenti Santa Fiora (6 WSZ) e sul primo cluster dei sistemi idrici alimentati dalla risorsa della "Dorsale Fiora" (16 WSZ) per cui sono state svolte le Analisi di Rischio. Pianificate le attività per l'implementazione di un sistema informatico di Gruppo per lo sviluppo e la gestione di WSP.</p>	
---	---	--	--	--

### MACRO-OBIETTIVO

### Investire in innovazione per la sostenibilità

### AMBITO DI AZIONE: Innovazione tecnologica e di processo

<p><b>Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto</b></p>	<p>Installazione di 188.000 <i>smart meter</i> entro il 2024 che consentono la telelettura a copertura dell'80% delle utenze di AdF (pari a 231.690 nel 2019).</p>	<p><b>KPI 1:</b> N. smart meter installati/n. smart meter da installare = <b>117.794/188.000</b> (82.626 nel 2020 e 35.168 nel 2021)  <b>KPI 2:</b> N. utenze con smart meter / n. utenze di AdF (anno 2019) = <b>117.632/231.690, pari al 51%</b></p>	<p>In fase di completamento l'installazione massiva dei contatori di utenza con modulo radio per la telelettura nei comuni di Grosseto, Follonica, Orbetello (con copertura di oltre il 97% della rete di Grosseto, 85% di Follonica e 56% di Orbetello).</p>	
--	--	--	---	---

Tale Piano rappresenta per AdF un cruscotto di controllo ed i suoi obiettivi vengono monitorati periodicamente e saranno riveduti nel corso degli anni.



## 2.3 Gli stakeholder di AdF

GRI  
102-21GRI  
102-40GRI  
102-42GRI  
102-43GRI  
102-44

La Responsabilità Sociale, così come intesa in AdF, tiene in considerazione nell'ambito delle decisioni aziendali tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali. La mappa degli Stakeholder che segue rappresenta, in forma sintetica, il quadro degli interlocutori dell'organizzazione. È uno strumento dinamico soggetto a revisioni sulla base di nuove relazioni tra ente e territorio.

### Mappa degli stakeholders



In **APPENDICE 3** l'elenco analitico degli stakeholder aziendali aggiornato al 2021 e per ciascuno di essi l'identificazione dei temi rilevanti, la presenza di target di particolare interesse, la tipologia di canale di dialogo attuata.



## 2.4 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto ai principali stakeholder di AdF

GRI  
201-1

Il Bilancio di Sostenibilità, dal punto di vista sociale, analizza la ripartizione del valore aggiunto netto e la sua distribuzione agli stakeholder con appropriati indicatori.

**Mettere in evidenza il valore aggiunto (V.A.) significa evidenziare la ricchezza prodotta da AdF mediante la sua attività, la ricchezza che viene dunque "aggiunta", e come la stessa viene distribuita agli stakeholder**, dando così contezza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e alla responsabilità sociale. Si abbandona così l'approccio che mette in luce utili o perdite della gestione del Bilancio d'esercizio e si mette in luce l'altro scopo dell'azienda che è **creare valore**.

È evidente come un'azienda come AdF, tra le più grandi ed efficienti del territorio, svolga un ruolo di rilievo nello stesso contribuendo alla sua crescita economica e sociale e determinando importanti ricadute indirette in particolare in considerazione degli investimenti e dell'occupazione. Vengono inoltre prodotti impatti positivi anche sulla collettività, attraverso i numerosi progetti ed attività che coinvolgono le comunità locali e le scuole, sui fornitori e sul mercato, sui clienti ai quali l'Azienda punta a fornire un servizio di qualità, e sull'ambiente, puntando all'innovazione tecnologica sempre nell'ottica di scelte improntate alla sostenibilità ambientale.

Il Valore Aggiunto è un indicatore desumibile dal Conto Economico opportunamente riclassificato.

Esso viene rappresentato attraverso due prospetti:

**IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL V.A.** - Il Valore Aggiunto viene determinato dalla differenza tra ricavi e costi esterni di produzione. Tale grandezza economica viene calcolata essenzialmente facendo riferimento a due *stakeholder*: i **clienti**, che determinano le entrate economiche, ed i **fornitori** che rappresentano la voce di spesa per l'acquisto di beni e servizi necessari all'attività.

(in milioni di euro)	2020	2021
Ricavi netti	120,06	119,43
Costi esterni	42,91	42,18
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>77,15</b>	<b>77,25</b>
Proventi finanziari	0,33	0,15
Gestioni da partecipazioni	0,66	0,43
Contributi in c/esercizio	-2,05	2,27
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>76,09</b>	<b>75,56</b>
<b>% sui ricavi netti</b>	<b>63,38%</b>	<b>63,27%</b>

**IL PROSPETTO DI RIPARTIZIONE** – È composto dalla sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all'Azienda e delle liberalità esterne. Indica la distribuzione della ricchezza prodotta ai principali stakeholder, quali: **dipendenti, azionisti, finanziatori, istituzioni, impresa e collettività**.



DIPENDENTI	2020	2021
Salari e stipendi	14,45	15,24
Accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,90	0,99
Oneri sociali	4,97	5,17
Altri costi del personale	0,76	0,78
<b>Totale costo del lavoro</b>	<b>21,08</b>	<b>22,18</b>
Servizi al personale	0,19	0,01
(Costi capitalizzati)	-7,28	-7,47
<b>Totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti</b>	<b>13,99</b>	<b>14,72</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>18,39%</b>	<b>19,48%</b>
AZIONISTI	2020	2021
Utile distribuito <sup>17</sup>	4,00	4,00
<b>Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>5,26%</b>	<b>5,29%</b>
FINANZIATORI	2020	2021
Oneri finanziari	4,50	3,06
<b>Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori</b>	<b>4,50</b>	<b>3,06</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>5,91%</b>	<b>4,05%</b>
ISTITUZIONI	2020	2021
Imposte e tasse	7,86	7,96
Contributi in conto esercizio	-2,05	-2,27
<b>Totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni</b>	<b>5,81</b>	<b>5,69</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>7,64%</b>	<b>7,53%</b>
IMPRESA	2020	2021
Ammortamenti	27,54	29,80
Accantonamenti	1,88	0,96
Svalutazioni	3,34	0,97
Utile non distribuito	14,73	16,17
<b>Totale valore aggiunto distribuito all'impresa</b>	<b>47,49</b>	<b>47,90</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>62,41%</b>	<b>63,39%</b>
COLLETTIVITÀ	2020	2021
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,30	0,19
<b>Totale valore aggiunto distribuito alla collettività</b>	<b>0,30</b>	<b>0,19</b>
<b>Incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,25%</b>
(in milioni di euro)	2020	2021
<b>TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO</b>	<b>76,09</b>	<b>75,56</b>

<sup>17</sup> Il valore si riferisce alla proposta di distribuzione che sarà sottoposta all'Assemblea di approvazione del Bilancio di Esercizio 2021



**Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2021 è stato pari a 75,56 milioni di euro**, registrando un livello sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i soci, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività. La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** al netto delle capitalizzazioni risulta pari a 14,72 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 19,5% ed è composta dalle seguenti voci: salari e stipendi, accantonamento TFR e quiescenza, oneri sociali, altri costi del personale (in cui sono compresi i costi per le collaborazioni a progetto) ed altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc.).

La quota di valore aggiunto assegnato ai **soci** per l'anno 2021, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 4,0 milioni di euro che rappresenta il 5,3% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2021 pari a 3,06 milioni di euro e rappresenta il 4,0% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2021 pari a circa 5,69 milioni di euro rappresentando il 7,5% del valore aggiunto globale.

Circa il 63,4% del valore aggiunto prodotto nel 2021 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il

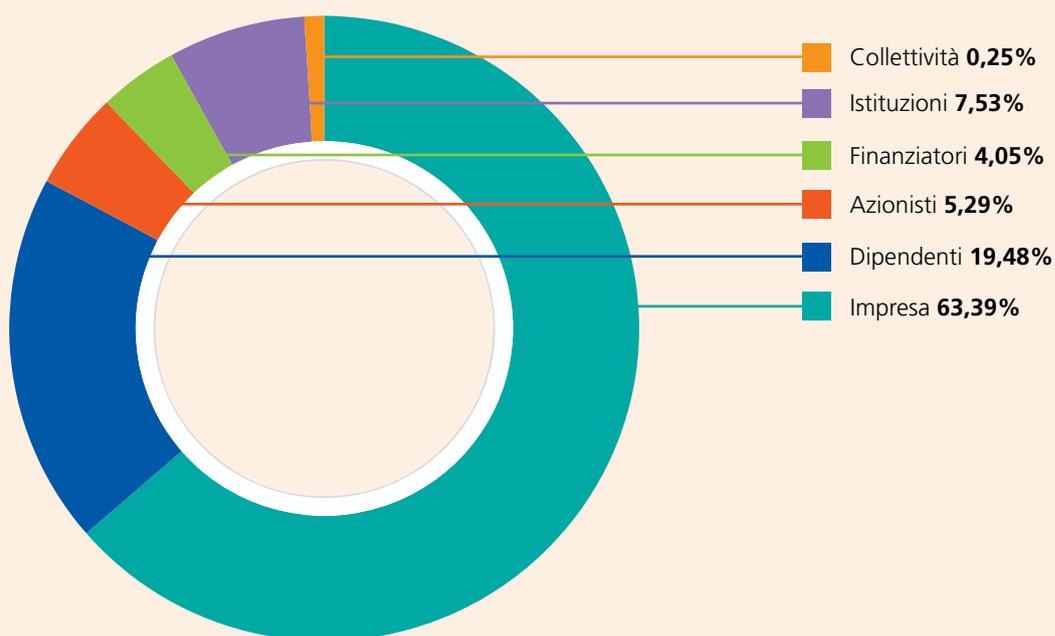
risultato di esercizio 2021, per il quale è stato proposto in parte la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni. Tale margine rappresenta anche il valore economico trattenuto come differenza tra il valore generato e quello distribuito in termini monetari. Infine, un valore pari a 0,2 milioni di euro del 2021 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni di eventi. In questa voce è ricompreso il bonus per coloro che hanno compiuto scelte digitali e dimostrato fiducia nei confronti dell'azienda, attivando sia la bolletta web che la domiciliazione bancaria o postale, per i quali AdF ha erogato 5 euro nella prima bolletta utile, erogando per il 2021 € 125.595.

Come già espresso nei paragrafi precedenti, il Valore Aggiunto corrisponde alla rappresentazione della capacità di un'azienda di produrre ricchezza da distribuire ai propri *stakeholder*.

Il Valore Aggiunto di un'azienda costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione. Rappresenta quindi il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio di Sostenibilità evidenziando la formazione della ricchezza e la sua distribuzione ai vari *stakeholder*.

Di seguito riportiamo un grafico che rappresenta la distribuzione del valore aggiunto tra le varie categorie di *stakeholder*.

### La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder - 2021



## **IL VALORE AGGIUNTO NEL TERRITORIO SERVITO**

Nel 2021 **il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 64,23 milioni di euro** che rappresenta **85%** del valore aggiunto totale generato così composto:

- stipendi ai lavoratori (93,35% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (60%);
- liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Da considerare inoltre che, il valore economico delle forniture dai fornitori del territorio, la ricchezza che nel 2021 è stata complessivamente distribuita all'ambito territoriale, si attesta a circa 33 milioni di euro.





# IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE





KM DI RETE SOSTITUITA

**50,6**

DI CUI

KM RETE IDRICA  
SOSTITUITA

**48**

KM RETE FOGNARIA

**2,6**

% KM RETE SOTTOPOSTA A  
MONITORAGGIO PERDITE CON  
ANALISI PORTATE NOTTURNE

**89%**

KM RETE SOTTOPOSTA  
A RICERCA PERDITE  
CON TECNICHE ACUSTICHE

**3.097**

### LA QUALITÀ DELL'ACQUA

ACQUE POTABILI

N. COMPLESSIVO PRELIEVI

**4.757**

DI CUI SU ACQUA  
IN DISTRIBUZIONE

**3.329**

N. PARAMETRI ANALIZZATI

**139.634**

MEDIA PARAMETRI  
ANALIZZATI/GIORNO

**383**

CONFORMITÀ DEI  
PARAMETRI A NORMATIVA

**99,61%**

ACQUE REFLUE

N. COMPLESSIVO PRELIEVI

**7.372**

N. PARAMETRI ANALIZZATI

**51.707**

MEDIA PARAMETRI  
ANALIZZATI/GIORNO

**142**

CONFORMITÀ DEI  
PARAMETRI A NORMATIVA

**98,45%**

CONSUMI ENERGETICI GLOBALI  
(RISPETTO AL 2020)

**+1,5%**

RIDUZIONE DELLE PERDITE  
TOTALI RISPETTO AL 2020

**-1,74** Mln di mc

Pari a

**-6,8%**



# PREMESSA

## Il Servizio Idrico Integrato

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato di 55 Comuni nelle province di Grosseto e Siena, AdF svolge le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Gli abitanti residenti sono **395.169 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat al 31.08.2021) - in incremento nel periodo estivo per i flussi turistici - e rapportati ai 7.586 Km<sup>2</sup> di superficie del territorio della Conferenza territoriale n.6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 52 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Toscana che è di circa 163 ab/kmq<sup>18</sup>**. A questi si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (agosto) - può aumentare di oltre 250.000 persone. La popolazione risulta servita dal **servizio di acquedotto per il 96,3%, dal servizio di fognatura per l'83,6% e dal servizio di depurazione per il 75,1%**.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da AdF al 31/12/2021.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2021	
ACQUEDOTTO	
Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	327
Impianti di potabilizzazione	42 <sup>19</sup>
Impianti di sollevamento	333
Pozzi	234
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	868
Sorgenti	299
FOGNAURA E DEPURAZIONE	
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	311 <sup>20</sup>
Sollevamenti fognari	294

AdF preleva l'acqua disponibile in ambiente - dalle sorgenti di falda, dai campi pozzi, dalle captazioni superficiali (invasi, mari) - e la porta, potabile, nelle case dei cittadini. L'acqua che AdF raccoglie alla fonte e fornisce sicura e potabile alla comunità, viene poi raccolta e restituita pulita alla natura a cui appartiene.

### La captazione

La risorsa idrica destinata a soddisfare i fabbisogni del territorio servito proviene per la maggior parte dalle sorgenti di falda del Monte Amiata: le sorgenti di Santa Fiora, che si trovano nel parco della Peschiera, la sorgente dell'Ermicciolo al Vivo d'Orcia, all'interno del Parco della Val d'Orcia patrimonio mondiale dell'UNESCO, la sorgente delle Arbure e di Bugnano che nascono a Castel del Piano. Le falde sono il "serbatoio" che garantisce la fonte di approvvigionamento del ciclo dell'acqua. Il fabbisogno idrico complessivo dei 55 comuni che viene coperto dall'acqua del Monte Amiata è di circa il 55%, la restante risorsa proviene da sorgenti locali, campi pozzi, da invasi artificiali, da fiumi o dal mare. Il **processo di captazione** può avvenire secondo diverse modalità: da sorgenti da cui l'acqua sgorga naturalmente, attraverso la realizzazione di apposite opere di presa oppure tramite emungimento dalle falde attraverso i pozzi, utilizzando pompe sommerse.

I **processi di trattamento** consentono di correggere le caratteristiche dell'acqua per renderla potabile, attraverso l'applicazione di sistemi di potabilizzazione e disinfezione. I sistemi di potabilizzazione purificano l'acqua da agenti patogeni, tossici e inquinanti e la rendono idonea al consumo umano. Le principali sostanze rimosse durante il trattamento, se presenti, sono ferro, manganese, arsenico, cloruri, solfati, mercurio, boro. A determinare la potabilità sono precisi parametri organolettici, fisi-

<sup>18</sup> Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana ai sensi dell'art.24 L.R. N. 69/2011.

<sup>19</sup> 42 impianti totali di potabilizzazione in gestione ad AdF di cui 38 utilizzabili. Si precisa che 4 impianti sono fermi da anni ma non essendo mai stati riconsegnati al Comune rimangono nell'elenco degli impianti gestiti da AdF.

<sup>20</sup> il dato include 303 impianti attivi e altri non utilizzati e in corso di dismissione.



ci, chimici, microbiologici indicati nel Dlgs 2-2-2001 n° 31 e s.m.i., "Qualità delle acque destinate al consumo umano". I processi di trattamento applicati negli impianti di potabilizzazione di AdF variano in base alle caratteristiche e alle criticità dell'acqua. Gli impianti di potabilizzazione gestiti da AdF sono 41 e producono mediamente oltre 8 milioni di metri cubi di acqua trattata all'anno. Le filiere di trattamento possono comprendere da semplici processi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulare), a trattamenti in cui si aggiungono processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti come l'osmosi inversa, per acqua salmastra o acqua di mare. Alla potabilizzazione segue la disinfezione, per neutralizzare la carica batterica presente in acqua e, soprattutto, per proteggere l'acqua all'interno della rete di distribuzione da eventuali proliferazioni batteriche. L'efficacia della disinfezione è garantita da una minima quantità di disinfettante che permane nell'acqua, il cosiddetto "cloro-residuo". Come agente sterilizzante è usato infatti il cloro, principalmente sotto forma di ipoclorito di sodio, ma anche biossido di cloro.

Lo **stoccaggio (accumulo)** dell'acqua è necessario per fare fronte ai diversi momenti del fabbisogno idrico quotidiano, che varia di giorno in giorno. Il sistema di stoccaggio di AdF è composto, su tutto il territorio servito, da un sistema di **868 serbatoi**.

### L'adduzione

Con il termine "**acquedotto**" si intende il complesso delle opere di presa, convogliamento e distribuzione dell'acqua per uso potabile, irriguo o industriale. L'adduzione è il passaggio dai punti di prelievo dell'acqua potabile ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione, mentre la distribuzione è l'insieme di condotte, apparecchiature e manufatti necessari ad alimentare le utenze. Dunque le condotte adduttrici (o adduzioni) sono quelle che trasportano la risorsa idrica dalle captazioni (sorgenti, pozzi, prese a mare, ecc.) ai serbatoi di accumulo; da questi ripartono le condotte di distribuzione, che trasportano l'acqua ai singoli contatori dei cittadini. I tratti terminali che collegano le condotte di distribuzione ai contatori sono detti "allacci". Le tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica. Tra le condotte di maggior rilievo di AdF, ci sono le grandi condotte adduttrici (cosiddette "dorsali") Fiora, Arbure e Vivo, che trasportano la risorsa idrica captata da AdF dalle sorgenti del Monte Amiata fino alla costa grossetana o alla provincia di Siena. I materiali prevalentemente utilizzati nelle reti sono l'acciaio rivestito,

il polietilene ad alta densità e la ghisa sferoidale: materiali completamente impermeabili che preservano l'acqua da contaminazioni.

Le apparecchiature che concorrono a comporre la rete sono saracinesche di intercettazione, valvole automatiche per il controllo della pressione, scarichi per il lavaggio dei tronchi di tubazione e per lo svuotamento della rete, fontanelle, organi di sfiato per eliminare l'aria nel corso dei riempimenti e svuotamenti della rete.

AdF attua un capillare sistema di **monitoraggio della qualità della risorsa idrica**, che ha come pilastro l'appropriata scelta dei punti di controllo e delle frequenze di prelievo, per verificare che l'acqua captata, trattata ed erogata nell'ampio territorio servito da AdF sia sicura. I controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore vengono sempre effettuati da due distinte entità: i gestori del servizio idrico integrato e le AUSL di riferimento. A essere messi sotto la lente sono tutti i singoli comparti della filiera idropotabile: le fonti di approvvigionamento (sorgenti di falda, pozzi, sorgenti di superficie), gli impianti di potabilizzazione, i serbatoi e i fontanelli distribuiti sul territorio. Ai controlli sui requisiti normativi poi AdF affianca quelli gestionali interni, su caratteristiche delle acque, efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e anche sul mantenimento della qualità nelle reti di distribuzione fino ai punti di consegna.

### La fognatura

Il sistema fognario gestito da AdF è costituito dalle reti fognarie per la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, dagli impianti di sollevamento e dagli scaricatori di piena e dalle altre opere connesse necessarie a convogliare i reflui ai trattamenti delle acque reflue (tipicamente acque reflue urbane) presenti sul territorio. Le acque di scarico provenienti dalle abitazioni e dagli insediamenti produttivi vengono raccolte in condotte di sezione e materiale diversi in funzione di varie condizioni, quali la quantità di refluo da trasportare e il terreno di posa. Le dimensioni delle condotte possono variare di molto, da poche decine di centimetri fino anche ad oltre un metro; il materiale più utilizzato è il PVC, anche se, in casi particolari, si trovano anche fognature in altri materiali plastici, nonché in gres ceramico o cemento. Il funzionamento delle condotte fognarie è principalmente a gravità, anche se in alcuni casi è necessario far funzionare le condotte in pressione, inserendo nella rete opportuni impianti di sollevamento.

La tipologia prevalente delle reti fognarie è quella mista, ossia composta dal miscuglio di acque nere (provenienti dal metabolismo umano, dalle normali attività domestiche e dalle attività produttive) e di acque meteoriche.



Per ottimizzare il funzionamento sia delle reti fognarie miste che degli impianti di trattamento dei reflui, in tempo di pioggia, quando le portate sono elevate e sufficientemente diluite, una quota parte eccedente viene deviata dalla fognatura attraverso appositi manufatti denominati sfioratori o scaricatori di piena.

Le reti fognarie possono essere dotate di **impianti di sollevamento**, costituiti da una vasca dove alloggiavano delle elettropompe che rilanciano le acque reflue alla quota necessaria a raggiungere il trattamento finale.

### La depurazione

La depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo.

Nel corso del 2021 AdF ha gestito complessivamente oltre 300 trattamenti depurativi tra impianti di depurazione veri e propri e fosse Imhoff presenti sul territorio servito.

La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di depurazione prodotti.

I principali impianti di depurazione di AdF sono dotati di sistema di telecontrollo per il monitoraggio del funzionamento di tutte le apparecchiature e il controllo dei processi di depurazione.

### La sala di telecontrollo attiva h24 sette giorni su sette

Tutto l'insieme di reti e impianti che garantisce il servizio idrico integrato nei 55 comuni serviti da AdF è tenuto sotto controllo e costantemente monitorato dalla sala di telecontrollo situata accanto allo storico serbatoio di Grancia a Grosseto. Si tratta di un complesso sistema a tecnologia avanzata implementato da AdF, che testimonia l'importanza dell'azione portata avanti come Gruppo Acea in termini di innovazione e attenzione per la risorsa idrica. Personale altamente specializzato visualizza e monitora in tempo reale ogni giorno, 24 ore su 24, tutti i dati sugli stati di funzionamento di impianti e reti del servizio idrico integrato, intervenendo da remoto e allertando il pronto intervento al primo accenno di anomalia.

**Nei prossimi paragrafi di questo capitolo saranno approfondite le attività svolte dal gestore nell'esercizio del Servizio Idrico Integrato.**

## 3.1 Acquedotto

Il tema "Acqua" rappresenta per AdF un tema materiale in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 Ombrone (ex ATO6) che si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

AdF inoltre, effettua controlli sulla qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, nelle varie fasi dei processi di trattamento ed alla rete di distribuzione, fino alla consegna all'utenza.

Il corretto utilizzo e gestione delle risorse idriche captate e distribuite ai fini del servizio idrico integrato sono priorità fondamentali per AdF, mentre il monitoraggio e l'indirizzo su tali attività è esercitato dall'Autorità Idrica Toscana, che costituisce l'ente di controllo ed interfaccia principale verso il territorio ed i cittadini.

Le misure di efficienza ed efficacia del servizio idrico definite nella delibera Delibera ARERA 917/2017/R/idr come parametri di performance di qualità tecnica del servizio idrico si traducono anche in parametri di riduzione degli impatti sull'utilizzo delle risorse idriche stesse. In particolare è definito il macro-indicatore M1 con il quale viene rappresentato lo stato di efficienza della rete idrica della società.

### 3.1.1 Il sistema acquedottistico

GRI  
303-1

Il sistema acquedottistico è alimentato per **oltre il 98%** da **risorse sotterranee** appartenenti a circa trenta di acquiferi, molti dei quali di natura superficiale cioè legati a circuiti locali e con diretta connessione al regime climatico. Questi acquiferi forniscono complessivamente poco più del 10% della risorsa sotterranea utilizzata dal gestore mentre la restante quota proviene da 5 acquiferi aventi caratteristiche di tipo regionale, cioè con un'importante funzione di regolazione nell'ambito del ciclo dell'acqua: Monte Amiata, pianura di Grosseto, Montagnola Senese, Monte Argentario e colline di Orbetello, pianura di Follonica – Scarlino, in ordine quantitativamente decrescente.



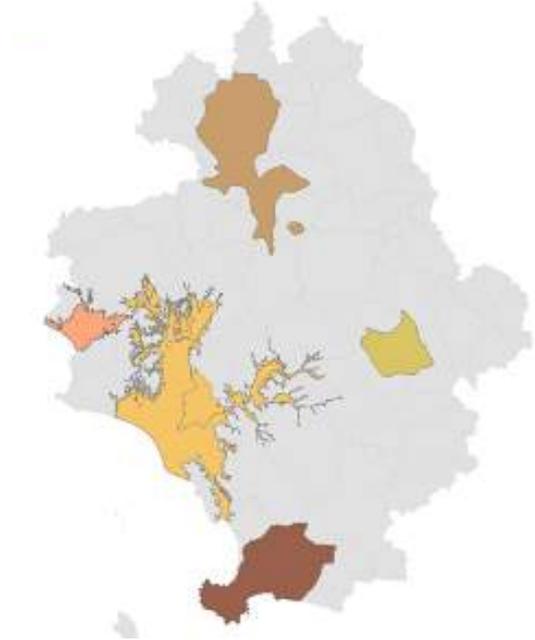
La rete acquedottistica è complessivamente caratterizzata da **2 principali dorsali adduttrici** che trasportano a valle la risorsa effluente dall'acquifero del Monte Amiata:

- La Dorsale del Fiora, che adduce la risorsa dalle sorgenti di Santa Fiora, con una media di circa 750 l/s, alla quasi totalità della provincia di Grosseto ed al comune di Montalto di Castro, nel Lazio, per una lunghezza dell'asse di primo ordine di oltre 340 km;
- La Dorsale del Vivo, che adduce la risorsa proveniente da un complesso di fonti poste sul lato settentrionale del Monte Amiata in Loc. Vivo d'Orcia, per una portata media di circa 170 l/s, a gran parte della provincia di Siena ed alcuni comuni afferenti all'ATO4, con due assi di primo ordine della lunghezza complessiva di oltre 150km.

Ad esse si aggiungono due condotte adduttrici di lunghezza minore, ma che risultano di fondamentale importanza per l'approvvigionamento idrico delle città di Grosseto e Siena e sono la Dorsale Arbure le cui portate medie risultano essere di circa 60 l/s e la Dorsale Luco la cui portata media nell'anno è stata pari a circa 125 l/s.

Il prelievo idrico avviene da 29 diversi acquiferi ma di cui solo 5 sono i principali, evidenziati in cartina.

- Corpo Idrico carbonatico della Montagnola Senese e Piana di Rosia
- Corpo Idrico carbonatico dell'Argentario e Orbetello
- Corpo Idrico dell'Amiata
- Piana di Follonica
- Pianura di Grosseto



### 3.1.2 Il bilancio idrico

GRI  
303-3

GRI  
102-48

Il bilancio idrico per l'anno 2021 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi utilizzando i modelli di calcolo del D.M. 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature") e le vigenti modalità di rendicontazione ARERA.

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per l'anno 2021:

	UM	2019	2020 <sup>21</sup>	2021 <sup>22</sup>
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>59,66</b>	<b>60,05</b>	<b>60,92</b>
<i>superficiale<sup>23</sup></i>	Mm <sup>3</sup>	1,14	1,03	1,10
<i>da pozzi</i>	Mm <sup>3</sup>	20,06	17,92	17,94
<i>da sorgenti</i>	Mm <sup>3</sup>	37,70	40,48	41,28
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm <sup>3</sup>	0,76	0,63	0,59
<b>totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>32,3</b>	<b>34,53</b>	<b>37,15</b>
<b>totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>28,70</b>	<b>28,08</b>	<b>28,16*</b>
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm <sup>3</sup>	28,70	28,08	28,16
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm <sup>3</sup>	-	-	-
<b>totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,1</b>	<b>2,73</b>	<b>4,88</b>
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	-	-	-
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	0,1	2,73	4,88
<b>totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,6</b>	<b>1,63</b>	<b>1,50</b>
<b>perdite di potabilizzazione misurate (d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,9</b>	<b>2,09</b>	<b>2,61</b>
<b>perdite idriche<sup>24</sup></b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>27,35</b>	<b>25,51</b>	<b>23,78</b>
<b>M1a - perdite idriche lineari</b>	<b>mc/km/gg</b>	<b>9,78</b>	<b>8,43</b>	<b>7,82</b>
<b>M1b - perdite idriche percentuali</b>	<b>%</b>	<b>45,85</b>	<b>42,49</b>	<b>39,03</b>

\*Dato stimato al 04/01/2022.

L'indicatore di qualità tecnica M1 è stato suddiviso da ARERA in due sotto indicatori:

**M1a:** perdite idriche lineari 
$$M1a^a = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [mc/km/gg]$$

**M1b:** perdite idriche percentuali 
$$M1b^a = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [%]$$

dove:

- Win = somma dei volumi in ingresso al sistema
- Wout = somma dei volumi in uscita
- Wltot = volume totale perso nelle fasi del servizio idrico

<sup>21</sup> I valori 2020 sono stati modificati rispetto alla scorsa rendicontazione a seguito di consolidamento.

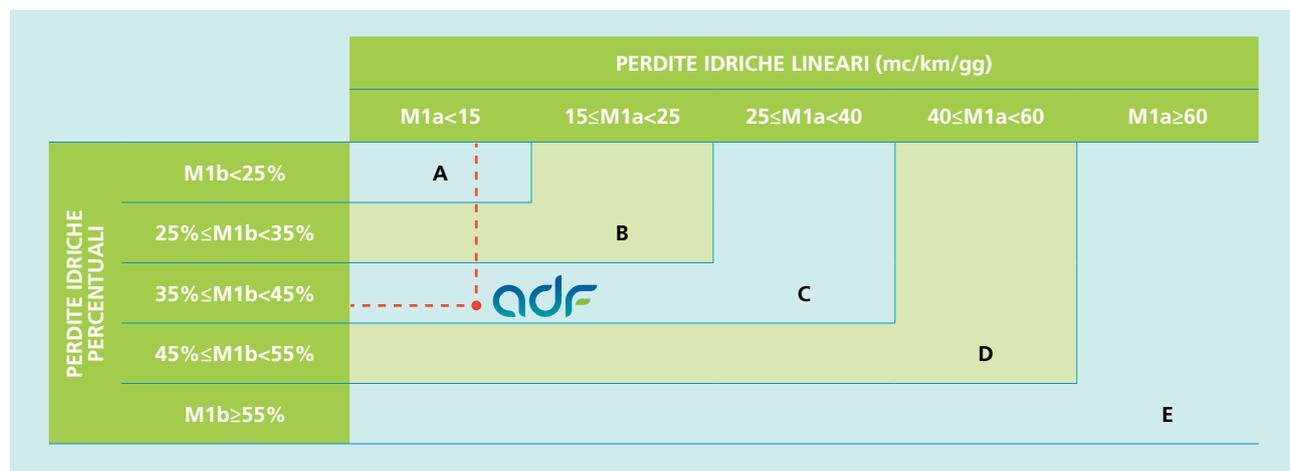
<sup>22</sup> Tali valori sono da considerarsi al momento provvisori in attesa di consolidamento dei dati definitivi e della validazione da parte dell'autorità competente.

<sup>23</sup> Nella voce "acqua superficiale" rientrano anche i prelievi effettuati dagli impianti di presa a mare (0,62 Mm3) identificati dallo standard GRI 303-3 come "altre tipologie di acqua".

<sup>24</sup> Si ricorda che tale valore è determinato non solo dalle perdite di rete propriamente intese, ma anche dalle perdite per sfioro al serbatoio di arrivo dovute alla conformazione delle principali e storiche reti di adduzione, ai furti d'acqua e alle frodi, a sottostime di contatori mal funzionanti, all'autoconsumo di impianti senza contatore, a perdite nel processo di lavorazione.



L'indicatore M1a rappresenta il valore giornaliero delle perdite idriche totali per i km di rete di acquedotto gestita, mentre M1b è il rapporto tra volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto. Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante AdF risulta posizionarsi in **classe C** in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 39,03%.



È da tener conto comunque che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da AdF, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì si deve valutare anche la lunghezza dell'intera rete di acquedotto gestita, funzione delle caratteristiche fisiche del territorio e del livello di urbanizzazione dello stesso.

Il parametro M1b invece, essendo di tipo percentuale, a parità di efficienza della rete (volume complessivo di acqua dispersa) risente delle variazioni di fabbisogno e del contesto economico dell'utenza in ciascun anno, ma anche del ricorso o meno alla potabilizzazione delle fonti.

L'ARERA identifica inoltre il valore di riferimento ottimale per la classe A per l'indicatore M1a pari a 15 mc/km/gg. Un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al limite fisiologico di dispersioni, spesso di difficile o antieconomica ricerca, individuazione e riparazione, ma anche di modesta entità. **In relazione a tale parametro AdF si colloca nella classe più efficiente (A), con un indice di 7,82.**

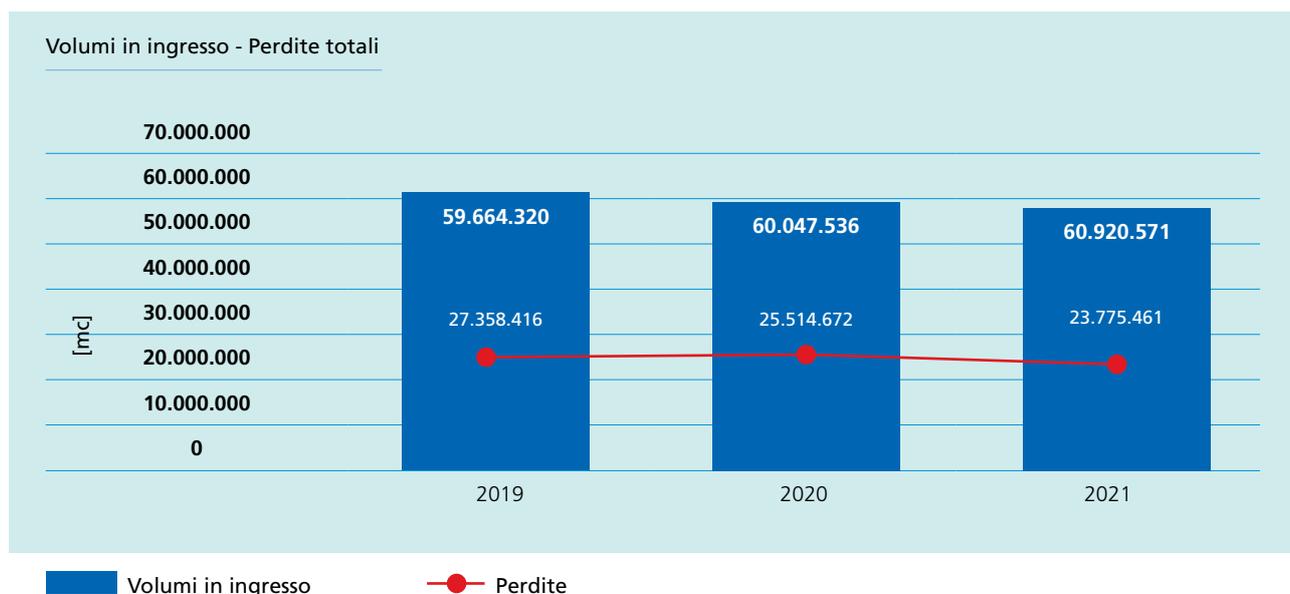
L'andamento di tali indicatori, rispetto al 2019 ed al 2020, evidenzia **un trend in diminuzione delle perdite**, come riportano la tabella ed il grafico sottostanti, frutto dell'impegno di AdF nell'attenzione all'utilizzo ed alla sua salvaguardia della risorsa.

Grandezza	Dati 2019	Dati 2020 <sup>25</sup>	Dati 2021
Win - Volume in ingresso	59.664.320	60.047.536	60.920.571
Wout - Volume in uscita	32.305.904	34.532.863	37.145.110
Wltot - Perdite Totali	27.358.416	25.514.672	23.775.461
LP - Lunghezza reti idriche	8.232	8.272	8.328
M1A	9,11	8,43	7,82
M1B	45,90%	42,49%	39,03%

Le azioni attuate nel corso nel 2021 hanno permesso quindi di raggiungere l'obiettivo ARERA e la **corrispondente riduzione del valore di M1b ha permesso il mantenimento del posizionamento di classe del macroindicatore in classe C ma con meno del 40% di perdite.**

<sup>25</sup> I valori 2020 sono stati modificati rispetto alla scorsa rendicontazione a seguito di consolidamento.





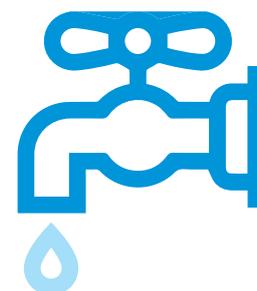
Occorre infine precisare che ARERA, con delibera n.639/2021 del 30/12/2021, ha recentemente modificato i criteri di calcolo del macro-indicatore M1a, introducendo all'interno della formula di calcolo dello stesso la lunghezza degli allacci (calcolata parametricamente sulla base della lunghezza delle reti di distribuzione):

$$M1a = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times (Lp^a + 0,22 \times Ld^a)} [mc/km/gg]$$

In seguito a tale modifica sono state pertanto aggiornate anche le classi di appartenenza per il macro-indicatore M1 come di seguito riportato (tav. 2 - classi di appartenenza per macro-indicatore M1).

		M1a PERDITE IDRICHE LINEARI (mc/km/gg)				
		M1a<12	12≤M1a<20	20≤M1a<35	35≤M1a<55	M1a≥55
M1b PERDITE IDRICHE	M1b<25%	A				
	25%≤M1b<35%		B			
	35%≤M1b<45%			C		
	45%≤M1b<55%				D	
	M1b≥55%					E

Allo stato attuale non ci sono indicazioni in merito al periodo dal quale sarà dovrà essere implementato il nuovo metodo di calcolo per la comunicazione dei dati relativi al macro-indicatore M1, e se quindi dovrà essere utilizzato anche per i dati 2021, ma dalle simulazioni effettuate il posizionamento di AdF non subirebbe variazioni rispetto al precedente metodo di calcolo (**Classe A** per M1a e **Classe C** per M1b).



### 3.1.3 Il Miglioramento della qualità di misura e perdite effettive

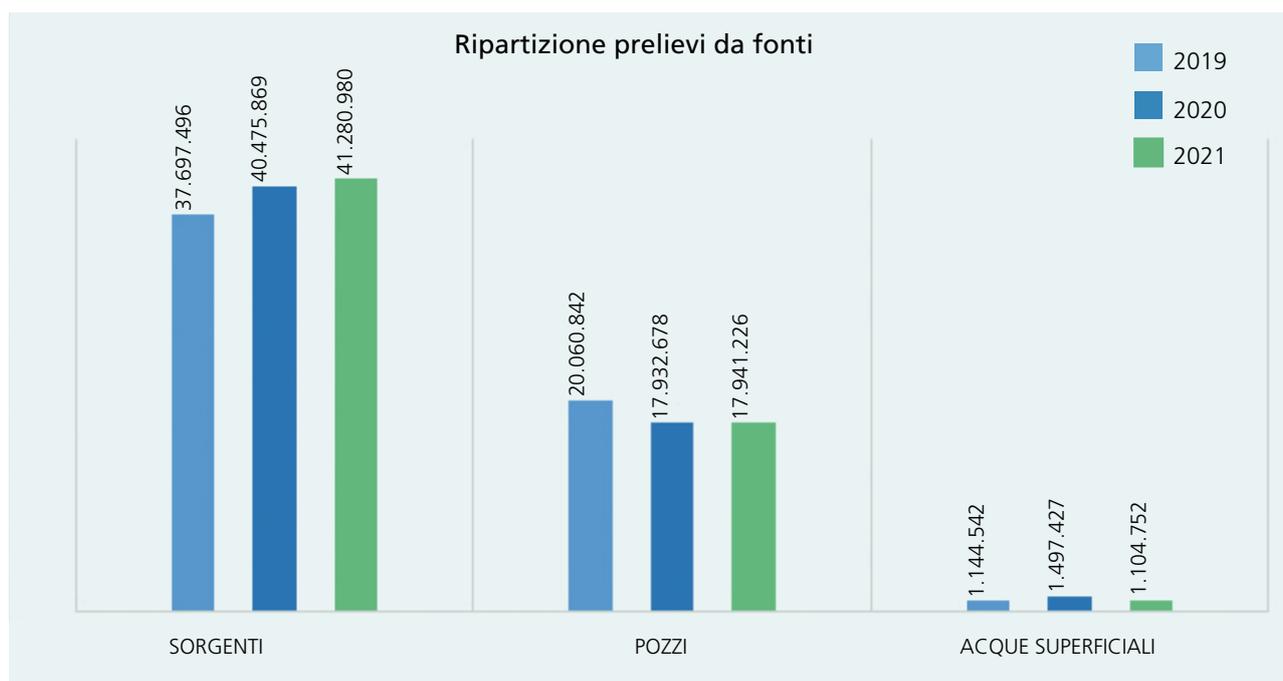
GRI  
303-1

Nel corso degli anni AdF ha progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure finalizzate al bilancio idrico, mediante l'installazione di nuovi misuratori e soprattutto implementando sistemi di telecontrollo per garantire continuità nell'acquisizione del dato e nella rilevazione di eventuali anomalie. Parallelamente però è stato attivato uno specifico gruppo di lavoro, attuato mediante la modalità di *progetto agile*, finalizzato ad identificare i principali capitoli di perdite di tipo tecnico o di processo che, necessari al corretto esercizio del servizio idrico, venivano altresì ricomprese come dispersioni idriche nel macroindicatore M1. Sono ad esempio riconducibili a questa casistica le perdite dovute a celle a deflusso (es. sonde misura cloro), scarichi delle condotte adduttrici per operazioni di flussaggio o lavaggio dei serbatoi.

Contestualmente, per migliorare la contabilizzazione dell'acqua autorizzata e non fatturata sono stati censiti gli impianti AdF non dotati di misuratore di portata e completata la loro installazione.

In considerazione della conformazione delle reti e del sistema di adduzione di AdF, un focus importante è stato riservato alla riduzione e al monitoraggio della risorsa sfiorata dalle sorgenti o laddove non tecnicamente possibile, ad una rendicontazione automatica tramite il sistema SCADA effettuata su base mensile.

Un importante parametro che dimostra un efficientamento del sistema e la riduzione degli impatti sia sulla risorsa prelevata che sull'utilizzo complessivo di energia, è quello connesso alle acque captate tramite sollevamenti meccanici (pozzi e captazioni superficiali) per cui si osserva un trend in diminuzione consolidato e costante (vedi grafico sottostante).

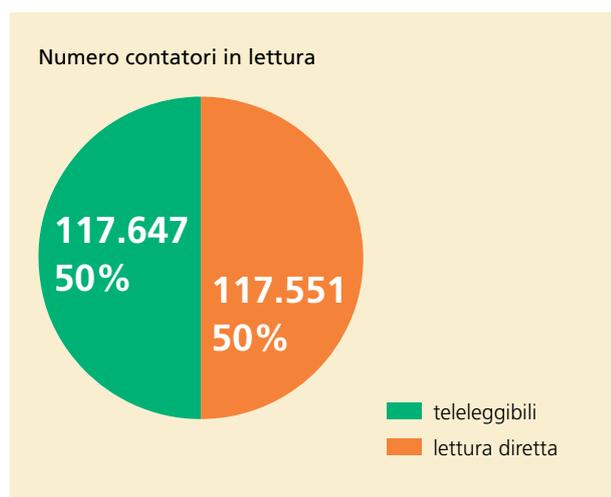


### 3.1.4 Telelettura



Nell'ambito dei **programmi di miglioramento del servizio idrico integrato (SII)** e in considerazione delle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA - relativamente alla qualità tecnica del SII (Deliberazione 917/2017/R/IDR), AdF ha attuato un piano di sostituzione dei contatori idrici di utenza dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo, di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi e

di ridurre i volumi delle perdite amministrative. Tale attività è iniziata ad ottobre 2018 e sarà attiva su tutto il territorio gestiti fino alla completa sostituzione di circa 235.000 unità, con apparecchi di misura dotati di sistemi di telelettura. Tra le prime e più estese esperienze in Italia, il progetto messo in campo da AdF prevede non solo la sostituzione del misuratore con modelli tecnologicamente più precisi ed avanzati, ma permette anche di implementare un sistema di telelettura di prossimità, che renderà più veloci ed efficienti le operazioni di raccolta letture e anche di disporre di informazioni ed allarmi utili all'utente stesso. Tale sistema infatti determina indubbi vantaggi alle utenze, legati sia ad una fatturazione più precisa e puntuale, evitando i periodi in acconto, ma anche fornendo segnalazioni ed allarmi per consumi anomali o perdite sull'impianto privato. Il progetto, a fine 2021, ha portato alla sostituzione di oltre 38.000 contatori con una media di installazione di circa 3.000 contatori mese, consentendo di disporre di circa il 50% degli apparecchi teleleggibili sull'intero parco di contatori.



La pianificazione delle zone è stata effettuata tenendo conto sia delle priorità legate alla vetustà delle apparecchiature, sia a quelle più prettamente operative e commerciali finalizzate al bilancio idrico dei distretti di rete, alla riduzione dei volumi dispersi ed alla concomitanza e certezza delle letture effettuate su zone omogenee. Nel corso dell'anno è stata completata la sostituzione della quasi totalità dei contatori del comune di Grosseto e di Follonica ed oltre il 50% di quello di Orbetello, mentre è concluso il comune di Civitella Paganico.

Per il progetto di sostituzione massiva sono stati utilizzati misuratori omologati secondo la Direttiva Europea MID con diverse tecnologie di misura: tecnologia volumetrica e tecnologia statica, entrambe con alta classe di precisio-

ne metrologica (R800, la più alta disponibile sul mercato). Tali strumenti sono tutti dotati di apparati di telelettura e saranno in grado di offrire servizi sempre più vicini alle esigenze del cliente e alle richieste dell'Autorità di controllo, quali ad esempio la mancanza di acqua ed il verificarsi di un consumo anomalo in tempo reale. La telelettura avviene tramite moduli radio con frequenza di comunicazione 868 MHz WmBus OMS, con protocollo *open* e non proprietario e singola chiave crittografata nella massima garanzia della *privacy* dell'utente. La raccolta delle letture è possibile ad oggi, tramite sistemi di lettura di prossimità (500 metri circa) detti *Drive-by* (operatore in macchina) o *Walk-by* (operatore a piedi).

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi al portale dove, dopo essere stati elaborati, popolano il gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati che sono letti dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per una notevole quantità di analisi come la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

### **Sistema di trasmissione dati**

Per il progetto sono utilizzati contatori completamente integrati con il sistema di telelettura, i quali hanno a bordo moduli radio con frequenza di comunicazione 868 MHz WmBus OMS. La telelettura dei contatori è possibile ad oggi tramite sistemi di lettura di prossimità (500 metri circa), detti *Drive-by* (operatore in macchina) o *Walk-by* (operatore a piedi).

### **Sistema di telelettura**

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato dal misuratore e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi a un portale, per poi essere elaborati ed inviati al gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati rilevati dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per le varie analisi, quali la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

Nell'ambito di un progetto di sviluppo interno è stata inoltre realizzata una piattaforma di analisi (NEXTex) per il controllo ed il monitoraggio dei dati derivanti dalla telelettura che, permettendo di analizzare le informazioni delle misure dal campo e degli allarmi degli strumenti in tempo reale rispetto ai giri di raccolta *drive-by*, consente una efficace gestione



degli asset strumenti ed un dettagliato controllo del consumo idrico. Inoltre, in collaborazione con altre strutture del gruppo ACEA e di fornitori esterni esperti nel settore *metering* ed IoT, è stata completata una PoC finalizzata alla prototipazione di una piattaforma di gestione ed integrazione dei dati provenienti dagli *smart-meters*, sia di tipo drive-by che nbIoT, e della sensoristica *no-meter* con l'obiettivo di realizzare un **data hub**, effettuare una gestione avanzata di eventi ed allarmi ed alimentare sistemi evoluti di *analytics*.

### 3.1.5 Prelievo da aree a stress idrico

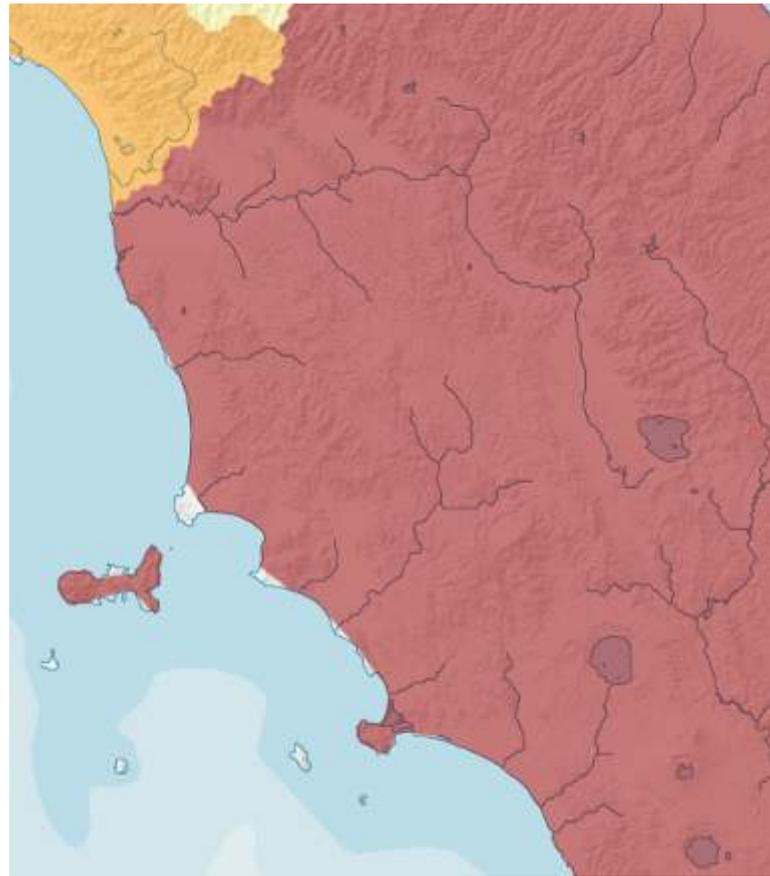
GRI  
303-3

Per quanto riguarda il prelievo da aree a stress idrico, così come previsto dallo standard GRI 303-3, si evidenzia come tale definizione possa essere soggetta a più interpretazioni. Per tale motivo si è deciso di far riferimento alle elaborazioni prodotte dal *World Resource Institute (WRI)* che ha realizzato una cartografia mondiale in cui sono rappresentate le specifiche condizioni di rischio del sistema idrico.

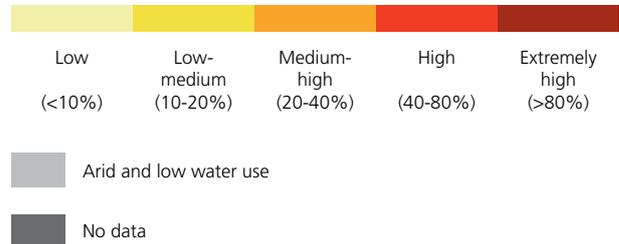
Se consideriamo lo stress idrico come misura del rapporto tra i prelievi idrici totali e l'approvvigionamento di acque sotterranee e superficiali in una certa zona, l'atlante prodotto dal WRI identifica quasi tutta l'Italia del centrosud come zona a significativo stress idrico.

Come evidenziato nell'immagine, l'intera area in gestione ad AdF è soggetta quindi ad un prelievo complessivo definito con *Extremely High* >80% della capacità di ricarica totale.

In base a tale definizione, **tutti i prelievi idrici di AdF sono classificati come ricadenti in aree a stress idrico.**



#### Water Stress



### 3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate

GRI  
303-3

GRI  
303-4

GRI  
303-5

GRI  
102-48

Di seguito si riporta una tabella dei consumi idrici civili di AdF, come attività correlate a completamento dei prelievi idrici necessari alla mera gestione del servizio idrico integrato. Con l'obiettivo di una migliore rendicontazione ed analisi dei propri consumi idrici e della corretta contabilizzazione delle perdite, AdF ha attuato un piano di installazione di misuratori presso i propri impianti. Per tale motivo il valore indicato a partire dal 2020 tiene conto di questo incremento di misura.



CONSUMI IDRICI CIVILI/INDUSTRIALI (NON DI PROCESSO)				
ACQUA – PRELIEVI				
	UM	2019	2020 <sup>26</sup>	2021
<b>Acqua per usi industriali totali</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	-	-	-
Di cui per fonte:				
Da corpo idrico superficiale	m <sup>3</sup>	-	-	-
Da acquedotto	m <sup>3</sup>	-	-	-
Da pozzo	m <sup>3</sup>	-	-	-
Recupero prima pioggia	m <sup>3</sup>	-	-	-
Acqua prodotta / riciclata da depuratori	m <sup>3</sup>	-	-	-
Da altre fonti	m <sup>3</sup>	-	-	-
<b>Acqua per usi civili</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>11.565</b>	<b>30.262</b>	<b>42.275</b>
<b>TOTALE ACQUA PRELEVATA</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>11.565</b>	<b>30.262</b>	<b>42.275</b>
<b>di cui acqua recuperata e riciclata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	-	-	-

ACQUA – SCARICO				
	UM	2019	2020 <sup>26</sup>	2021
<b>Acqua totale scaricata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>11.565</b>	<b>30.262</b>	<b>42.275</b>
Per destinazione:				
In corpo idrico superficiale	m <sup>3</sup>	-	-	-
In fosso	m <sup>3</sup>	-	-	-
In fogna	m <sup>3</sup>	11.565	30.262	42.275
In altre destinazioni	m <sup>3</sup>	-	-	-

L'acqua consumata per usi civili, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata negli uffici e nelle sedi, è pari a zero.

### 3.1.7 Attività di efficientamento dei sistemi idrici



#### Distrettualizzazione

La necessità di aumentare il monitoraggio sulla rete, finalizzata ad avere un controllo delle portate immesse nelle singole distribuzioni e ad individuare in tempi brevi l'instaurarsi di perdite per ridurre al massimo le dispersioni, ha intensificato le attività di distrettualizzazione delle reti, abbinata - laddove utile e necessario - alla riduzione delle pressioni.

La specifica conformazione dei sistemi idrici di AdF, caratterizzati da una forte componente di distribuzioni rurali, piccoli centri abitati e bassissima densità abitativa (~53 ab/kmq), fa sì che spesso le reti si configurino come distretti "naturali", ovvero con dimensioni di indagabilità e controllo adeguate alle esigenze di monitoraggio efficiente della rete. Per tale motivo, eccetto che

<sup>26</sup> I dati 2020 sono stati aggiornati in base alle letture effettive (riguardano sia le utenze relative alle sedi che ai depuratori).





**Modellazione**

In AdF la modellazione idraulica si inserisce nell'unità Tutela della Risorsa Idrica (TRI). I modelli vengono impiegati come supporto all'unità Erogazione del Servizio Idrico (ESII) e come supporto per analisi relative all'immeso in rete da parte di TRI.

Grazie alla simulazione idraulica si riesce a migliorare ed approfondire le conoscenze delle complesse reti di distribuzione idrica, ridurre i costi di gestione, migliorare l'efficienza del sistema, rispettare le normative e salvaguardare l'ambiente. Nel 2021 si è proceduto con l'aggiornamento del modello idraulico della Dorsale Vivo e della Dorsale Arbure, con l'obiettivo di verificarne l'attuale funzionamento e programmare interventi volti all'efficientamento. Non meno importante il contributo della modellazione reso sulle distribuzioni; infatti studi puntuali come quelli eseguiti in loc. Casal di Pari, Capalbino, e Roccastrada, hanno permesso di risolvere criticità croniche relative al periodo estivo, riducendo segnalazioni da parte degli utenti, diminuzione delle rotture e riduzione del carico in condotta.

La modellazione inoltre è stata utilizzata come valido strumento di supporto al processo di distrettualizzazione, dal momento che permette di avere un approccio scientifico e oggettivo. Una volta aggiornate le informazioni relative alle

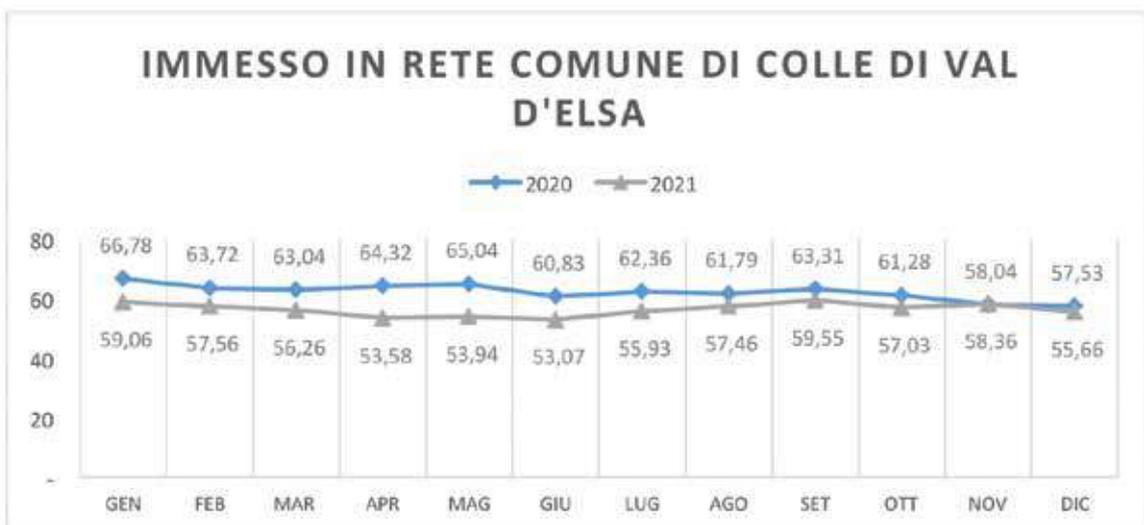
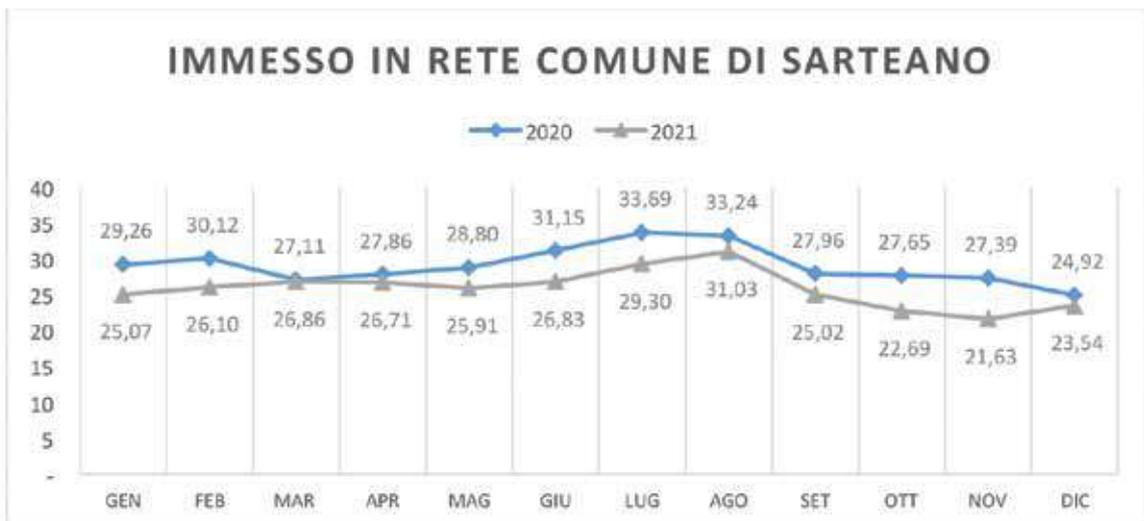
reti, si sono simulate chiusure e/o aperture di valvole per valutare il comportamento dell'infrastruttura, simulando scenari ipotetici senza i rischi della sperimentazione su campo.

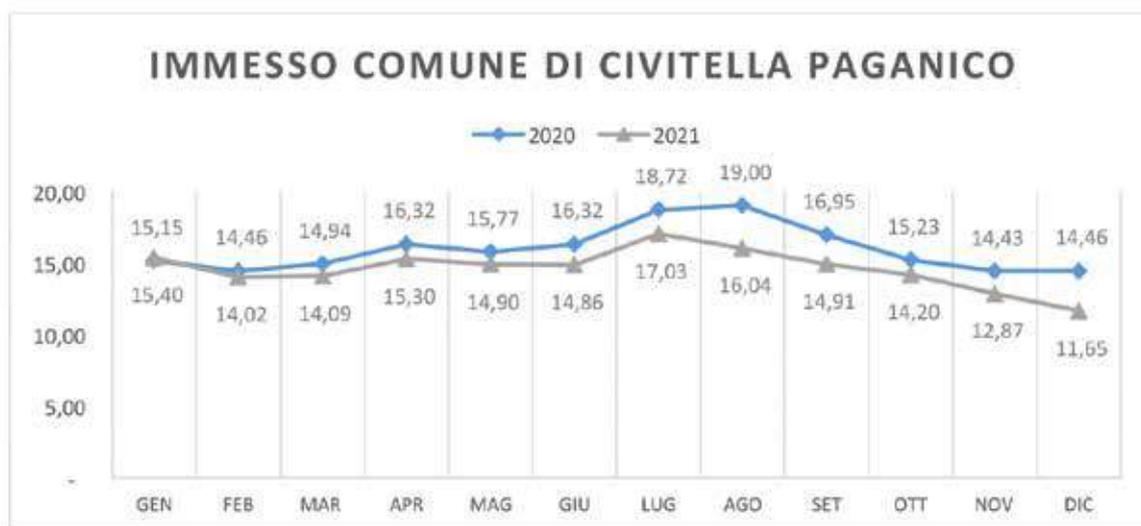
**Ricerca perdite**

Nel 2021 AdF ha intrapreso una intensa attività di ricerca perdite sistematica sulle proprie reti idriche con squadre di operatori specializzati che nel corso dell'intero anno hanno effettuato ricerche su tutti i territori comunali gestiti.

In particolare la programmazione ha visto un lavoro costante di monitoraggio, intrapreso dalle unità di Tutela della Risorsa Idrica e Erogazione del Servizio Idrico, attraverso verifiche periodiche dei risultati ottenuti e delle nuove criticità rilevate. **Complessivamente nel corso del 2021 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 3.097 km di rete di distribuzione.**

L'intensificazione delle attività di ricerca perdite sistematica ha permesso di ridurre i volumi di risorsa immessi nelle reti di distribuzione. Nei grafici sottostanti si riportano i risultati ottenuti sui territori comunali di Sarteano, Colle di Val d'Elsa e Civitella Paganico. Su questi comuni, in particolare su quello di Civitella Paganico, la riduzione di volumi di immeso in rete ha permesso di limitare i disservizi alle utenze e l'impiego di autobotti per il trasporto di acqua.





Il 2021 ha visto l'avviamento dei **tre studi pilota** inerenti alla sperimentazione di tecnologie avanzate ed innovative per la ricerca ed individuazione delle perdite idriche.

Il primo dei tre progetti inerente alla **ricerca perdite da satellite su una copertura di circa 600 km** di rete ha riscontrato buoni risultati inerenti il numero di perdite individuate e la velocità di individuazione delle stesse. La peculiarità delle reti gestite da AdF non permette però al momento di estendere il progetto in altre aree in quanto le reti stesse risultano nella gran parte dei casi su territori rurali e con punti di ascolto distanti tra loro non adatte per le attività in campo presentate.

Il secondo basato su una **metodologia predittiva** che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici del grafo acquedottistico, **individua puntualmente le zone a maggior rischio di rottura** ha portato a buoni risultati sulla città di Grosseto. Nelle 23 Vie riscontrate come critiche sono state individuate 16 perdite occulte. Sulla base di quanto descritto è stato richiesto l'aggiornamento delle informazioni inerenti al nuovo anno ed i risultati provenienti dal portale saranno verificati nel primo trimestre 2022.

Il terzo ed ultimo progetto si basava sulla **riduzione della pressione nella rete di distribuzione** garantendo al punto critico la pressione minima per un esercizio ottimale dell'utenza. Il progetto ha visto l'inizio dell'attività nel mese di luglio ed attualmente è in corso il monitoraggio sull'andamento delle perdite e delle pressioni sulla distribuzione. I primi risultati risultano comunque essere buoni con riduzione delle portate immesse nella rete (questo grazie anche ad attività di ricerca perdite del mese di ottobre) e mante-

nimento dei valori di minima notturna costanti nel periodo. Su tale progetto sarà effettuato anche uno studio inerente alla riduzione della CO<sub>2</sub> dovuta alla riduzione del funzionamento dei pompaggi che erogano acqua al serbatoio a monte della rete.

#### I risultati ottenuti nel corso del 2021:

-  **711** perdite occulte individuate
-  **523,9 l/s** la portata totale stimata come somma di ogni singola perdita individuata
-  **503** giornate totali di ricerca perdite effettuate con personale interno
-  **3.097 Km** di rete idrica ispezionata

### 3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione

Gli impianti di potabilizzazione sono contraddistinti da una propria specificità in funzione delle diverse caratteristiche e criticità delle acque da trattare. Le filiere di trattamento possono variare pertanto tra semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulare), a trattamenti in cui si aggiungono processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti come l'osmosi inversa, per acqua salmastra o acqua di mare.

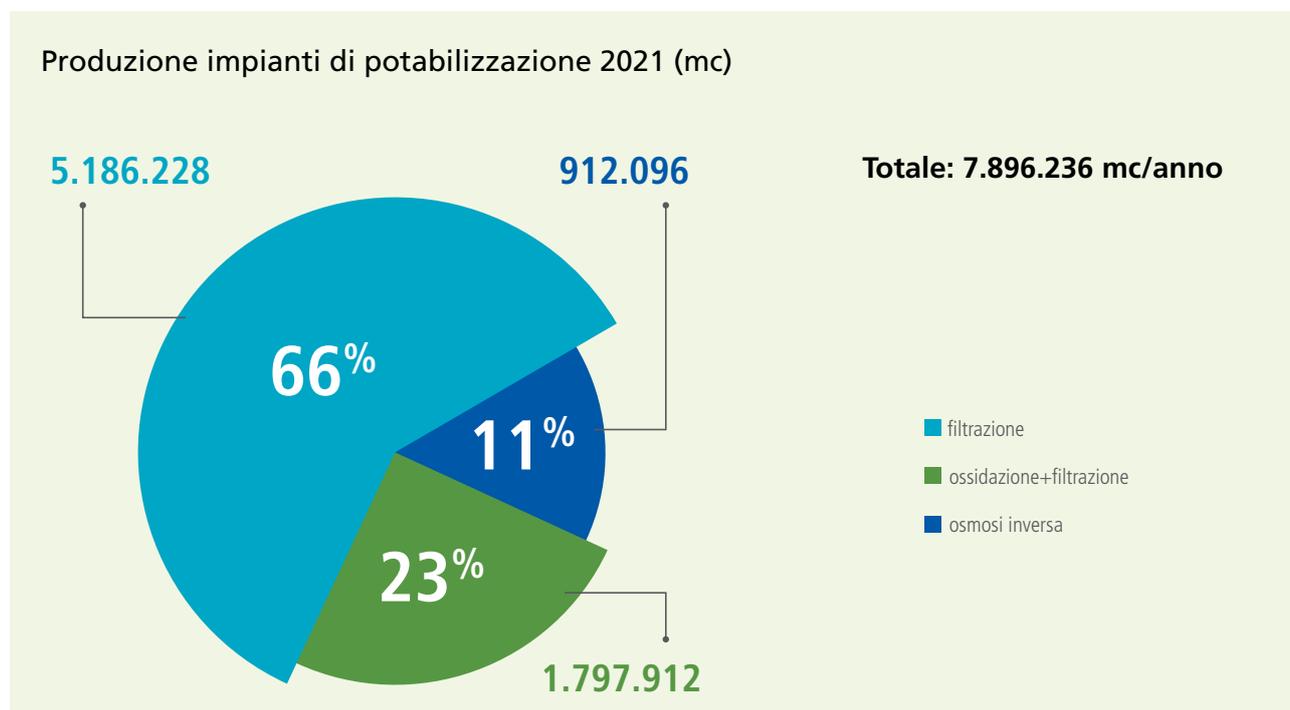
La seguente tabella riporta il riepilogo del parco-impianti di potabilizzazione gestiti da AdF e il volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto nel 2021.



	TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME IMMESSO IN RETE 2021(*)	INCIDENZA TOTALE POTABILIZZATO
		(--)	(MC)	(%)
COMPLESSITÀ CRESCENTE ↓	FILTRAZIONE SEMPLICE SU SABBIA /ANTRACITE	3	2.974.113	37,7%
	FILTRAZIONE CARBONE ATTIVO GRANULARE	7	1.392.319	17,6%
	FILTRAZIONE IDROSSIDO FERRO GRANULARE	6	819.796	10,4%
	FILTRAZIONE SCAMBIO IONICO	2	0	0,0%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	9	1.797.912	22,8%
	OSMOSI INVERSA POZZO/LAGO	8	778.816	9,9%
	OSMOSI INVERSA MARE	3	133.280	1,7%
	<b>TOTALE IMPIANTI</b>	<b>38</b>	<b>7.896.236</b>	<b>100,0%</b>

**(\*) I valori sono da considerarsi al momento provvisori in attesa di consolidamento dei dati definitivi e della validazione da parte dell'autorità competente**

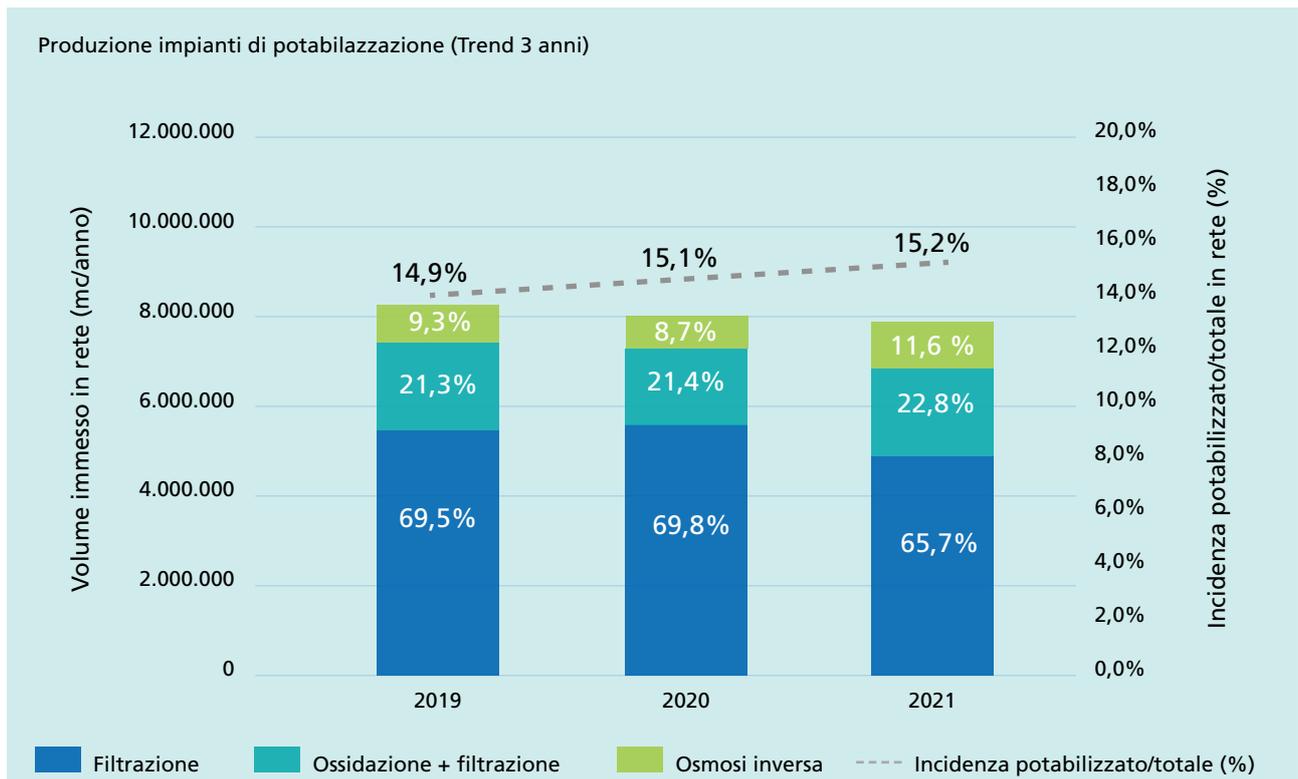
Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: filtrazione, ossidazione-filtrazione e osmosi inversa. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione e di utilizzo di prodotti di consumo e di energia elettrica, e quindi risulta contraddistinta da diversi costi di produzione. Il grafico seguente illustra la ripartizione della produzione dei potabilizzatori fra queste tre macro-categorie di sistemi di trattamento.



Nel 2021 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di oltre **8 milioni di metri cubi di acqua potabile, corrispondente a circa il 15% del volume totale di acqua potabile immessa nella rete di distribuzione**. Il 70% della produzione è stata ottenuta da impianti di filtrazione, generalmente meno complessi e meno energivori.

Nel grafico seguente sono riportati a confronto i dati di produzione nell'ultimo triennio. Il volume di acqua prodotto da impianti di potabilizzazione si è mantenuto sostanzialmente costante, in corrispondenza di una buona produttività delle fonti di approvvigionamento di migliore qualità, che non necessitano l'attivazione di sistemi di trattamento. Anche le attività di ricerca perdite e contenimento dei volumi dispersi hanno contribuito a ridurre il lavoro degli impianti di potabilizzazione.





Un'analisi integrata dei dati di processo, sia analitici che di esercizio, è necessaria al fine di fornire gli elementi utili ai fini della valutazione del livello efficacia e efficienza del sistema di trattamento nell'ottica di un potenziale incremento della qualità dell'acqua prodotta ma anche della riduzione dei costi di produzione.

La corretta pianificazione dei fabbisogni di beni e di servizi, l'individuazione di attività manutentive preventive e predittive, l'opportuna modifica di sezioni di processo e delle modalità gestionali sono tutti elementi che possono concorrere al generale contenimento dei costi di produzione, mantenendo o incrementando la qualità della produzione e il livello del servizio.

## 3.2 La qualità dell'acqua

### 3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

GRI  
416-1

GRI  
416-2



I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano effettuati da AdF si basano su un'appropriata scelta dei punti di controllo e delle frequenze di prelievo e mirano a verificare che l'acqua captata, trattata ed erogata dall'acquedotto nei 55 comuni gestiti non contenga sostanze o microrganismi pericolosi per la salute umana.

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 31/01 e D.M. 14 giugno 2017) e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del SII e dalle Aziende USL su tutta la filiera di trattamento ovvero:



- Alle fonti di approvvigionamento (pozzi, sorgenti, acque superficiali);
- Negli impianti di potabilizzazione;
- Nei serbatoi e alle fontanelle ubicati sul territorio, per garantire la qualità dell'acqua fornita all'utenza.

**I controlli interni** sono indirizzati alla verifica delle caratteristiche delle acque di approvvigionamento, all'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e al mantenimento della qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione, fino ai punti di consegna alle utenze.

**I controlli della Asl** sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 31/01.

Nel Piano di campionamento, condiviso con le Asl competenti, sono riportati i punti di prelievo, le frequenze e i parametri da analizzare.

L'intera rete dell'acquedotto è stata suddivisa in distretti qualitativi che rappresentano, ognuno, una zona dove l'acqua distribuita è qualitativamente omogenea. All'interno di ogni distretto sono stati individuati uno o più punti di prelievo rappresentativi, utilizzati sia nella rete dei controlli interni, sia in quella dell'Ente competente.

Tutti i punti di prelievo dei Comuni gestiti sono georeferenziati attraverso il sistema Gps, disponibili all'interno di Webgis e sono associabili alla tipologia qualitativa di acqua caratteristica di quel determinato distretto.

Per garantire la qualità dell'acqua erogata, AdF nel 2021 ha eseguito **su acque potabili 4.757 prelievi** per un totale di **139.634 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa **383 parametri al giorno**. Anche **i controlli effettuati nel 2021 sono in numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore**; tra questi, particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua finale erogata ai serbatoi, ai fontanelli pubblici e ai punti di prelievo dedicati, rappresentativi della qualità dell'**acqua distribuita all'utenza**, che hanno interessato **3.329 prelievi** per un totale di **79.743 parametri**.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI			
	2019	2020	2021
N° prelievi	2.946	2.760	<b>3.329</b>
N° parametri	78.697	75.674	<b>79.743</b>

Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato molto contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua potabile del **99,61%** in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati **312** (sul totale di 79.743 parametri analizzati), quindi solo lo **0,39%** rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

CONFORMITÀ AL D. LGS 31/01	
2019	99,37%
2020	99,53%
<b>2021</b>	<b>99,61%</b>

I dati medi rilevati per i principali parametri indicatori sulle acque destinate al consumo umano, (pH, residuo secco a 180°, durezza, conducibilità elettrica, calcio, magnesio, ammonio, cloruri, solfati potassio, sodio, bicarbonati, cloro residuo, fluoruri, nitrati, nitriti, manganese e tallio), sono pubblicati sul sito internet [www.fiora.it](http://www.fiora.it) a disposizione degli utenti nella sezione **"Qualità dell'acqua"**, con la possibilità di visualizzare le caratteristiche dell'acqua erogata digitando nella mappa la località di interesse.

Oltre alle acque destinate al consumo umano, AdF ha proseguito l'attività di monitoraggio e controllo anche sull'acqua depurata (vedi di seguito paragrafo relativo alle Acque depurate). L'attività comprende controlli mirati alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma anche controlli "gestionali" che permettono di verificare l'efficacia delle azioni intraprese. Gli esiti dei controlli incrociati con i costi gestionali consentono di avere indicazioni sul livello di efficienza dell'operato aziendale. Nella tabella seguente viene riportata la spesa complessiva per le analisi di laboratorio, pari a 932.701,77 euro.



**PARAMETRI, CAMPIONI, COSTI PER MONITORAGGIO ACQUA  
DESTINATA AL CONSUMO UMANO E ACQUA DEPURATA**

Anno	N° campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro	Costo medio (€) parametro da listino	Costo medio (€) per campione
<b>2018</b>	12.199	157.104	848.716	5,40	12,65	69,57
<b>2019</b>	11.387	172.710	896.020	5,19	12,65	78,69
<b>2020</b>	11.313	189.756	922.013	4,86	12,65	81,50
<b>2021</b>	<b>12.129</b>	<b>191.341</b>	<b>932.701,77</b>	<b>4,87</b>	<b>12,65</b>	<b>76,90</b>

Nel 2021, così come negli anni precedenti, il costo medio dei parametri da listino si è mantenuto costante mentre è incrementata la spesa totale a causa del numero maggiore di parametri e di campioni analizzati.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2021, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile.

	Totale campioni 2019 (n.)	Totale campioni 2020 (n.)	Totale campioni 2021 (n.)	% 2020/2021
<b>Captazione</b>	635	698	<b>721</b>	<b>+ 3.30</b>
<b>Acquedotto e adduttrici</b>	418	437	<b>535</b>	<b>+ 22.43%</b>
<b>Serbatoi/ centri idrici</b>	376	344	<b>494</b>	<b>+43.60%</b>
<b>Reti di distribuzione</b>	2.626	2.469	<b>2.943</b>	<b>+19.20%</b>
<b>Totale</b>	<b>4.055</b>	<b>3.948</b>	<b>4.693</b>	<b>+20.49 %</b>

	Totale parametri analizzati 2019 (n.)	Totale parametri analizzati 2020 (n.)	Totale parametri analizzati 2021 (n.)	% 2021/2020
<b>Captazione</b>	37.333	43.394	<b>39.199</b>	<b>-9.67%</b>
<b>Acquedotto e adduttrici</b>	5.292	5.976	<b>7.402</b>	<b>+23.86%</b>
<b>Serbatoi/ centri idrici</b>	9.890	9.187	<b>10.239</b>	<b>+11.45%</b>
<b>Reti di distribuzione</b>	69.968	78.023	<b>81.788</b>	<b>+4.83%</b>
<b>Totale</b>	<b>122.483</b>	<b>136.580</b>	<b>138.628</b>	<b>+2.24%</b>

Ai dati riportati in tabella si aggiungono altri prelievi che non rientrano nelle categorie riportate sopra (campioni 64 e 1006 parametri). I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità delle acque che AdF distribuisce in un territorio così vasto. Tali controlli hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni



alla Gestione in merito alle corrette miscele da adottare nei casi in cui sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con caratteristiche qualitative sempre migliori.

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore – come già accennato sopra - AdF attualmente affida all'esterno lo svolgimento delle analisi di acque destinate al consumo umano e reflue, commissionandole a due Gestori del SII (rispettivamente Publiacqua SpA e Acque SpA) appartenenti al Gruppo Acea.

L'obiettivo di AdF dichiarato nel piano industriale 2019 -2021 è stato quello di dotarsi di un laboratorio di analisi interno: nel 2020 è stato avviato lo studio per la progettazione e nel corso del 2021 sono stati avviati i lavori che termineranno a gennaio 2022. Sarà avviato anche un percorso di accreditamento secondo la norma ISO IEC 17025:2018.

I principali vantaggi che AdF conseguirà mediante la realizzazione del laboratorio sono:

- Inserimento e sviluppo di risorse specializzate con elevato grado di conoscenza focalizzato sulla realtà territoriale gestita;
- Indipendenza sui tempi e sulle modalità di esecuzione delle analisi sui campioni, specialmente in situazioni emergenza-valorizzazione dell'autonomia;
- Disponibilità "di default" di un più ampio spettro di parametri a parità di spesa rispetto a quanto commissionato all'esterno;
- Ottimizzazione dei tempi di esecuzione delle analisi, con riduzione dei tempi di risposta;
- Possibilità di testare in autonomia nuove sperimentazioni (es: impianti pilota sia su acqua destinata a consumo umano che reflua) e nuovi trattamenti (es: abbattimento di parametri critici).

### 3.2.2 La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia

**Consumare acqua di rubinetto** al posto di quella minerale è **una fonte di benefici ambientali e di risparmio economico**. Secondo quanto pubblicato nel libro bianco «Valore acqua 2021» realizzato da The European House – Ambrosetti, che presentato il 22 marzo 2021 in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, gli italiani risultano i più grandi consumatori al mondo di acqua minerale in bottiglia, con 200 litri pro capite consumati all'anno contro una media europea di 118 litri al posto della minerale è una **fonte di benefici ambientali** e di **risparmio economico**. Relativamente al consumo di acqua in bottiglia l'Italia nel 2016 risultava il terzo paese al mondo dopo Messico e Thailandia con 180 litri pro-capite, consumo che causa la produzione di 5.9 miliardi di bottiglie di plastica prodotte nel 2014 in Italia, che riempiono circa 3 milioni di cassonetti. Solo il 38% viene riciclato e solo il 15% viaggia su rotaia<sup>27</sup>. Recenti studi relativi all'utilizzo di acque minerali confermano la presenza di microplastiche e dei loro additivi nelle bottiglie dell'acqua. La tossicità relativa a tali sostanze non è ancora nota, non sono infatti ancora disponibili studi conclusivi sull'uomo, benché l'attività di interferenza endocrina sia stata riscontrata in animali esposti a inquinamento ambientale. È comunque dimostrato che la cessione di sostanze da parte delle bottiglie di plastica e dei loro tappi aumenta in relazione allo stress esercitato, al design strutturale del collo della bottiglia ed al riutilizzo delle stesse<sup>28</sup>. È purtroppo opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alle scarse informazioni inerenti alla qualità dell'acqua stessa e i numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), infatti, nei suoi trattati evidenzia il ruolo essenziale dell'acqua potabile nell'apporto di nutrienti minerali. Nel dettaglio sottolinea l'importanza del consumo di acque dure. Per durezza dell'acqua si intende la quantità di cationi multivalenti in essa contenuti, essendo gli ioni Calcio (Ca<sup>2+</sup>) e Magnesio (Mg<sup>2+</sup>) presenti in quantità rilevanti, in termini restrittivi la durezza viene definita in relazione alla concentrazione di questi due. L'OMS evidenzia la riduzione di incidenza di malattie cardiovascolari a seguito di assunzione Calcio e Magnesio in particolar modo sostiene che i benefici dovuti all'assunzione di Magnesio derivante da acque dure siano significativi<sup>29</sup>.

Le prescrizioni normative per l'acqua minerale prevedono l'effettuazione di un numero inferiore di controlli da parte dei soggetti titolari della concessione, rispetto a quelli, assai numerosi, previsti per l'acqua potabile distribuita negli acquedotti pubblici.

Inoltre i limiti massimi consentiti dalle due normative sono spesso diversi, e quelli relativi all'acqua destinata al consumo umano sono molto più stringenti rispetto ai limiti stabiliti per le acque minerali naturali. Ad esempio il manganese può raggiungere i 500 µg/l nell'acqua in bottiglia ma non può superare i 50 µg/l per quella potabile; per l'alluminio non ci sono limiti per quella imbottigliata, mentre non può superare i 200 µg/l in quella di rubinetto<sup>30</sup>.

**L'acqua potabile è caratterizzata, quindi, da una normativa molto più stringente rispetto a quella in bottiglia, che garantisce una sicurezza maggiore. Inoltre anche a livello di sostenibilità ambientale consumare l'acqua di rubinetto piuttosto che quella in bottiglia permette di risparmiare notevoli impatti ambientali.**

<sup>27</sup> Fonte Bottled water 2016 e Legambiente.

<sup>28</sup> Fonte: Does Mechanical stress cause microplastic release from plastic water bottles?, Winkler et al., 2019.

<sup>29</sup> Fonte: Nutrients in drinking water, World Health Organization, 2005.

<sup>30</sup> Fonte [www.larepubblica.it](http://www.larepubblica.it) 18/6/2019 "Acque in bottiglia, cosa c'è dentro? Uno studio mette in luce le differenze".



Infatti quando scegliamo di comprare una bottiglia di acqua, invece che consumare quella di rubinetto, dobbiamo ricordarci che l'impatto ambientale dell'acqua potabile deriva dalla costruzione e gestione dell'acquedotto, dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione. Per l'acqua in bottiglia il discorso è più ampio, in quanto alle attività di prelievo, trasporto e imbotigliamento dobbiamo aggiungere l'energia e le risorse impiegate per produrre le bottiglie, per lo più di plastica, il carburante consumato e l'anidride carbonica emessa per il trasporto dalla azienda ai punti vendita. Non finisce qui, aggiungiamo il nostro trasporto dal supermercato a casa, e la fine che fa una bottiglia di plastica se per caso non viene riciclata.

Riportiamo di seguito il confronto tra l'acqua distribuita da Acquedotto del Fiora nei comuni di Siena e Grosseto e le acque minerali naturali in commercio relativamente ad alcuni parametri. Come si può notare, l'acqua distribuita da AdF nelle due città, oltre ad essere conforme ai limiti previsti della normativa, ha un giusto valore di durezza e un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica.

Parametro	Acque minerali (min-max) <sup>31</sup>	Acqua erogata Grosseto <sup>32</sup>	Acqua erogata Siena <sup>33</sup>	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 10.02.2015 (acque minerali in commercio) <sup>34</sup>
<b>pH (Unità pH)<sup>35</sup></b>	5,8-8,4	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
<b>Durezza totale (°F) <sup>36</sup></b>	1-77	<b>9</b>	<b>26</b>	15-50°F (consigliati)	non previsto
<b>Residuo fisso a 180° (mg/l)<sup>37</sup></b>	21,4-955	<b>170</b>	<b>350</b>	1.500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
<b>Sodio (mg/l)<sup>38</sup></b>	0,2-47,9	<b>12,0</b>	<b>11,1</b>	200	previsto ma senza limite
<b>Fluoruri (mg/l)<sup>39</sup></b>	0,03-1	<b>&lt;0,20</b>	<b>&lt;0,20</b>	1,50	5,0 mg/l
<b>Nitrati (mg/l)<sup>40</sup></b>	1-9	<b>1,2</b>	<b>7,2</b>	50	45 mg/l
<b>Cloruri (mg/l)<sup>41</sup></b>	0,3 - 78,7	<b>13,9</b>	<b>17,5</b>	250	previsto ma senza limite

Anche nel 2021 AdF ha proseguito con la campagna informativa, utilizzando strumenti compatibili con l'emergenza relativa al COVID-19, per incentivare il maggior numero di utenti possibile all'utilizzo dell'acqua come bevanda abituale, coinvolgendo gli enti locali e direttamente i cittadini, infine interfacciandosi con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua o in caso di reclamo.

Nel corso del 2021 AdF, in sinergia con i Sindaci dei Comuni gestiti, ha iniziato ad installare le casine dell'acqua con lo scopo di garantire l'accesso all'acqua destinata al consumo umano riducendo quindi l'impatto ambientale dovuto al consumo di plastica. Per maggiori approfondimenti si veda il focus sull'iniziativa di seguito.

<sup>31</sup> Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 261 di luglio/agosto 2012).

<sup>32</sup> I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2° semestre 2021 previsti con le frequenze di cui al D. Lgs.231/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

<sup>33</sup> Vedi nota precedente.

<sup>34</sup> Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua minerale (acqua in commercio) D.M. 10/02/2015.

<sup>35</sup> Costituisce la misura dell'acidità (valori inferiori a 7) e basicità (valori superiori a 7) dell'acqua; un valore pari a 7 rappresenta la neutralità.

<sup>36</sup> Esprime la concentrazione di calcio e magnesio contenuta nell'acqua ed è generalmente espressa in gradi francesi °F; il valore consigliato è tra i 15 e i 50°F. Un'acqua molto dura provoca incrostazioni nelle tubazioni ed un elevato consumo di detersivi; al contrario un'acqua dolce può essere corrosiva per le tubazioni metalliche.

<sup>37</sup> Rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell'acqua (parte solida che resta dopo aver fatto evaporare 1 litro di acqua alla temperatura di 180°C). In base al Residuo fisso le acque vengono classificate nelle seguenti categorie: minimamente mineralizzate: residuo fisso non superiore a 50 mg/l; Oligominerali: residuo fisso non superiore a 500 mg/l; Minerali: residuo fisso compreso tra 500 e 1000 mg/l; Ricche di sali minerali: residuo fisso superiore a 1500 mg/l;

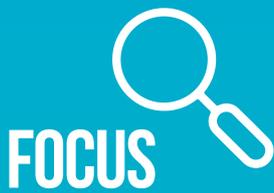
<sup>38</sup> Costituisce un'importante regolatore metabolico degli stimoli nervosi e muscolari. La principale fonte nell'alimentazione umana è rappresentata dal sale da cucina utilizzato per insaporire i cibi. Il D. Lgs 31/01 prevede per questo parametro una concentrazione pari a 200 mg/l.

<sup>39</sup> Importantissimi per l'uomo, sono utili per la prevenzione della carie dentaria e per la salute delle ossa. Tuttavia è bene evitare concentrazioni elevate che, se assunte per lunghi periodi di tempo, possono portare a fluorosi dentale; tenendo conto di questo aspetto, il valore limite nell'acqua destinata al consumo umano è stato fissato pari a 1,5 mg/l;

<sup>40</sup> Sono il risultato della decomposizione delle sostanze azotate. Alte concentrazioni di nitrati sono dovute soprattutto all'uso di fertilizzanti, quindi l'incremento della loro concentrazione può essere indicativo di una contaminazione dovuta a dilavamento di terreni agricoli o anche a scarichi domestici o zootecnici. Il limite di concentrazione è pari a 50 mg/l anche se per i neonati è consigliato utilizzare acqua con contenuti inferiori.

<sup>41</sup> Sono abbondanti in natura, tanto che sono rilevabili in differenti concentrazioni praticamente in tutte le acque. La loro presenza può essere di origine antropica o, molto più frequentemente, naturale poiché vengono rilasciati dalle rocce in seguito all'attività di erosione ad opera dell'acqua stessa. I cloruri sono classificati dal D. Lgs 31/01 un parametro indicatore e il loro limite è pari a 250 mg/l. Concentrazioni elevate di cloruri conferiscono sapore caratteristico all'acqua e possono provocare corrosioni nelle tubazioni.





# INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO

## Le Casine dell'Acqua



Nel 2021 AdF ha redatto con i Comuni un accordo che prevede l'installazione su tutto il territorio gestito di 55 casine entro il 2024 e di queste 36 saranno installate entro la fine del 2022.

Nasce così il progetto "Le Casine dell'Acqua", punti pubblici di erogazione dell'acqua ad alta qualità sul territorio che racchiudono sistemi evoluti di purificazione dell'acqua e innovativi sistemi tecnologici di gestione.

AdF ha scelto per la realizzazione di questo progetto i migliori materiali disponibili sul mercato e le migliori tecnologie innovative, per rispettare l'ambiente e ottimizzare le operazioni di manutenzione al fine di una migliore gestione ed efficienza dei sistemi, nell'ottica dell'economia circolare impiegando aziende del territorio per la costruzione e la manutenzione.

### I risultati ottenuti nel corso del 2021:

- 👍 **7 CASINE** installate di cui **5** messe in servizio
- 👍 **35.200 LITRI** di acqua erogata
- 👍 **23.467 BOTTIGLIE** di plastica risparmiate
- 👍 **2 TONNELLATE** di CO<sub>2</sub> risparmiate

La tecnologia scelta installata all'interno delle casette dell'acqua permette di monitorare costantemente tutti i parametri di funzionamento e di erogazione per avere sempre sotto controllo la quantità di risorsa utilizzata e la CO<sub>2</sub> risparmiata.

Per essere ancora più efficienti e funzionali le nuove casette hanno sistemi di pagamento smart che possono essere gestiti da smartphone e con oggetti *smart contactless* per ridurre al minimo il dispendio energetico e gli atti di vandalismo.

Per valorizzare al meglio le nuove casette e darne la massima fruibilità e funzionalità, trova naturale impiego il progetto Waidy, sviluppato all'interno del gruppo Acea, tramite una innovativa app mette a disposizione degli utenti tutti i punti idrici del territorio per valorizzare la risorsa idrica e incentivare azioni di sostenibilità ambientale. All'interno della app **Waidy WoW** gli utenti possono vedere, suddivisi per tipologia, tutti i punti idrici ed attingere a tantissime funzionalità, tra le quali, informazioni storiche, informazioni sulla qualità dell'acqua e tanto altro ancora.

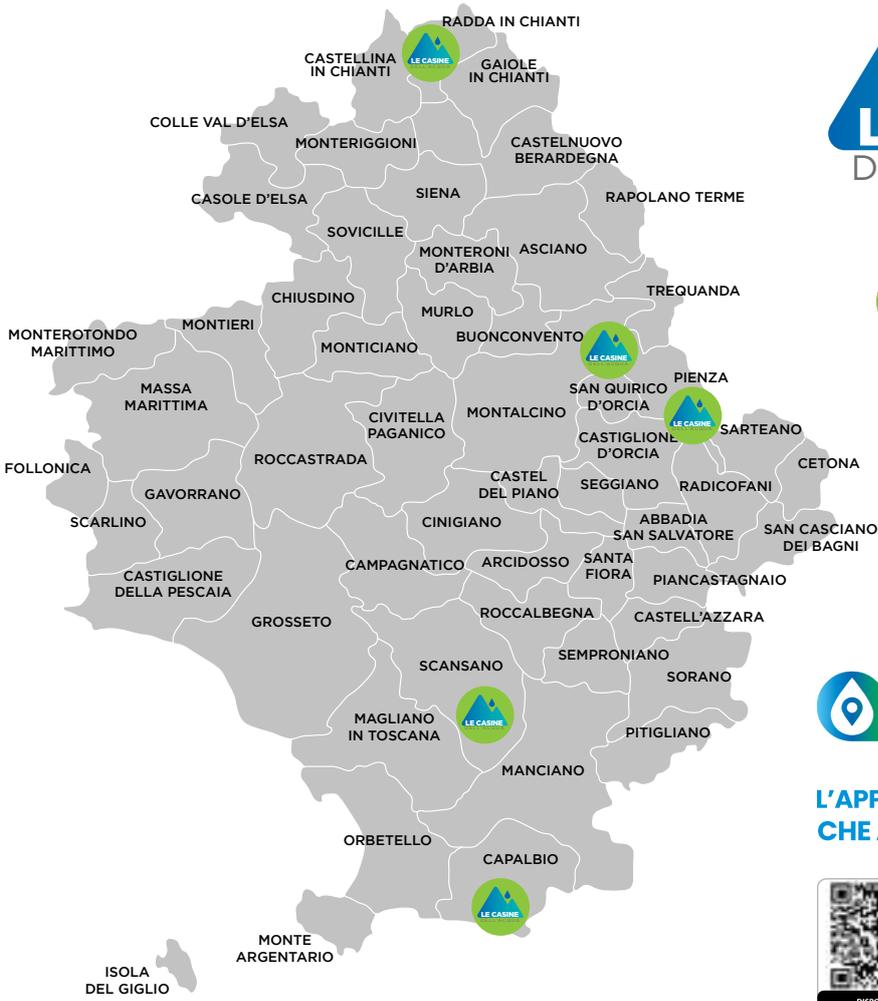
Con la app è possibile creare percorsi guidati dai punti idrici mentre



si passeggia, si fa sport o si visita un luogo culturale, la prima vera community sostenibile legata al mondo dell'acqua in ogni sua forma. Ogni gesto sostenibile viene valorizzato dentro la app ed gli utenti possono in ogni momento visualizzare i risultati delle loro azioni visualizzando il loro impatto sulla plastica risparmiata e la CO<sub>2</sub> non prodotta con una importante funzione legata al benessere personale monitorando anche l'idratazione personale. Oltre a tante altre informazioni, trovano spazio i sistemi di pagamenti innovativi smart cashless, che, nei punti idrici che lo prevedono, rendono possibile il pagamento attraverso smartphone o oggetti smart contactless. Tra le tante altre funzioni sempre in aggiornamento nella app è possibile anche segnalare guasti e disservizi relativi ai punti di erogazione o aggiungere nuovi punti se non fossero presenti e già censiti nella app.

Il progetto waidy ha portato alla realizzazione di innovativi strumenti di monitoraggio della risorsa idrica che installati all'interno dei punti idrici raccolgono dati fondamentali per la gestione del servizio e per la qualità dell'acqua erogata. I dati raccolti una volta elaborati vengono utilizzati per gestire in maniera sostenibile e più efficiente il servizio e anche messi a disposizione degli utenti della app a certificare la qualità dell'acqua erogata in real time. Nel corso del 2021 sono stati realizzati i primi prototipi della scheda elettronica e sono stati installati su degli impianti pilota con ottimi risultati che porteranno nel prossimo anno alla produzione industriale e all'installazione su un ampio numero di punti idrici strategici.

Un nuovo approccio tecnologico e sostenibile di utilizzare e distribuire una risorsa essenziale come l'acqua nei territori serviti per il benessere della collettività.



**LE CASINE**  
DELL'ACQUA

**SCARICA**  
**WAIDY**  
WOW

**L'APP DEDICATA ALLA COMMUNITY  
CHE AMA L'ACQUA E L'AMBIENTE**

DISPONIBILE SU  
Google Play

Scarica su  
App Store

### 3.2.3 Arsenico e altri metalli

GRI  
416-1

Nel 2021 AdF ha proseguito nel controllo sistematizzato dell'Arsenico, presente naturalmente nelle vulcaniti dell'A-miata e conseguentemente nelle principali fonti di approvvigionamento di AdF (sorgenti di Santa Fiora), in concentrazione comunque inferiore al limite previsto dal D. Lgs. 31/01, per un totale di **1.968 determinazioni**. Sono inoltre stati effettuati monitoraggi del Cromo esavalente, e del Tallio, quest'ultimo pur non presente tra i parametri da controllare, è stato inserito in conseguenza di episodi di inquinamento verificatosi in alcuni acquedotti della provincia di Lucca. Relativamente al Cromo esavalente nel corso del 2021 sono state eseguite **88 determinazioni analitiche**, mentre per il Tallio ne sono state fatte **1.565**.

I risultati delle campagne di monitoraggio condotte da AdF hanno rassicurato sulla qualità dell'acqua relativamente a suddetti i parametri sia alle fonti di approvvigionamento che in distribuzione.

### 3.2.4 Radioattività

GRI  
416-1

Nel corso del 2021, a seguito della redazione del Piano Regionale per valutare la presenza di Radioattività delle acque potabili destinate al consumo umano (come richiesto dal D. L. 28/2016), la cui presenza in dosi superiori ai valori dei parametri stabiliti dal Decreto può costituire un rischio per la salute, sono stati effettuati (in condivisione con Asl), controlli finalizzati alla ricerca di sostanze radioattive. Nel dettaglio, nel corso dell'anno è stata effettuata una **determinazione**, per un totale di 3 parametri. Sono stati infatti analizzati i **parametri  $\alpha$  Totali,  $\beta$  Totali e il Radon**.

I risultati hanno dato, in tutti i casi analizzati, **esiti conformi**.

### 3.2.5 Antiparassitari

GRI  
416-1

AdF può contare sull'utilizzo di acqua sotterranea quale principale fonte di approvvigionamento per la distribuzione di acqua potabile; nonostante ciò, ha in atto un ampio programma di monitoraggio per controllare la presenza di residui di antiparassitari utilizzati per il trattamento delle colture agricole, quindi, ipoteticamente in maniera più probabile,

presenti in acque superficiali. Nel 2021 sono stati eseguiti complessivamente **676 campioni per un totale di 51.837 componenti analizzati**. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili è **sempre risultato conforme ai limiti di legge**.

### 3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)

GRI  
416-1

GRI  
416-1



Nel 2021 AdF ha concluso il progetto pilota avviato nel 2019 per lo sviluppo e implementazione del **Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA)** localizzato sui sistemi acquedottistici alimentati dalle **sorgenti di Santa Fiora**. Il PSA è lo strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa comunitaria e nazionale per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori ed è basato sulla valutazione e gestione dei rischi lungo tutta la filiera dell'acquedotto, dalla captazione fino al rubinetto. La qualità delle acque potabili distribuite viene da sempre garantita da AdF, attraverso l'applicazione di procedure di gestione consolidate, coadiuvate da tecnologie di trattamento avanzate e accompagnate da azioni di sorveglianza e monitoraggio nei vari segmenti della filiera idropotabile. Il PSA si inseriscono in affiancamento alle consolidate procedure di controllo, introducendo un approccio prospettivo che prende in esame le specifiche caratteristiche di ogni filiera idropotabile e del contesto territoriale in cui ogni filiera idropotabile è collocata, individuando specifiche **Water Supply Zone (WSZ)**, ovvero aree all'interno delle quali si possa considerare uniforme la qualità dell'acqua distribuita.

Il progetto pilota è sviluppato sui primi **sistemi acquedottistici** alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora, dai centri abitati del Comune di Santa Fiora (Bagnore, Bagnolo, Santa Fiora e Marroneto) fino al centro abitato di Semproniano, andando ad interessare 6 Water Supply Zone (WSZ) e una popolazione complessiva di 2.775 residenti<sup>42</sup>.

Il progetto ha previsto il coinvolgimento attivo dei principali **stakeholder del territorio** (Enti locali/ASL/ARPA/Autorità di Bacino distrettuale) attraverso incontri di condivisione nelle principali fasi realizzative e l'attivazione di un Accordo di collaborazione scientifica con l'**Istituto di Geoscienze e**

<sup>42</sup> Censimento dei "Centri e nuclei" ISTAT 2011, ultimo disponibile.



**Georisorse del CNR di Pisa** per lo svolgimento di uno studio di approfondimento sull'idrogeologia-geochimica delle sorgenti di Santa Fiora, condotto nel corso del 2020.

Con questo progetto AdF ha acquisito il Know How necessario allo sviluppo dello strumento di pianificazione secondo le previsioni dalla **nuova Direttiva UE 2020/2184** sulla qualità delle acque potabili, attraverso la messa a punto di una metodologia per la descrizione del contesto ambientale e delle infrastrutture di acquedotto funzionale alla successiva fase di valutazione del rischio, secondo un approccio di tipo FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

La definizione della metodologia e la sistematizzazione delle procedure operative ha permesso di estendere l'implementazione dello strumento di pianificazione ad altri sistemi idrici. Nel 2021 sono stati realizzati WSP sui sistemi idrici alimentati unicamente dal **ramo Nord della Dorsale Fiora** (per totali 16 WSZ e oltre **17.000 residenti**)<sup>42</sup>, secondo un programma pluriennale compreso anche nel Piano di Sostenibilità ACEA 2020-2024 (Macro-obiettivo 4 – Ambito d'azione 3). Alla fine del 2021 risultano realizzati PSA su 22 WSZ per una popolazione complessiva interessata pari a 5,1% dei residenti. Nel grafico è riportata la programmazione pluriennale per la realizzazione del PSA su tutti i sistemi idrici gestiti da AdF.



### 3.3 La depurazione e la fognatura

- GRI 102-15
- GRI 102-29
- GRI 102-43
- GRI 413-1
- GRI 413-2

Come detto in premessa di capitolo, la depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo.

AdF gestisce complessivamente 303 impianti di depurazione e fosse Imhoff sul territorio servito.

La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di depurazione prodotti.

I principali impianti di depurazione di AdF sono dotati di sistema di telecontrollo per il monitoraggio del funzionamento di tutte le apparecchiature e il controllo dei processi di depurazione.

<sup>42</sup> Censimento dei "Centri e nuclei" ISTAT 2011, ultimo disponibile.



Il volume annuo trattato complessivamente dagli impianti di AdF è di poco meno di 30 milioni di metri cubi di acqua. Di questa, una parte viene riutilizzata a fini irrigui chiudendo idealmente il ciclo dell'acqua iniziato con il prelievo dalle falde.

Come già rappresentato negli anni precedenti, ad oggi quella della depurazione è una situazione che continua a presentare alcune problematiche di sostenibilità.

Le attività di AdF concernenti il comparto fognario depurativo vengono da sempre sviluppate e condivise con gli stakeholder locali. Ciò avviene in maniera particolare all'atto della programmazione degli interventi con l'Autorità Idrica Toscana che è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011, oltre alle funzioni di controllo sull'attività di gestione ha specificatamente attribuito i compiti di programmazione e organizzazione del servizio idrico integrato.

A livello di individuazione del singolo intervento entrano in gioco gli specifici rappresentanti delle comunità locali che contribuiscono alla fase di analisi delle esigenze strategiche di sviluppo e di tutela del territorio per mezzo dei piani strutturali comunali (PSC) alla cui redazione il Gestore è spesso chiamato a dare contributi significativi circa lo stato delle infrastrutture e le capacità di trattamento residue degli impianti in essere.

Le Amministrazioni Comunali, infine, sono chiamate a valutare rischi, impatti e la sostenibilità degli interventi proposti accompagnando le varie fasi dell'iter progettuale che culmina nell'approvazione del progetto esecutivo e nella successiva realizzazione delle opere.

Attualmente sul territorio della Regione Toscana lo stato dell'arte in ambito normativo è rappresentabile facendo riferimento alle seguenti norme:

- L.R. 20/2006 e relativo regolamento attuativo D.P.G.R. 46/R/2008: riguardano gli scarichi a servizio di agglomerati di potenzialità minore di 2.000 ab.eq., prevedendo l'inserimento dei relativi interventi in un Accordo di Programma;
- D.P.G.R. 143/2015 "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della L.R. 20/2006 ed all'art. 19 ter del regolamento regionale n. 46R/2008. Approvazione", aggiornato con DGRT n°428 del 01.04.2019;
- L.R. 5/2016 "Disposizioni straordinarie per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue urbane in corpi idrici superficiali".

Si evidenzia inoltre come l'attuale assetto normativo costringa ancora tutte le aziende di gestione del Servizio Idrico Integrato ad operare, loro malgrado, in un contesto che si è reso evidente nella sua drammaticità a valle sia del censimento sullo stato di consistenza delle reti e degli impianti ricevuti in gestione dalle AIT (effettuato una prima volta in occasione del rinnovo delle autorizzazioni allo scarico dei depuratori nell'anno 2004 e che ha subito i dovuti aggiornamenti fino ad oggi), sia dell'entrata in vigore della modifica degli articoli 19bis e 19ter del D.P.G.R. 46/R/2008 così come modificato più volte nel tempo fino al 11 gennaio 2018 con d.p.g.r. n. 3/R.

In fase di censimento si è infatti certificato che molti impianti non erano strutturalmente in grado di rispettare i limiti di legge modificati a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 152/99 prima e del D.Lgs. 152/06 poi e moltissimi scarichi (specie a servizio di piccoli agglomerati) erano addirittura privi di depuratore. Il motivo principale di questa situazione è riconducibile al fatto che la "ricognizione", effettuata dalle AATO preventivamente all'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato non aveva valutato adeguatamente il grado di copertura del sistema delle fognature e dei depuratori ed il Piano d'Ambito era stato redatto antecedentemente all'entrata in vigore del D.Lgs. 152/99, che ha reso i limiti allo scarico maggiormente stringenti e di più difficile interpretazione rispetto alla previgente normativa.

Per questo motivo i gestori del Servizio Idrico Integrato si sono ritrovati a dover gestire - senza possibilità di verifica preventiva - un complesso di reti ed impianti che, in maggioranza, non erano in grado di rispettare le normative vigenti.

Per quanto riguarda gli scarichi di potenzialità superiore ai 2.000 ab.eq., AdF ha provveduto ad ottemperare ai dettami della L.R. 28/2010 prima e L.R.5/2016 poi, redigendo due Piani Stralcio con relativo cronoprogramma, approvato dall'AIT, sulla base del quale hanno trovato realizzazione numerosi interventi sia su impianti che su scarichi liberi. La L.R.28/2010, così come le autorizzazioni che ne scaturivano, è decaduta il 31.12.2015: poiché tutti i gestori del SII, tra cui anche Acquedotto del Fiora, non avevano potuto terminare tutti gli interventi previsti nel Piano Stralcio per cause, più volte documentate, non dipendenti dal gestore, la Regione Toscana, su iniziativa dei gestori stessi e dell'AIT, ha preso atto della situazione ed ha promulgato la L.R.5/2016. Tale norma prevede l'approvazione, da parte di AIT, di un "nuovo Piano Stralcio", sulla base di schede - compilate dai gestori - relative a ciascun intervento da iscrivervi. A valle dell'approvazione, da parte di AIT, del nuovo Piano Stralcio, AdF ha tempestivamente provveduto a richiedere tutte le Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) necessarie a Set-



tembre 2016; tali autorizzazioni sono ad oggi state tutte rilasciate e sono già stati terminati 6 dei 7 interventi previsti nel nuovo Piano Stralcio (Realizzazione del depuratore di Manciano, adeguamento del depuratore di Cipressi – Colle di Val d’Elsa, adeguamento del depuratore di San Giovanni Pitigliano, adeguamento depuratore esistente di Bagno di Gavorrano, adeguamento depuratore esistente di Badesse, completamento della rete fognaria e impianto di depurazione di Arcidosso).

Sono, al momento, in corso di esecuzione i lavori relativi al secondo lotto dell’intervento per il collettamento dei reflui generati dall’agglomerato di Montalcino al depuratore di Torrenieri.

Per quanto riguarda invece la situazione degli scarichi di potenzialità inferiore ai 2.000 a.e., è stato pubblicato sul BURT n°32 del 12.08.2015 il D.P.G.R. 143/2015 “Accordo di Programma per l’attuazione di un programma di interventi relativi al settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all’art. 26 della L.R. 20/2006 ed all’art. 19 ter del regolamento regionale n. 46R/2008. Approvazione”. A seguito dell’entrata in vigore di tale decreto, AdF ha tempestivamente provveduto a richiedere tutte le autorizzazioni per gli scarichi iscritti nei relativi allegati e ricadenti, quindi, nelle casistiche previste dagli artt. 19bis e 19 ter del D.P.G.R. 46/R/2008 e s.m.i.: ad oggi, la quasi totalità degli atti richiesti è stata rilasciata. Gli allegati di tale Accordo di Programma sono stati aggiornati con DGRT n°428 del 01.04.2019 e, alla luce dei contenuti di tale aggiornamento. AdF ha effettuato la revisione del proprio programma degli interventi da effettuare su tale categoria di scarichi con le opportune conseguenti istanze di modifica delle autorizzazioni in essere. Si fa presente, comunque, come le prescrizioni imposte risultino maggiormente gravose delle minime previste dalla normativa regionale e come ad alcune delle quali, come fatto più volte presente da questo gestore agli enti di controllo e ad AIT, sia difficile ottemperare per problematiche – principalmente di carattere patrimoniale - precedenti alla presa in carico della gestione del SII.

Si sottolinea, tuttavia, che pur operando in quadro estremamente gravoso come quello delineato AdF, nel corso degli anni precedenti, ha individuato e condiviso con le amministrazioni comunali interessate le soluzioni progettuali per tutti e 17 gli interventi di cui al cronoprogramma per gli scarichi di potenzialità inferiore ai 2000 a.e..

Infine, riguardo agli interventi non ricompresi negli accordi di programma, si segnala che a fine 2020 si sono conclusi i lavori per la realizzazione:

- Del nuovo depuratore a servizio delle località Borgo Carige e Poggetti, con una potenzialità di progetto

pari a 2.200 A.E., il cui processo di messa in funzione è avvenuto all’inizio del 2021;

- Del nuovo depuratore a servizio della località Pomonte nel comune di Scansano con una potenzialità di progetto di 250 A.E. il cui processo di messa in funzione è avvenuto a metà del 2021.

### 3.3.1 Le acque depurate

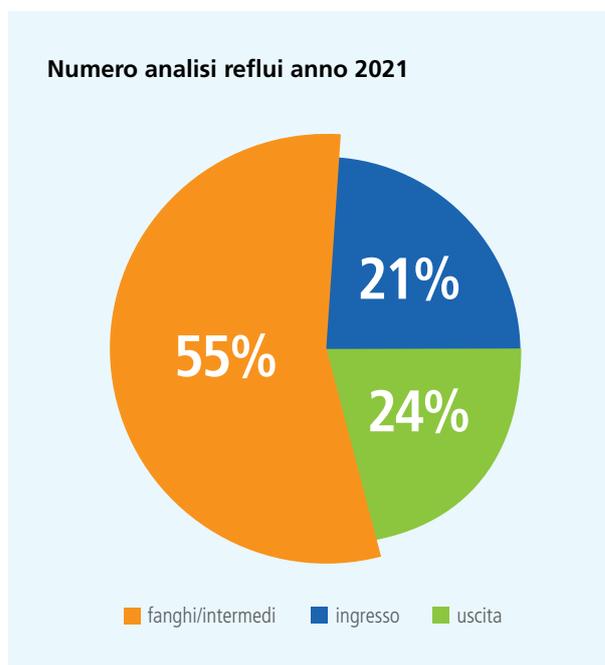
GRI 416-1      GRI 416-2

Parallelamente all’attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, AdF esegue i controlli sull’intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l’efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all’ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Nel 2021 AdF ha eseguito su acque reflue **7.372 prelievi** per un totale di **51.707 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo depurazione nel suo complesso.

Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli del triennio suddivisi per punto di prelievo:

	INGRESSO	USCITA	FANGHI/INTERMEDI	TOTALE
<b>2019</b>	1.475	1.601	4.228	<b>7.304</b>
<b>2020</b>	1.549	1.574	4.203	<b>7.326</b>
<b>2021</b>	<b>1.565</b>	<b>1.749</b>	<b>4.058</b>	<b>7.372</b>



L'ARPA Toscana, parallelamente al Gestore, effettua l'attività di controllo che ha lo scopo di valutare la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico e l'adeguatezza degli stessi al trattamento del carico inquinante in ingresso.

I risultati dei controlli (controlli delegati) degli impianti di maggiori dimensioni, ossia quelli con potenzialità superiore a 2.000 Ab/eq. o 10.000 Ab/eq. per gli impianti recapitanti in mare, vengono inseriti nel portale SIRA, dove viene effettuato il calcolo della percentuale di abbattimento degli inquinanti per ogni singolo depuratore secondo il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i al fine di poter valutare gli impatti dei singoli inquinanti sullo stato ecologico dei corpi idrici ed effettuare la valutazione correlata al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Le analisi hanno mostrato un **buon potere depurativo degli impianti** e una gestione sostanzialmente corretta. Infatti nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque reflue è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua depurata del **98,45%**; i casi di parametri non conformi sono stati **184** (sul totale di 11.872 parametri analizzati), quindi l'**1,55%** rispetto al totale di quelli analizzati.

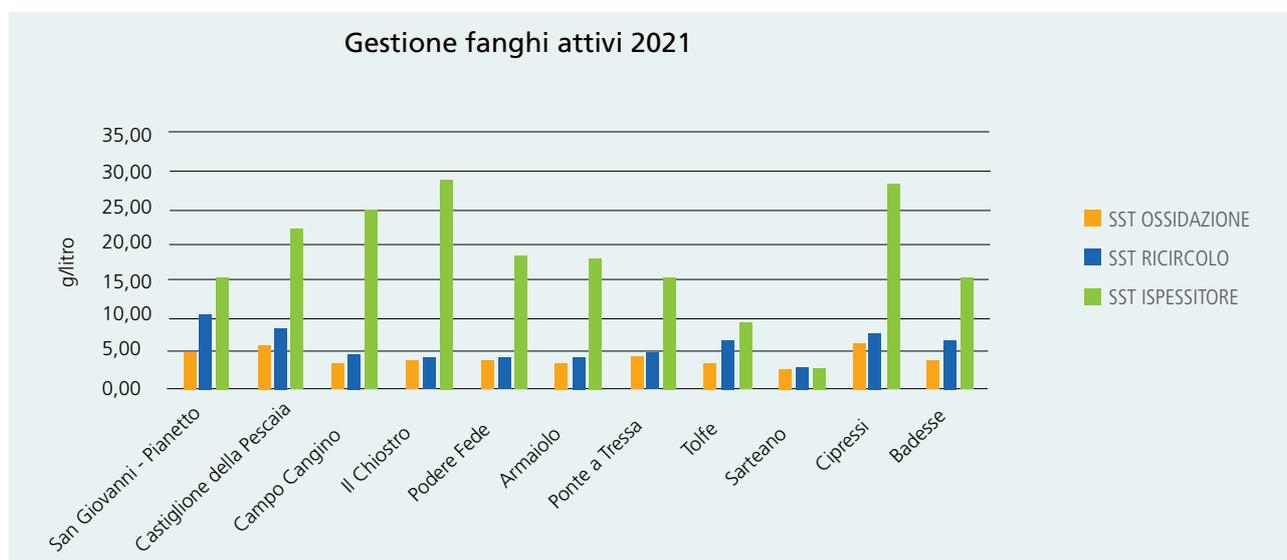
### 3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero



I controlli, che sui principali impianti vengono effettuati con cadenza quindicinale (settimanale sugli impianti con potenzialità di progetto maggiore di 50.000 A.E.), riguardano anche la linea di trattamento dei fanghi per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, che deve essere allontanato periodicamente nel rispetto delle normative vigenti. Questi controlli permettono di individuare situazioni che presentano criticità, oppure processi con buoni rendimenti che possano risultare *best practice* per adeguamenti o future realizzazioni.

Il rispetto della normativa non è il solo elemento da tenere in considerazione; va posta particolare attenzione anche a tutto il sistema relativo al trattamento delle acque reflue. Pertanto si è continuato a monitorare le performance degli impianti anche in relazione al carico inquinante effettivamente trattato. Considerato che il trasporto/smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane risulta una delle maggiori voci di costo del bilancio di AdF, nel 2021 sono proseguiti gli studi iniziati negli anni precedenti relativamente alle prestazioni e alle efficienze di trattamento delle sezioni fanghi per gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore o uguale a 5.000 a.e..

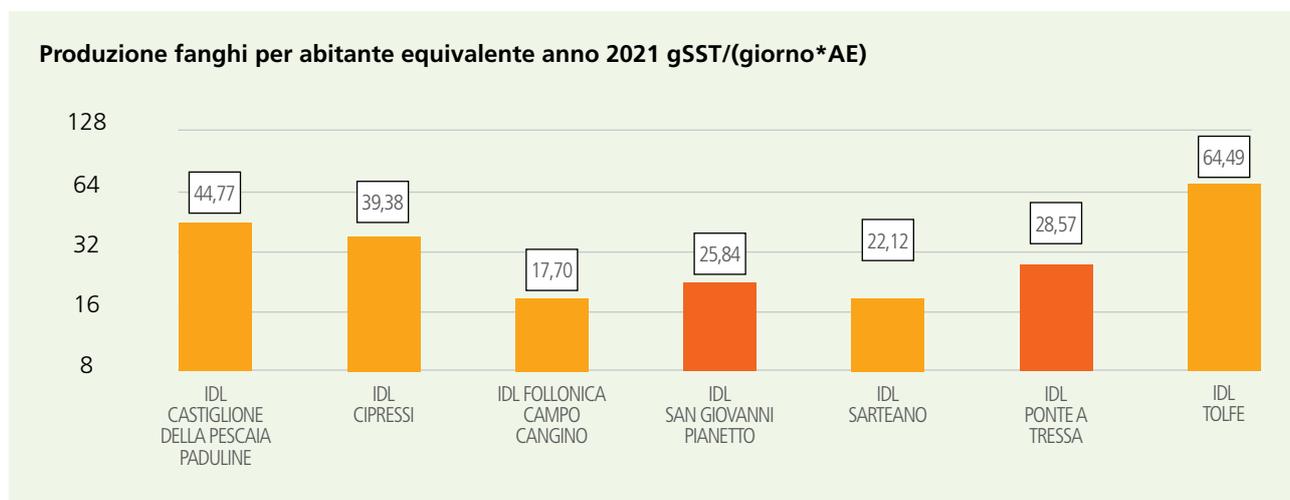
Il prospetto che segue riporta i parametri relativi alle linee fanghi dei principali impianti di depurazione.



Nel grafico si riporta, invece, la produzione specifica giornaliera di fango per gli impianti a fanghi attivi (con produzione di fanghi più significative) che si attesta su valori spesso inferiori ai 40-70 gSST/giorno per abitante equivalente riportati in letteratura.



Si evidenzia il basso valore del parametro relativamente al depuratore di Tressa dove è stato attivo un sistema di idrolisi termochimica per la riduzione dei fanghi di supero fino al primo semestre 2021 contemporaneamente all'attivazione dell'impianto di idrolisi termochimica di Grosseto.



Attualmente la sezione di disidratazione è considerata quella sulla quale concentrare i maggiori sforzi per ottenere la riduzione dei volumi di fanghi da inviare allo smaltimento. Viene posta particolare attenzione alla percentuale di secco nel fango, raggiunta tramite l'utilizzo dei decantatori centrifughi. Per l'anno 2021 sono state prodotte, presso gli impianti gestiti, 6.238 tonnellate di fango palabile (contro le 7.237 del 2020, le 8.975 del 2019, le 8.508 del 2018 e le 11.289 del 2017) con una percentuale media di sostanza secca pari al 25,6%, in leggera flessione rispetto al 26,2% del 2020 e al 27,4% del 2019, a causa dei nuovi assetti della linea fanghi, che hanno richiesto una messa a punto del processo. I dati del secco sono comunque sempre notevolmente migliori rispetto al 24,7% del 2018 e del 23,2% del 2017). L'incremento della percentuale di secco degli ultimi anni è da ricondurre al completamento di alcuni interventi di sostituzione del parco centrifughe con *decanter* di ultima generazione ad alte prestazioni e alla maggiore attenzione riservata al processo di disidratazione dei fanghi. Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti nell'ultimo anno dai principali impianti di depurazione in gestione da parte di AdF.



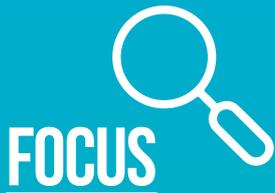
Dal punto di vista operativo, il 2021 è stato caratterizzato **dall'avvio della piattaforma di trattamento dei fanghi dell'impianto di San Giovanni a Grosseto**, ossia del principale impianto di AdF. L'impianto rinnovato è stato inaugurato a maggio 2021 e successivamente è stata avviata la sezione idrolisi termochimica con la fase di test dell'intero processo dei fanghi, dapprima con il fango prodotto dal solo impianto di San Giovanni e poi con quello conferito da alcuni altri impianti, tra i quali principalmente Ponte a Tressa (Siena) e Follonica. Con la realizzazione completa della piattaforma sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto, dove subiranno un **trattamento completo di riduzione e valorizzazione energetica** consistente nell'idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica con produzione di bio-gas. Vedi focus di seguito.

L'ulteriore diminuzione della produzione totale di fanghi rispetto al 2020 (che aveva già visto una notevole riduzione della produzione, grazie alla dismissione dei letti di essiccazione), è dovuta proprio all'avvio della nuova sezione di idrolisi termochimica all'impianto di Grosseto, che ha anche compensato l'aumento dovuto alla chiusura della sezione di idrolisi termochimica – ormai non più necessaria – della produzione dei fanghi presso l'impianto di Ponte a Tressa, aumento visibile nella tabella seguente.

**FANGHI PRODOTTI DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI SIENA (TRESSA) nel periodo 2013-2021**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
(t/anno)	<b>4.728</b>	<b>4.576</b>	<b>3.157</b>	<b>1.279</b>	<b>1.282,80</b>	<b>1.283</b>	<b>1.354</b>	<b>1.188</b>	<b>1.886</b>
Rid. %	-	<b>-3,21</b>	<b>-33,23</b>	<b>-72,95</b>	<b>-72,87</b>	<b>-72,86</b>	<b>-71,36</b>	<b>-74,88</b>	<b>-60,10</b>





## II PROGETTO DI CENTRALIZZAZIONE E RIDUZIONE FANGHI

### Il nuovo impianto di trattamento di Grosseto – San Giovanni



Il 18 maggio è stato inaugurato il nuovo impianto di depurazione di Grosseto: sostenibilità ambientale, innovazione, applicazione concreta dei principi dell'economia circolare sono i punti cardinali che hanno orientato l'investimento complessivo di 16 milioni sull'impianto situato in località Pianetto. Un progetto focalizzato sull'upgrade della linea fanghi e la cui realizzazione, iniziata a maggio 2020 e proseguita a ritmo serrato per un anno, ha arricchito il territorio di un depuratore green e all'avanguardia, dotato delle più moderne tecnologie, a bassissimo impatto ambientale, autosufficiente a livello energetico e che permette il riutilizzo dell'acqua derivante dal processo depurativo. Si tratta di un importante investimento che contribuisce alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 n. 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture), aggiornando l'impianto esistente e rendendolo più sostenibile, n. 12 (Consumo e produzione responsabili) permettendo in modo sostanziale la produzione di rifiuti e n. 13 (Lotta contro il cambiamento climatico) rafforzando la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima.

The poster features the logos of ADF (Acquedotto del Fiore) and the ACEA group. The main title is 'UN NUOVO DEPURATORE PER GROSSETO' with the subtitle 'la seconda vita dell'acqua'. The central graphic is a stylized globe with icons for a lightbulb, a water drop, a recycling symbol, and a leaf. At the bottom, it states 'INAUGURAZIONE DEL DEPURATORE SAN GIOVANNI MARTEDÌ 18 MAGGIO 2021'. Social media handles and the website 'fiora.it' are listed at the very bottom.

L'intervento è stato finalizzato a ridurre il volume dei fanghi prodotto, migliorandone la qualità e riducendo complessivamente i costi di gestione, con conseguente beneficio nell'impatto sull'ambiente e in applicazione concreta dei principi dell'economia circolare. Il nuovo processo di trattamento fanghi ridurrà in modo ulteriore e drastico i volumi dei fanghi da smaltire in percentuale variabile dal 60% al 70% rispetto al passato, grazie a un trattamento brevettato di lisi termochimica che faciliterà la degradazione e, come conseguenza, la separazione solido/liquido. Grazie ai lavori effettuati si prevede inoltre di recuperare, da un processo di digestione anaerobica, la fonte energetica (biogas) per l'autosostentamento del processo, nonché di riutilizzare una parte delle acque depurate dall'impianto come alimentazione del sistema antincendio, applicando i principi della sostenibilità e dell'economia circolare. Infine, le nuove opere realizzate in sostituzione di alcune strutture ormai obsolete guardano con particolare attenzione alla sicurezza sia degli operatori che dei visitatori. Il rinnovato depuratore a fanghi attivi prende spunto dalle necessità emerse negli ultimi anni di gestire il sempre più complesso processo di smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione dei reflui civili. In particolare, nella nuova

## GLI STAKEHOLDER BENEFICIARI DELL'INTERVENTO SARANNO



**AMBIENTE**



**COLLETTIVITÀ E  
COMUNITÀ LOCALI**



**SOCI**



**GENERAZIONI FUTURE**



**TERRITORIO**

sezione di trattamento fanghi si prefigge l'obiettivo, adottando soluzioni tecnologiche altamente specialistiche e innovative, di ridurre il volume e il peso. Questa tecnologia, già sperimentata da AdF nel comune di Siena presso l'impianto di Ponte a Tressa, ha dimostrato anche un miglioramento del processo della sezione di ossidazione biologica, in quanto migliora le caratteristiche di sedimentabilità del fango, con un beneficio diretto sulla qualità del refluo scaricato. Inoltre, con l'integrazione del processo di digestione anaerobica e di cogenerazione, questo impianto avrà anche l'autonomia energetica grazie all'energia sostenibile autoprodotta.

Nella realizzazione del progetto sono stati coinvolti a vario titolo istituzioni e attori del territorio, quali la Regione Toscana, gli Enti locali, AIT.

Inoltre grazie ai lavori effettuati si prevede di recuperare, da un processo di digestione anaerobica, la fonte energetica (biogas) per l'autosostentamento del processo, nonché di riutilizzare una parte delle acque depurate dall'impianto come alimentazione del sistema antincendio, applicando i principi della sostenibilità e dell'economia circolare.

Si tratta di un progetto innovativo e a basso impatto ambientale, i cui investimenti mirano a minimizzare il ricorso a risorse naturali: attraverso il reimpiego di scarti e scarichi nel corso del processo di produzione, riconsegnerà acqua pulita all'ecosistema, recuperando così energia e materia. Inoltre, il trasporto del fango allo stato disidratato e liquido dagli impianti minori del territorio servito verso l'impianto di San Giovanni, non comporterà un aumento del traffico su gomma complessivo.



### 3.3.3 Gli scarichi industriali

Acquedotto del Fiora effettua inoltre i controlli degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive (scarichi industriali), che sono allacciate alla propria rete attraverso specifiche analisi. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

### 3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione

GRI  
303-4

GRI  
303-2

Le acque depurate dai **303 impianti di depurazione** (gestiti ed attivi almeno in un periodo dell'anno 2021) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

(mc/anno) <sup>43</sup>	2018	2019	2020	2021
Acque scaricate in corsi d'acqua superficiali	29.009.303	30.313.498	27.051.962	28.223.168
Acque riutilizzate <sup>44</sup>	50.701	47.507	55.753	79.464
Acque scaricate in mare	105.970	115.921	142.889	60.633
Acque immesse in sub-irrigazione	15.841	17.120	18.215	18.215
<b>TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE<sup>45</sup></b>	<b>29.181.815</b>	<b>30.494.046</b>	<b>27.268.819</b>	<b>28.381.480</b>

Attualmente i trattamenti depurativi utilizzano svariate tecnologie di trattamento delle acque, ma la maggior parte delle acque reflue (circa il 90%) perviene ad impianti che utilizzano la tecnologia a fanghi attivi.

L'Azienda è comunque impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

Tipologia impianto	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE (MC)*	VOLUME ACQUE TRATTATE (%)
FANGHI ATTIVI	120	26.081.445	91,896%
PERCOLATORI	7	1.201.956	4,235%
BIODISCHI	2	172.843	0,609%
FITODEPURAZIONI	7	149.287	0,526%
SUB-IRRIGAZIONI SUL SUOLO	6	12.772	0,045%
FILTRO ANAEROBICO	1	851	0,003%
PERCOLAZIONE AEROBICA	3	99.619	0,351%
SUB-IRRIGAZIONE DRENATA	1	26.395	0,093%
TRINCEA DRENANTE	1	1.703	0,006%
TRAT. PRIMARI (IMHOFF, BIOLOGICHE ETC..)	155	634.610	2,236%
<b>TOTALE IMPIANTI</b>	<b>303</b>	<b>28.381.480</b>	<b>100%</b>

(\*) Si segnala che i dati riportati in tabella, relativi all'anno 2021, sono stati oggetto di stima sulla base delle percentuali di volumi di acque trattate nel 2020, non essendo ad oggi disponibili dati definitivi. Tali dati, pertanto, potranno essere oggetto di rettifica nella prossima rendicontazione in linea con i valori definitivi che saranno comunicati all'Autorità Idrica Toscana.

<sup>43</sup> I dati sono arrotondati.

<sup>44</sup> Le acque riutilizzate non possono essere impiegate nel SII, ma vengono vendute per usi industriali.

<sup>45</sup> Dalle verifiche effettuate sulle analisi delle acque potabili distribuite da AdF è risultato che i campioni dell'anno 2020 con residuo fisso > 1.000 mg/l sono risultati 6 (4 nel distretto depurativo di Follonica e 2 in quello di Monterotondo Marittimo). Considerato che i valori medi nell'anno dei suddetti parametri sono ampiamente inferiori ai 1.000 mg/l si può assumere che questi superamenti siano occasionali e che lo scarico di tutti gli impianti AdF sia da ritenersi assimilabile all'acqua dolce.



Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità<sup>46</sup>, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno **buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti**<sup>47</sup>, andando a **migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente**.

(t/anno)	2018	2019	2020	2021
COD <sub>out</sub>	594	603	585	597
COD <sub>in</sub>	8.765	8.120	9.172	7.734

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2018	Media dei valori (mg/l) 2019	Media dei valori (mg/l) 2020	Media dei valori (mg/l) 2021
BOD <sub>5</sub>	8,3	7,6	7,2	8,8
COD	35,0	35,7	36,6	36,0
SST	9,1	8,5	8,6	12,1
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	10,4	8,5	10,0	9,0
AZOTO	16,5	16,5	19,0	16,3
FOSFORO	2,8	3,0	3,5	3,3

Parametro	Media dei valori (%) 2018	Media dei valori (%) 2019	Media dei valori (%) 2020	Media dei valori (%) 2021
100x(BOD <sub>in</sub> - BOD <sub>out</sub> )/BOD <sub>in</sub>	96,4	96,9	97,2	96,0%
100x(COD <sub>in</sub> - COD <sub>out</sub> )/COD <sub>in</sub>	93,2	92,6	93,6	92,1%
100x(SST <sub>in</sub> - SST <sub>out</sub> )/SST <sub>in</sub>	95,7	94,6	96,6	94,1%
100x(NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub> - NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>out</sub> )/NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub>	76,9	81,1	79,7	81,7%
100x(PO <sub>4</sub> -3IN - PO <sub>4</sub> -3OUT)/PO <sub>4</sub> -3IN	57,8	57,7	53,5	55%

### 3.4 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2021

GRI  
102-12

AdF opera in un territorio molto ampio che copre circa il 33% della Toscana, ma con una densità di popolazione tra le più basse d'Italia. L'Azienda gestisce oltre 2.700 impianti (di cui oltre 300 impianti di depurazione), alcuni dei quali si trovano all'interno di siti di interesse comunitario o in parchi naturali, e oltre 10mila chilometri di rete. Nonostante caratteristiche territoriali oggettivamente complesse per la gestione di un servizio a rete, con il suo operato, AdF contribuisce all'alto numero di riconoscimenti, come bandiere blu, bandiere arancioni, guide blu, e spighe verdi, ottenuti da questo territorio. Molti Comuni facenti parte del territorio gestito da AdF anche per il 2021 si confermano virtuosi e attenti alla sostenibilità ambientale e lo confermano i tanti

<sup>46</sup> Impianti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE.

<sup>47</sup> I principali parametri per valutare la qualità delle acque sono i BOD (Biochemical Oxygen Demand) e COD (Chemical Oxygen Demand). Gli abbattimenti di BOD e COD sono correlati alla quantità di ossigeno nell'acqua: un'acqua poco inquinata ha un più alto livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti che sottraggono ossigeno e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua.

BOD<sub>5</sub>: la richiesta biochimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti ad opera di microrganismi aerobici.

COD: la domanda chimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua. SST (Solidi sospesi totali): rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo e comprende quelle che si sedimentano e le particelle di dimensioni inferiori che non sedimentano. Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile in quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, causando fenomeni di eutrofizzazione. Le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili della risorsa.



riconoscimenti ambientali ottenuti (**Guida blu**, il meglio del mare e dei laghi in Italia; **Bandiera Blu**; **Bandiera Arancione**; **Spiga verde**; **certificazioni EMAS**) a seguito di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, per qualità delle acque, gestione dei rifiuti, educazione, certificazione, informazione e una serie di criteri flessibili legati alla cura ambientale.

**AdF festeggia questi riconoscimenti insieme alle amministrazioni comunali del territorio, con le quali si impegna al fine di preservare la risorsa acqua, perseguendo obiettivi volti alla tutela della qualità e dell'equilibrio quantitativo di tutto il ciclo idrico, nonché la protezione dell'ambiente e degli ecosistemi connessi ai corpi idrici.**

Per l'ottenimento delle certificazioni un territorio deve dimostrare di rispettare determinati criteri "green". Ad esempio la **Guida blu** viene assegnata in base a criteri principalmente ispirati alla qualità dell'ambiente in generale e alla buona gestione del territorio. La **Bandiera Arancione** è un marchio di qualità turistico-ambientale conferito dal Touring Club Italiano ai piccoli comuni dell'entroterra italiano (massimo 15.000 abitanti) che si distinguono per un'offerta di eccellenza e un'accoglienza di qualità ed il suo ottenimento si basa anche su criteri legati alla tutela dell'ambiente. La **Spiga Verde** riconosce ad un intero territorio l'impegno a voler trovare e conservare un equilibrio tra ambiente, società ed economia e questo si traduce in un progetto condiviso in cui il Comune, gli agricoltori, le aziende, le associazioni, i singoli cittadini e i turisti stessi, diventano soggetti attivi per la sua realizzazione. Tra gli indicatori selezionati per comporre il Questionario "Spighe Verdi", ci sono anche quelli relativi alla qualità dell'acqua, tra i quali gli indicatori relativi all'esistenza e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione.

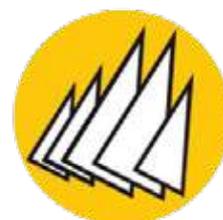
Infine per quanto riguarda la **Bandiera Blu**, il riconoscimento conferito dalla FEE (Foundation for Environmental Education) alle località costiere europee che dimostrano di garantire una conduzione sostenibile del territorio collegata all'attenzione e alla cura per l'ambiente. La bandiera viene consegnata per due meriti: la bandiera blu delle spiagge certifica la qualità delle acque di balneazione e dei lidi, mentre la bandiera blu degli approdi turistici assicura la pulizia delle acque adiacenti ai porti e l'assenza di scarichi fognari. Tra i criteri di valutazione la qualità delle acque di balneazione e l'efficienza della depurazione, evidentemente connessi e collegati alla gestione del SII sono criteri imperativi. Per quanto riguarda la depurazione, solo località con impianto di depurazione almeno con trattamento secondario possono procedere nel percorso di valutazione. In particolare, inoltre, non vengono prese in considerazione località che non abbiano almeno l'80% dell'allaccio in fognatura delle acque reflue, dell'intero territorio della località candidata.

Alcuni grandi impianti con potenzialità superiore ai 2.000 Ab/eq., sono dislocati lungo la fascia costiera e le loro acque depurate possono influire sulla qualità balneare monitorata attraverso i controlli di Arpat. Grazie ad una attenta gestione della filiera depurativa, al costante monitoraggio dei dati di processo, e ai tempestivi interventi in situazioni di avaria degli impianti, i Comuni che si affacciano sul mare possono vantarsi di aver ottenuto e di riuscire a mantenere costantemente la Bandiera Blu.

L'Azienda è impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

AdF fornisce inoltre la documentazione alle amministrazioni locali e agli Enti di controllo per le verifiche e le necessarie rendicontazioni ambientali, come ad esempio la **certificazione EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme). I dati forniti sono quelli relativi ai consumi idrici, alle perdite, alle analisi e alla qualità delle acque potabili e alle analisi sulle acque depurate.

Nel 2021 i Comuni che si sono guadagnati questi importanti riconoscimenti sono rappresentati nella cartina che segue.





# LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

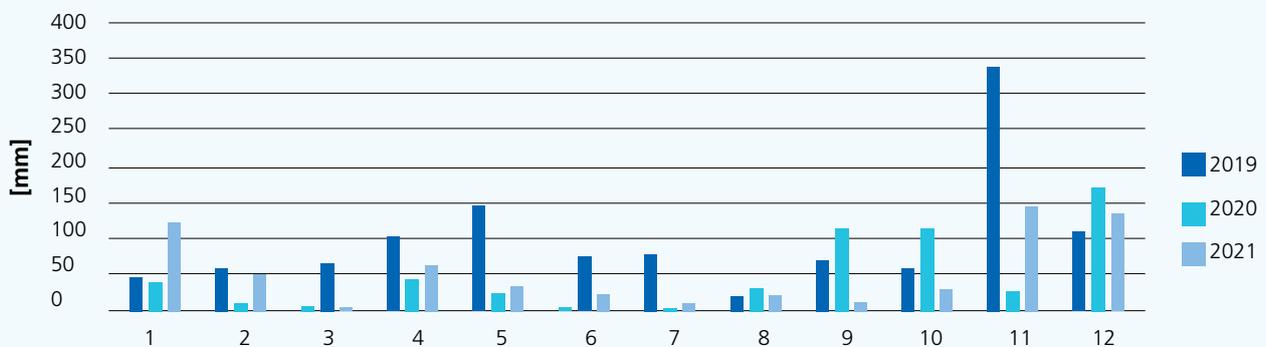
## 3.5 AdF e i cambiamenti climatici



Il Servizio Idrico Integrato si pone **due diverse metodologie nell'affrontare le responsabilità ambientali che derivano dagli odierni cambiamenti climatici**: la prima consiste nel monitorare gli effetti dei possibili periodi siccitosi sul fabbisogno potabile e degli eventi alluvionali sui sistemi fognari e depurativi; la seconda valuta l'impatto dell'utilizzo delle risorse e riserve idriche nell'ottica di sostenibilità dei prelievi e di compatibilità delle acque restituite all'ambiente. Entrambe le azioni vengono svolte su una prospettiva di breve termine, mediante azioni gestionali, ed una di medio-lungo termine, mediante specifiche progettualità.

Nell'ottica della prima metodologia d'azione sul breve termine, è stata costantemente monitorata la piovosità del 2021 mediante l'acquisizione dei dati di tutti i pluviometri afferenti al Settore Idrologico Regionale ricadenti nel territorio gestito da AdF. È da rilevare in questo ambito che l'andamento pluviometrico del 2021 è stato caratterizzato da prolungati periodi con deficit idrico evidente sia rispetto al periodo 2020 che 2019. Tutto questo ha determinato anche rispetto al valore di pioggia cumulato una sensibile riduzione dell'afflusso totale di precipitazioni idriche.

### Pioggia mensile [mm] media su intero ATO



### Pioggia annuale [mm] media su intero ATO



Nel 2021 in AdF è stato implementato un sistema di raccolta dati che permetta di analizzare e integrare informazioni anche di natura diversa:

- portate, pressioni ma anche misure di qualità della risorsa idrica (PH, Conducibilità, Redox, Torbidità, Ossigeno) dal telecontrollo aziendale;
- dati fratimetrici, idrometrici e pluviometrici resi disponibili online dal Servizio Idrogeologico della Regione Toscana;
- dati relativi ai consumi delle utenze in telelettura;
- consumi energetici degli impianti aziendali.

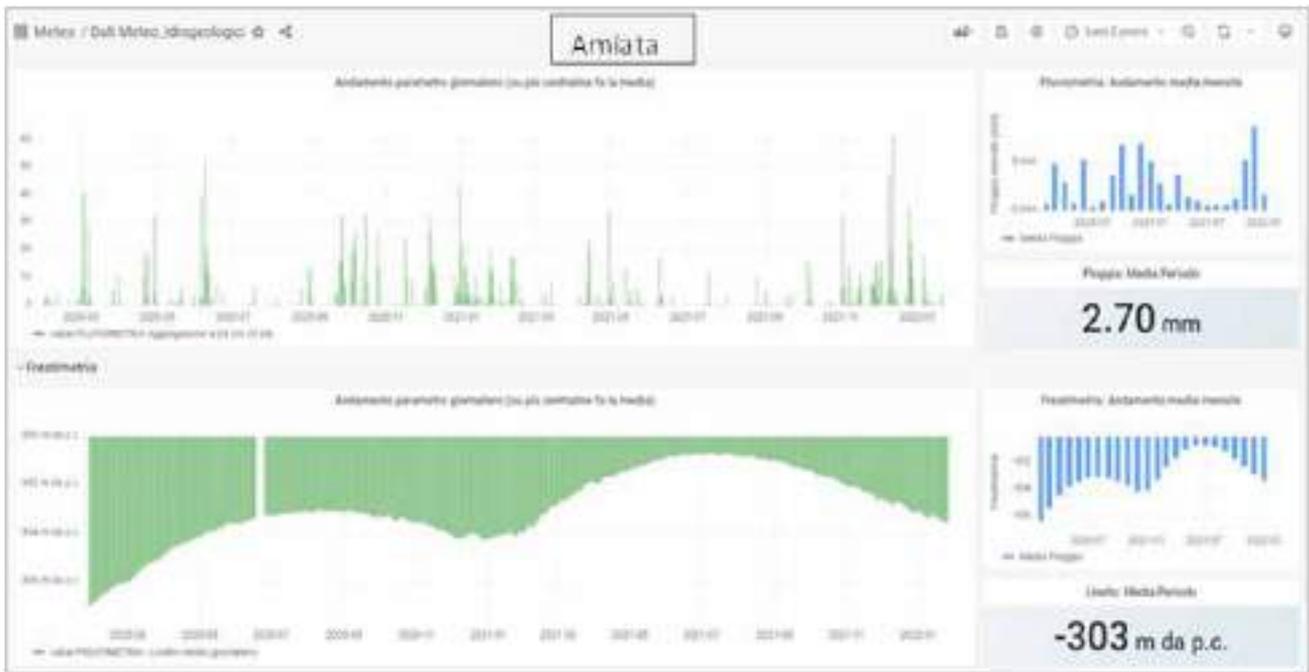
L'obiettivo è stato quello di poter creare *dashboard* che consentano di monitorare e correlare tra loro grandezze fisiche anche non omogenee, ma che possano avere un impatto sui vari settori di *business* (Gestione, Tutela della Risorsa Idrica, Commerciale). Le dashboard sono state realizzate mediante l'utilizzo del *software* Grafana.

Per quanto concerne gli aspetti relativi alla Tutela della Risorsa Idrica e gli effetti dei cambiamenti climatici, integrati i dati di monitoraggio messi a disposizione online dal Settore Idrologico Regionale sono stati integrati in cruscotti di controllo appositamente realizzati per il controllo delle fonti di approvvigionamento gestite da AdF. In tali cruscotti i dati pluviometrici e freaticometrici possono essere messi in relazione con la portata naturale delle fonti per fornire uno strumento anche di tipo previsionale. A titolo esemplificativo si riporta il cruscotto in cui i livelli freaticometrici misurati al piezometro rappresentativo della falda della pianura di Follonica - Scarlino (piezometro La Botte) sono mostrati assieme ai dati di pioggia.

A causa della scarsità di eventi piovosi che ha caratterizzato tutto il 2021, a fine anno i livelli delle falde idriche della costa maremmana risultano aver recuperato solo in parte gli abbassamenti estivi, riportandosi spesso valori inferiori a quelli di inizio 2020. Anche i valori minimi registrati nel 2021 sono stati più bassi rispetto a quelli del 2020, con decrescita che si è protratta fino al mese di novembre per assenza di piogge dal periodo estivo.

L'incompleto recupero dei livelli di falda degli acquiferi costieri, in considerazione dei cicli pluriennali di disponibilità delle sorgenti dell'Amiata che mostrano un *trend* di decrescita a partire da luglio 2021, mette i sistemi idrici alimentati dalla dorsale Fiora, in uno stato di maggiore attenzione per l'anno 2022. Anche per l'acquifero dell'Amiata si riporta il cruscotto di monitoraggio dei livelli freaticometrici dei piezometri di riferimento (piezometro Davide Lazeretti) e dei dati di pioggia.



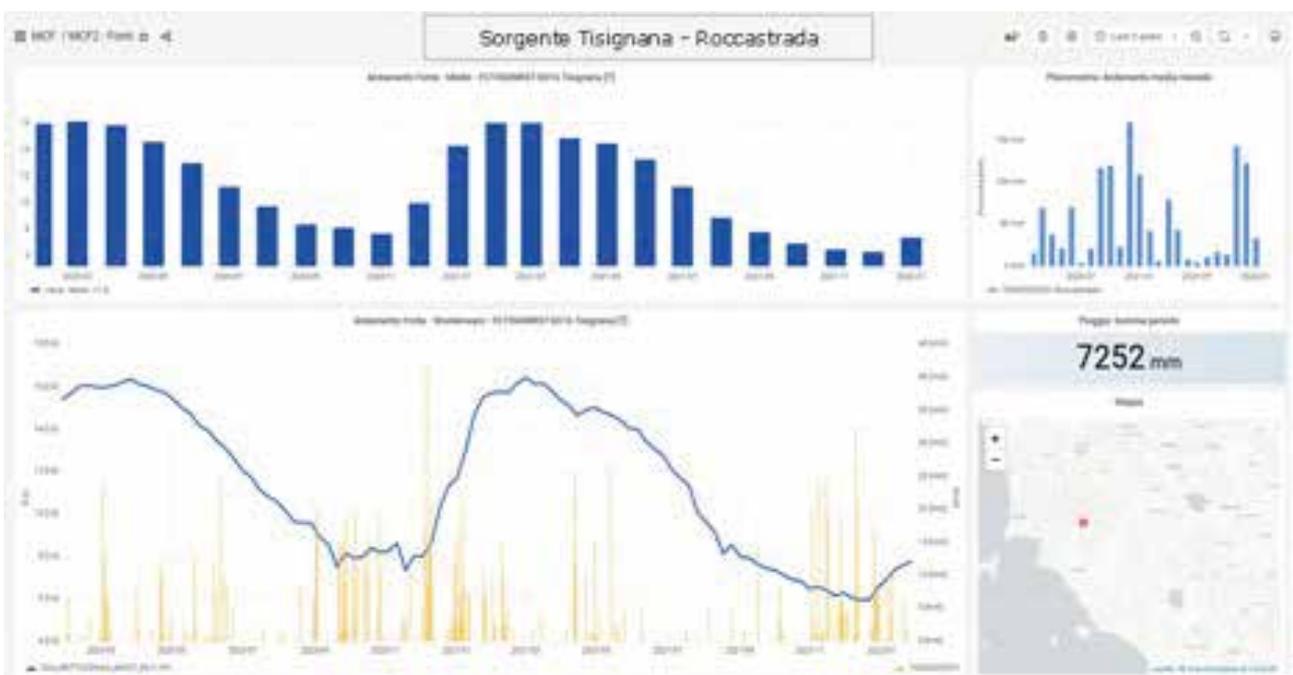


## Monitoraggio delle fonti

GRI  
303-1

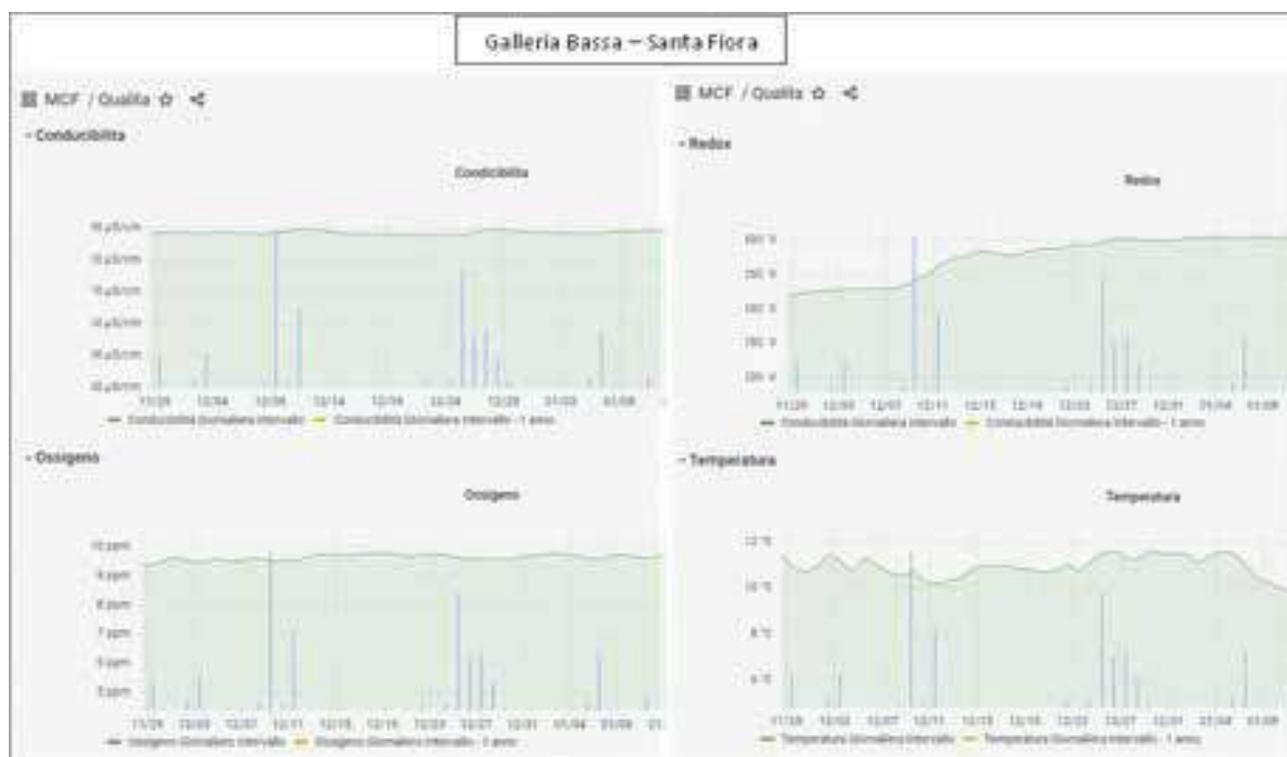
Le *dashboard* di controllo e monitoraggio di cui sopra hanno compreso sezioni specifiche dedicate alle fonti approvvigionamento, sia dal punto di vista quantitativo che da un punto di vista qualitativo.

Per quanto riguarda l'aspetto quantitativo per ogni fonte è stato individuato il pluviometro di riferimento fra quelli gestiti dal Servizio regionale in modo da mettere in relazione la portata naturale di ogni fonte con il regime di pioggia locale su un orizzonte di tempo selezionabile.



È anche sulla base delle informazioni raccolte ed integrate nei cruscotti di cui sopra che, con cadenza trimestrale, viene dato aggiornamento ad un documento di valutazione della previsione annuale di condizioni di emergenza idrica (“Situazione prevedibile Stato approvvigionamento idropotabile ex Piano operativo di Emergenza”), condiviso con lo *stakeholder* di riferimento (AIT), in cui sono riportate le criticità per “siccità” (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti.

Per quanto riguarda gli aspetti qualitativi sono state integrate le misure acquisite con il telecontrollo aziendale da sensori che consentono di monitorare alcuni parametri indicatori. Nel 2021 AdF ha realizzato la prima fase di un **progetto di monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento con strumentazione on-line**. Al momento sono state sottoposte a monitoraggio le prime 8 fonti di approvvigionamento, che complessivamente forniscono circa il 68% della risorsa idrica distribuita da AdF. Fra queste sono comprese le sorgenti di Santa Fiora e in particolare il monitoraggio avanzato del parametro Arsenico nelle acque della sorgente Galleria Alta, attraverso un analizzatore di elevato livello tecnologico sperimentato nel 2020. L’installazione di sistemi di misura *on-line* e l’acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell’acqua e consente di attivare sistemi di **Early Warning**, previsti nei nuovi indirizzi in materia di sicurezza della qualità dell’acqua potabile indicati dalla recente **Direttiva EU 2020/2184**. Attraverso i cruscotti di cui sopra è possibile integrare i dati qualitativi rilevati con informazioni di tipo quantitativo e con le informazioni meteorologiche e idrogeologiche. I grafici seguenti mostrano alcuni dei parametri qualitativi monitorati per la sorgente Galleria Bassa assieme ai dati delle precipitazioni medie giornaliere.



D’altro canto non si sono registrati eventi alluvionali significativi con effetti importanti sulla funzionalità dei sistemi fognari e depurativi.

Nel quadro della seconda metodologia d’azione, sempre sul breve termine, è stato rinnovato l’impegno per l’individuazione e riduzione delle perdite idriche di rete come evidenziato nella tabella seguente in cui sono riportati gli investimenti sui capitoli di ricerca perdite e distrettualizzazione.

ID INTERVENTO PIANIFICATO	TITOLO INTERVENTO PIANIFICATO	VALORE INVESTIMENTO ANNUO (LORDO CONTRIBUTI) 2021
MI_ACQ06_06_0193	Distrettualizzazione reti di distribuzione e installazione sistemi di controllo delle pressioni	626.036,6 €
MI_ACQ04_06_0074	Ricerca perdite	378.491,1 €



A questo risultato si affiancano il consolidamento della gestione dei parametri di caratterizzazione e controllo del sistema pozzo e sorgente attraverso il potenziamento della reportistica ed il monitoraggio da telecontrollo e quello sulla efficienza dei processi depurativi, parametro ben descritto dal macroindicatore M6 definito dalla RQTI di cui alla Del. 917/17 ARERA, il quale mostra un miglioramento progressivo e costante.

In prosecuzione a quanto già descritto nella precedente rendicontazione sono proseguite le attività inerenti al progetto denominato Schema Montedoglio centro mediante il quale la zona delle Crete Senesi e parte della città di Siena saranno collegate al grande omonimo invaso posto sul Fiume Tevere nella zona di Sansepolcro (AR). Gli attuali prelievi dalle falde sotterranee di questo territorio potranno essere quindi destinati alle sole situazioni di emergenza e una parte della risorsa proveniente dal Monte Amiata potrà essere convenientemente indirizzata verso i territori più prossimi alla montagna ma sui quali sono presenti problematiche sia quantitative che qualitative. Si tratta di un'opera dal costo complessivo di circa 25 Mln€ che realizzerà una grande adduttrice di oltre 30 km. Ad esso si accompagnano altri interventi di interconnessione tra schemi idrici che porteranno ad una maggiore resilienza a fronte dei cambiamenti climatici in atto, come, ad esempio, lo schema della Val di Paglia che congiungerà i comuni di San Casciano dei bagni e di Cetona alle risorse del Monte Amiata.

Altri interventi aventi l'obiettivo di ridurre lo stress sulle falde idriche delle zone costiere e del Chianti sono oggetto di un progetto che vede coinvolti la Regione Toscana e l'AIT finalizzato alla actualización del Piano strategico degli approvvigionamenti già contenuto nel piano d'ambito. AdF insieme agli altri gestori della Toscana ha sottoscritto un protocollo d'intesa per la redazione congiuntamente a istituti di ricerca di un master plan per l'utilizzo delle risorse idriche a scopo potabile.

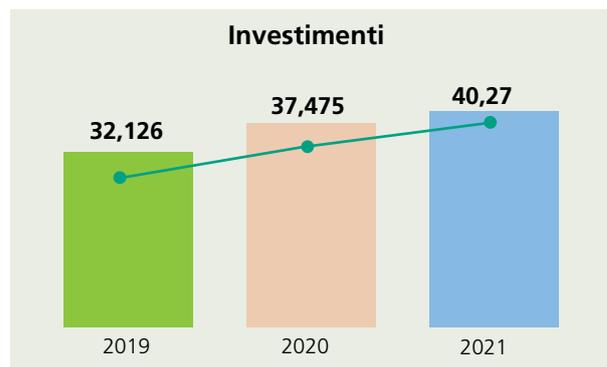
## 3.6 Gli investimenti

GRI  
201-2

GRI  
201-4

Gli investimenti realizzati dal Gestore al 31/12/2021 sono complessivamente pari a circa **40,27 Mln€**, corrispondenti a circa **oltre 100€ per abitante residente**, risultando oltre 4,1 Mln€ superiori a quanto previsto dal Programma degli Interventi (PdI) approvato dall'Autorità Idrica Toscana, e di cui 2,6 Mln€ di contributi.

Di seguito gli investimenti che il Gestore ha realizzato nel triennio 2019-2021, per un totale di oltre **110,10 Mln€**.



Per l'anno 2021 l'ammontare complessivo sopra indicato è stato realizzato – come mostra il grafico a torta che segue – per circa il **58% nel settore acquedotto**, **l'12% nel settore fognatura** e **il 18% nel settore depurazione**. Il rimanente 12% è stato riservato a **progetti inerenti all'organizzazione del gestore**.



Di seguito viene illustrata la ripartizione degli investimenti in rapporto alle criticità del servizio idrico integrato così come definite dalla Determina ARERA del 29 marzo 2018 n.1/2018 DSID. Come già anticipato con la Determina Arera 02/2016 ed ancor prima con il Piano d'Ambito dell'Autorità Idrica Toscana, l'Autorità nazionale e l'EGA intendono finalizzare le risorse disponibili verso interventi che rispondano a problematiche oggettive del servizio definendo e misurando mediante una serie di indicatori (KPI) lo stato di tali criticità nel tempo.

Nel **settore acquedotto** AdF ha realizzato importanti investimenti finalizzati alla riduzione delle perdite e dei costi

di manutenzione attraverso interventi di bonifica e soprattutto di potenziamento delle condotte di adduzione dalle sorgenti del Monte Amiata per mettere in sicurezza i territori sulla costa e quelli della zona sud della Provincia di Siena soggetti ad una elevata stagionalità degli utenti. Inoltre, è stato avviato il procedimento per la redazione di un Piano di Sicurezza dell'Acqua (WSP) avente per oggetto la principale struttura adduttrice in gestione e cioè la dorsale Fiora che alimenta 24 dei 28 comuni facenti parte della provincia di Grosseto.

Sono stati distrettualizzati circa 324 km di rete attraverso l'installazione di punti di misura necessari a facilitare la determinazione del bilancio idrico, ad ottimizzare la ricerca perdite e ad incrementare la quantità d'acqua contabilizzata agli utenti.

Attraverso una programmazione costante e condivisa sono stati realizzati 70 interventi di bonifica sulle reti di acquedotto di distribuzione ammalorate attraverso i quali sono stati sostituiti circa 35 km di reti e oltre a 13 km sostituiti con interventi non programmati.

Sulle condotte di adduzione è stato eseguito un intervento di manutenzione straordinaria della condotta dorsale in loc. Ansedonia per mettere in sicurezza i distretti idraulici del Comune di Monte Argentario; nella stessa zona è stato effettuato il potenziamento della condotta di collegamento tra il pozzo Camerone e il serbatoio di Poggio Olivetone. Nel Comune di Montalcino è stato eseguito un primo stralcio dei lavori per il potenziamento della condotta adduttrice dalla sorgente del Vivo per mettere in sicurezza i distretti nel territorio in oggetto e garantire un aumento del volume emunto soprattutto nel periodo estivo in cui possono verificarsi problemi di carenza idrica. Nel Comune di Radicofani sono stati eseguiti dei lavori di potenziamento della condotta di adduzione dalla sorgente dell'Ermicciolo verso i territori della Val d'Orcia soggetti frequentemente a interruzioni di servizio e carenza idrica.

Contestualmente per mettere in sicurezza zone soggette a scarsità idrica AdF ha iniziato la progettazione e la realizzazione di opere strategiche per reperire risorse alternative e di migliore qualità, tra queste la realizzazione di una vera e propria dorsale di adduzione della risorsa idrica denominata "Acquedotto Anello Senese" per attingere alla risorsa idrica dell'invaso artificiale di Montedoglio situato in provincia di Arezzo fra i nei comuni di Pieve Santo Stefano, Sansepolcro, Anghiari e Caprese Michelangelo, realizzando una dorsale di collegamento che attraversi la Val di Chiana per arrivare al Comune di Rapolano Terme, risolvendone così il grave deficit idrico, per poi dirigersi verso le Crete senesi e la Val d'Arbia toccandone le principali località, attualmente alimentate unicamente dalla dorsale che collega le sorgenti del Vivo d'Orcia a Siena.

È inoltre continuato l'impegno di AdF, funzionale all'adempimento del DM 93/2017 per il rinnovo del parco contatori di utenza, attraverso la sostituzione con dispositivi in telelettura che al 31 dicembre registra 35.168 unità, a cui si aggiungono 3.518 nuove pose.

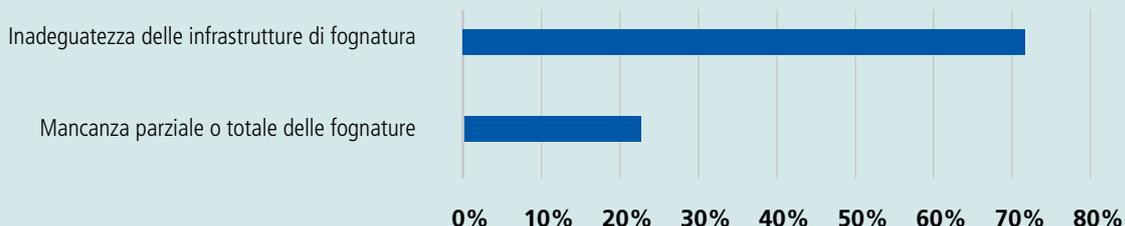


Nel **settore fognatura** sono stati bonificati circa 2,6 km di rete attraverso bonifiche programmate e reattive. Considerato che la gran parte delle reti fognari risultano miste sono stati realizzati, in sinergia con i Comuni, interventi di separazione per minimizzare le criticità in occasione di eventuali eventi piovosi.

Proprio con la volontà di mettere in sicurezza da eventuali eventi meteorologici dovuti a precipitazioni abbondanti il centro abitato di Follonica sono stati affidati i lavori di realizzazione di una stazione di sollevamento e separazione delle fognature per un costo di circa 3 Mln€, che verranno realizzati tra il 2022 e il 2023.



### Ripartizioni investimenti settore fognatura per criticità

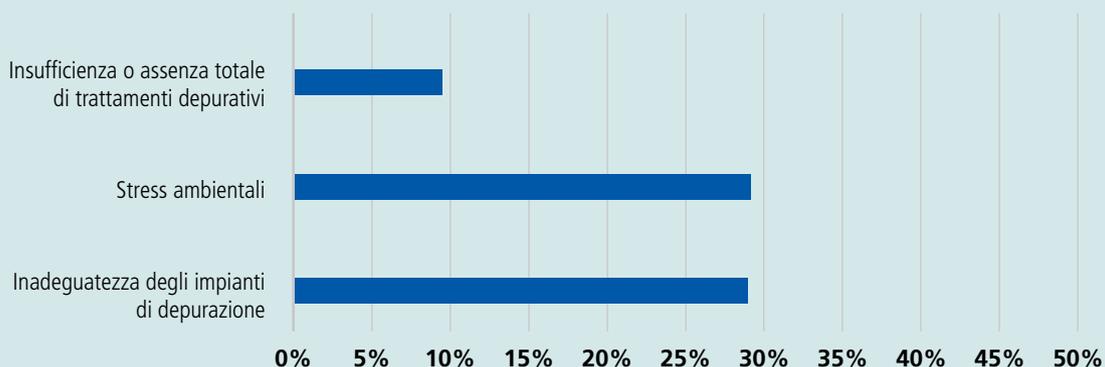


Inoltre in questo settore sono in corso i lavori per la realizzazione di un collettore con il quale verranno convogliati al depuratore di Torrenieri gli scarichi della zona nord del capoluogo di Montalcino per una potenzialità di 3.050 AE. L'investimento totale ammonta ad un importo pari a 4 Mln€ e si concluderà alla fine del 2022. Questo intervento insieme alla realizzazione del Lotto I concluso nel 2017 permetterà il superamento dell'ultima infrazione comunitaria per il trattamento degli scarichi > 2000 AE ad oggi esistente per AdF.

Nel **settore depurazione** sono in fase di ultimazione i lavori di adeguamento degli impianti ex L.R 28/2020 – Piano Stralcio, depuratore di Bagno di Gavorrano nel Comune di Gavorrano e di Badesse nel Comune di Monteriggioni e sono conclusi i lavori di realizzazione del nuovo impianto Arcidosso, soddisfacendo il pre-requisito 3 previsto all'art. 22 della RQTI.

Inoltre a seguito dell'elaborazione nel 2020 di tutti gli studi di fattibilità, sono stati redatti i progetti definitivi per la realizzazione dei lavori di adeguamento o realizzazione ex novo degli impianti e collettori fognari necessari per il trattamento degli scarichi con un carico compreso tra 200 AE e 2.000 AE mediante i trattamenti appropriati previsti dal "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al Settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della l.r. 20/2006 e all'art. 19 ter del d.p.g.r.46/R/2008". Tra questi sono stati consegnati i lavori per l'adeguamento dell'impianto di Montiano nel Comune di Magliano.

### Ripartizioni investimenti settore depurazione per criticità



Tra le opere strategiche di AdF si evidenzia che, nel rispetto delle pianificazioni, relativamente al progetto complessivo della realizzazione di una piattaforma centralizzata di raccolta e trattamento dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione gestiti, è stato concluso e messo in funzione il lotto riferito al trattamento mediante idrolisi termo-chimica. Risulta inoltre in fase di progettazione e di autorizzazione il secondo lotto funzionale che prevede la costruzione di una sezione di digestione anaerobica dei fanghi con produzione di biogas mediante il quale produrre l'energia necessaria al processo di idrolisi e cedere alla rete elettrica l'eventuale eccesso.



Inoltre nel 2021 circa 1 Mln€ è stato destinato per i lavori di sicurezza degli impianti affinché gli operatori possano effettuare quanto necessario con la massima tranquillità.

Si evidenzia inoltre l'impegno del Gestore per il miglioramento dei propri servizi informatici attraverso l'implementazione delle evolutive della nuova piattaforma informatica SAP, sui moduli che riguardano tutti gli ambiti aziendali, tecnici, commerciali e amministrativi.

Altrettanto importante è stato l'impegno di AdF sul tema della **decarbonizzazione** attraverso la **promozione dell'efficiamento energetico**, della **produzione di energia da fonte rinnovabili** e della **mobilità sostenibile**. Infatti nel 2021 AdF ha impegnato oltre 400 mila€ per l'esecuzione di lavori di efficientamento energetico presso l'impianto di sollevamento idrico "Saltatoi" di Sarteano al fine di ridurre i consumi energetici e ha individuato altri 9 impianti energivori da sottoporre a diagnosi energetica sui quali programmare altri investimenti in efficienza energetica. Inoltre sono stati stanziati circa 280 mila€ per la realizzazione di 2 impianti fotovoltaici, uno da 186 kW al depuratore di Grosseto e l'altro da 58 kW al depuratore di Ponte a Tressa, per i quali nel 2021 è stato conferito l'incarico di progettazione. Con lo stesso obiettivo, AdF per rafforzare e incrementare l'utilizzo dei veicoli elettrici aziendali ha ampliato la propria infrastruttura di ricarica installando nuovi dispositivi presso il magazzino di Renaccio a Siena e il magazzino al depuratore di Grosseto.

Come noto alcuni investimenti sono oggetto di **contributi pubblici** a fondo perduto che permettono di ridurre, seppur minimamente, il peso della tariffa.

Purtroppo anche nel 2021, a fronte di una previsione di circa 4,8 Mln€ di contributi incassabili ne sono stati registrati la metà per un importo totale di 2.558.674 € (per il dettaglio si veda il Bilancio d'esercizio 2021).

La declinazione delle azioni per gli investimenti previsti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) da parte dei Ministeri competenti ha portato alla definizione nel 2021 di tre linee d'intervento per le quali sono state avviate le procedure per l'attribuzione dei relativi finanziamenti. In particolare sono state declinate le linee M2C4-4.1 "Interventi per la resilienza dei sistemi acquedottistici", M2C4-4.2 "Riduzione delle perdite e digitalizzazione delle reti", M2C4-4.4 "Fognatura e depurazione". A queste si è aggiunta, quasi inaspettatamente, la linea M2C1-1.1C che ha inserito negli investimenti per il trattamento dei rifiuti anche i fanghi di depurazione. Sulla base del piano strategico definito lo scorso anno congiuntamente ad AIT, AdF ha quindi predi-

sposto una serie di progettualità che sono state presentate o sono in via di presentazione ai Ministeri competenti.

Il contesto di riferimento per tali progettualità è stato appunto il Piano strategico redatto con AIT. Tale piano del valore complessivo di oltre 700 Mln€ prevede le seguenti azioni:

- collegare l'attuale sistema a invasi idrici capaci di mitigare la carenza di risorsa in periodi siccitosi accumulandola in quelli piovosi;
- adeguare le dorsali descritte ed integrarle con nuove in modo da poter trasportare la risorsa in funzione non solo dei bisogni ma soprattutto della sua disponibilità;
- riutilizzare l'acqua proveniente dai depuratori nelle principali zone costiere per gli usi diversi dal potabile il cui maggior fabbisogno avviene nel periodo estivo in concomitanza con il turismo balneare;
- ammodernare le attuali infrastrutture di distribuzione della risorsa e di collettamento dei reflui.

La linea 4.1 suddetta ha già espletato le relative istruttorie al cui termine sono state selezionate 2 opere proposte da AdF:

- Montedoglio Centro, cui è stato assegnato un finanziamento di 5 Mln€;
- Raddoppio della capacità di compenso per la riduzione delle interruzioni di servizio del comprensorio delle Colline Metallifere (Massa Marittima – Monterotondo), cui è stato assegnato un finanziamento di 2,8 Mln€.

Al vaglio del Ministero competente è il progetto di realizzazione di una piattaforma per il trattamento dei fanghi di depurazione provenienti dagli impianti dell'ATO 6 "Ombro-ne". Si è in attesa della pubblicazione del relativo bando per la presentazione di un progetto inerente alla riduzione delle perdite e la digitalizzazione delle reti.

### **3.6.1 Innovazione tecnologica e digitalizzazione in ambito ICT** *(Information and Communication Technologies)*

I principali capitoli degli investimenti di AdF 2021 sono **digitalizzazione, innovazione, cloud e sicurezza** ed hanno in comune l'obiettivo di voler traguardare azioni concrete di sostenibilità.

La Digitalizzazione è il processo che permette di abilitare l'innovazione attraverso l'integrazione delle nuove tecnologie. Grazie all'innovazione, AdF sta migliorando in efficienza aziendale e abbattimento di costi e razionalizzazione delle risorse.

La **Digital Transformation** ha interessato tutta l'azienda, basandosi principalmente su:

- aggiornamento infrastruttura IT;



- nuovi applicativi;
- creazione/ottimizzazione della rete di informazioni e processi in azienda;
- raccolta, analisi e conservazione dei dati aziendali.

Solo un'azienda che sia stata precedentemente digitalizzata può avere la mappatura completa e il monitoraggio in tempo reale delle proprie attività e performance. Per rendere operativa la digitalizzazione in AdF si è trasformato il modello di business: da analogico a digitale. Gli investimenti IT del 2021 sono stati dedicati allo **sviluppo di un modello di business digitale e alla costruzione di un'infrastruttura IT flessibile**, adattabile alle necessità del momento. Un altro ingrediente fondamentale per la riuscita del progetto di digitalizzazione è la preparazione ed alfabetizzazione di tutto il personale all'utilizzo dei nuovi strumenti forniti.

Digitalizzare processi e documenti implica una profonda revisione del modo in cui si lavora. Non si tratta solo di adottare tecnologie innovative, ma si deve puntare alla **semplificazione**.

Si tratta quindi di una trasformazione culturale e metodologica del modo di lavorare: ottimizzare, semplificare, accelerare e rendere più agili tutte le attività aziendali per accorciare le distanze tra dipendenti, stakeholder, clienti e fornitori, oltre che per individuare nuove opportunità e nuovi modelli di business sostenibili.

Una volta digitalizzati, i processi possono essere anche **automatizzati**, delegando parti di essi a intelligenza artificiale e software, consentendo all'azienda di liberare risorse umane, finanziarie e materiali per dirottarle sulle attività a maggior valore.

La pandemia e l'emergenza coronavirus hanno accelerato questa trasformazione e la consapevolezza che la digital transformation è necessaria, inevitabile ed essenziale per garantire la continuità del business.

La digitalizzazione ha i suoi tempi e i suoi metodi e va pianificata come un'evoluzione graduale, accompagnata con un piano di change management che coinvolge attivamente tutto il personale. Spesso sono proprio le criticità e le situazioni d'emergenza il pungolo che scatena il bisogno di superare la consuetudine facendo leva sull'innovazione.

A seguire alcune iniziative rilevanti legate ad investimenti 2021 di cui sopra.



### Smart working & coworking

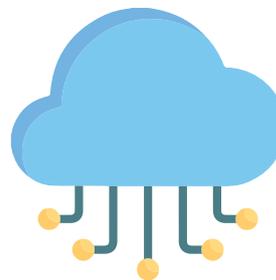
La nuova mentalità di *digital transformation* presuppone anche un nuovo modo di lavorare: *smart working* e *co-working*. Conciliare, innovare e competere. Sono questi

i tre diversi obiettivi, apparentemente antitetici, dello *smart working* che si configura come un nuovo approccio all'organizzazione aziendale, in cui le esigenze individuali del lavoratore si contemperano, in maniera complementare, con quelle di AdF.



### Estensione Agile Business Hub

Contestualmente allo *smart working*, il piano strategico di AdF punta fortemente sull'evoluzione degli spazi lavorativi per guidare le suddette trasformazioni; ragion per cui sono stati incrementati gli spazi di *co-working* dove in particolare anche la sede di Siena è stata oggetto di tale cambiamento. Condivisione significa ottimizzazione delle risorse e sostenibilità.



### Cloud

AdF ha accelerato l'adozione di soluzioni Cloud sia per l'efficiamento della disponibilità dei sistemi che per la sicurezza. E' dimostrato che il cloud sia la soluzione più sostenibile per conservare l'enorme mole di dati che

produciamo. La virtualizzazione delle risorse nel cloud consente ad AdF di non accumulare macchine fisiche a favore delle macchine virtuali, diminuisce l'utilizzo degli hardware e quindi dei processi di manutenzione e permetterà future dismissioni in modo abbassare il fabbisogno energetico e quindi l'impronta ambientale. I servizi cloud offrono facilità d'uso e flessibilità di configurazione e dimensionamento, ma introducono al contempo nuovi rischi per la sicurezza dei dati. Applicazioni, dati e infrastruttura virtuale sono esposti sul Cloud anche ad un'ampia varietà di minacce e violazioni. Per questo motivo sono stati effettuati anche investimenti legati alla *cyber security*.

**WMS**

Una quota degli investimenti sostenibili di AdF nel 2021 è stata dedicata alla realizzazione di una piattaforma applicativa di Water Management System (di seguito "WMS" - sistema di gestione del ciclo idrico integrato), finalizzata a supportare il gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito "SII") nel tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo dell'acqua: dalla captazione alla restituzione all'ambiente, ottimizzando l'uso della risorsa, minimizzando le perdite e incrementando la qualità.

**WKM**

Un'altra quota di investimenti 2021 è stata dedicata sull'implementazione della nuova Piattaforma della Conoscenza, dove condividere e poter scoprire quei PLUS che permetteranno a tutti dipendenti di aggiungere valore alle attuali modalità di lavoro. Un repository di pillole, materiali informativi, strumenti digitali e procedure per mettere sempre più al centro la conoscenza aziendale, come supporto strategico per tutti i progetti e le iniziative che saranno al centro della trasformazione digitale di AdF. Snellire la gestione dei processi. Collaborare in modo efficace. Ottenere risultati di valore.

**Waidy Wow**

Notevoli sono stati gli sviluppi per l'applicazione "Waidy WOW" aggiungendo a quanto già fatto nel 2020 numerose nuove funzionalità e trasformazioni volte alla creazione di una community sempre più numerosa e con ideali pro-sostenibilità. In tal senso sono stati incrementati i numeri di punti idrici presenti sull'intero territorio nazionale passando da circa 6.000 a più di 50.000 punti idrici. È stata implementata la funzionalità dei percorsi per sviluppare un turismo eco-sostenibile improntato sulla valorizzazione del territorio pubblicizzando i numerosi punti idrici e l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica. L'utilizzatore è sempre più al centro dell'eco sistema "Waidy WOW" infatti può aggiungere altri punti idrici in modo da metterli a disposizione dell'intera community. Tutto questo attraverso una *user-experience* trasformata, più semplice e coinvolgente.

**Nuova piattaforma di CRM**

AdF, insieme al Gruppo Acea, ha scelto di investire in sostenibilità anche concentrandosi sulla nuova piattaforma CRM. AdF mette i clienti al centro e vuole soddisfare e superare le loro aspettative, orchestrando la collaborazione e le interazioni dei team intorno al loro profilo unico, per offrire un servizio clienti veloce, efficiente e personalizzato.

## 3.7 Le materie prime

Per la gestione del Servizio Idrico, e per far fronte ad obiettivi quali la qualità del servizio, la qualità dell'acqua distribuita e la qualità degli scarichi, presso gli impianti di acquedotto e depurazione vengono impiegati prodotti chimici.

Nella tabella seguente sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nell'ultimo triennio nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2018	2019	2020	2021	VAR% 2020/2021
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	220,28	200,12	217,55	267,40	23%
Antincrostante	t	13,90	8,00	9,90	46,81	373%
Acido cloridrico 30-32%	t	3,10	9,65	2,10	3,61	72%
Clorito di sodio 25%	t	4,40	3,00	4,25	3,48	-18%
Idrossido di sodio al 30%	t	6,17	22,21	3,80	2,92	-23%
Idrossido di sodio al 50%	t	-	16,92	-	-	-100%
Magnesio solfato eptaidrato	t	10,00	17,00	15,00	21,60	44%
Dolomite semicalcinata	t	9,00	6,00	21,00	-	-100%
Carbonato di calcio	t	9,00	6,00	-	8,50	-100%
Polifosfati alimentari	t	0,70	0,75	1,00	0,50	-50%



Permanganato di potassio	t	-	0,60	-	-	-100%
Carbone attivo granulare vergine	t	22,50	37,80	16,75	22,10	32%
Antracite granulare 1,6-1,5 mm	t			0,55		-100%
Sabbia quarzifera	t	-	-	4,15	-	-100%
Acido solforico al 50%	t	-	0,12	-	-	-100%
Acido solforico al 37%	t				0,60	-100%
Idrossido di Ferro granulare per dearsenificatori	t				42,00	-100%
Metabisolfito in polvere	t			0,10	0,10	0%
Anidride carbonica/Diossido di Carbonio	t	12,84	1,28	12,80	14,59	14%
Poliammine	t		0,15	0,18	0,10	-44%
Cloruro ferrico 40%	t	-	-	-	1,00	100%
Acido fosforico al 75%	t	-	-	2,70	-	-100%
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>311,89</b>	<b>329,60</b>	<b>309,13</b>	<b>434,31</b>	<b>40%</b>

Le variazioni (+40% rispetto all'anno precedente) del totale delle materie prime utilizzate per l'acquedotto dipendono in particolare dall'aumentata necessità per la disinfezione delle acque potabili, dall'incremento dell'utilizzo di sostanze disincrostanti presso gli impianti di potabilizzazione oltre all'effettuazione di interventi (a cadenza pluriennale) di sostituzione delle masse filtranti per gli impianti di dearsenificazione.

<b>PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>	<b>u.d. m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>VAR% 2020/2021</b>
Acido Cloridrico 33% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	-	-	-	300,47	100%
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	-	-	-	300,42	100%
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	-	-	-	185,04	100%
Acido Solforico 63% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	447,76	422,76	393,99	185,98	-53%
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	234,30	258,47	255,39	175,26	-31%
Idrossido di sodio 30% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	353,07	270,18	200,49	-	-100%
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	270,20	250,78	232,22	136,52	-41%
Polielettrolita in emulsione	t	76,65	112,20	91,35	140,93	54%
Ipcloclorito di sodio 14-16%	t	307,07	278,97	437,15	275,71	-37%
Acido peracetico	t	61,12	75,04	6,00	66,11	1002%
Policloruro di alluminio (PAC)	t	7,50	6,93	25,45	30,60	20%
Coagulate a base di idrossicloruro di alluminio	t	-	-	-	0,88	100%
Cloruro Ferrico 40%	t	-	3,96	48,12	79,55	65%
Nitrato di calcio (Nutriox)	t	-	21,00	27,00	39,00	44%
Antischiuma per impianti di depurazione	t	-	-	3,90	42,51	990%
Fluorescina sodica pura	t	-	-	0,01	-	-100%
Carbone attivo in polvere	t	-	-	-	0,30	100%
Flocculante organico	t	-	-	-	2,73	100%
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>1.757,67</b>	<b>1.700,29</b>	<b>1.721,07</b>	<b>1.962,00</b>	<b>14%</b>



Le variazioni più rilevanti che contraddistinguono le materie prime utilizzate per la depurazione riguardano i prodotti per l'idrolisi termochimica di Siena Ponte a Tressa (dismessa a luglio 2021) e a quella di Grosseto San Giovanni attivata progressivamente a partire da giugno 2021. Le altre variazioni significative dipendono dall'entrata a regime dell'utilizzo di nuovi prodotti (cloruro ferrico, polielettrolita), dall'attivazione dei nuovi impianti (antischiuma), nonché dalle minori necessità dovute alle mutate esigenze degli impianti.

### 3.8 I rifiuti

GRI 306-1

GRI 306-2

GRI 306-3

GRI 306-4

GRI 306-5

GRI 102-48

I rifiuti provenienti dal processo di depurazione delle acque reflue sono in massima parte fanghi disidratati, che vengono per la maggior parte inviati a recupero. Tra i rifiuti extra processo non si segnalano prodotti chimici significativi.

Nel corso del 2019 è stato superato il noto periodo di emergenza dello smaltimento fanghi, mentre nel 2020 sono presto sorte le inaspettate problematiche dovute al Covid-19 che, pur con qualche disagio non hanno influito in maniera rilevante sulla produzione e sul conferimento finale dei fanghi disidratati. Nell'ottica delle misure intraprese a favore della circolarità, a maggio 2021 è stata inaugurata la nuova piattaforma di trattamento dei fanghi presso il principale impianto gestito da AdF, ossia S. Giovanni a Grosseto. È stata infatti dismessa la vecchia sezione di idrolisi termochimica presso l'impianto di Ponte a Tressa (Siena), per avviarne a S. Giovanni una di maggiore capacità e tecnologicamente più avanzata, che ha iniziato a funzionare con la fase di test, dapprima con il fango prodotto dall'impianto, e successivamente con quello conferito da alcuni altri impianti. Al completamento della realizzazione della piattaforma, sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti di AdF, dove subiranno un trattamento completo di riduzione e valorizzazione energetica consistente nell'idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica con produzione di bio-gas.

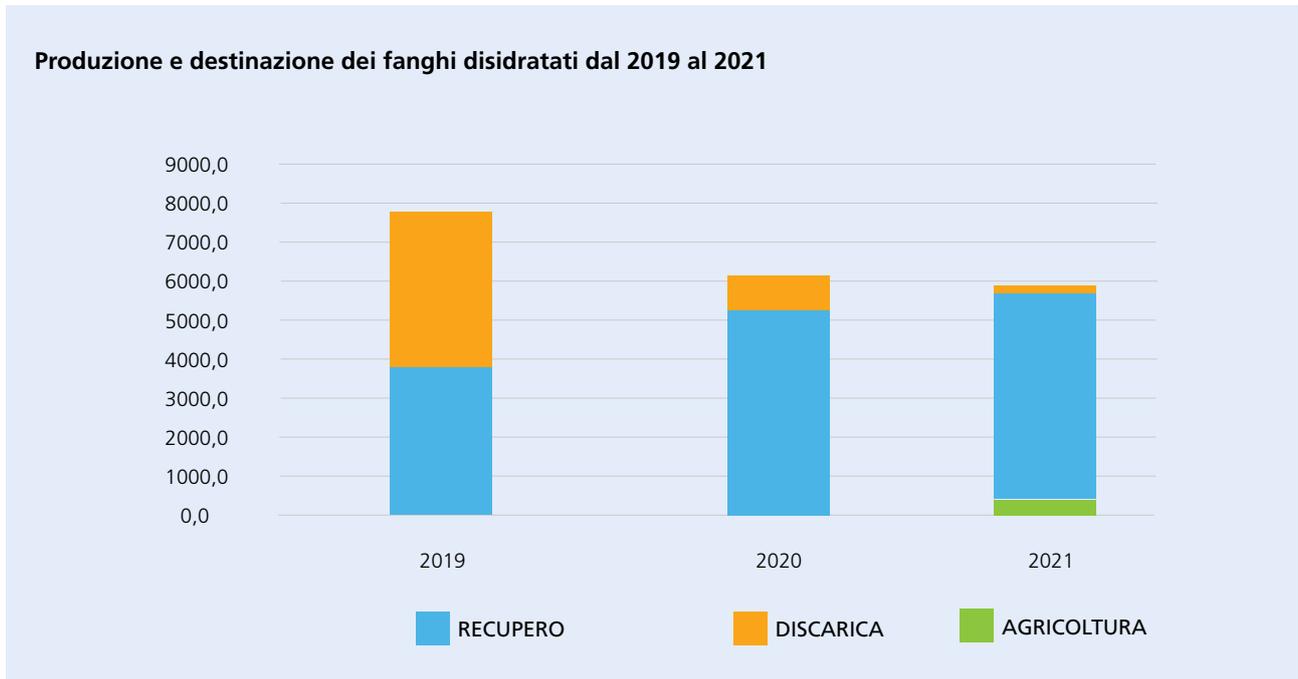
Ciò ha comportato, già nel 2020, una riduzione della produzione dei fanghi (oltre a quella già vista rispetto al 2019, dovuta principalmente alla dismissione dei letti di essiccamento). **Tutti i rifiuti prodotti da AdF**, sia derivanti direttamente dal processo, che prodotti come conseguenza di attività accessorie, sono stati **affidati a ditte autorizzate** al trasporto e all'accettazione finale, sulla base delle loro caratteristiche (tipologia, pericolosità o non pericolosità), in linea con quanto già svolto in passato. Il **monitoraggio dei rifiuti prodotti** avviene in primo luogo tramite i referenti dei siti di produzione che inviano all'unità di coordinamento le informazioni necessarie per la presa in carico dei rifiuti, sui registri informatizzati, tramite apposito software. Le informazioni raccolte, oltre ad essere utilizzate per la denuncia annuale dei rifiuti, vengono utilizzate anche come banca dati per il monitoraggio della produzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi nel corso degli anni.

Si riportano di seguito le tabelle riepilogative dei rifiuti prodotti da AdF negli anni 2019 – 2021.

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2019	2020	2021	D% 2021/2020
<b>Rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
<b>Fanghi di depurazione</b>	t	<b>8.975,390</b>	<b>7.292,300</b>	<b>6.957,07</b>	<b>-5%</b>
<b>Di cui: destinazione smaltimento</b> <i>(nel 2021 comprende anche i fanghi inviati a terzi con operazione R1 (termovalorizzazione, da GRI Standards: Rifiuti, 2020)</i>	t	3.953,200	787,24	768,36	
<b>Di cui: destinazione recupero</b> <i>(compreso il riutilizzo in agricoltura nel 2021 ed escluse le quantità inviate in R1 . v. nota sopra)</i>	t	5.022,190	6.505,06	6.188,710	
<b>Vaglio</b>	t	<b>307,770</b>	<b>265,89</b>	<b>344,710</b>	<b>+30%</b>
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	307,770	265,89	344,470	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	-	-	0,240	
<b>Sabbia</b>	t	<b>613,120</b>	<b>458,44</b>	<b>667,110</b>	<b>+46%</b>
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	556,940	65,23	230,180	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	56,180	393,21	436,930	
<b>Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>					
<b>Rifiuti pericolosi</b>	t	<b>18,271</b>	41,244	52,009	<b>+25%</b>
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	t	<b>421,210</b>	3017,466	499,193	<b>-83%</b>



La notevole produzione di rifiuti non pericolosi extra-processo nel 2020 era dovuta ai lavori per la realizzazione della nuova sezione di trattamento fanghi dell'idl S.Giovanni a Grosseto.



In **APPENDICE 5** un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).



## 3.9 Consumi energetici globali

GRI  
302-1GRI  
102-48

Nel 2021 il consumo energetico globale per AdF è stato pari a circa **446.189 GJ**, con un incremento del **1,5%** rispetto al 2020, dovuto principalmente al maggior consumo di energia elettrica e all'incremento di consumo di carburante per il trasporto. Infatti come si evince dalla tabella sottostante la porzione più rilevante dei consumi energetici deriva dall'energia elettrica (95,21%), che rappresenta il vettore energetico maggiormente utilizzato nell'ambito della gestione del SII, seguito dal gasolio con il 2,83%, utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi, e dal gas naturale con l'1,76%, impiegato principalmente nel processo di trattamento dei fanghi. Gli altri vettori energetici invece presentano un'incidenza marginale (< 0,5%).

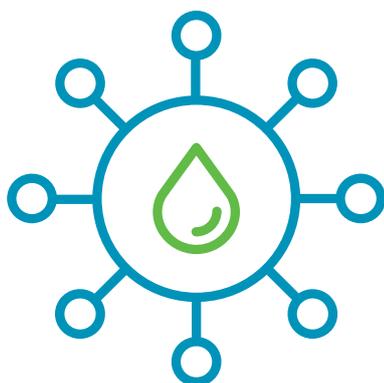
CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE						
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2020 <sup>48</sup>			2021 <sup>49</sup>		
	tep	GJ	%	tep	GJ	%
Gasolio	294,59	12.333,75	2,80%	302,10	12.648,18	2,83%
Benzine	0,49	20,57	0,00%	19,49	816,03	0,18%
Gas naturale	174,75	7.316,47	1,66%	187,04	7.830,88	1,76%
Energia elettrica acquistata	10.032,41	420.036,99	95,51%	10.146,09	424.796,35	95,21%
Energia elettrica da fotovoltaico	1,19	49,94	0,01%	2,34	98,06	0,02%
Energia termica da Geotermia	0,29	12,16	0,00%	0,00	0,12	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>10.503,72</b>	<b>439.769,87</b>		<b>10.657,06</b>	<b>446.189,61</b>	

Si precisa che per un confronto omogeneo i consumi sono stati espressi in termini di energia primaria riportandone sia la conversione in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) che in GJ (Giga Joule).

I fattori di conversione utilizzati per esprimere i vettori energetici in tep sono quelli proposti dalla FIRE.

I coefficienti di conversione dei consumi energetici da tep in GJ invece, sono quelli pubblicati sul portale dell'*Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile* (ENEA) nella sezione "*Contenuto di energia effettivo ed equivalenze nominali*" che fa riferimento alle pubblicazioni OECD/IEA<sup>50</sup>.

AdF, avendo un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 tep/anno, è soggetto all'obbligo di nomina del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (Energy Manager), nonché alla comunicazione annuale dei quantitativi consumati da inviare al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), ai sensi dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2014.



<sup>48</sup> I dati del 2020 (437.835,45 GJ) sono stati aggiornati a seguito dei conguagli ricevuti durante il 2021.

<sup>49</sup> I consumi del 2021 sono in parte stimati e in parte rilevate dalle fatture e/o dai misuratori e pertanto saranno oggetto di aggiornamento.

<sup>50</sup> <https://www.enea.it/it/seguici/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali>



### 3.9.1 L'energia elettrica



Il consumo di energia elettrica del settore idrico risulta prevalente rispetto a quello degli altri settori del S.I.I. (depurazione, fognatura) e dei servizi accessori (sedi e uffici). Nell'ultimo triennio si è comunque assistito ad una leggera riduzione dei consumi del comparto idrico rispetto a quello depurativo che invece ha segnato un leggero incremento.

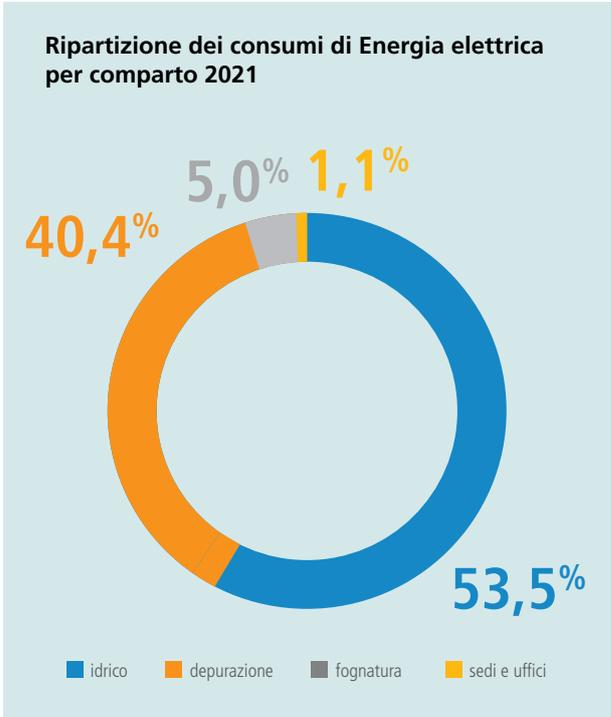
Per l'anno 2021, il 53% dei consumi di energia elettrica complessivi sono da attribuire al comparto idrico. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 40,4% al settore depurazione e per il 5% al settore fognatura.

Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico integrato (1,1%).

Il consumo totale di energia elettrica nel 2021 ha subito un **incremento di circa 1,13%** rispetto al consumo dell'esercizio precedente, dovuto quasi prevalentemente al comparto depurativo e fognario.

L'incremento di energia elettrica nel comparto depurativo è da imputare principalmente al revamping e alla messa in esercizio di nuovi impianti, avvenuta nel secondo semestre 2021, con l'obiettivo di aumentare e migliorare la capacità depurativa a beneficio dell'ambiente e del territorio.

Migliore è invece la situazione nel comparto idrico dove si è rilevata rispetto al 2020 una riduzione del consumo di energia elettrica dovuto, a parità di disponibilità della risorsa idrica dalle principali sorgenti, al contributo diretto generato **dall'intervento di efficientamento energetico**, eseguito su uno dei sollevamenti idrici più energivori di AdF, e al contributo indiretto dovuto alla significativa attività di ricerca e riduzione delle perdite che, insieme agli interventi di bonifica sulle reti idriche, hanno portato ad una riduzione della risorsa immessa in rete



CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL S.I.I. PER IL BIENNIO 2020-2021			
SETTORE DEL SII	TOTALE 2020 <sup>51</sup> [kWh]	TOTALE 2021 <sup>52</sup> [kWh]	Δ% 2020/2021
Acquedotto	29.512.851	29.020.887	-1,67%
Depurazione	21.151.307	21.920.624	3,64%
Fognatura	2.412.886	2.702.496	12,00%
Sedi e uffici <sup>53</sup>	572.214	613.140	7,15%
<b>TOTALE</b>	<b>53.649.258</b>	<b>54.257.147</b>	<b>1,13%</b>

<sup>51</sup> I dati del 2020 (53.402.184 kWh) sono stati aggiornati a seguito di congruagli ricevuti nel corso del 2021.

<sup>52</sup> I dati del 2021 possono essere oggetto di aggiornamento a seguito di possibili congruagli derivanti dall'attività di ricalcolo dei consumi da parte del Distributore di zona dopo aver sostituito diversi contatori elettrici.

<sup>53</sup> I consumi di energia elettrica di sedi e uffici includono anche il consumo per la ricarica dei mezzi elettrici.



### 3.9.2 L'intensità energetica

GRI  
302-3GRI  
102-48

In conformità a quanto prescritto dagli Standard GRI di riferimento, al fine di valutare le prestazioni energetiche dell'Organizzazione, si procede al calcolo degli indici di intensità energetica rapportando i consumi energetici ad un parametro specifico dell'Organizzazione stessa. Tali indicatori, insieme al consumo totale di energia, aiutano a quantificare l'efficienza dell'Organizzazione e a confrontarla con quella di altre aziende.

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA PER IL TRIENNIO 2018-2020				
RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA <sup>54</sup>	u.m.	2019	2020	2021
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,10	1,00	0,97
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato <sup>55</sup>	GJ/A.E.	0,509	0,543	0,546
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	12,37	10,91	12,12
<b>Consumo energetico globale per numero di utenze attive</b>	<b>GJ/utenze attive</b>	<b>1,284</b>	<b>1,201</b>	<b>1,203</b>

A partire da questo ciclo di rendicontazione si è voluto rivedere la definizione del *numero di utenze attive*, utilizzato nel calcolo dell'indice di intensità energetica, in modo tale da poter ottenere una maggiore accuratezza nel normalizzare i consumi energetici globali di AdF.

Pertanto il *numero di utenze attive* sarà definito come il numero di utenze servite per la variazione percentuale derivante dall'attivazione e/o disattivazione delle utenze presenti in ciascuno dei tre comparti (acquedotto, fognatura e depurazione).

I valori riportati nella tabella precedente, relativi al triennio 2019-2021, risultano essere stati già aggiornati utilizzando la nuova definizione di utenze attive.

Per il 2022 AdF ha deciso di utilizzare il consumo energetico globale per unità di utenze attive come indice di intensità energetica di riferimento per monitorare e pianificare azioni correttive finalizzate a mantenere alte le performance generali dell'azienda.

### 3.9.3 Il consumo energetico esterno all'Organizzazione

GRI  
302-2

I consumi di energia al di fuori dall'Organizzazione sono quelli riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. Per il 2021, oltre ai consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del Servizio Idrico Integrato (SII), è stato preso a riferimento anche il consumo energetico associato alla produzione di energia termica e frigorifera, nell'ambito del *servizio energia*, per la climatizzazione estiva e invernale della sede di Viale Toselli di Siena.

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE	u.m.	2019	2020	2021	Δ% 2020/2021
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici <sup>56</sup>	GJ	22.030	21.797	23.695	8,7%
Energia consumata per la climatizzazione estiva ed invernale per la sede di Viale Toselli (Servizio Energia) <sup>57</sup>	GJ	-	-	219	-

<sup>54</sup> I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli riportati nei Bilanci di Sostenibilità dell'anno di riferimento. Inoltre gli indici relativi al 2019 e 2020 sono stati aggiornati rispetto al BdS 2020 a seguito dell'aggiornamento dei consumi energetici.

<sup>55</sup> Parametro stimato in quanto dati non ancora disponibili al momento della redazione del presente documento.

<sup>56</sup> I parametri di conversione utilizzati sono quelli del database STOWA 2012-06.

<sup>57</sup> Il "Servizio Energia" è stato attivato il 01/01/2020. La produzione di energia termica e frigorifera avviene mediante pompa di calore condominiale gestita da un Soggetto esterno.



### 3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi

GRI  
302-4

GRI  
302-5



Per la riduzione dei consumi e dei bisogni energetici AdF ha portato avanti diverse attività ed interventi, alcuni dei quali ultimati nel corso del 2021 e altri inseriti nella programmazione del biennio 2022-2023, orientati a promuovere l'uso razionale dell'energia, l'efficienza energetica e la produzione da fonti rinnovabili destinata all'autoconsumo.

Nello specifico sono state avviate ed ultimate nel corso del 2021 le seguenti attività:

- Efficientamento energetico del sollevamento idrico denominato "Saltatoi" nel Comune di Sarteano (SI);
- Efficientamento energetico della stazione di sollevamento fognario "W2 P. Ala" (GR);
- Espletamento delle attività preliminari per l'avvio della progettazione di impianti alimentati da fonte rinnovabile e nello specifico 2 impianti fotovoltaici e un mini idroelettrico;
- Proseguimento delle attività di distrettualizzazione, gestione della pressione e ricerca perdite che si stima aver apportato un contributo alla riduzione dei consumi di circa 1.072MWh;
- Potenziamento delle infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici aziendali;
- Implementazione di un'infrastruttura IT centralizzata, trasversale a più unità aziendali, strategica per una gestione coordinata dei dati e dei parametri caratteristici utili a valutare, controllare, rendicontare e pianificare azioni correttive per una più efficiente e sostenibile gestione della risorsa idrica e degli impianti più energivori.

**Si stima che tali interventi hanno generato un risparmio complessivo di energia elettrica per il 2021 di circa 1.355 MWh equivalenti a circa 427 tCO<sub>2</sub>.**

Nella tabella seguente si riportano gli interventi di efficientamento energetico ad oggi programmati per il biennio 2022-2023.

INTERVENTO	RISPARMIO PREVISTO [KWH/ANNO]	ANNO DI REALIZZAZIONE
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Luco" (SI)	250.000	Il semestre 2022
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Bagnore" (GR)	83.000	Il semestre 2023
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Bagnolo" (GR)	30.000	Il semestre 2023
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Santa Fiora" (GR)	52.000	Il semestre 2023
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Marroneto" (GR)	16.000	Il semestre 2023
Efficientamento sistema di aerazione al depuratore "Le Paduline" (GR)	200.000	Il semestre 2022

Si stima che tali interventi comporteranno un risparmio complessivo di energia elettrica di circa 630MWh equivalenti a circa **199 tCO<sub>2</sub> evitate.**

IMPIANTO FER	PRODUZIONE PREVISTA [KWH/ANNO]	ANNO DI REALIZZAZIONE
Impianto fotovoltaico da 186kWp al depuratore "San Giovanni" (GR)	229.000	Il semestre 2022
Impianto fotovoltaico da 68kWp al depuratore "Ponte a Tressa" (GR)	65.000	Il semestre 2022
Impianto mini idroelettrico da 70kW al serbatoio "Poggio al Fico" (GR)	600.000	Il semestre 2023

La realizzazione di tali impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile apporterà un contributo in termini di emissioni evitate di circa **280 tCO<sub>2</sub>.**

Tra gli interventi di particolare rilievo, per l'importante contributo alla produzione di energia da fonte rinnovabile, vi è l'impianto di cogenerazione a biogas da digestione anaerobica presso l'impianto di depurazione "San Giovanni" di Grosseto la cui entrata in esercizio è prevista per il 2023.

### 3.9.5 Emissioni in atmosfera

GRI  
102-48

L'analisi e la rendicontazione dei gas serra derivanti dalle attività svolte da AdF nell'ambito del SII vengono eseguite prendendo a riferimento il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI) e dal *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD). Il *GHG Protocol* è stato riconosciuto come uno standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da parte dell'*International Organization for Standardization* (ISO) della norma ISO 14064.

Le emissioni di gas ad effetto serra, secondo il GHG Protocol, vengono distinte in emissioni dirette ed emissioni indirette e vengono classificate nelle tre seguenti categorie:

- Emissioni di GHG dirette (Scope 1): emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto derivanti dal consumo di combustibile da parte del parco mezzi aziendale;
- Emissioni di gas serra indirette (Scope 2): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto derivanti dal consumo di energia elettrica da parte delle infrastrutture del SII;
- Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto diverse da quelle sopradescritte, come ad esempio quelle dovute al consumo di energia utilizzata per realizzazione di prodotti chimici.

Nella Tabella seguente vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, prodotte da AdF nel triennio 2019-2021.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL TRIENNIO 2019-2021			
EMISSIONI DI GHG <sup>58</sup>	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2019 [tCO <sub>2</sub> eq]	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2020 [tCO <sub>2</sub> eq]	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2021 [tCO <sub>2</sub> eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.442,24	1.325,90	1.436,38
Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	15.342,79	14.394,10	14.557,19
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	754,92	746,96	819,50
<b>TOTALE</b>	<b>17.539,95</b>	<b>16.466,95</b>	<b>16.813,07</b>

Nel 2021 si osserva un lieve aumento delle emissioni totali di gas serra (+2,1%) dovuta principalmente alle emissioni indirette (Scope 2 e Scope 3).

Tali valori di emissioni sono stati rapportati ad un parametro rappresentativo dell'azienda ed in particolare ai m<sup>3</sup> di acqua fornita agli utenti, al fine di predisporre un indicatore delle intensità delle emissioni prodotte per ciascuna delle tre categorie.

EMISSIONI SPECIFICHE PER IL TRIENNIO 2019-2021			
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2019 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2020 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2021 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]
Intensità emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,05	0,05	0,05
Intensità emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	0,53	0,51	0,52
Intensità altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,03	0,03	0,03
<b>TOTALE</b>	<b>0,61</b>	<b>0,59</b>	<b>0,60</b>

Risultano invece del tutto trascurabili per AdF le emissioni in atmosfera di sostanze ozonolesive o di gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori. Gli impianti di condizionamento infatti sono alquanto contenuti e prevalentemente di piccola taglia.

**Acquedotto del Fiora, nel porre attenzione alle problematiche ambientali, ha iniziato a prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabili e a sviluppare iniziative per promuovere la mobilità sostenibile al fine di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera.**

<sup>58</sup> I valori delle emissioni di scope 2 e scope 3 per il 2019 e 2020 sono stati aggiornati con i coefficienti di conversione riportati nella pubblicazione ISPRA n. 343/2021; mentre per il 2021 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti del 2020 in quanto non ancora disponibili. I valori delle emissioni Scope 1 relative al trasporto stradale degli anni 2019 e 2020 sono stati rettificati applicando i fattori di emissione ISPRA (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale, anno di riferimento 2019) più aggiornati. I fattori di emissione utilizzati in riferimento ai combustibili per i gruppi elettrogeni e il riscaldamento sono quelli del GHG Protocol versione 4.1.



### 3.9.6 Il parco mezzi aziendale

GRI  
102-48

La composizione del parco mezzi aziendale è sintetizzata nella tabella seguente. Essa mostra sia il tipo di mezzo che il tipo di carburante di alimentazione.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2019	2020	2021
Autovetture	24	28	28
Autocarri <sup>59</sup>	275	258	247
Carrelli elevatori	8	8	8
Gruppi elettrogeni <sup>60</sup>	28	28	31
<b>TOTALE</b>	<b>335</b>	<b>322</b>	<b>314</b>
DI CUI			
a gasolio	333	317	256
a benzina	1	0	21
a benzina/metano	0	0	0
elettrici	1	5	6

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel triennio 2019-2021.

TIPO DI CARBURANTE	2019	2020	2021	Δ % 2020/2021
Gasolio (l)	382.785,18	341.642,60	351.274,98	2,82%
Benzina (l)	759,0	642,0	25.477,70*	-

\* Si segnala che nel 2021 i consumi di benzina hanno subito un significativo incremento per l'ampliamento del parco auto con nuove vetture alimentate con questo carburante.

Nell'ambito delle emissioni dirette occorre considerare anche il contributo alle emissioni di ossido di azoto, di ossido di zolfo e di altre emissioni inquinanti in atmosfera dovute al consumo di carburante del parco mezzi aziendale. Tali emissioni, riportate di seguito, sono state stimate prendendo a riferimento i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia pubblicato dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)<sup>61</sup>. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale nel triennio 2019-2021 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA <sup>62</sup> (t)	2019	2020	2021
Monossido di carbonio (CO)	12,132	10,828	11,165
Monossido di azoto (NO)	0,716	0,639	0,811
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	1,678	1,498	1,545
Metano CH4	0,085	0,076	0,078
PM	0,126	0,113	0,128
SOx	0,004	0,003	0,004

<sup>59</sup> La distinzione tra autovetture e autocarri dipende dal tipo di immatricolazione.

<sup>60</sup> Si tratta di gruppi elettrogeni di soccorso di cui n. 23 ad installazione fissa e n. 5 trasportabili in funzione delle emergenze.

<sup>61</sup> La metodologia utilizzata per la stima delle emissioni degli inquinanti atmosferici è basata sull'EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019 ed è coerente con le Guidelines IPCC 2006 relativamente ai gas serra. I fattori di emissione utilizzati sono quelli ISPRA, riferiti all'anno 2019 (link: <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp>)

<sup>62</sup> Le stime sono state rettifiche rispetto a quelle riportate nel Bds 2020 a seguito dell'aggiornamento dei dati del carburante e all'utilizzo dei fattori di emissione ISPRA più aggiornati, di cui alla nota precedente.





In prosecuzione con il progetto AdF Green a favore della mobilità elettrica, nel 2021 le vetture a trazione elettrica, sono state utilizzate principalmente per la telelettura dei nuovi contatori elettronici. Le stesse hanno percorso circa 32.000 km apportando così un contributo alla riduzione delle emissioni di circa **3,3 t CO<sub>2</sub>**.

AdF Green però non è solo questo: l'obiettivo è offrire uno strumento in più per sostenere il rilancio economico del territorio. AdF e Gruppo Acea diventano protagonisti della sostenibilità con un importante investimento per incrementare le infrastrutture dedicate alla mobilità elettrica sul nostro territorio. Il 18 maggio 2021 sono state inaugurate le colonnine elettriche co-brandizzate AdF-Acea Innovation presso la sede di AdF in via Mameli a Grosseto. Dopo il lancio di AdF Green lo scorso anno, prosegue la spinta di AdF verso la mobilità sostenibile e il conseguente abbattimento delle emissioni di anidride carbonica. Il progetto vedrà installate entro i prossimi tre anni circa 200 colonnine elettriche nel territorio servito da AdF grazie all'impegno del Gruppo Acea.

**Un impulso verso la mobilità green a favore di tutto il territorio, un'azione concreta per contribuire alla ripartenza nel segno della sostenibilità.**



## 3.10 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI  
102-16

GRI  
102-12

AdF sostiene ed appoggia fortemente il principio di un necessario impegno quotidiano per l'ambiente da parte di ciascuno. Da molti anni ed in questo ultimo periodo in maniera ancora più impegnativa, l'Azienda intraprende azioni ed iniziative sostenibili, coinvolgendo i dipendenti, gli utenti e i cittadini, con l'obiettivo di stimolarli al risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente. Anche recentemente AdF ha rivolto la propria attenzione al tema delle risorse naturali ed energetiche, proseguendo con azioni – ben visibili - indirizzate alla riduzione dei consumi. Di seguito alcuni esempi.

- **Luci.** Il continuo aumento dei costi energetici ha determinato la necessità di porgere la giusta attenzione agli impianti di illuminazione ad alte prestazioni. Negli edifici di nuova fabbricazione sono stati a suo tempo introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Mentre negli edifici con impiantistica di vecchia fabbricazione saranno valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico.

- **Carta da scrittura.** Notevole nel tempo la riduzione delle risme, si passa da un 2019 con l'acquisto di n. **2.095** risme ad un 2020 con n. **740** risme, per arrivare nel 2021 a **555**.

Una risma di carta pesa in media 2,38 kg.

ANNO	N. RISME	KG	PERCENTUALE DI RIDUZIONE CARTA	KG CO <sub>2</sub>	PERCENTUALE DI RIDUZIONE CO <sub>2</sub>
2019	2.095	4.961		4.712	
2020	740	1.761	65% rispetto al 2019	1.672	65% rispetto al 2019
2021	555	1.320	25% rispetto al 2020	1.254	25% rispetto al 2020

Rispetto al 2019 c'è stata una riduzione complessiva di carta e quindi una riduzione complessiva di CO<sub>2</sub> pari al 73%.

- **Acqua da bere.** Anche l'anno 2020 vede presenti impianti di distribuzione dell'acqua all'interno delle sedi in grado di garantire, partendo dall'acqua potabile di rubinetto un'acqua di ottima qualità, controllata, con particolare attenzione alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori. Sono stati sensibilizzati i dipendenti all'uso di borracce in alluminio riutilizzabili e di bicchieri biodegradabili, con lo scopo di sostituire la plastica, come da indirizzo della legge regionale n. 37/2019 "Misure per la riduzione dell'incidenza della plastica sull'ambiente" che AdF ha recepito durante l'iniziativa inaugurale di indirizzo "Toscana Plastic Free" tenutasi a Castiglione della Pescaia il 23 luglio 2019. Invero rispetto al 2019 dove si sono acquistati n.215 boccioni di acqua, il 2020 ne ha visti solo n.63, mentre nel 2021 non ne sono stati acquistati.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è stata effettuata anche nel corso del 2021.

- **Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio - toner – plastica.** Raccolti per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica vengono spedite per le attività di riciclo. I toner, in parte, vengono invece inviati a ditte di recupero delle cartucce, riabilitandole per un nuovo ed ulteriore utilizzo. Il 2020 aveva, visto a causa della pandemia e quindi della poca frequentazione degli uffici da parte dei dipendenti, un notevole calo dei kg della raccolta della carta e della plastica. Nel 2021 i dati sono tornati a salire perché gli uffici, sono stati maggiormente vissuti. Qui di seguito possiamo apprezzarne le differenze:

ANNO	CARTA INVIATA A RICICLO	CARTUCCE TONER INVIATE A RECUPERO	PLASTICA INVIATA A RECUPERO
2020	kg 287	kg 63	kg 480
2021	kg 6.366	kg 39	kg 907



• **Batterie e pile esauste.** Nel 2020 in linea con l'anno precedente, il servizio di raccolta pile esauste è proseguito brillantemente ed il riscontro lo abbiamo avuto sia dal personale interno, che dai cittadini e clienti di AdF che, recandosi agli sportelli o agli uffici aziendali, si avvalgono di questo importante servizio.

ANNO	BATTERIE ESAUSTE
2020	90 kg
2021	86 kg

Il dato riferito alla raccolta delle batterie non varia di molto tra il 2020 e il 2021 perché il servizio è stato utilizzato dai dipendenti con costanza nei giorni dedicati al rientro in azienda.

• **Carta trattata per uso igienico.** Anche nel 2021 i servizi igienici aziendali hanno offerto un tipo di prodotto biodegradabile e certificato, il quale consente altresì di mantenere gli impianti sempre in buone condizioni, riducendo il rischio di intasamenti e odori e quindi la necessità di sostenere costi aggiuntivi per la manutenzione o per l'utilizzo di prodotti chimici, con ulteriori benefici per l'ambiente.



## 3.11 La tutela della biodiversità in AdF e nel Gruppo Acea<sup>64</sup>

GRI  
102-11

GRI  
303-2

### PERCHÉ È IMPORTANTE PRESERVARE LA BIODIVERSITÀ?

*“La biodiversità rappresenta un elemento centrale nello sviluppo di un’area, di un habitat o di un ecosistema, quindi anche di un territorio ben preciso. Questo vuol dire che difendere la diversità biologica di un territorio consente di preservarlo, per garantire le condizioni necessarie allo sviluppo della vita in quell’area specifica<sup>65</sup>”*



I temi legati alla conservazione e alla valorizzazione della biodiversità assumono rilievo crescente nell’agenda ambientale delle principali istituzioni internazionali. Essi sono chiaramente declinati negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) ONU (Agenda 2030) e, di riflesso, la perdita della biodiversità è all’attenzione del Green Deal europeo, con una focalizzazione sulle principali cause di tale depauperamento, tra le quali le modalità d’uso della superficie terrestre e dei bacini idrici, lo sfruttamento eccessivo delle risorse naturali e l’inquinamento. L’orientamento europeo è quello di stabilire obiettivi, vincolanti, per ripristinare gli ecosistemi che hanno subito danni, migliorare la salute degli habitat e delle specie sotto protezione, ridurre l’inquinamento, inverdire i contesti urbani. Nel 2020, la Commissione europea ha altresì pubblicato la Strategia dell’UE sulla biodiversità per il 2030 (COM (2020) 380 final) e la biodiversità è uno dei sei obiettivi ambientali attorno ai quali si articola la Tassonomia delle attività ecosostenibili (Regolamento 852/2020).

Quanto agli Obiettivi di Sviluppo sostenibile ONU alcuni di essi sono strettamente correlati al Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea, a cui AdF contribuisce con 10 target di propria competenza (si rinvia al paragrafo 2.2 per un approfondimento sugli obiettivi AdF contenuti nel Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea).

Il tema della biodiversità, pur non risultante tra i temi materiali di AdF, è considerato particolarmente rilevante per la Società che opera in un territorio caratterizzato da una forte presenza di aree protette o comunque riconosciute, a vari livelli, e perciò meritevoli di particolare attenzione, sia dal punto di vista della biodiversità che da quello della protezione dell’ecosistema generale. È inoltre evidente che le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato, e le attività ad esso collegate, possono avere impatti sull’ambiente, sulle specie e sugli ecosistemi, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio degli impianti. Tali impatti possono essere **di tipo diretto** (ossia legati allo scarico di acque in ambiente, alla gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori) oppure **di tipo indiretto** (ad esempio legati al transito degli automezzi di servizio necessari per agire la manutenzione e la conduzione delle infrastrutture). In particolare, le attività afferenti al Servizio idrico integrato sono tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali e i siti che insistono sulle fonti di prelievo idrico, in prossimità di sorgenti, sono gestiti avendo cura della conservazione degli ecosistemi esistenti e della preservazione della portata idrica restituita. Allo stesso modo, nelle attività di depurazione, l’obiettivo primario è assicurare che gli scarichi, op-



<sup>64</sup> Il paragrafo è coerente con quanto contenuto nel Bilancio di sostenibilità della Capogruppo Acea SpA, al quale si rinvia.

<sup>65</sup> Fonte: sito web FASDA (link <https://www.fasda.it/biodiversita/>)

portunamente trattati, siano conformi ai limiti prescritti dalla normativa di settore e pertanto compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori. Nel perseguimento anche di questo impegno si inquadrano le attività di miglioramento dell'efficienza depurativa.

Al fine di garantire sempre il rispetto dell'ambiente e la minimizzazione degli impatti, laddove questi ultimi dovessero apparire significativi o rilevanti, AdF si adopera per esperire tutte le azioni necessarie, quali ad esempio la redazione di VINCA, VAVIA ed altri screening prescritti dalle vigenti normative, al fine di recepirne le indicazioni volte a garantire il massimo rispetto dell'ambiente, la salvaguardia della flora e della fauna presenti nel territorio e la biodiversità, in particolare, sia in fase di realizzazione che di esercizio delle infrastrutture inerenti il SII.

Gli effetti delle infrastrutture sull'ambiente sono valutati con specifici studi e approfondimenti anche al fine di sostenere le necessarie istruttorie ai fini autorizzativi degli enti competenti in coerenza con le normative regionali. Ciò significa che qualunque tipo di emissione (solida, liquida, gassosa) deve essere autorizzata secondo le procedure previste per legge. Analogo approfondimento viene eseguito per gli effetti che l'ambiente circostante può agire sulle infrastrutture in progetto (rischio sismico, alluvionale, ecc.).

Inoltre, indipendentemente da quanto previsto dalla normativa, AdF sta avviando procedure di progettazione che tengano conto di quanto previsto nel Regolamento UE 2020/852, inerenti alla sostenibilità delle attività economiche e degli interventi, in base all'allineamento agli obiettivi ambientali dell'Unione Europea e al rispetto di alcune clausole di carattere sociale e del principio di "Do No Significant Harm (DNSH)", ossia del "non arrecare danno significativo all'ambiente".

### 3.11.1 Il progetto "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea"<sup>66</sup> ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF

GRI  
303-2

Nel 2020 - grazie al progetto "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea" del quale si è già parlato nell'edizione 2020 del Bilancio di sostenibilità aziendale - la capogruppo Acea SpA ha individuato i propri siti/impianti localizzati in aree ad elevata biodiversità, ovvero le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e i Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS)<sup>67</sup> istituiti a livello comunitario, tramite la mappatura delle infrastrutture delle principali Società operative (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF, Acea Ambiente, Acea Produzione e Areti)<sup>68</sup>. Sono state inoltre individuate le classi di specie protette presenti nella Red List IUCN internazionale<sup>69</sup>, ovvero le varietà di fauna e/o flora considerate a rischio e protette a livello internazionale che trovano habitat nei luoghi dove sono posti i siti delle Società. Nelle aree interessate trovano infatti habitat molte specie animali e vegetali, tra le quali alcune elencate nella "Lista Rossa" dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (Red List IUCN) in status di minaccia (nelle categorie Vulnerabile, In Pericolo e In Pericolo Critico), ovvero a rischio di estinzione nel breve o medio termine; queste specie rappresentano, pertanto, priorità di conservazione.

L'analisi condotta in particolare sul territorio gestito da AdF ha riguardato **2.381 siti**, escluse le reti e le condotte. Sui siti complessivamente analizzati risulta che **121 siti, pari a circa al 5%**, presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette. Considerando, invece, i soli siti che possono avere impatti di un certo rilievo sulla biodiversità (da medio-basso in su), il numero scende a **74 e la percentuale sul totale si abbassa al 3%**.

<sup>66</sup> Si rinvia al Bilancio di sostenibilità 2021 di Acea SpA per un approfondimento.

<sup>67</sup> Le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale consistono nelle aree riconosciute ufficialmente dallo Stato ai sensi della Legge quadro 394/91. La Rete Natura 2000, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE "Habitat", è il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità; è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC) che vengono poi designati Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE "Uccelli" concernente la conservazione degli uccelli selvatici. Le aree che compongono la rete Natura 2000 non sono riserve dove le attività umane sono escluse: le Direttive intendono garantire la protezione della natura tenendo anche "conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali".

<sup>68</sup> Per la mappatura delle aree è stato utilizzato lo strumento QGIS, un'applicazione GIS open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali, è stata effettuata per ogni layer dei siti/impianti delle Società.

<sup>69</sup> La lista rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (in inglese: IUCN Red List of Threatened Species, IUCN Red List o Red Data List) è stata istituita nel 1948 e rappresenta il più ampio database di informazioni sullo stato di conservazione delle specie animali e vegetali di tutto il globo terrestre. Tramite il sito <https://www.iucnredlist.org/> è stato possibile reperire in modo gratuito dati sulle specie a rischio di estinzione ricomprese nella Red List IUCN Internazionale, in formato GIS, ad esclusione delle specie appartenenti all'avifauna. Per questa classe di animali la verifica delle specie a rischio è stata fatta utilizzando i documenti di istituzione delle zone protette afferente a Rete Natura 2000.



I dettagli delle analisi sono presentati nelle tabelle che seguono.

SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE	
n.	<b>121</b>
%	5
di cui	
<i>siti idrici</i>	23
<i>siti fognari</i>	98

DI CUI: SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE CON POTENZIALE IMPATTO RILEVANTE	
n	<b>74</b>
%	3
di cui	
<i>siti idrici</i>	19
<i>siti fognari</i>	55

Il numero di aree naturali intersecate dai siti gestiti da AdF ad impatto significativo è complessivamente 35 (12 EUAP, 12 SIC-Z-SC, 11 ZPS) per una superficie totale di 1,4 ettari.

AREE PROTETTE INTERESSATE (N.)			% DI SITI RILEVANTI INTERSECATI IN AREE PROTETTE SU SITI ANALIZZATI	CARATTERISTICHE DELLE AREE PROTETTE (TERRESTRE E/O MARINA)	REGIONI/PROVINCE DI UBICAZIONE DEI SITI NELLE AREE PROTETTE	SUPERFICIE INTERESSATA (KM2)
EUAP	SIC-ZSC	ZPS				
12	12	11	3%		Toscana – Siena, Grosseto	1,4 ha

Nelle aree interessate vivono complessivamente **27 specie vegetali e animali** presenti nella Red List Internazionale e classificate tra quelle **a rischio di estinzione** (CR, EN, VU). Si tratta in particolare di 2 specie vegetali a pericolo EN e 25 specie animali, di cui 6 a rischio CR, 7 EN, 12 VU.

PIANTE	VU	EN	CR
		Bryum versicolor, Pilularia minuta	
ANIMALI	VU	EN	CR
<b>UCCELLI</b>	Aquila clanga, Aythya ferina Larus audouinii, Melanitta fusca, Podiceps auritus, Puffinus yelkouan	Neophron percnopterus	Numenius tenuirostris
<b>PESCI</b>	Balaenoptera physalus, Cyprinus carpio, Neogobius nigricans	Barbus caninus, Romanogobio benacensis, Squalius lucumonis	Acipenser sturio, Anguilla anguilla, Scardinius scardafa
<b>MOLLUSCHI E CROSTACEI</b>	Alzoniella cornucopia, Astacus astacus	Austropotamobius pallipes, Melanopsis etrusca	Belgrandia bonelliana, Margaritifera auricularia
<b>RETTILI</b>	Caretta caretta, Dermochelys coriacea	Chelonia mydas	Eretmochelys imbricata,
<b>ANFIBI</b>		Bombina pachypus	
<b>MAMMIFERI</b>	Lepus corsicanus, Miniopterus schreibersii, Myotis capaccinii, Nyctalus lasiopterus, Physeter macrocephalus		



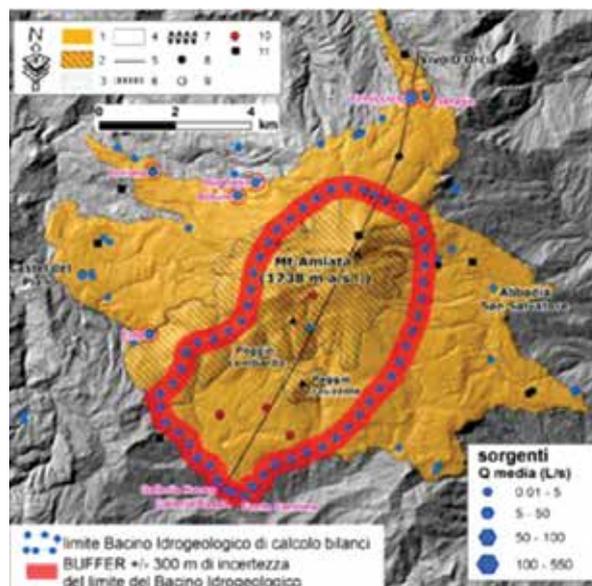
La conoscenza delle potenziali interferenze costituisce un punto di partenza per operare con crescente attenzione alla tutela degli ecosistemi, in particolare per il comparto depurativo i cui impatti sono legati, in particolar modo, agli scarichi non depurati. Nella tabella di cui all'**APPENDICE 6** si riporta la lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area.

Nel 2021 Acea ha poi svolto un ulteriore approfondimento dell'analisi dei potenziali impatti sulla biodiversità, con l'obiettivo di identificare le zone "prioritarie" ad elevata biodiversità su cui insistono i siti/impianti/reti elettriche delle principali Società del Gruppo, ossia gli habitat più fragili e/o maggiormente impattati dall'esternalità. A tal fine, si è proceduto ad integrare i dati relativi alle aree protette intersecate con le informazioni fornite dalla Carta della Natura, un Sistema Informativo Territoriale definito dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) che rappresenta lo strumento cartografico e valutativo per definire la distribuzione degli ecosistemi italiani in ambiente terrestre ed analizzare questi ultimi in funzione dello stato territoriale in cui si trovano, sintetizzando tra componenti fisiche, biotiche e antropiche.

Sulla base di queste informazioni è stato elaborato un Indice di Fragilità Ambientale relativa (IFA), un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività delle principali Società del Gruppo, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti<sup>70</sup>. Ciò ha consentito di identificare le zone ad elevata biodiversità, da considerarsi prioritarie, a causa della loro maggiore "vulnerabilità". In **APPENDICE 7** l'elenco dei siti ricadenti nel territorio di AdF valutate ed indicizzate attraverso il suddetto progetto. La conoscenza delle potenziali interferenze crea le condizioni per operare al meglio ed eventualmente valutare eventuali azioni o iniziative a tutela della biodiversità.

Nel 2020 AdF ha stipulato un **accordo di collaborazione scientifica con il CNR di Pisa - Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG)** finalizzato allo svolgimento di uno studio di approfondimento sulle caratteristiche quali-quantitative della risorsa idrica delle sorgenti di Santa Fiora sul monte Amiata, che rappresentano la principale fonte di approvvigionamento in gestione.

Lo studio, concluso all'inizio del 2021, ha permesso di definire il bacino di pertinenza delle sorgenti Santa Fiora all'interno dell'aquifero dell'Amiata, l'indicazione dei principali circuiti idrogeologici e del tempo di risposta idrodinamica al regime meteo. La perimetrazione è stata tracciata attraverso un approccio integrato basato sul bilancio idrogeologico, sul bilancio di massa isotopico oltre che sulle caratteristiche morfologiche della superficie e del substrato e sui lineamenti geologici. Per quanto riguarda l'aspetto qualitativo, attraverso una rigorosa analisi statistica dello storico dei dati a disposizione, è stato possibile individuare trend di crescita/decrecita e definire valori di fondo per i principali parametri di interesse. I risultati dello Studio sono stati utilizzati nell'ambito della redazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua sul sistema sorgentizio di Santa Fiora e sono stati messi a disposizione delle Autorità competenti come base conoscitiva ai fini della eventuale definizione di opportune aree di protezione, non soltanto delle fonti dai approvvigionamento ma anche dell'ecosistema e della biodiversità.



AdF inoltre, nel corso del 2021, ha **concesso contributi** ad Enti ed Associazioni territoriali di zona al fine di finanziare progetti di tutela della fauna o della flora locale per contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici, la perdita di habitat e/o di impollinatori specifici, come ad esempio: al Centro di ricerca CRISBA per la conservazione della flora locale (piante dunali e orchidee spontanee); all'Associazione Posidonia, per lo sviluppo di un protocollo per la corretta conservazione della riproduzione di popolazioni di M. etrusca, attualmente a forte rischio di estinzione; o all'Associazione per la valorizzazione della castagna del Monte Amiata IGP e del territorio ad essa collegato.

<sup>70</sup> Per l'elaborazione dell'IFA è stato dapprima calcolato il rapporto tra l'area di ogni habitat e quella dell'area protetta che lo contiene, definendo con un valore la porzione del sito protetto occupato da ciascun habitat; in seguito è stato moltiplicato il valore sopra risultante per la fragilità ambientale propria dell'habitat come definita dall'ISPRA; successivamente sono stati sommati tutti i valori di fragilità ambientale degli habitat presenti in ciascuna area protetta. Definito l'IFA per ciascun'area protetta intersecata, è stata fatta l'associazione tra questo e i singoli impianti del Gruppo a maggior impatto presenti nell'area protetta (ovvero gli impianti individuati come siti a potenziale impatto - da "basso-medio" ad "alto"). Infine, per individuare le zone "prioritarie" ad elevata biodiversità, è stato effettuato il prodotto tra l'IFA e l'area intersecata dagli impianti. Più alto è il valore dell'Indice più l'area è da considerarsi "prioritaria".









**4**  
**ADF<sub>E</sub>**  
**GLI UTENTI**

TOTALE UTENZE

**233.440**

% UTENTI SERVITI  
DA ACQUEDOTTO

**99,99%**

% UTENTI SERVITI  
DA FOGNAURA

**84,14%**

% UTENTI SERVITI  
DA DEPURAZIONE

**74,76%**

% TOTALE UTENTI  
SODDISFATTI

**89,75%**

N. CHIAMATE AL CALL CENTER:

COMMERCIALE

**212.763**

SERVIZIO GUASTI

**57.793**

TEMPO MEDIO  
DI ATTESA  
ALLO SPORTELLO

**2'**

% UTENTI  
CHE HANNO ADERITO  
A "BOLLETTA WEB"

**35,67%**

UTENTI CHE HANNO OTTENUTO  
AGEVOLAZIONE TARIFFARIA:  
BONUS IDRICO INTEGRATIVO

**2.462**

RISPETTO STANDARD  
ARERA/AIT<sup>71</sup>

**99,97%**

% RECLAMI  
SUL TOTALE CLIENTI

**0,8%**

<sup>71</sup> Calcolato sui singoli indicatori specifici come rapporto fra totale delle prestazioni eseguite nei tempi / totale prestazioni eseguite nell'anno.



## 4.1 AdF e le associazioni dei consumatori

GRI  
102-7GRI  
102-43GRI  
102-44

AdF ha, negli anni, instaurato un rapporto di collaborazione e di confronto costruttivo con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio. Con l'obiettivo comune di fornire un valido servizio ai cittadini, il colloquio con le Associazioni si è mantenuto nel tempo diretto e costante.

Negli anni antecedenti al 2020 sono stati regolarmente organizzati incontri per informare le Associazioni sulle maggiori novità introdotte dalla normativa in materia di servizio idrico integrato, sulle modifiche apportate alla Carta del SII e al Regolamento, sulle variazioni tariffarie, sulla normativa e la conseguente gestione della morosità, sull'acquisizione del numero dei componenti familiari.

Tali eventi sono stati organizzati anche per illustrare le innovazioni introdotte da AdF nella propria operatività e per presentare i nuovi strumenti e canali pensati per favorire e facilitare la relazione con i nostri clienti, la bolletta web, lo sportello *online* MyFiora e la app dedicata, le modalità di pagamento digitale.

Le Associazioni hanno contribuito a veicolare tali informazioni avendo di fatto un rapporto diretto con la cittadinanza.

Nel 2020, a causa delle disposizioni ministeriali legate al Covid-19, non è stato possibile organizzare incontri alla presenza dei delegati delle Associazioni locali ed il confronto - che è stato mantenuto attivo grazie a collegamenti online - è stato finalizzato all'analisi congiunta di singole casistiche.

Nel 2021, nonostante il perdurare delle limitazioni imposte per il contenimento della pandemia, sono ripresi sempre in modalità *online* gli incontri dedicati alla condivisione delle principali novità normative e regolatorie.

I principali focus hanno riguardato:

- la chiusura della riforma tariffaria prevista dalla Delibera 665/17 di ARERA (TICSI), il cui termine ultimo era fissato al 31/12/2021 e che AdF ha anticipato al 31/7/2021, incentrata sulla modulazione della tariffa domestico residente sulla base dei componenti il nucleo familiare (CNF);
- l'entrata in vigore dal 1/07/2021 della nuova Carta del SII, che recepisce le più recenti disposizioni in materia di regolazione del settore idrico introdotte da ARERA, propone canali e servizi in linea con le normative promosse in materia di Trasformazione Digitale e in un'ottica di sostenibilità e rispetto per l'ambiente ed introduce un nuovo standard specifico aggiuntivo legato al tempo dell'appuntamento per l'accesso presso gli AdF Point;
- l'attivazione dal 1/06/2021 del nuovo Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, promosso da AIT, per garantire una procedura di tutela stragiudiziale univoca e riconosciuta a tutti i cittadini della Toscana.

Sono inoltre stati mantenuti contatti diretti con le Associazioni per chiarimenti o per segnalare situazioni di disagio, da sempre gestiti con la massima attenzione da parte di AdF.

	2019	2020	2021
Utenze totali*	231.690	232.152	233.440

\*Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 5/2016

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2019	2020	2021
Utenze Servizio Idrico Integrato	231.507	231.958	233.196
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	12	12	12
Utenze con reflui industriali	171	182	232

\*Dato riferito al totale utenze al 31/12 formalizzato ad AIT al 30/06 dell'anno successivo

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO*	2019	2020	2021
Utenze soggette al servizio di acquedotto	231.678	232.140	233.428
Utenze soggette al servizio di fognatura	195.088	195.376	196.428
Utenze soggette al servizio di depurazione	170.389	170.859	174.515

\*Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno



## 4.2 I canali di contatto con i nostri utenti

### 4.2.1 Il Call Center

Il Call Center di AdF, gestito in *service* dalla società consorziale LeSoluzioni Scarl della quale il Gestore è socio, si suddivide in Call Center Commerciale e Call Center Guasti, oltre ad un ramo di risposta telefonica dedicato al supporto dei servizi *online*.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancaria o postale ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da AdF.

Il **supporto ai servizi online** risponde alle esigenze dei clienti che presentano necessità di assistenza in fase di inserimento di richieste da canale web o di gestione del proprio account (reset password, profili MyFiara in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti all'ambito *digital*).

#### 4.2.1.1 Il Call Center Commerciale

GRI  
102-43

GRI  
102-44

Il Call Center Commerciale è un vero e proprio sportello telefonico che gestisce le richieste commerciali provenienti dai clienti.

Il Call Center Commerciale di AdF, nel pieno rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:



**RICHIESTE COMMERCIALI**

OPERATORI TELEFONICI  
A DISPOSIZIONE  
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ  
DALLE 9.00 ALLE 18.00  
IL SABATO  
DALLE 9.00 ALLE 13.00

**800 88 77 55**  
Gratuita da telefono fisso

**0564 448844**  
Da cellulare e dall'estero

Costo chiamata in base al proprio piano tariffario

Il **numero Smart 0564 448844**, introdotto nel corso del **2020**, accessibile solo da cellulare e dall'estero e riservato alle richieste commerciali, consente ai clienti di comunicare

con il Gestore, secondo il proprio piano tariffario e senza altri costi aggiuntivi.

Per il servizio commerciale, nell'anno 2021, le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **212.763**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **89,7%** in leggero incremento (+0,8%) rispetto all'anno precedente, in cui l'emergenza sanitaria da Covid-19 e i ripetuti lockdown intercorsi nel corso dell'anno, avevano spostato la maggior parte delle richieste dei clienti sul canale telefonico rimasto sempre attivo durante tutto l'anno, con conseguenti impatti sui livelli di servizio, mantenuti comunque assolutamente in linea con gli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015.

Rispetto al 2020 **le chiamate verso il call center commerciale sono comunque complessivamente aumentate del 6% (212.763 contro 199.863)**. L'incremento è da ascrivere sostanzialmente al solo primo quadrimestre dell'anno, durante il quale si sono verificati ripetuti lockdown territoriali che hanno conseguentemente generato un maggior ricorso al servizio telefonico. Dal 01/01/2020 al 30/04/2020 le chiamate offerte agli operatori commerciali erano infatti 50.347, nello stesso periodo 2021 ne sono state registrate ben 106.510, ovvero il 64% in più.

Oltre all'incremento, in alcuni mesi esponenziale, dei flussi di chiamate, sulle performance 2021 ha inciso anche un maggior tempo medio necessario alla gestione dei contatti telefonici. Si è infatti osservato come siano stati necessari **40 secondi in più** (dato medio) a chiamata per poter gestire le richieste dei clienti che si sono rivolti a questo canale. I fattori che più hanno contribuito a determinare questo fenomeno sono stati le **indicazioni regolatorie** per la gestione di alcune specifiche prestazioni (ad esempio le rateizzazioni) e lo **smart working** che ha inciso sulla velocità e stabilità sia della connessione dati che di quella telefonica.

Inoltre, da un punto di vista gestionale, ai numeri sopra indicati, si devono aggiungere anche i dati delle telefonate effettuate dai clienti all'assistenza MyFiara, pari a ulteriori 6.815 chiamate.

Proprio in virtù della **funzione strategica** che il canale ha rivestito anche nel 2021, AdF ha continuato ad investire nel suo sviluppo. Grazie all'ottimizzazione e alla semplificazione delle procedure operative, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori, è stato possibile non solo ampliare il perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio ancora più completo e in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello, ma allo stesso tempo implementare una gestione completamente digitalizzata di alcune tipologie di richieste.

Nel corso del 2021 infatti, è stata rafforzata l'implementazione di strumenti per ottimizzare le performance del Call Center e per offrire contestualmente ai clienti l'esperienza di un servizio digitale di ultima generazione, al fine di essere sempre più in linea con le loro aspettative di gradimento, nell'assoluto rispetto degli standard previsti dalla delibera ARERA 655/2015.

Tra le principali novità, vi è sicuramente il **subentro digitale** che si è andato ad aggiungere al processo di voltura digitale inaugurato sul finire del 2020, quale modalità innovativa di gestione di una delle richieste più comuni dei clienti, pensata appositamente per ridurre i tempi di lavorazione quando il contatto avviene direttamente con i nostri operatori sia di call center che di sportello.

Anche con il subentro digitale si modifica il concetto di contratto così come lo abbiamo sempre conosciuto e si introduce quello di «offerta» che precede il contratto vero e proprio. Il subentro digitale, così come la voltura, permette una completa dematerializzazione del plico contrattuale, anche a favore dell'utente che non deve più stampare e firmare i documenti, ma con alcuni semplici «click» sottoscrive il contratto di fornitura direttamente dal link collegato alla email ricevuta nella sua casella di posta elettronica. Il fatto che in prima istanza si crei una «offerta», che è un vero e proprio pre-contratto con tutte le caratteristiche e le informazioni del contratto stesso, rappresenta una svolta importante poiché il contratto non si crea immediatamente ma solo dopo l'accettazione dell'offerta. Non vi è più quindi la necessità del controllo del rientro delle pratiche e della loro completezza, perché la procedura diventa tutta automatica. Inoltre, contestualmente possono essere attivati, su richiesta del cliente, anche altri servizi, quali la bolletta web e la domiciliazione bancaria, direttamente all'interno dello stesso processo di subentro, eliminando di fatto la necessità di registrare tre diverse richieste. Non solo: con il subentro digitale il cliente diventa vero e proprio protagonista dell'intero processo, dovendo autonomamente scegliere ed indicare al Gestore il giorno e la fascia oraria di proprio gradimento per l'esecuzione dell'intervento tecnico di posa del misuratore.

**Ciente e Gestore collaborano così anche alla tutela dell'ambiente, contribuendo al risparmio di carta.**

Il subentro e la voltura digitale consentono di ampliare le funzionalità a disposizione del cliente, migliorandone l'e-

sperienza e contestualmente, lato Gestore, consentono di velocizzare, ottimizzare e snellire la lavorazione delle richieste, riducendo i tempi di esecuzione, eliminando le attività di back office e semplificando le procedure.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico, in vigore dal 01/01/2017, fissa all'80% la percentuale minima consentita di chiamate risposte su chiamate offerte all'operatore. Tale standard generale è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Nel 2021, nonostante le criticità legate al significativo incremento di traffico telefonico che il Call Center Commerciale ha dovuto gestire, lo SLA è stato comunque raggiunto per tutti e 12 i mesi, ben oltre i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2019	2020 <sup>72</sup>	2021
Chiamate offerte	152.922	199.863	212.763
Chiamate risposte	139.543	177.622	190.833
Livello di servizio	91,25%	88,87%	89,69%

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2019	2020	2021
TMA netto (sec.)	54"	106"	101"
TMA lordo (sec.)	138"	182"	138"

Lo standard relativo al tempo medio di attesa lordo, previsto dalla Delibera 655/2015 ARERA, è di 240 secondi, calcolato su base mensile deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Nonostante il significativo incremento di traffico telefonico che il Call Center Commerciale ha dovuto gestire anche quest'anno rispetto al 2020, lo SLA 2021 è stato comunque ampiamente raggiunto nei limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

Non solo: a fronte di un aumento complessivo del 6% di richieste telefoniche rispetto all'anno 2020, il tempo medio di attesa lordo del 2021 si è attestato sul livello registrato addirittura nel 2019, con un miglioramento percentuale rispetto al 2020 pari a circa -24%.

<sup>72</sup> I dati 2020 sono stati aggiornati in accordo con quanto comunicato a marzo 2021 in sede di rendicontazione dei dati di QC 2020.



#### 4.2.1.2 Il servizio di Call Center guasti

GRI  
102-43

GRI  
102-44

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti problematiche del servizio idrico, fognario e di depurazione nel territorio gestito da AdF.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza, con priorità sulle segnalazioni da Delibera 655/2015 ARERA (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana H24:



SEGNALAZIONE  
GUASTI  
tutti i giorni 24h/24h



**800 35 69 35**  
Gratuita da telefono fisso e da cellulare 24h

In AdF la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (*Work Force Management*): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate, che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle *skill* dell'incaricato. Nel 2021 le chiamate ricevute dal Call Center Guasti sono state **57.793**, di cui **56.335** hanno registrato un tempo di attesa conforme allo standard ( $\leq 120''$ ). Rispetto al 2020 si registra un decremento di **oltre il 20%** delle chiamate in ingresso soprattutto con riferimento all'ultimo trimestre dell'anno, periodo nel quale il Gestore ha attivato un servizio di preavviso, a mezzo comunicazioni puntuali trasmesse via email e SMS, rivolto a tutti i clienti interessati da interventi di interruzioni programmata della fornitura nelle 24 ore successive. Nello stesso periodo si è registrato un incremento medio dell'1,5% delle chiamate che rispettano il tempo massimo di attesa, a testimonianza del fatto che le innovazioni attuate sui processi e sulla relativa comunicazione hanno consentito di ottenere un efficientamento gestionale del servizio telefonico dei guasti.

#### CALL CENTER GUASTI

Descrizione	2019	2020	2021
Chiamate offerte	60.247	71.284	57.793
Chiamate con TMA $\leq 120''$	58.579	67.890	56.355
Rispetto del TMA	97,23%	95,24%	97,51%

La Delibera 655/2015 ARERA prevede uno standard che lega il volume delle chiamate gestite ed il tempo entro cui queste vengono risposte o abbandonate. Lo SLA minimo è del 90% e viene calcolato rapportando il totale di chiamate risposte o abbandonate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi alle chiamate offerte. Lo SLA è calcolato su base annua.

Il livello di servizio relativo al 2021 per questo standard si è attestato al 97,51%, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%) e confermando il superamento della lieve criticità riscontrata, in relazione a questo parametro, nel corso del 2020.

Nel 2021 il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è stato di 43 secondi, valore decisamente ottimo, in quanto lievemente inferiore al dato registrato nel 2019, e che conferma il trend in diminuzione rispetto ai dati registrati nel 2020.

#### CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA

	2019	2020	2021
TMA netto (sec.)	13''	17''	14''
TMA lordo (sec.)	45''	50''	43''

#### 4.2.2 Gli sportelli nuovi canali di contatto per il pubblico

GRI  
102-43

GRI  
102-44

Anche il 2021 è stato un anno difficile e complesso per la gestione degli sportelli aziendali: il ripetuto protrarsi dello stato di emergenza sanitaria da Covid 19 e le conseguenti misure di contenimento e contrasto messe in atto dal Gestore hanno limitato l'attività degli sportelli aperti al pubblico, confermando l'assetto e la gestione così per come strutturata nel 2020 a valle del primo *lockdown*.

L'accesso alle due sedi degli AdF Point (Grosseto e Siena) è stato infatti garantito per mezzo di appuntamenti persona-

lizzati, prenotabili sia attraverso contatto telefonico al Call Center Commerciale, sia su richiesta presentata direttamente alle due sedi, sia autonomamente dal sito web [www.fiora.it](http://www.fiora.it).

Non solo, i clienti hanno continuato ad avere la possibilità di richiedere un appuntamento virtuale con un operatore commerciale tramite **videochiamata**.

Nel 2021 si è dunque ulteriormente **rafforzata la capacità di AdF di rimanere vicino ai propri clienti**, attraverso un significativo sviluppo dei canali digitali, per permettere loro di accedere ai servizi senza necessità di recarsi fisicamente agli sportelli.

Questa nuova modalità di contatto, seppur adottata come misura di contenimento e contrasto alla diffusione dell'emergenza sanitaria, si è da subito rivelata funzionale, efficace e soprattutto "cliente centrica": ha infatti contribuito a un ulteriore sviluppo degli sportelli aziendali, che si sono confermati anche nel 2021 non più semplici punti di accesso indifferenziato dei clienti, ma punti di ascolto e gestione del cliente in relazione alla sua natura e ai suoi bisogni, alla rilevanza sociale e al valore per l'Azienda.

Il processo di **clusterizzazione dei clienti** avviato sul finire del 2020 si è concretizzato e ulteriormente rafforzato nel corso dell'anno 2021: le nuove figure professionali degli **Account Manager** e dei **Consulenti**, appositamente dedicate alla gestione di segmenti particolari di clientela (Comuni Soci, Business, Condomini, reflui industriali) attraverso canali di contatto riservati, hanno permesso di organizzare e presidiare una gestione puntuale dei clienti, in accordo con la loro natura e i rispettivi bisogni.

La nuova organizzazione del rapporto con i clienti ha consentito lo sviluppo di importanti competenze e un know-how in capo sia agli Account Manager/Consulenti, con la loro attività di verifica, monitoraggio e intercettazione di situazioni di potenziale rischio, sia agli specialisti degli AdF Point, che hanno potuto dedicare maggior tempo e impegno ai clienti con utenza di tipo domestico, serviti su appuntamento agli AdF Point.

È in questo contesto specifico che trova la sua ragione il **nuovo standard aggiuntivo** introdotto dalla nuova **Carta del Servizio** entrata in vigore il **01/07/2021** a seguito della Deliberazione AIT n.3 del 7 maggio 2021. L'Autorità ha inteso dare ulteriore impulso all'utilizzazione degli appuntamenti agli AdF Point sostituendo lo standard aggiuntivo specifico del tempo massimo di attesa (che rimarrà quale standard generale di qualità contrattuale, cioè oggetto di verifica ma non di indennizzi) con un nuovo standard specifico legato al tempo massimo di appuntamento allo sportello.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da parte dell'Utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento in detta sede.

**Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni**

Dal 01/07/2021, la percentuale di rispetto del nuovo standard legato al tempo massimo per l'appuntamento concordato agli AdF Point si è attestata al **100%**, anche grazie allo sviluppo di software e applicativi gestionali che hanno consentito al Gestore di monitorare in tempo reale le richieste e organizzare conseguentemente i presidi necessari al loro soddisfacimento.

#### ANALISI SPORTELLI 2021

<b>Biglietti emessi</b>	<b>6.359</b>
<b>Biglietti serviti</b>	<b>6.359</b>
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	100,00%
Tempo medio di attesa	2'
Tempo medio servizio	15'

**Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa (60 minuti):** Standard generale previsto dalla Delibera 655/15  $\geq 95\%$  delle singole prestazioni.

**Tempo medio di attesa agli sportelli:** Standard generale Delibera 655/15 fissato in 20' quale media sul totale delle prestazioni eseguite. Per AdF si applica lo standard migliorativo da Carta del Servizio fissato in **15'**.

#### TRIENNIO 2019-2020-2021 A CONFRONTO

SPORTELLI	2019	2020	2021
Biglietti emessi	41.392	8.250	6.359
Biglietti serviti	38.033	7.647	6.359

In virtù delle procedure adottate dal Gestore per il contrasto e contenimento della pandemia, nel 2021 il numero complessivo dei clienti che si sono interfacciati con gli AdF Point rappresenta appena il 17% del valore registrato nel 2019: dai 38.033 clienti serviti nel 2019, siamo infatti passati a 6.359. Questa sostanziale riduzione dei contatti è stata sicuramente assorbita in larga parte dall'accesso dei clienti al Call Center Commerciale, come per altro dimostra il significativo incremento dei contatti telefonici evidenziati al paragrafo 4.2.1.1, ma in parte anche dall'incremento nell'utilizzo dell'App MyFiora (dati dettagliati al successivo paragrafo 4.2.3) e degli appuntamenti gestiti in videochiamata.

Nonostante il decremento degli accessi agli sportelli rispetto



al 2020, la presenza di hostess di sala si è rivelata ancora una volta una scelta importante per assistere la clientela in fase di prenotazione degli appuntamenti e, più in generale, per agevolare gli operatori nella gestione del servizio. Questo personale di supporto ha inoltre fornito un contributo prezioso per sponsorizzare l'utilizzo dell'App MyFiora, l'attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria o postale.

L'abbattimento del tempo medio di attesa, che si attesta intorno ai due minuti, è ovviamente conseguenza dell'organizzazione degli AdF Point esclusivamente su appuntamenti: l'attesa per il cliente è infatti funzionale esclusivamente all'espletamento delle procedure di controllo previste per il contenimento della pandemia da Covid-19.

Il tempo medio di servizio pari a circa 15' evidenzia invece un incremento rispetto al valore dell'anno precedente (13'), ed è funzione diretta di quella specializzazione degli AdF Point sopra richiamata.

In questo contesto specifico, la percentuale di rispetto delle prestazioni gestite a sportello entro il tempo massimo di attesa (fissato dalla Delibera 655 ARERA a 60 minuti) si è logicamente attestata al 100%, significativamente al di sopra dello standard ARERA fissato al 90%.

### WKM (Water Knowledge Management)

Le iniziative digitali di AdF non hanno riguardato solo i clienti ma anche l'Azienda stessa: sul finire del 2020 è stato infatti sviluppato il **progetto WKM** (*Water Knowledge Management*): una piattaforma digitale creata con l'ottica di raccogliere, ottimizzare e rendere accessibili le informazioni a tutti i dipendenti, attraverso un network che coinvolge le persone catturando e semplificando idee ed esperienze.

La piattaforma, fruibile online sul portale intranet di gruppo, è costruita attorno ad un semplice ma importante concetto: la conoscenza come patrimonio aziendale. Partendo da questa premessa, la piattaforma contribuisce alla **diffusione di competenze** trasversali e alla **circolarità del processo di condivisione delle informazioni**, standardizzando modalità operative (pur garantendo le fisiologiche differenze) e imprimendo anche una forte accelerazione nella curva di apprendimento di nuove operatività e metodologie.

L'aggiornamento della piattaforma è costante e garantisce che i contenuti risultino sempre allineati rispetto a quelli presenti sul sito web, verificando al contempo il mantenimento della *compliance* rispetto alla normativa vigente, antitrust e privacy.

La piattaforma consente anche di osservare l'utilizzo effettivo che le persone fanno dello strumento, attraverso la produzione di vari tipi di statistiche, come la durata della sessione, la provenienza della visita, il numero di pagine visitate, le pagine più viste, la posizione geografica, garantendo quindi il continuo sviluppo e perfezionamento. Gradualmente, nel corso del 2021, il KM diventerà perciò uno strumento di lavoro quotidiano.

### 4.2.3 Area clienti MyFiora - App - Social

È a disposizione della clientela anche l'area clienti **MyFiora**, che permette ai clienti 24h/24 di entrare nel mondo del servizio idrico integrato direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita app). Il cittadino, all'interno della propria area clienti, può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare le bollette, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web e la domiciliazione permanente, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica di fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste.

AdF, nel 2021, ha continuato a promuovere con regolarità l'utilizzo dell'area clienti MyFiora attraverso la campagna pubblicitaria *"Semplice e veloce? MyFiora."*, veicolata su media tradizionali e digitali. Tale iniziativa ha portato a un incremento del 25% del numero di clienti iscritti, passando da 42.144 a **52.847 utenti registrati**.

L'area clienti si è arricchita inoltre di nuove funzionalità grazie al rilascio di un nuovo contenuto, il "Digital Hub", che consente di avere una visione rapida e immediata di tutte le novità più rilevanti riguardanti i servizi messi a disposizione dei clienti.

#### WEB - AREA CLIENTI MYFIORA

	2020	2021	Δ
ISCRIZIONI	42.144	52.847	+25%

Nell'ottica di ampliare la propria proposta di strumenti digitali per una comunicazione commerciale più veloce e immediata, AdF, a partire da febbraio 2021, ha messo a disposizione, su alcune pagine del proprio sito, la **chat**, tramite cui, in orari prestabiliti, è possibile ricevere assistenza in tempo reale. Lo strumento, ancora in fase sperimentale, risulta essere già molto gradito dagli utilizzatori che hanno espresso un **giudizio medio di 96/100** sul totale delle interazioni registrate.

I **social media** si confermano tra i canali di contatto utilizzati dai clienti per interagire con AdF in maniera rapida e immediata. L'attività di **community management**, sviluppata a livello di pubblicazione del piano editoriale e moderazione delle richieste, è stata costante e regolare, intercettando puntualmente le nuove funzionalità rilasciate dalle piattaforme per aumentare l'engagement dei clienti.



## 4.3 La bolletta e le tariffe

### 4.3.1 La Tariffa

Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 665 del 28 Settembre 2017, si confermano per l'anno 2021 le novità apportate dal Testo integrato corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) che ha previsto l'introduzione per l'uso domestico residente, quale fattore di calcolo, il numero di persone residenti che compongono il nucleo familiare.

I metri cubi facenti parte dello scaglione tariffario agevolato sono individuati moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale, ovvero necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali (fissato in 50 litri/abitate/giorno ed equivalenti a 18,25 mc/annui), per il numero di componenti residenti della famiglia.

A decorrere dal 1/8/2021 è entrata in vigore la Riforma Struttura dei Corrispettivi in applicazione della Delibera ARERA 665/2017 (TICSI) art. 3.4, lett. b, e di aggiornamento alla Deliberazione AIT n. 6 del 27 novembre 2020, che introduce alcune importanti novità:

- Variazione prezzi per tutte le categorie tariffarie in un'ottica maggiormente cost-reflective, con lo scopo di avvicinare il rapporto tra i gettiti complessivi dei tre servizi ai valori risultanti da un'analisi dei dati sulle ripartizioni degli investimenti tra i tre servizi. In particolare si modifica per i prezzi delle quote variabili di fognatura e depurazione e per le 3 quote fisse, dando più peso sulla parte di depurazione:

TARIFFA 2021 ATTUALMENTE IN VIGORE				
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
VARIABILE	da 0 a 55	0,81326	0,92777	0,71748
VARIABILE	da 56 a 135	1,62653	0,92777	0,71748
VARIABILE	oltre 135	3,06506	0,92777	0,71748
FISSA	tutti consumi	25,2167	9,83023	7,69322

TARIFFA 2021 IN VIGORE DALL'1.8.2021				
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
VARIABILE	da 0 a 55	0,736781	0,736708	1,105171
VARIABILE	da 56 a 135	1,473561	0,736708	1,105171
VARIABILE	oltre 135	3,266023	0,736708	1,105171
FISSA	tutti consumi	23,507064	7,693221	11,539831

- Incremento dello sconto dal 80% al 95% alle utenze pubbliche fontanello sia sulla quota variabile che sulla quota fissa;
- Applicazione scaglioni di fatturazione sulle utenze domestico residenti in base all'effettivo numero di CNF anche se inferiori a 3 componenti. La banca dati è stata aggiornata con i dati del numero dei componenti nucleo familiare trasmessi dagli Uffici Anagrafe dei Comuni, raccolti dal gruppo di lavoro del CNF nel corso del 2020.

Nella pagina seguente un esempio relativo alle utenze con tariffa domestica residente con 1 e 2 componenti del nucleo familiare:



DOMESTICA RESIDENTE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE 1	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione UI1 [€]**	Componente di perequazione UI2 [€]**	Componente di perequazione UI2 Quota MTI-3[€]**	Componente di perequazione UI3 [€]**	Componente di perequazione UI4 [€]**
<b>Acquedotto</b>							
Tariffa variabile	0 - 19	0,736781	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
Tariffa variabile	20 - 67	1,473561	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
Tariffa variabile	oltre 67	3,266023	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Quota Fissa*</b>							
Quota Fissa Acquedotto	annuo	23,507064					
Quota Fissa Fognatura	annuo	7,693221					
Quota Fissa Depurazione	annuo	11,539831					
<b>Tariffa fognatura</b>	unico	<b>0,736780</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Tariffa depurazione</b>	unico	<b>1,105171</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004

DOMESTICA RESIDENTE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE 2	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione UI1 [€]**	Componente di perequazione UI2 [€]**	Componente di perequazione UI2 Quota MTI-3[€]**	Componente di perequazione UI3 [€]**	Componente di perequazione UI4 [€]**
<b>Acquedotto</b>							
Tariffa variabile	0 - 37	0,736781	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
Tariffa variabile	38 - 103	1,473561	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
Tariffa variabile	oltre 103	3,266023	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Quota Fissa*</b>							
Quota Fissa Acquedotto	annuo	23,507064					
Quota Fissa Fognatura	annuo	7,693221					
Quota Fissa Depurazione	annuo	11,539831					
<b>Tariffa fognatura</b>	unico	<b>0,736780</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Tariffa depurazione</b>	unico	<b>1,105171</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004

- Introduzione di una nuova categoria tariffaria «uso condominiale», per le utenze con unità superiori ad 1 e nelle quali è presente almeno una unità abitativa domestica residente con l'inserimento del numero dei componenti familiari residenti che vengono utilizzati per il calcolo della quota variabile:

DOMESTICO CONDOMINIALE (per i condomini con almeno una unità immobiliare domestica residente)	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione UI1 [€]**	Componente di perequazione UI2 [€]**	Componente di perequazione UI2 Quota MTI-3[€]**	Componente di perequazione UI3 [€]**	Componente di perequazione UI4 [€]**
<b>Acquedotto</b>							
Tariffa variabile	18,25 x CNF*	0,736781	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
Tariffa variabile	oltre	1,915630	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Quota Fissa*</b>							
Quota Fissa Acquedotto	annuo	In funzione dell'uso delle utenze indirette					
Quota Fissa Fognatura	annuo	In funzione dell'uso delle utenze indirette					
Quota Fissa Depurazione	annuo	In funzione dell'uso delle utenze indirette					
<b>Tariffa fognatura</b>	unico	<b>0,736780</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004
<b>Tariffa depurazione</b>	unico	<b>1,105171</b>	0,004	0,009	0,005	0,005	0,004



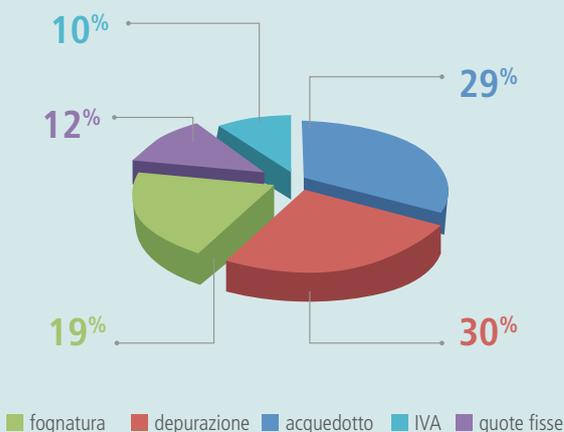
### 4.3.2 La Tariffa Media

Il consumo medio annuo a famiglia è risultato pari a 95 mc e, sulla base di questo, la spesa media per il Servizio Idrico Integrato sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da AdF, nell'anno 2021, si stima essere stata di 357,36 Euro.

	2019	2020	2021
<b>Simulazione della bolletta media per famiglia residente</b>	<b>327,95</b>	<b>342,38</b>	<b>357,36</b>
<b>Di cui:</b>			
Servizio acquedotto	105,88	110,49	102,03
Servizio fognatura	85,33	89,20	72,56
Servizio depurazione	66,38	69,57	107,56
Quota fissa annua	40,55	42,01	42,74
IVA 10%	29,81	31,13	32,49

Nel grafico a fianco è analizzata la composizione della spesa media corrisposta dal cliente per il Servizio Idrico Integrato. Il grafico evidenzia che sulla spesa familiare, oltre alle varie voci che compongono la tariffa (quote fisse e le quote variabili di acquedotto, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.

Composizione della spesa media per famiglia residente con un consumo di 95mc annui

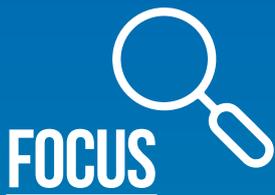


La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro territorio emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

#### Basti pensare che:

- 1.000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,76 euro.
- Il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è stimabile in 0,98 euro.





**FOCUS**

## II PROGETTO

### “DIGITAL CUSTOMER LINK” (DCLINK)

Nel corso del 2021 è stato portato avanti e concluso il progetto Agile “**Digital Customer Link**” (DCLink) che aveva il compito ambizioso di definire ed implementare un sistema di aggiornamento della banca dati Customer, in modalità *rolling* e con vista a 360 gradi, comprendendo cioè nel perimetro sia dati di natura più strettamente commerciale, sia dati più tecnici afferenti al punto di fornitura.

Un sistema dati realmente e tempestivamente integrato può infatti garantire:

- il pieno utilizzo delle funzionalità digitali in essere ed in sviluppo;
- il corretto abbinamento Cliente-tariffa;
- il corretto abbinamento Cliente-punto erogazione.

Attraverso la costituzione di un team multidisciplinare dedicato, è stato inizialmente declinato il set di informazioni necessarie e le relative fonti primarie e secondarie di “abbordaggio”, successivamente sono iniziate le attività di *testing* con alcuni stakeholder “pilota” e contestualmente è stato avviato uno *scouting* sia interno che sul mercato per la definizione della piattaforma informatica di gestione dei **big data**.

Sulla scorta dell’esperienza maturata nel corso di questa prima fase, il team ha revisionato il set di informazioni in input e le relative procedure di acquisizione, verifica, validazione e valutazione, anche con riferimento alle tempistiche di aggiornamento e alle relative modalità di recepimento.

Contestualmente ha avviato i primi colloqui con il sottogruppo principale di stakeholder - i Comuni soci – per la definizione, condivisione e sottoscrizione di Protocolli di Intesa volti a regolare l’interscambio puntuale e periodico dei dati.

Definita la piattaforma informatica per la gestione dei big data, nel corso dell’ultimo trimestre 2021 il team ha quindi concluso la propria attività di ideazione e strutturazione del sistema di aggiornamento della banca dati, consegnando al business un’importante eredità, sia in termini gestionali, che funzionalmente strategici.

La trasformazione di DCLink da mera progettualità a concretizzazione gestionale consentirà infatti di consolidare i rapporti con i Comuni Soci e gli altri stakeholder, recuperare frodi, migliorare gli incassi e ridurre i costi di gestione della morosità in virtù della corretta applicazione della tariffa, ridurre conseguentemente anche i costi gestionali (minori reclami, pratiche comm.li, etc.) anche attraverso azioni proattive volte a semplificare la relazione con il cliente, da cui in ultima analisi conseguirà anche un rafforzamento della reputazione del brand.



### 4.3.3 La fatturazione e la bolletta

Per la fatturazione e l'emissione della bolletta AdF si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, ogni Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- i) dati di lettura;
- ii) in assenza di dati di cui alla precedente lettera i), dati di autolettura;
- iii) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere i) e ii), dati di consumo stimati.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia (delibera ARERA n. 655/15/R/IDR – RQSII) per ogni singola utenza corre l'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei rispettivi consumi medi annui.

La frequenza di fatturazione adottata da AdF è superiore ai livelli minimi previsti dalla Delibera 655/2015 ARERA di cui sopra, ed è differenziata come segue:

- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 0 a 3.000 m3;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m3.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore del cliente. AdF si impegna dunque ad emettere le fatture con la periodicità di cui sopra, con una "franchigia di tolleranza" del 30% della periodicità concordata con l'Autorità Idrica Toscana al fine di:

- individuare gli Utenti finali per i quali è stato rispettato lo standard specifico;
- individuare gli Utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;
- evitare che Utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo.

**FOCUS** 

## GRUPPO AGILE REFLUI INDUSTRIALI



Nel corso del 2021 è stato creato un gruppo di lavoro intersettoriale per mettere in campo una serie di azioni volte al miglioramento del monitoraggio e della corretta gestione e fatturazione delle utenze reflue industriali, con l'obiettivo di creare un contatto sempre più diretto tra i Clienti ed i vari settori di AdF, a partire dal monitoraggio delle autorizzazioni e ai sopralluoghi sul territorio, fino alla corretta contrattualizzazione e fatturazione delle stesse.





## FOCUS

# ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE

### Progetto “Recupero letture”

Nel mese di dicembre 2021 sono state messe in campo le seguenti azioni per il recupero delle letture dei contatori non letti da oltre 2 anni:

- Interventi tecnici sul campo;
- Invio di comunicazioni mirate via email o sms.



### Rettifiche di fatturazione

Nel 2021 i tempi medi di esecuzione delle rettifiche di fatturazione di AdF, per le pratiche che ricadono nelle casistiche definite dalla Delibera 655/2015 ARERA (rettifiche su bollette pagate o rateizzabili, presentate in forma scritta), dai dati non consolidati sembrerebbero ulteriormente diminuiti rispetto al già buono risultato del 2020, passando da 13,3 a 11,7.

## TEMPI MEDI 11,7<sup>73</sup>

Le rettifiche di fatturazione, comprensive di rettifiche perimetro Delibera 655/2015 ARERA, perdite occulte, esenzioni fognatura e depurazione ed altre tipologie di contestazioni, sono state pari a 5.017, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state 2.895 su 966.985 bollette emesse (0,3%).

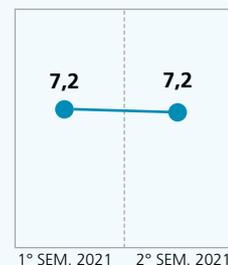
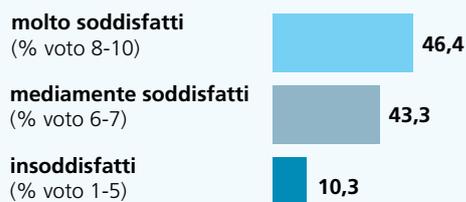
### Indagine di Customer Satisfaction

Relativamente all'item Fatturazione, l'Indagine di *Customer Satisfaction* per il 2021 ha rilevato una soddisfazione media dell'**88,9%** con un voto medio nei due semestri di 7,2.

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)

2° sem. 2021



## La Telelettura

In linea con quanto previsto dal decreto ministeriale n° 93/17 (disciplina sui controlli e sulla vigilanza degli strumenti di misura in servizio) e nell'ottica di promuovere il continuo miglioramento del servizio erogato, AdF ha in corso la sostituzione massiva dei contatori.

L'attività, iniziata nel mese di ottobre 2018, sarà attiva in tutto il territorio gestito per dieci anni, per un numero di sostituzioni pari a circa 235.000 unità. I misuratori in telelettura installati permetteranno la rilevazione e la fatturazione dei consumi effettivi anche per le utenze con misuratore non accessibile e la fatturazione puntuale, senza il ricorso a quella con consumi in stima.

Il programma di sostituzione al 31/12/2021 ha interessato **117.466** misuratori installati in tutti i Comuni dell'Ambito. Per il dettaglio sui contatori installati per Comune si veda l'**APPENDICE 4**.



## La Bolletta Web



La bolletta web, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'Azienda verso la semplificazione e la trasparenza nei confronti dei clienti e una iniziativa concreta di tutela e salvaguardia ambientale grazie alla riduzione dell'uso della carta (**circa 9,9 tonnellate di carta risparmiate nel 2021**) e delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

A maggio 2021 è stata rilasciata la nuova versione della **bolletta interattiva**: tale servizio è attivabile gratuitamente anche dall'area riservata MyFiora e permette, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato, dalla quale è possibile collegarsi direttamente alla propria bolletta interattiva per visualizzare costi e consumi e scaricare anche il pdf sul proprio dispositivo.

	2019	2020	2021
Numero complessivo di utenti	231.690	232.152	233.440
Numero utenti che hanno optato per la bolletta web	28.192	76.759	83.277
<b>PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA WEB</b>	<b>12,17%</b>	<b>33,06%</b>	<b>35,67%</b>

	2019	2020	2021
Numero totale bollette emesse	980.890	974.740	966.985
Numero bollette "verdi" (inviate via mail)	251.017	328.787	329.127
Percentuale bollette "verdi" sul totale bollette emesse	25,59%	33,73%	34,04%

AdF ha promosso con regolarità l'attivazione della bolletta web e dei pagamenti digitali attraverso campagne di comunicazione.

## LA NUOVA BOLLETTA

### La Bolletta Web diventa interattiva

AdF ha partecipato attivamente al tavolo di lavoro per il **restyling del layout grafico della bolletta**. Il progetto, iniziato ad aprile 2020, ha coinvolto tutte le Società del Gruppo ed ha avuto come obiettivo la realizzazione di una nuova veste grafica per la bolletta cartacea allo scopo di renderla più leggibile e sintetica. Il nuovo *layout* è stato rilasciato a fine novembre 2020 per tutte le Società del Gruppo.

A maggio 2021 è stata rilasciata la nuova versione della **bolletta interattiva**: uno strumento che offre al cliente un cruscotto navigabile e ricco di contenuti per visualizzare in maniera immediata le informazioni più importanti su costi, consumi e pagamenti, oltre alla possibilità di scaricare il pdf sul proprio dispositivo e di accedere all'area clienti MyFiora.

**BOLLETTA WEB DIVENTA INTERATTIVA**

INNOVATIVA  
SOSTENIBILE  
FACILE DA CONSULTARE  
NAVIGABILE

**FACILE COME VUOI TU**

Da oggi **Bolletta Web** si trasforma in un'area digitale facile da navigare, intuitiva, organizzata in sezioni per accedere in modo semplice alle informazioni sulla tua fattura idrica. Un cambiamento che segue il restyling della bolletta cartacea e che ti offre un'esperienza di lettura agile e interattiva: puoi controllare i tuoi consumi, il dettaglio dei costi in bolletta, accedere ai servizi digitali e tanto altro. Troverai anche uno spazio per saperne di più sulla tua acqua e lasciare un commento su questo nuovo servizio. In più, **Bolletta Web** aiuta l'ambiente perché riduce il consumo di carta e le emissioni di CO<sub>2</sub>.

REGISTRATI SUBITO E IN AUTONOMIA ALL'AREA RISERVATA MYFIORA

fiora.it  
000000

adf  
Accredito Ad Fiora

gruppo  
aceà

**BOLLETTA WEB DIVENTA BOLLETTA INTERATTIVA**

<https://www.aceaspa.it/news/nuova-bolletta-interattiva-2/>

adf ACCANTO A TE!

CIAO! FIORA ACQUEDOTTO

QUANTO DEVO PAGARE? 332€

QUANTO CONSUMO? 37 mc

#### 4.3.4 La gestione del credito

L'attività di recupero crediti per l'anno 2021 ha rispecchiato quanto previsto dalla Delibera ARERA 311/2019/R/Idr e ss.mm.ii. riguardante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (di seguito per brevità REMSI), che ha introdotto alcune modifiche, tra le quali modalità/contenuto dei solleciti di pagamento (sollecito bonario e costituzione in mora), modalità di rateizzazione e iter da seguire per la disalimentazione delle utenze.

Le azioni di recupero sono proseguite con strategie di diversificazione: attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte da personale interno incaricato, che hanno consentito, attraverso il contatto diretto con il cliente e l'esperienza maturata dai nostri operatori, di ottenere ottimi risultati; risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero; attività giudiziale interna/esterna sulle situazioni di maggiore rilievo; ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate; ulteriore implementazione e diversificazione delle azioni di recupero sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa; analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle 'abitudini di pagamento', finalizzate ad azioni di recupero mirate. Sono state ampliate le tecnologie a disposizione per potenziare le analisi di dettaglio sulla situazione dei crediti. Sono anche stati attivati servizi di *reminder* su bollette in scadenza per i clienti virtuosi, con lo scopo di ridurre i costi necessari all'invio delle raccomandate di sollecito bonario. A questo si aggiunge una gestione ancora più attenta dei clienti morosi, tramite l'invio di avvisi di imminente limitazione/interruzione della fornitura per morosità e *phone collection* mirata su cluster di utenza specifici.

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può affermare che, ad oggi, il contenzioso con il cliente si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'*extrema ratio*, limitata quindi a quei casi per cui la pronuncia da parte del giudice diventa l'unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. AdF, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

Il consolidamento della Cultura del Credito, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza tramite: strumenti di monitoraggio anche delle posizioni che al momento non presentano particolari criticità.

Inoltre AdF, per sostenere la comunità e il territorio fortemente colpito dall'emergenza sanitaria e dalla conseguen-

te crisi economico-sociale, ha azzerato gli interessi di mora maturati sulle bollette emesse nel 2020 e pagate in ritardo. Nel 2020 infatti, vedendo nei pagamenti un elemento critico per numerose utenze, AdF aveva temporaneamente congelato il calcolo degli interessi di mora, per poi addebitarli nel corso del 2021; visto il proseguimento di tale situazione critica, il Consiglio di Amministrazione di AdF ha deciso di stanziare nel 2021 circa 150.000 euro a titolo di abbuono per gli importi dovuti sui ritardi nei pagamenti delle fatture emesse nell'anno solare 2020.

Per quanto riguarda le **modalità di pagamento delle bollette**, anche per il 2021 AdF ha confermato l'ampio ventaglio di possibilità, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole per il cliente il pagamento delle bollette. Attualmente, il pagamento può essere effettuato tramite i seguenti canali: la domiciliazione permanente bancaria o postale, il bollettino postale allegato alla bolletta, la APP e l'area clienti MyFiora (accessibile dal sito web [www.fiora.it](http://www.fiora.it)) utilizzando la carta di credito, Postepay o il servizio MyBank (bonifico telematico), P.O.S. presso gli AdF Point, i punti vendita Lottomatica e Mooney (ex Sisal), i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati e il bonifico bancario.

Inoltre, AdF ha proseguito con il lavoro di rafforzamento del concetto di digitalizzazione dei propri sistemi e dei servizi offerti al cliente, in particolar modo ottimizzando APP e area clienti MyFiora, indirizzando il cliente, tramite opportuna campagna informativa, verso l'utilizzo di tali sistemi. In tal senso, l'obiettivo è stato di rendere sempre più autonomo il cliente nelle operazioni commerciali (come l'invio ricevute di pagamento, rateizzazioni, domiciliazioni e altro), in particolar modo sui cluster di clienti che ancora privilegiano le operazioni di pagamento della bolletta attraverso canali non digitali. Per dare ulteriore slancio alla cultura digital sono stati attivati altri canali, come Bancomat Pay e PagoPA, utilizzabili dal cliente tramite APP o area clienti MyFiora con la possibilità di pagare in tutta sicurezza e semplicità.

#### 4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate

GRI  
102-12

I clienti che si trovano in accertate situazioni di disagio socio economico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici istituti: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Bonus Idrico Integrativo stabilito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).



## Bonus idrico Sociale nazionale

In attuazione di quanto previsto dal decreto-legge 124/19, le modalità applicative del nuovo regime automatico sono state approvate dall'Autorità con la deliberazione 63/2021/R/com (successivamente modificata e integrata dalla deliberazione 257/2021/R/com). Per quanto riguarda il bonus sociale idrico, l'Allegato A e l'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com disciplinano le attività di competenza del gestore idrico territorialmente competente, con riferimento (tra l'altro) alle modalità di identificazione delle forniture idriche da agevolare, ai criteri per la quantificazione del bonus e alle modalità per la sua successiva corresponsione agli aventi diritto. In particolare, la deliberazione 63/2021/R/com prevede che il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico si basi sullo scambio di flussi informativi tra il gestore idrico e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di gestore del Sistema Informativo Integrato (SII, che a sua volta riceve parte dei dati necessari dall'INPS).

Successivamente con la deliberazione 366/2021/R/com, l'Autorità ha, precisato, in relazione al trattamento dei dati personali funzionale alle attività di individuazione delle utenze idriche cui applicare il bonus, che responsabili del trattamento dei dati personali sono i gestori idrici territorialmente competenti. Alla luce di ciò, i gestori accreditati al SII riceveranno dalla società Acquirente Unico, di cui l'Autorità si avvale, lo schema di Accordo con l'Autorità (titolare del trattamento), che disciplina (ai sensi dell'art. 28.3 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali) gli adempimenti posti in capo al gestore idrico, responsabile del trattamento dei dati personali. Solo a seguito della sottoscrizione di tale Accordo da parte del gestore idrico, si potrà dar seguito al relativo trattamento e, quindi, potranno essere trasmessi dal SII al medesimo gestore i dati previsti dalla deliberazione 63/2021/R/com, necessari all'individuazione delle utenze idriche cui applicare il bonus sociale idrico e alla liquidazione dello stesso.

## Bonus idrico integrativo

Con Delibera dell'Assemblea n. 13 del 18 luglio 2019, l'Autorità ha emanato un nuovo Regolamento che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, Bo-

### Bonus idrico integrativo

L'agevolazione che consente ai nuclei familiari residenti in Toscana che ne hanno diritto di risparmiare sulla spesa idrica

VERIFICA LE CONDIZIONI E RICHIEDI IL BONUS presso il tuo Comune di residenza

### Bonus sociale idrico

L'agevolazione che permette ai nuclei familiari residenti che ne hanno diritto di usufruire di una riduzione sulla spesa idrica

IL BONUS SARÀ EROGATO AUTOMATICAMENTE presentando la Dichiarazione Sostitutiva Unica presso INPS e CAF autorizzati

**CONDIZIONI PER ACCEDERE AL BONUS**

- ◆ Appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 € OPPURE
- ◆ Appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 € OPPURE
- ◆ Appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza

AdF | gruppo acea | fiora.it

nus integrativo, andando ad integrare quanto già previsto in precedenza e definendo più dettagliatamente i tempi della fase di interlocuzione tra Comune e Gestore e le conseguenze per la corresponsabilità del Gestore in merito alla verifica della rendicontazione, prevedendo inoltre l'obbligo da parte dei Gestori di trasmettere la rendicontazione finale a ogni singolo Comune. Anche per l'anno 2021 l'Autorità ha ritenuto di prorogare i termini per la trasmissione degli aventi diritto dai Comuni al Gestore disponendo, con Decreto 34 del 30/03/2021, il rinvio al 31 Luglio 2021, anziché il 30/06/2021, del termine previsto per la trasmissione da parte dei Comuni degli elenchi degli aventi diritto al Gestore. La proroga è stata prevista per consentire ai Comuni l'attivazione delle procedure di individuazione degli aventi diritto compatibilmente con le misure di prevenzione connesse all'emergenza sanitaria da COVID-19, senza rischi sanitari e in aderenza alle disposizioni di legge vigenti.

Per il bonus idrico integrativo 2021, AdF ha proceduto a certificare nella prima tranche **2.462 beneficiari** ed è in procinto di terminare di erogarne gli importi mentre sono ancora in corso le attività di certificazione della seconda tranche.



# FOCUS

## FONDO SOLIDARIETÀ PER LE IMPRESE LOCALI

Nell'autunno 2020, AdF, dando seguito a quanto richiesto dai soci, ha istituito un bando per un **Fondo di solidarietà a sostegno delle imprese locali** colpite dal lockdown dovuto all'emergenza sanitaria, unica azienda del servizio idrico toscano ad aver fatto questa scelta.

In totale sono pervenute **179 domande**, provenienti da 37 comuni su 55 del territorio gestito, delle quali 96 in possesso dei requisiti necessari per usufruire del fondo sulla base di quanto stabilito nel bando. Pertanto, nel 2021 sono stati erogati circa **40mila euro**. La restante disponibilità, circa 260mila euro, è stata destinata all'ammortamento delle quote fisse (acquedotto) per le attività artigianali e commerciali, pari a due mensilità di suddette quote (tariffa 2020) a favore di 20.863 utenze artigianali-commerciali attive e fatturate nel 2020.



## BONUS FEDELTÀ

Nel 2021 AdF prosegue la campagna di promozione dei servizi digitali, lanciata alla fine del 2019, con l'obiettivo di offrire ai clienti servizi sempre più innovativi e all'avanguardia. Per coloro che hanno compiuto scelte digitali e dimostrato fiducia nei confronti dell'azienda, attivando sia la bolletta web che la domiciliazione bancaria o postale, AdF ha erogato **5 euro una tantum** nella prima bolletta utile. L'operazione ha coinvolto in partenza oltre **32mila utenze**, di cui più della metà di tipo domestico residente, che avevano già attivato entrambi i servizi da oltre un anno e a cui è stato riconosciuto automaticamente il bonus fedeltà. Dopo tre mesi dal lancio della campagna, il totale dei clienti beneficiari del bonus ha superato le 35.000 unità, portando beneficio a tutti coloro che hanno intrapreso scelte sostenibili anche prima dell'introduzione del bonus.

Il dato più importante rimane certamente il coinvolgimento di coloro che, prima del lancio della campagna, utilizzavano metodi tradizionali sia per la ricezione della fattura che per effettuare i relativi pagamenti.

In soli tre mesi, oltre **500 nuovi clienti** hanno scelto di premiare il digitale e la sostenibilità, con un incremento medio mensile di circa il 30% di nuove attivazioni di bolletta web o domiciliazione.

Al 31.12.2021 l'importo erogato ai clienti fedeli è pari a circa **125mila euro**.



## 4.4 La qualità del servizio

Nel 2021 è proseguito il percorso, avviato l'anno precedente, volto a consolidare e ottimizzare tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale. Sono state infatti recepite nella reportistica di riferimento le novità introdotte a livello normativo (Delibera ARERA del 17/12/2019 n. 547/2019/R/IDR, in vigore dal 01/01/2020) e sono stati sviluppati e collaudati i nuovi sistemi dedicati alla raccolta ed elaborazione dei dati utili alla dichiarazione annuale ad ARERA.

A livello di gruppo è stato rilasciato un nuovo applicativo, Einstein Analytics, il cui principale fine è quello di mettere a disposizione delle società un cruscotto flessibile e dinamico dedicato al monitoraggio di tutti gli indicatori della qualità contrattuale. La nuova dashboard, disponibile da inizio 2021, è ancora in fase di rodaggio e di test.

Parallelamente AdF ha sviluppato un proprio cruscotto interno, funzionale al monitoraggio costante e periodico degli indicatori specifici e generali di qualità contrattuale, il cui principale compito è quello di guidare verso il raggiungimento degli obiettivi legati ai due macroindicatori MC1 e MC2.

I macro-indicatori sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare si individuano:

- la *Classe A*, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la *Classe B* e la *Classe C*, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di *performance*.

Di seguito una tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2:

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
MC1 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Con Delibera 235/2020 del 23/06/2020, Arera aveva adottato un insieme di misure urgenti al fine di mitigare, con l'introduzione di alcuni elementi di flessibilità, gli effetti dell'emergenza da COVID-19 oltre che sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del servizio idrico, anche sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni.

Relativamente alla qualità contrattuale era stato previsto quanto segue:

- in deroga a quanto previsto dai commi 93.1 e 93.3 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015, gli obiettivi di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 sono individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018, procedendo a:

- a) identificare il livello di partenza e la relativa classe di appartenenza ai fini della determinazione dell'obiettivo per l'annualità 2020;
- b) assumere il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, di cui alla precedente lett. a), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021.

- gli obiettivi relativi al 2020 e al 2021 sono valutati cumulativamente su base biennale; conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021 per ogni macro-indicatore.



Di seguito il risultato ancora non ufficiale dei macro indicatori a fine 2021, con comparazione rispetto alla chiusura del 2020.

MACRO INDICATORE	VALORE 2018	CLASSE DI PARTENZA (2018)	OBIETTIVO 2020 (su valori 2018 assunto come perseguito)	OBIETTIVO 2021	VALORE 2020	VALORE 2021
MC1	98,33%	A	mantenimento	mantenimento	99,024%	98,789%
MC2	95,82%	A	mantenimento	mantenimento	97,66%	97,929%

Come osservabile, è stato centrato l'obiettivo di mantenimento, non solo rispetto alla forbice della classe A prevista da Arera per entrambi i macro indicatori, ma anche rispetto al risultato 2018, reale punto di riferimento.

La leggera flessione di MC1 è prevalentemente legata al significativo incremento di prestazioni riferite agli indicatori di prevenzione, esecuzione lavori e nuova attivazione-riattivazione della fornitura, tutti strettamente correlati alla ripresa del mercato immobiliare, che dopo il periodo di stasi seguito al primo dilagare della pandemia ha visto una ripresa nel corso del 2021. Tale incremento ha messo il gestore in condizione di essere meno performante su questo fronte rispetto all'anno passato.

Sale invece MC2 grazie ad ottimi risultati di tutti gli standard di qualità sottesi, che in non pochi casi raggiungono o sfiorano il 100% di rispetto.

#### 4.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

GRI  
102-16

AdF regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta del Servizio**<sup>74</sup> e il **Regolamento**<sup>75</sup> e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili, sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al Call Center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità Nazionale e all'Autorità idrica Toscana. I dati di competenza dell'anno 2021 verranno trasmessi entro il 15 marzo 2022.

##### IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il **Regolamento del servizio idrico integrato** è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana e adottato dal Gestore. Recepisce le direttive di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze gravitanti nei 55 Comuni gestiti da AdF. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per tutto il 2021 è stato vigente il Regolamento approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) con Deliberazione n. 33 del 5 Ottobre 2017.

Nel corso dell'anno è stato elaborato da AIT il testo della proposta di "Regolamento unico regionale di fornitura del servizio idrico integrato" che accoglie le novità legislative e le più recenti deliberazioni ARERA e che entrerà in vigore entro il 01/07/2022, unitamente al relativo Addendum. Il Regolamento unico sarà infatti la cornice entro cui l'Addendum andrà a meglio declinare le specificità territoriali di ciascuna azienda. Gli argomenti disciplinati dal "Regolamento unico" sono quelli tradizionalmente presenti nei Regolamenti di fornitura: stipulazione del contratto, variazioni contrattuali (compresi subentri e volture), preventivi, procedure di rilevazione dei consumi e di connessa fatturazione, perdite occulte, rateizzazione, gestione della morosità, prescrizione, obbligo di allaccio alla fognatura, contatori, manutenzione delle reti e degli impianti e così via. Il Regolamento contiene anche delle "clausole di coordinamento" con altri Regolamenti (alcuni dei quali restano in vigore), che si occupano di aspetti comunque riconducibili al servizio: per esempio, le utenze idriche condominiali, il bonus sociale idrico, la conciliazione, il censimento delle tipologie delle utenze, il risparmio idrico ecc..

<sup>74</sup> Documento attraverso cui l'Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite ("standard" di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio, sulla base degli standard di qualità fissati.

<sup>75</sup> Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'utente e AdF, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.

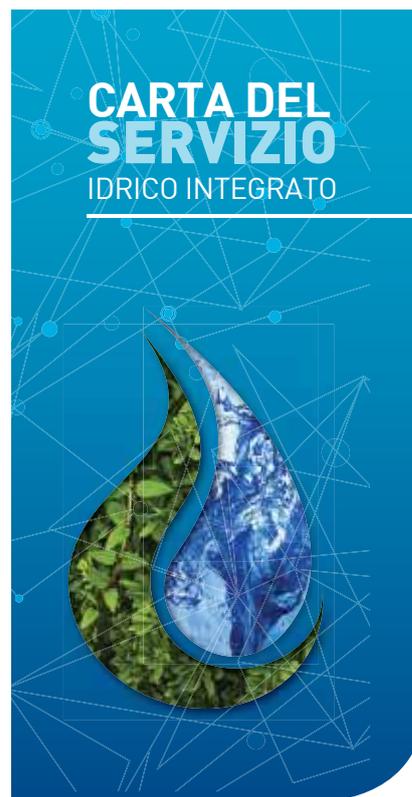


## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La **Carta del Servizio Idrico Integrato** definisce gli impegni che il gestore assume verso il cliente, con l'obiettivo di garantire il miglioramento della qualità del servizio erogato. Per ogni tipologia di prestazione sono fissati criteri e tempi di esecuzione, suddivisi in standard specifici o generali. In coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015 ARERA, per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio. La Carta del Servizio Idrico Integrato vigente dal 01/07/2021 è stata approvata da AIT con Delibera n. 3 del 7 maggio 2021.

In questa ultima versione, tutt'oggi vigente, sono state inserite le modifiche introdotte da ARERA relativamente alla procedura di gestione delle morosità (221/2020/R/idr) e di rateizzazione (547/2019/R/idr). Inoltre, sono state effettuate delle modifiche soprattutto in merito al rapporto diretto con l'utenza, introducendo l'accesso agli AdF Point tramite appuntamento. Tale novità ha comportato la sostituzione dello standard aggiuntivo specifico "tempo massimo di attesa allo sportello" (che rimarrà quale standard generale, cioè oggetto di verifica ma non di indennizzo) con il nuovo standard specifico "tempo massimo di appuntamento allo sportello".

L'approvazione della nuova Carta del Servizio Idrico Integrato è stata inoltre per AdF l'occasione per introdurre il principio della **digitalizzazione**, al fine di tradurre la sostenibilità in azioni concrete e di agire adeguandosi alle indicazioni tempo per tempo promosse in materia di Trasformazione Digitale.



Autorità Idrica Toscana

AdF Gruppo Acea

## 4.4.2 La gestione dei reclami

GRI  
102-44

Le richieste scritte, che possono pervenire dai clienti utilizzando i vari canali, sia tradizionali che telematici messi a disposizione dal Gestore, e per cui sussiste l'obbligo di risposta motivata, secondo la Delibera 655/2015 ARERA, si suddividono in tre casistiche:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ecc.;
- **richieste scritte di informazioni:** ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- **richieste scritte di rettifica fatturazione:** ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

AdF  
15,4 gg

RECLAMI sul totale dei clienti

AdF  
0,80%

Nella tabella della pagina a fianco, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2021; si tratta di dati non definitivi, in quanto ancora in corso le attività propedeutiche alla rendicontazione ARERA. Per una corretta lettura, ricordiamo che nell'ambito di questa attività si considerano tutte le richieste eseguite nell'anno, entro od oltre il tempo massimo fissato dall'Autorità, a prescindere dall'anno di ricezione delle richieste stesse. Fanno quindi parte della rendicontazione 2021 anche le richieste pervenute nel 2020, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2021, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2021 che sono state chiuse nel 2022.



INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655	Tempo medio 2020
Risposta a reclami scritti	1.873	1.871	2	99,89%	25,0 G.	15,4 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.267	1.266	1	99,92%	25,0 G.	15,3 G.
Risposta a richieste di rettifica fatturazione	688	687	1	99,85%	30,0 G.	17,4 G.

Dati estratti al 17/01/2022

Nel 2021, per AdF, il volume totale di richieste scritte gestite è in decremento di quasi il 12% rispetto all'anno precedente (per il 2021 dati non ancora ufficiali attestano un volume di **3.828 richieste** contro le 4.139 nel 2020). Tale risultato è frutto di un decremento significativo di richieste scritte di informazioni (-475) e di rettifiche scritte di fatturazione (-140), sicuramente legato alla ripresa dei canali diretti – call center ed AdF Point – che nel 2020, nei mesi di lockdown, avevano riscontrato una manifesta sofferenza: il primo nel far fronte ai volumi di chiamate in ingresso e lunghi periodi di chiusura; il secondo, spingendo i clienti a ricorrere alla forma scritta (prevalentemente email) anche per questa tipologia di richieste. Aumentano invece i reclami, che rispetto al 2020 registrano un incremento sia di quelli che hanno ad oggetto la fatturazione (+199), che quelli ad oggetto il recupero del credito (+86).

I dati ancora in corso di validazione, evidenziano per tutti i tre gli indicatori il raggiungimento di ottimi risultati: si registra infatti un elevato rispetto degli SLA, che per la risposta ai reclami e alle richieste scritte di fatturazione incrementa ulteriormente il già elevato rispetto raggiunto nel 2020. Aumenta leggermente il tempo medio di evasione per tutti e tre gli indicatori (circa 2 giorni lavorativi per i reclami, un giorno e mezzo per le risposte alle richieste scritte di informazione e alle rettifiche), pur rimanendo ampiamente al di sotto dello SLA fissato dalla Carta del Servizio, che per le prime due tipologie di richieste è a sua volta migliorativo di 5 giorni lavorativi rispetto a quello fissato da ARERA nella D655/2015. Il maggior tempo necessario per l'evasione è probabilmente anch'esso legato a quanto osservato rispetto ai volumi, ovvero al fatto che sono pervenuti ai canali scritti richieste mediamente complesse, essendo state riassorbite dai canali diretti quelle di più semplice ed immediata risoluzione.

La percentuale di reclami pervenuti nel 2021 rapportati alle utenze attive rimane decisamente contenuta: tenuto conto anche delle richieste inoltrate da utenti "non finali", ampliando quindi il perimetro rispetto alla definizione da Delibera 655/2015 ARERA, il dato non consolidato risulta pari a 1.873/n utenze attive, pari a circa **0,8%**.

In evoluzione rispetto al precedente anno, durante il 2021 è stato avviato un progetto in collaborazione con la struttura AdF di BPI, al fine di disporre di uno strumento informatico a supporto dell'analisi dei reclami. Fra le funzionalità in corso di sviluppo: l'individuazione certa e tempestiva delle reiterazioni, la tracciatura dei reclami tecnici, la mappatura territoriale delle richieste, il tasso di "reclamosità" dei clienti.

### STRUMENTI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

La principale novità in materia di tutela stragiudiziale, nel 2021, è stata rappresentata dall'attivazione a far data da 01/06/2021 del Nuovo Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, iscritto presso l'elenco di organismi ADR dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

In data 21/12/2020, infatti, con delibera n°19, l'Autorità Idrica Toscana aveva approvato il Regolamento sulla Conciliazione nel SII, individuando una nuova procedura di tutela stragiudiziale univoca in tutto il territorio regionale, che garantisse una reale alternativa rispetto alla conciliazione adita presso lo Sportello del Consumatore di ARERA.

Nella prima parte dell'anno, AdF ha quindi continuato a gestire le conciliazioni Regionali e Paritetiche e la Segreteria di conciliazione, interna al Gestore, si è occupata di ricevere le istanze, verificarne l'ammissibilità, convocare gli incontri ed inviare i verbali alla firma, così come stabilito dal Regolamento di Tutela disciplinato con il decreto 22/2014. Da giugno 2021 il Regolamento sulla Conciliazione nel SII è andato a superamento del Regolamento di Tutela ed è diventato operativo il nuovo Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano. Per accedere alla nuova modalità di conciliazione deve essere presentata richiesta in modalità telematica presso lo sportello online di conciliazione AIT.



L'istanza di conciliazione rimane subordinata ad un precedente invio di reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, la cui risposta sia pervenuta in ritardo o sia ritenuta non soddisfacente. Gestore e cliente vengono convocati per un incontro su piattaforma online dalla segreteria di conciliazione dell'Autorità, incontro a cui il cliente può partecipare direttamente, oppure facendosi rappresentare da un proprio delegato, anche appartenente ad un'associazione dei consumatori. Il conciliatore è in questo caso un rappresentante del Difensore Civico Regionale, che non decide in merito alla controversia, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo.

La procedura è gratuita e veloce: la seduta conciliativa si deve svolgere infatti entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa e si conclude in un termine massimo di 90 giorni solari, salvo venga richiesta una proroga, ammessa nei soli casi di controversia complessa.

Il fine di tale modifica alle procedure conciliative è stato di allineare alla normativa ARERA la metodologia di risoluzione delle controversie nel territorio toscano e rendere un trattamento uniforme ai clienti dei gestori del SII della stessa regione.

Resta a disposizione degli interessati la possibilità di presentare istanza di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (ARERA).

Complessivamente, nel corso dell'anno, AdF ha quindi gestito ben **quattro diverse modalità di conciliazione**, nel dettaglio:

MODALITÀ DI CONCILIAZIONE GESTITE DA AdF NEL 2021			
Conciliazioni ARERA	Conciliazioni Regionali	Conciliazioni Paritetiche	Conciliazioni presso AIT
31	7	6	10

Le ADR (Alternative Dispute Resolution) ARERA si sono svolte, come di consueto, in "stanza virtuale", ovvero tramite incontri in modalità online, alla presenza di un conciliatore del Servizio, esperto in mediazione e in regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia.

Tali Conciliazioni hanno avuto per oggetto principalmente picchi di consumo fatturati e perdite occulte occorse nell'impianto interno. 26 su 31 si sono concluse entro il 31/12/2021, di queste 21 hanno avuto esito positivo. Le motivazioni dell'esito negativo delle altre 5 sono state: una rinuncia del cliente, una mancata comparizione all'incontro del cliente e tre mancati accordi. Delle 5 non concluse alla data del 31/12/2021, due hanno il secondo incontro e tre il primo convocato per il 2022.

Le conciliazioni Paritetiche e Regionali, che fino ad inizio 2020 si svolgevano di norma in presenza presso una delle sedi del gestore, si sono svolte anch'esse in modalità virtuale o in caso di necessità tramite collegamento telefonico.

Delle sei Conciliazioni Paritetiche inoltrate tramite Associazione dei consumatori, presenti nel Comitato Regionale Consumatori Utenti, una che riguardava l'importo del deposito cauzionale non è stata accolta, poiché si è risolta a monte dell'incontro tramite contatto con il cliente, senza quindi la necessità di procedere con la conciliazione. Le altre cinque si sono concluse entro il 26/05/2021 e si sono risolte tutte positivamente.

Le istanze hanno avuto prevalentemente ad oggetto consumi anomali fatturati e perdite nell'impianto interno.

Per quanto concerne le Conciliazioni Regionali, la cui Commissione è stata presieduta dal Difensore Civico Regionale o da un suo delegato, sei delle sette istanze pervenute sono state gestite entro il 26/05/2021, mentre una, non accolta e concernente i lavori di spostamento del misuratore, si è risolta senza necessità di procedere con la conciliazione, ma contattando preventivamente il cliente.

Delle sei gestite, solamente una ha avuto esito negativo, avendo ad oggetto la lamentela del cliente a seguito della rimozione da parte del personale AdF, nell'esecuzione di interventi di sospensione per morosità e sostituzione misuratore, delle protezioni in tessuto da lui apposte al misuratore.

Anche in ambito di Conciliazione Regionale, il contenzioso ha riguardato prevalentemente casi di consumi anomali legati principalmente a perdite nell'impianto interno.

Delle nove ADR AIT chiuse al 31/12/2021, svolte anch'esse in stanza virtuale, (il primo incontro della decima è stato fissato ed è avvenuto nel mese di gennaio 2022), sette si sono concluse con esito positivo (due di queste si sono risolte prima dell'incontro, avendo ad oggetto una mancata cessazione della fornitura ed una richiesta di bonifica di un tratto di rete fognaria) mentre due hanno avuto esito negativo. Di queste ultime, una riguardava la richiesta dell'utente di ottenere lo spostamento del misuratore a spese di AdF, mentre l'altra - inerente ad un picco di consumi - pur avendo la commissione individuato una proposta conciliativa condivisa in sede di incontro - è stata esitata negativamente non avendo provveduto la parte istante alla restituzione del verbale nei tempi massimi previsti. Gli argomenti delle ADR AIT hanno riguardato soprattutto i picchi di consumo fatturati,



le perdite occulte nell'impianto interno ed il cambio di categoria contrattuale. I clienti che hanno adito la conciliazione, in una delle varie forme indicate, sono prevalentemente titolari di fornitura con tipologia d'uso domestico residente.

Tali procedure, attivate qualora il cliente non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta al reclamo o la stessa non sia pervenuta entro il tempo massimo previsto dalla Carta del Servizio (per AdF entro 25 giorni lavorativi), rappresentano un'opportunità sia per il cliente che per il Gestore di arrivare ad una soluzione condivisa, in tempi brevi ed evitando possibili contenziosi. Le procedure sono gratuite e facilmente accessibili all'utenza.

Infine, nel 2021, tramite il Portale Operatori/Gestore, AdF ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a tre reclami di II livello, attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico, rispettando i termini previsti (20 giorni lavorativi), mentre un quarto è pervenuto in data 24/12/2021 pertanto è in corso di gestione.

### 4.4.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici

GRI  
102-48

Di seguito sono illustrati **gli standard di qualità contrattuale** di AdF rilevati nell'anno 2021, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 23 del 16 Dicembre 2019.

AdF si attiene ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dall'ARERA (marzo 2022); pertanto, al momento della redazione del presente Bilancio, **è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2021 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni**. Contestualmente viene data evidenza dei dati definitivi delle performance 2020 sulla base di quanto rendicontato ad ARERA a marzo 2021.

#### RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 2020-2021<sup>76</sup>

Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD consolidato 2020	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2021
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	98,4%	99,0%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	97,9%	99,0%
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	96,0%	94,6%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.a.	n.a.
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	94,3%	93,08%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	97,6%	97,7%
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	97,6%	97,8%
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	99,1%	99,3%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,9%	99,9%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	99,3%	99,2%
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	83,3%	95,3%

<sup>76</sup> In tabella qualora indicato "n.d." significa stima del dato non disponibile al momento della redazione del presente documento; "n.a.", invece, non applicabile, ovvero dato non gestito da AdF. Con riferimento agli indennizzi automatici legati agli indicatori specifici, ad eccezione degli indicatori relativi alla fascia di puntualità degli appuntamenti e alla periodicità di fatturazione per i quali l'importo degli indennizzi automatici è sempre 30 euro, per tutti gli altri indicatori specifici l'importo degli indennizzi automatici è graduale (30 – 60 – 90 euro), in accordo con il ritardo nell'esecuzione della prestazione.



**RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 2020-2021<sup>76</sup>**

Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD consolidato 2020	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2021
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,1%	99,4%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	95,7%	94,0%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	100,0%	100%
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100%	n.a.
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100,0%	n.a.
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	100,0%	100,0%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100,0%	100,0%
		3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	100,0%	100,0%
		4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	99,7%	99,6%
		6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001 mc	98,6%	98,4%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta <sup>77</sup>	20 giorni solari	100,0%	n.d.
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,0%	100,0%
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	98,9%	99,9%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	99,4%	99,9%

Anche per l'anno 2021 viene confermato il **raggiungimento di ottimi livelli di prestazioni** eseguite nello standard legate a indicatori specifici, con una **percentuale media di compliance** che si attesta oltre il **98%**. Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso per la normalizzazione, il consolidamento e l'ottimizzazione di tutti i processi di gestione dell'utenza, volti ad implementare le procedure nel pieno rispetto della normativa in vigore.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel triennio 2019/2020/2021.

	2019	2020	2021
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	109.650	47.164	21.090

Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nel triennio 2019/2021 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 01/01/2019 al 31/12/2021. I singoli importi calcolati in accordo con quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contrattuale, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del SII in vigore. Relativamente al dato 2021, al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati relativi agli indennizzi

<sup>77</sup> Gli indennizzi automatici sono previsti per tutti gli indicatori di qualità contrattuale con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta" (art.40).



- non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative. Nonostante i dati non siano consolidati, si può apprezzare un significativo decremento rispetto all'anno precedente.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2020-2021					
Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD consolidato 2020	% RISPETTO DELLO STANDARD 2021	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	93,6%	93,0%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90,5%	77,4%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	94,2%	90,6%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	99,8%	97,6%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	98,3%	81,8%	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	95,1%	94,7%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	90,9%	87,6%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	100,0%	99,9%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	99,9%	100,0%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	6 minuti	2minuti	media sul totale delle prestazioni
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	10 mesi su 12	10 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	95,2%	97,5%	90% delle singole prestazioni



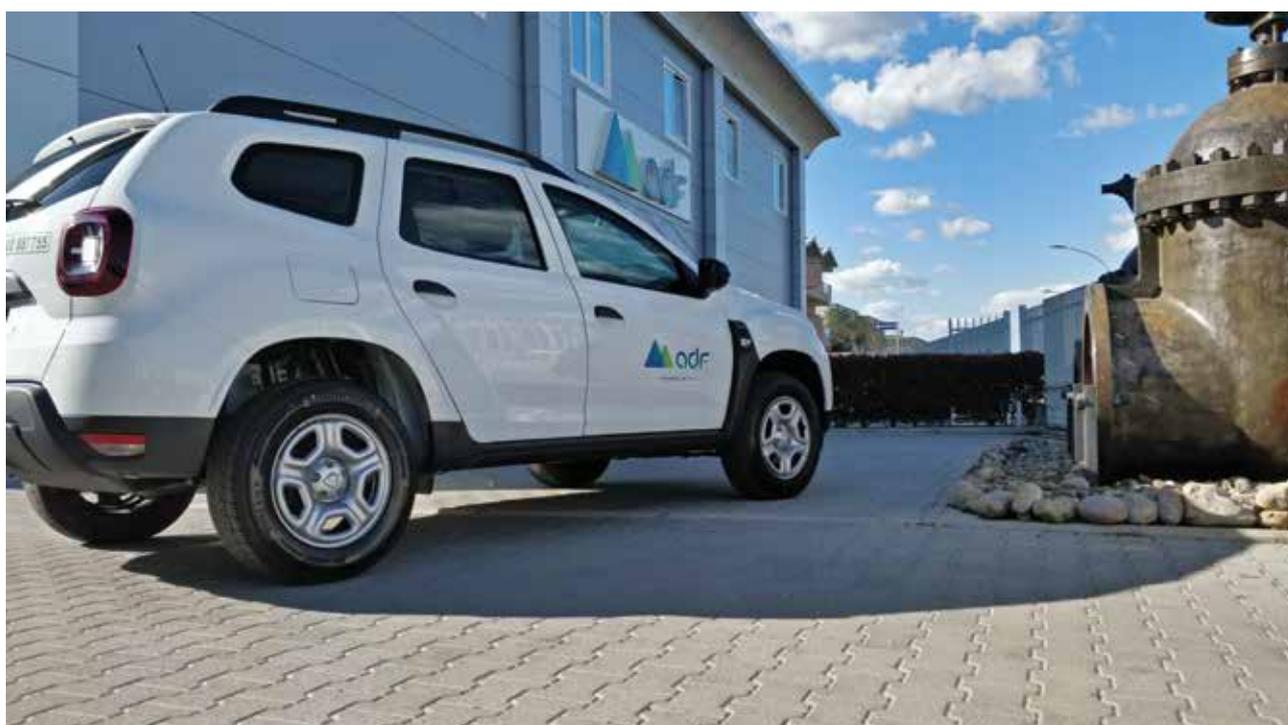
## INDENNIZZI REMSI

DESCRIZIONE INDENNIZZO	IMPORTO
Erronea sospensione o disattivazione di utente finale non disalimentabile	€ 30
Erronea disattivazione di un utente domestico residente, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 dell'allegato A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€ 30
Mancato invio della costituzione in mora prima dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura	€ 30
Erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'Art. 6 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€ 30

INDENNIZZO PER LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE SE:	IMPORTO
Non è avvenuta in anticipo rispetto alla costituzione in mora	€ 10
L'utente ha chiesto la rateizzazione, con le modalità previste all'art. 5 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€ 10
Non è stato inviato il sollecito bonario di pagamento	€ 10

Il 2020 è stato il primo anno di applicazione degli indennizzi REMSI. A seguire la tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel corso dell'anno 2021:

	2020	2021
Indennizzi automatici (Euro)	210,00	40,00



## 4.5 La soddisfazione dell'utente

GRI  
102-21GRI  
102-43

AdF ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (**Customer Satisfaction**) e dei report della qualità erogata (**Mystery Visit** e **Mystery Call**), in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive volte al miglioramento continuo del servizio erogato, nonché ai Vertici di verificare l'efficacia dell'attività di gestione.

Nel corso del 2021 AdF ha integrato quelle che sono ormai le attività consolidate e condivise a livello di Gruppo Acea di rilevazione della qualità percepita ed erogata, con rilevazioni rivolte a campioni di clienti numericamente ridotti, ma opportunamente clusterizzati, per rilevare il loro livello di soddisfazioni circa i nuovi canali e servizi offerti, dall'AdF Point, allo sportello digitale e alla chat di assistenza all'area riservata.

### 4.5.1 Le Indagini di Customer Satisfaction

GRI  
102-21GRI  
102-43GRI  
102-44

L'**Indagine di Customer Satisfaction 2021**, come di consueto, si è articolata in due rilevazioni semestrali. Le **interviste**, somministrate nei mesi di marzo-maggio e di ottobre-novembre, sono state complessivamente **3.608** e sono state eseguite, in continuità con il precedente biennio, dalla società CSA Research, partner anche per quest'anno del Gruppo Acea nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita.

Rispetto alle rilevazioni 2020, pur permanendo un quadro pandemico complesso e pur a fronte di un significativo decremento degli accessi presso gli sportelli al pubblico, è stato reintrodotta in entrambe i semestri il call back dedicato allo sportello.

Per avere una fotografia quanto più possibile corretta della percezione dei nostri clienti, il campione degli intervistati (1.601 fra le due rilevazioni), per la parte generalista dell'indagine, ha rispettato la distribuzione delle forniture con tipologia d'uso domestico residente presenti nel nostro territorio. Il maggior peso è stato quindi a carico dei residenti

nell'area costiera e del contiguo entroterra della provincia di Grosseto, con circa il 45% delle interviste, seguito dall'area Senese con il 32%, quindi dall'area corrispondente ai comuni dell'Amiata e della Val d'Orcia, con il restante 23%.

Il **CSI (Customer Satisfaction Index)** nel primo semestre incrementa di 1,9 punti percentuali il risultato raggiunto nella rilevazione precedente, registrando un valore di 89,8. Il secondo semestre conferma sostanzialmente il risultato, con un CSI complessivo di 89,7. Il valore medio 2021 (89,75) è in crescita di 1,1 punti percentuali rispetto al valore medio 2020 (88,65). Il giudizio globale richiesto agli intervistati, denominato in gergo "giudizio di pancia", registra invece una flessione, maggiormente marcata nel I semestre, in cui con una percentuale complessiva di soddisfatti pari all'88,7% perde rispettivamente il 2,3% rispetto al semestre precedente e lo 0,6% rispetto allo stesso periodo di rilevazione del 2020. In ripresa il II semestre con il 90% di intervistati soddisfatti, di poco inferiore alla media 2020. Lievi oscillazioni per la valutazione media espressa, rispettivamente 7,6 e 7,5 nel 2020, che registra un 7,6 nel I semestre 2021 e 7,4 nel secondo, mantenendosi su buoni livelli di intensità. A fronte di un CSI molto stabile fra le due rilevazioni, si osservano comportamenti difforni fra i vari item indagati.

L'unico che rispecchia analoga stabilità rispetto al CSI è Aspetti Tecnici, il cui CSI passa dal 91,4 della prima rilevazione al 91,2 della seconda, perfettamente in linea con il 91,3 di chiusura 2020. Lineare anche la valutazione media espressa (7,6), mentre il giudizio complessivo sale nel secondo semestre, passando da 92,1 a 92,9. In lieve crescita anche la percentuale degli intervistati che esprimono un'alta soddisfazione (voto da 8 a 10), che chiude con il 57,5% (+0,2% rispetto al I semestre).

Molto positivo il trend di Fatturazione, il cui CSI guadagna un punto percentuale e mezzo fra le due rilevazioni 2021, da 87 a 88,5. Cresce proporzionalmente anche il giudizio globale (da 88 a 89,7), mentre rimane costante a 7,2 la valutazione media. In crescita tutti i singoli aspetti indagati: rispetto alla chiusura del 2020 incrementa del 2,1% la soddisfazione relativa alla regolarità di lettura dei contatori e dell'1,8% la correttezza degli importi fatturati, entrambi strettamente legati alla diffusione della telelettura. Guadagna il 2,1% anche l'invio regolare delle bollette, sicuramente grazie alla positiva risposta dell'utenza alla campagna dedicata all'incentivazione della bolletta web.

Dopo la flessione di 2 punti percentuali registrata nella prima rilevazione del 2021, recupera nel secondo semestre l'indicatore Rapporto Qualità-Prezzo, che chiude l'anno con



il 76,4% di intervistati soddisfatti ed una valutazione media lineare nell'anno di 6,5. In crescita fra i due semestri anche la fascia dei molto soddisfatti (votazione da 8 a 10) con +0,6%. Aumenta anche la valutazione positiva relativa alla Qualità dell'acqua erogata, che passa dal 80,6% e 79,1% delle due rilevazioni 2020, all'81,9% di fine 2021.

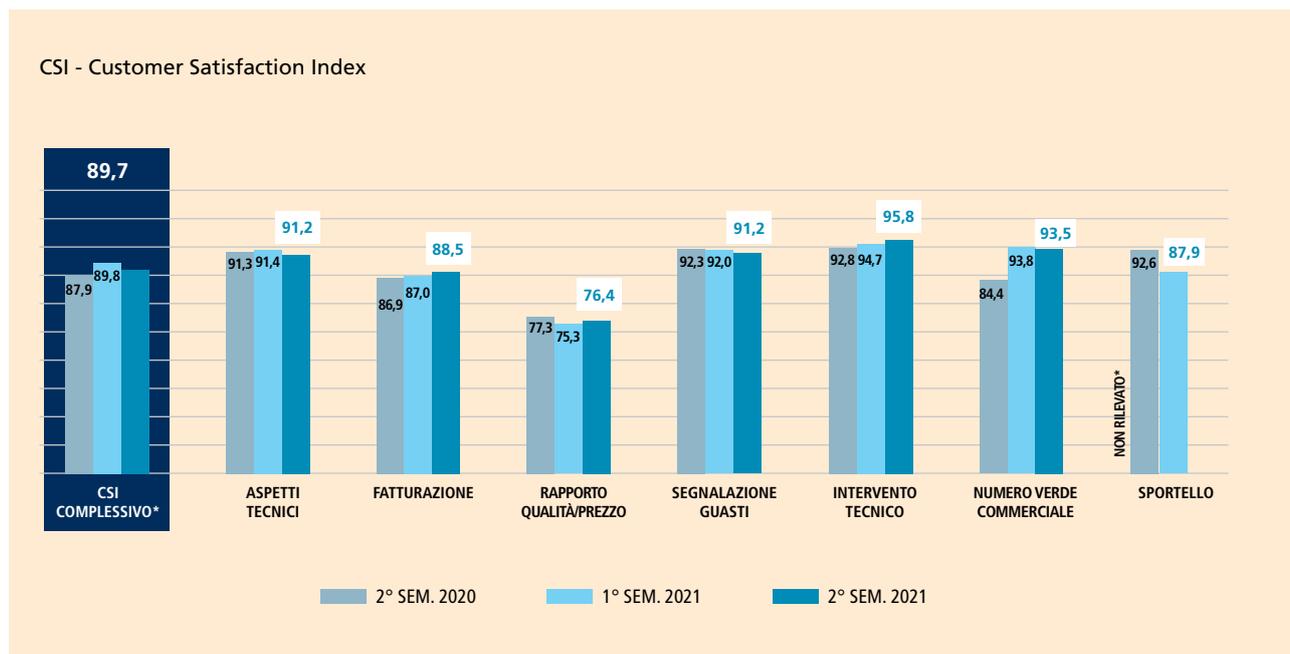
In costante crescita l'Intervento Tecnico che registra un +1,9% di CSI nel passaggio dalla seconda rilevazione 2020 alla prima 2021, per poi segnare un ulteriore +1,1% fra i due semestri dell'anno, per un incremento netto fra i due anni del 3%. Il giudizio globale migliora il già ottimo risultato medio del 2020 di 94%, passando a 95,75% di intervistati soddisfatti, con un voto medio che sale da 8,3 a 8,45. Cresce del 3,5% anche la fascia dei molto soddisfatti, che passa addirittura dal 68,1% del primo semestre 2020, al 78,5% di fine 2021, registrando uno dei migliori valori dell'indagine. Percentuali altissime di soddisfazione per tutti gli aspetti indagati, con valutazioni medie che oscillano fra 8,5 e 8,7.

Sostanzialmente elevata la soddisfazione per i canali di contatto a disposizione dell'utenza, indagati in modalità call back. Fra quelli che concorrono al calcolo del CSI complessivo, risulta stabile nel corso dell'anno (rispettivamente nei due semestri con un CSI pari a 93,8 e a 93,5) il Call Center Commerciale, che supera la forte flessione di fine 2020 in cui era sceso ad 84,4. Molto positivo anche il giudizio globale che raggiunge a fine anno il 94,1% di soddisfatti, con una valutazione media di 8,4. Anche in questo caso molto elevata la percentuale degli intervistati molto soddisfatti, pari al 76,4%. Particolarmente apprezzata la competenza degli operatori, che registra a fine anno una soddisfazione del 95,1% con una valutazione media di 8,5. Risultato particolarmente importante dal momento che rappresenta il fattore a cui i nostri clienti attribuiscono la maggiore importanza. Leggera, ma progressiva flessione per il Call Center Guasti, il cui CSI passa dal 92,3 di fine 2020 al 92 del primo semestre 2021, quindi al 92,2 del secondo. Il giudizio globale sul servizio, se scende nel primo semestre rispetto alla chiusura 2020 (90,5 rispetto al precedente 93), recupera nel secondo, registrando il 91,5% di intervistati soddisfatti. In incremento anche rispetto a fine 2020 la valutazione media che passa da 8 a 8,2, per chiudere l'anno a 8,3. Elevatissima nel secondo semestre la percentuale dei clienti molto soddisfatti, pari al 79,6%. Pur registrando una soddisfazione che sfiora il 90% penalizza leggermente il CSI di questo indicatore la valutazione della Chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore telefonico, che registra la percentuale più bassa di soddisfazione espressa, rappresentando di

contro il fattore a cui gli intervistati assegnano la maggiore importanza fra quelli indagati. Pur mantenendo una buona valutazione media di 8,2 ed una percentuale elevata di molto soddisfatti pari a 76,6%, registra invece una significativa flessione il gradimento dello Sportello nel passaggio fra i due semestri. Il CSI scende dal 92 del primo semestre all'87,9 del secondo, analogamente il giudizio globale passa da 92% a 89,6%. Decrementano tutti gli aspetti indagati. Le motivazioni di tale peggioramento sono in parte da ricercare nel contesto contingente, ancora strettamente legato alla situazione epidemiologica. Il gestore ha ritenuto infatti opportuno, in un'ottica di attenta tutela della comunità, mantenere l'accesso agli AdF Point solo previo appuntamento, proponendo modalità alternative di contatto, quali la videochiamata. Di contro, nel secondo semestre dell'anno, le prescrizioni e le restrizioni a livello nazionale si sono progressivamente ridotte, rispetto alla precedente primavera, contribuendo probabilmente a generare nell'utenza una diversa aspettativa circa le modalità di accesso. In questa chiave va letto il decremento del 6,4% della soddisfazione relativa al tempo fra prenotazione e appuntamento, quando nel semestre in questione non sono stati registrati sforamenti rispetto ai 7 giorni fissati dalla Carta del Servizio. A livello organizzativo va inoltre tenuto conto dell'evoluzione vissuta dal canale, che a seguito della clusterizzazione della clientela - con offerta di canali e servizi differenziati appunto per cluster - ha significativamente elevato il livello di complessità delle pratiche gestite nei contatti diretti a sportello, aumentando il tempo medio necessario alla loro evasione.

Elevatissima, infine, la soddisfazione per il Sito internet e lo Sportello on line, ad oggi esclusi dal calcolo del CSI finale. Il Sito internet registra una percentuale di intervistati soddisfatti pari al 99% nel primo semestre, al 98,5 nel secondo, con una valutazione media nell'anno di 8,35. Lo sportello on line registra una soddisfazione nei due semestri del 98,5%, una valutazione media di 8,45 ed una fascia di clienti che esprimono un voto da 8 a 10 dell'81,4%.





Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2021 con gli esiti dell'indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	1° sem. 2021	2° sem. 2021	1° sem. 2021	2° sem. 2021
Aspetti tecnici	92,1%	92,9%	91,4%	91,2%
Intervento tecnico	95,5%	96%	94,7%	95,8%
Fatturazione	88%	89,7%	87%	88,5%
Rapporto qualità prezzo	75,3%	76,4%	75,3%	76,4%
Relazione call center segnalazione guasti	90,5%	91,5%	92%	91,2%
Relazione commerciale call center	93%	94,1%	93,8%	93,5%
Sportello	92%	89,6%	92,6%	87,9%

#### 4.5.2 Le Mystery Call

Con le **Mystery Call** si simula un'esperienza di contatto al Call Center, sia Commerciale che Guasti, e gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto con il cliente (apertura chiamata-gestione chiamata-chiusura chiamata);
- qualità delle risposte date al cliente (Qualità interazione-Rispetto delle procedure).

Nel 2021 sono stati effettuati due cicli di Mystery Call, uno per semestre, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata dai canali telefonici. Nel corso del primo, in cui le **196** chiamate al servizio Commerciale e le **120** al servizio Guasti si sono distribuite fra la metà di febbraio ed i primi di giugno, è stato registrato un IQF (Indice sintetico della qualità finale) di 97,2 per il Commerciale e di 96,4 per i Guasti, entrambi in flessione rispetto al 2020. Su entrambi pesa in modo particolare il decremento dell'item "comportamento organizzativo", con cui viene valutato il rispetto delle procedure relative agli argomenti affrontati. Netta ripresa caratterizza invece il secondo ciclo, che ha coperto con pari consistenza di chiamate il periodo fra metà settembre ed inizi dicembre, in cui l'IQF del servizio Commerciale sale a 99,4 e quello dei Guasti a 99,2. È proprio l'item "comportamento organizzativo" a trainare per tutti e due i servizi la ripresa. Le motivazioni di questa inversione di tendenza sono da ricercare nel consolidamento della formazione delle tante risorse inserite in corso di anno, per far fronte al forte incremento di chiamate registrate da fine 2020 e nei primi mesi del 2021.



### 4.5.3 Le *Mystery Visit*

Con le **Mystery Visit** si simula un'esperienza di contatto presso gli sportelli principali di Siena e di Grosseto e si verifica:

- ambientazione, tempi di attesa, accoglienza (pulizia e immagine - punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Anche nel primo semestre 2021, a causa del perdurare dell'emergenza pandemica, non è stato possibile procedere con le rilevazioni. Nonostante, infatti, gli AdF Point siano stati aperti in modo continuativo – al netto di alcune chiusure per temporaneo passaggio in “zona rossa” delle due Province – l'esigenza di limitare gli accessi ai casi di effettiva necessità, per tutelare la comunità ed i propri collaboratori, ha fatto propendere AdF per rinunciare alla rilevazione. Nel secondo semestre, pur riducendo il numero di visite e limitando il periodo di riferimento, è stata invece ripresa l'attività. Ad oggi non sono ancora disponibili i dati definitivi, ma dalle rendicontazioni parziali emerge un quadro sostanzialmente buono, con un livello positivo di conformità per tutti gli aspetti indagati. Il risultato, come osservato anche per il call back dedicato al canale nell'Indagine di Customer Satisfaction, non è direttamente confrontabile con quello degli anni precedenti, vista la profonda trasformazione vissuta dallo sportello. Esiti e verbalizzazione dei nostri clienti misteriosi rappresentano un importante feedback per migliorare il servizio e comprendere meglio esigenze ed aspettative dei clienti che si rivolgono a questo canale.

## 4.6 Uno sguardo al futuro

### CALL CENTER

Nel 2022 il **Call Center** sia Commerciale che di Segnalazione Guasti utilizzerà la nuova piattaforma CTI Genesys a cui è migrato a fine novembre 2021. Si tratta di un ulteriore passo avanti nello sviluppo e potenziamento dei sistemi informativi e telefonici a supporto dei servizi e degli strumenti a disposizione dei clienti. Proseguirà l'utilizzo della piattaforma **WKM** (*Water Knowledge Management*), che oltre permettere una maggiore dinamicità e velocità dei processi, garantirà l'accesso semplice, autonomo e puntuale alle informazioni da parte degli operatori.

### ADF POINT

Per il 2022, fatto tesoro dell'esperienza degli ultimi due anni e tenuto conto del perdurare delle criticità legate all'evolversi della pandemia, l'obiettivo sarà quello di dare maggio-

re impulso al contatto diretto tramite **sportello digitale**, ovvero la videochiamata. La fase due di questo progetto prevedrà, oltre una adeguata campagna di comunicazione per accompagnare e guidare il cliente verso questo nuovo canale, l'adozione di strumenti informatici di più semplice e immediato utilizzo, che consentiranno al cliente di collegarsi con i nostri assistenti in maniera facile e intuitiva senza difficoltà. La videochiamata o sportello digitale si configura infatti sempre più come il canale di contatto cliente-gestore più capillare e agile, adatto anche ad affrontare e risolvere le pratiche più complesse, integrando così nel modo più adeguato il contatto tramite Call Center.

I clienti continueranno ad essere ricevuti su appuntamento anche presso gli AdF Point, nel pieno rispetto delle norme anti-contagio. La prenotazione sia per gli AdF Point che per lo sportello digitale rimarrà accessibile tramite il sito *fiora.it* o attraverso il Call Center. Al fine di consolidare la spinta verso il digitale e avvicinare il cliente alle tante potenzialità dell'area clienti MyFiora, nel corso del 2022 è previsto il passaggio ad una nuova agenda integrata per la prenotazione degli appuntamenti, che se attivata online prevedrà la registrazione all'area riservata.

### INNOVAZIONE E DIGITALE

Nel 2022 AdF proseguirà il percorso di **trasformazione digitale**, già intrapreso nel corso del 2020, aumentando la gamma di processi nativamente digitali. La strategia digitale verrà implementata allo scopo di offrire ai clienti una **esperienza omnicanale e sostenibile**, in cui non siano previsti scambi di documenti cartacei durante le interazioni. Proseguirà e si consoliderà lo strumento della **chat**, come canale di comunicazione *in&out*.

Ulteriori miglioramenti verranno apportati all'area clienti **MyFiora** per consentire a tutti i clienti di essere autonomi 24h/24 nella gestione delle proprie utenze.

Verranno messe in campo tutte le azioni utili all'accrescimento della **Community AdF** all'interno dei canali social affinché i clienti possano sempre essere aggiornati sulle novità del mondo AdF.

### PROGETTO DIGITAL CUSTOMER LINK

Nel 2022 procederanno sia la fase operativa che quella esplorativa del progetto **Digital Customer Link**, il cui fine, ricordiamo, è l'aggiornamento *rolling* delle principali informazioni relative al cliente e al punto di consegna. Se da una parte infatti verranno elaborati i dati acquisiti ed in via di acquisizione da parte dei Comuni Soci, sia al fine di bonificare la banca dati che di testare la bontà dello strumento e delle relative logiche di utilizzo nati nella prima fase del progetto, dall'altra è allo studio una nuova e più funzionale modalità di interfaccia, che prevede il contatto



diretto con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR). La possibilità di interloquire con un solo soggetto rappresenterebbe infatti un enorme passo avanti in termini di semplificazione del processo, garantendo tempi più certi e concisi nell'acquisizione dei dati.

### FATTURAZIONE

La deliberazione 639/2021/R/IDR introduce dal 01/01/2022 una modifica al prezzo della componente perequativa UI3: art. 12 comma 1 (Riordino delle misure perequative per la sostenibilità sociale e l'innovazione) 12.1 Per la perequazione dei costi relativi all'erogazione automatica del bonus sociale idrico di cui all'articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/COM, dal 1° gennaio 2022, la componente UI3 di cui al comma 9.1 del TIBSI è pari a 1,79 centesimi di euro/metro cubo.

### CREDITO

Per il 2022 rimarrà centrale l'utilizzo e l'implementazione del cruscotto di monitoraggio del rating dei Clienti, sempre nell'ottica di una gestione più puntuale del credito e un intervento mirato e tempestivo sulle situazioni particolarmente problematiche.

Infine, a supporto delle attività di reporting e definizione dei budget incassi e credito, si lavorerà alla costruzione di un modello di previsione degli incassi, che permetterà di avere una stima giornaliera più puntuale e che terrà conto di tutti i fattori che influiscono sulle performance di incasso.

### RECLAMI

Al fine di migliorare ulteriormente la qualità delle risposte fornite, verrà concluso il progetto avviato nel corso del 2021, che ci consentirà di acquisire una crescente conoscenza del cliente e delle sue specifiche abitudini, permettendoci quindi – nei limiti consentiti dagli obblighi previsti dalla Delibera Arera 655/2015 - di modulare i contenuti in base al cluster di utenza.

### MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA ED EROGATA

Per il 2022 AdF continuerà ad investire fortemente nella conoscenza del proprio cliente, con il fine di sviluppare servizi e strumenti sempre più in linea con le aspettative e le esigenze di specifici cluster di clienti. Il monitoraggio della qualità, sia percepita che erogata, accompagnerà questo cambio di prospettiva, attraverso una costante e capillare rilevazione della *customer experience* della clientela.

Le indagini di Customer Satisfaction diventeranno perciò continuative tramite indagini *rolling* con cadenza mensile e non più semestrale. Questo approccio innovativo richiederà un impegno di risorse per alimentare con periodicità

-almeno mensile- i data base necessari per procedere con la somministrazione dei questionari e l'analisi dei feedback generati, ma restituirà spunti di azione più tempestivi, da realizzare di volta in volta per poter migliorare l'esperienza e la soddisfazione dei nostri clienti.

Ai momenti e agli strumenti consolidati in seno al gruppo Acea, quali Indagine di customer satisfaction - sopra richiamata - e Mystery Visit/Call, si aggiungeranno le rilevazioni gestite *in house*, al fine di intercettare in tempi rapidi azioni correttive, spunti per il miglioramento e aree di forza.

### LA TELELETTURA

Nel 2022 continuerà l'impegno di AdF nel progetto di sostituzione massiva dei misuratori che prevede l'installazione di contatori in telelettura di ultima generazione. Sono previsti oltre **31mila cambi contatore** sul territorio servito, con una produttività media di circa **2.600 sostituzioni al mese**.

In **APPENDICE 4 bis** la tabella della programmazione delle sostituzioni per l'anno 2022 con il periodo di riferimento di attivazione della telelettura.

### SERVIZI TECNICI AL CLIENTE

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi tecnici al cliente, il 2022 vedrà un ulteriore incremento di preventivi idrici e fognari da remoto, grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate di ultima generazione (Maps e GIS) senza la necessità di ricorrere al sopralluogo in presenza.

La programmazione delle letture prevederà almeno 2 letture l'anno per le utenze con consumi sino a 3.000 mc/anno e 12 per quelle con consumi superiori, come previsto dalla normativa in materia.

Continuerà la campagna di comunicazione, tramite email e sms, per sensibilizzare i clienti circa l'invio regolare dell'autolettura, al fine di ricevere una fatturazione basata sui consumi idrici reali. A tale scopo proseguirà la sperimentazione di nuove modalità di interazione tra Gestore e utenti, come l'utilizzo del canale Whatsapp.

### SINGOLARIZZAZIONE UTENZE CONDOMINIALI

In risposta agli inviti di ARERA volti ad incentivare la singolarizzazione e la ripartizione dei consumi d'acqua nei condomini (delibere 665/17 TICSI e 311/19 REMSI), il Gestore ha implementato nel 2021 il progetto pilota accettato dall'EGA all'interno della predisposizione tariffaria per il periodo 2020-2023. Dopo questa prima fase, AdF valuterà per il 2022 ulteriori modalità di gestione di tale processo per massimizzare ancora di più l'obiettivo della contrattualizzazione singola delle utenze sottese.





# LE PERSONE DI ADF



TOTALE DIPENDENTI  
AL 31.12.2021

**421**

% DIPENDENTI  
A TEMPO INDETERMINATO  
SUL TOTALE

**94,30%**

N. DIPENDENTI  
ASSUNTI NEL 2021

**23**

N. DIPENDENTI  
CESSATI NEL 2021

**21**

DIPENDENTI  
PROVENIENTI DALL'ATO6

**93,35%**

DONNE  
SUL TOTALE DIPENDENTI

**26,37%**

ORE DI FORMAZIONE  
EROGATE

**9.343**

ORE TOTALI  
DI FORMAZIONE  
SU SICUREZZA

**3.680**

ORE TOTALI  
DI FORMAZIONE SU  
ANTICORRUZIONE E 231

**1.317**

ORE TOTALI  
DI FORMAZIONE  
AMBIENTALE

**362**

ORE DI FORMAZIONE  
PRO-CAPITE

**22,2**



## 5.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

**Migliorare le performance aziendali attraverso lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse:** questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in AdF. L'Azienda garantisce l'assenza di discriminazioni in fase di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

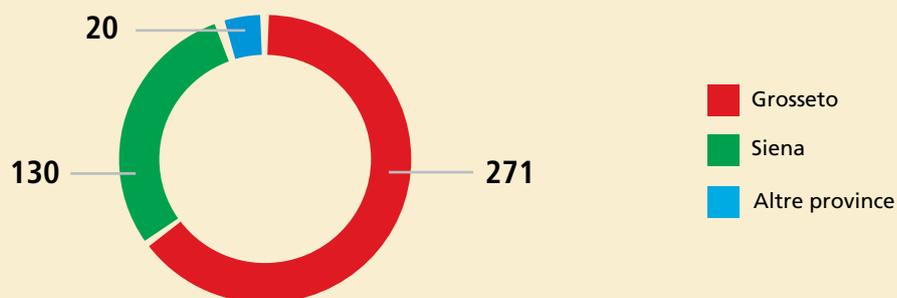
### 5.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli

GRI  
102-8

AdF conta al 31/12/2021 un totale di **421 risorse** (2 in più rispetto all'anno precedente) che sono gestite, coerentemente con le esigenze di evoluzione dell'organizzazione e con le strategie aziendali, attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali. L'iter di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane, sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

L'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza - conferma il **forte radicamento territoriale** di AdF nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il **95%** della provenienza dei dipendenti.

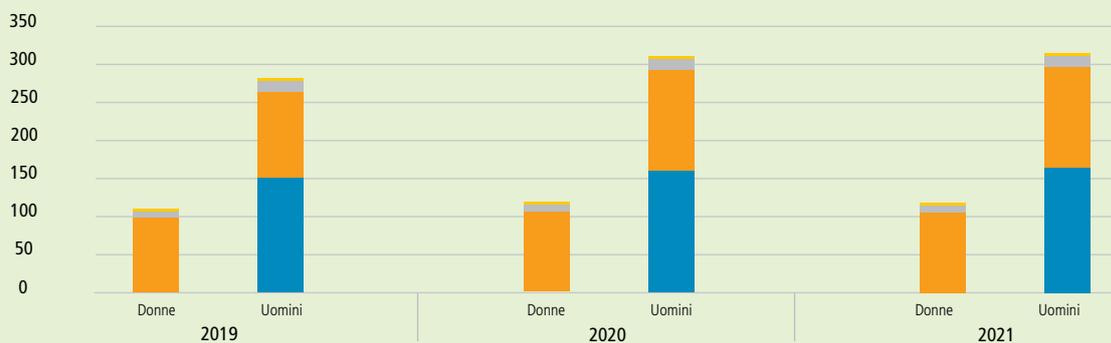
Localizzazione geografica dipendenti AdF al 31.12.21



Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2019-2021.



### Dipendenti AdF: composizione del personale 2019-2021



	2019		2020		2021	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigente	1	1	1	0	1	0
Quadro	4	11	4	10	4	10
Impiegato	100	121	108	132	105	136
Operaio	1	153	1	163	1	164

■ Dirigente   
 ■ Quadro   
 ■ Impiegato   
 ■ Operaio

L'incidenza totale del personale femminile si attesta al **26%** dell'organico. All'interno della macrostruttura aziendale, il **35%** dei primi riferimenti sono donne. Nonché, le donne rappresentano 1/3 della popolazione complessiva dei Quadri/Dirigenti aziendali.



	2019	2020	2021
Donne sul totale organico	27,04%	27,21%	26,37%
Donne quadri su totale quadri	26,67%	28,57%	28,57%
Donne laureate su totale laureati	59,57%	55,65%	52,54%

I **dipendenti a tempo indeterminato** sono circa il **94 %** dell'organico totale.

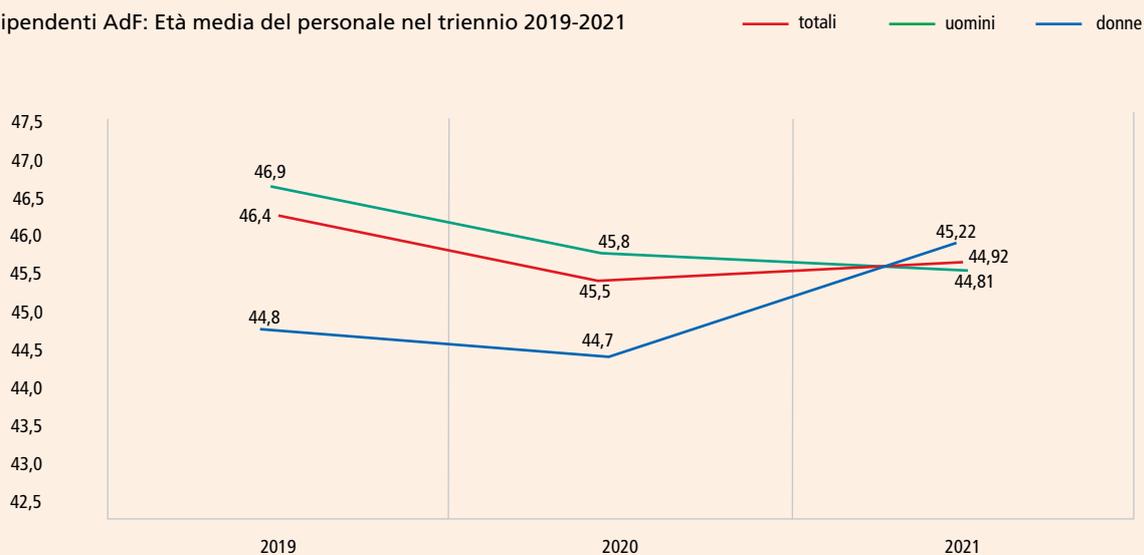
### DIPENDENTI AdF: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2021

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Personale stabile a tempo indeterminato</b>	<b>283</b>	<b>103</b>	<b>386</b>	<b>285</b>	<b>104</b>	<b>389</b>	<b>292</b>	<b>105</b>	<b>397</b>
(di cui) personale a part-time	5	16	21	3	13	16	2	10	12
<b>Personale a tempo determinato</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

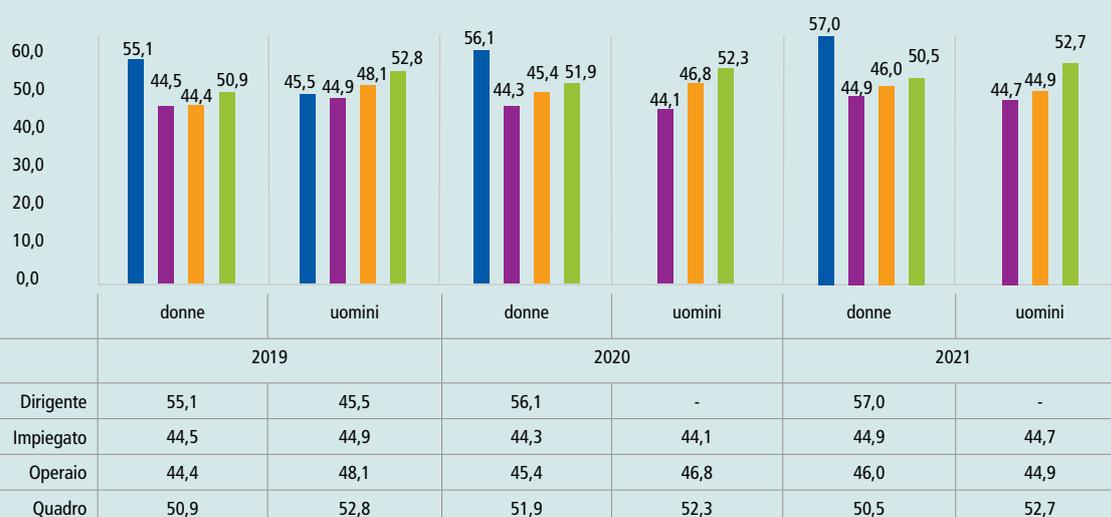


Personale in contratti di apprendistato	2	2	4	7	6	13	8	5	13
<b>TOTALE</b>	<b>286</b>	<b>106</b>	<b>392</b>	<b>305</b>	<b>114</b>	<b>419</b>	<b>310</b>	<b>111</b>	<b>421</b>

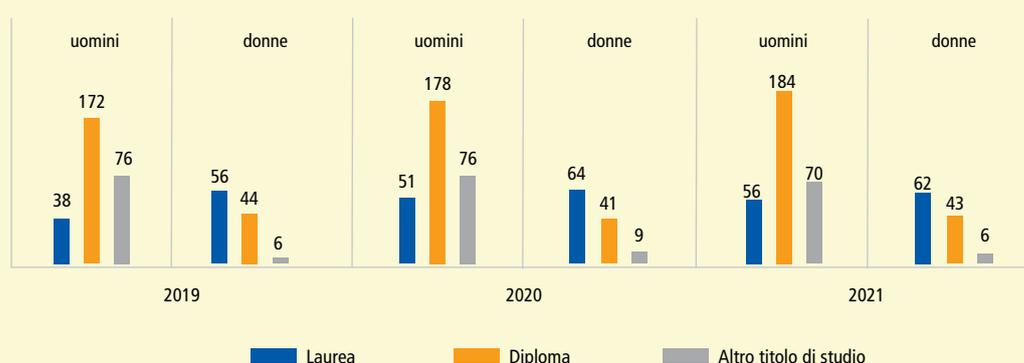
Dipendenti AdF: Età media del personale nel triennio 2019-2021



Età media del Personale nel triennio 2019-2021 per qualifica



## Dipendenti AdF: livello scolarizzazione nel triennio 2019-2021



AdF garantisce anche l'inserimento e l'integrazione in azienda di **persone appartenenti a categorie protette** alle quali vengono affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Al 31 Dicembre 2021 il personale appartenente alle categorie protette include **21 unità**, di cui 3 appartenenti a categorie protette ex art.18 L. 68/99.

In base al CCNL vigente, **lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne**, per ciascuna categoria.

## 5.1.2 La tutela della genitorialità

GRI  
401-3

Nella tabella che segue una serie di dati relativi ai congedi dell'ultimo triennio.

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	-	5	<b>5</b>	-	6	<b>6</b>	-	2	<b>2</b>
Congedi parentali fruiti (n)	5	22	<b>27</b>	9	17	<b>26</b>	4	17	<b>21</b>
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	9	13,6	<b>12,74</b>	8,53	28,44	<b>21,55</b>	9,28	20,16	<b>18,09</b>
Congedi di paternità fruiti	9	-	<b>9</b>	4	-	<b>4</b>	12	-	<b>12</b>

**Tutte** le persone che hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità sono rientrati in attività al termine degli stessi con identica retribuzione

## 5.1.3 Il turnover

GRI  
401-1

Il **turnover HR**, o del personale, è la misura del tasso con cui un'azienda sostituisce il personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro, cioè aumenta o diminuisce le risorse umane presenti in azienda. Il tasso è riferibile a tutto il personale, diretto ed indiretto, che transita in azienda. Le tabelle che seguono evidenziano, per AdF, un tasso di Turnover in netto aumento rispetto agli anni precedenti.



TOTALE AZIENDA									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Inferiore a 30	1,24%	4,70%	3,31%	0,99%	4,70%	2,61%	0,25%	0,00%	0,95%
Tra 30 e 50	1,49%	5,93%	3,32%	0,99%	5,44%	2,61%	0,50%	0,49%	0,48%
Over 50	5,46%	3,46%	3,79%	0,00%	0,25%	0,24%	5,46%	3,21%	3,56%
<b>Totale</b>	<b>8,19%</b>	<b>14,09%</b>	<b>10,42%</b>	<b>1,99%</b>	<b>10,38%</b>	<b>5,46%</b>	<b>6,20%</b>	<b>3,71%</b>	<b>4,99%</b>

UOMINI									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Inferiore a 30	0,75%	3,21%	2,60%	0,50%	3,21%	2,38%	0,25%	0,00%	0,48%
Tra 30 e 50	0,99%	4,95%	3,08%	0,99%	4,70%	2,38%	0,00%	0,25%	0,24%
Over 50	5,21%	3,46%	3,55%	0,00%	0,25%	0,48%	5,21%	3,21%	3,33%
<b>Totale</b>	<b>6,95%</b>	<b>11,62%</b>	<b>9,23%</b>	<b>1,49%</b>	<b>8,16%</b>	<b>5,23%</b>	<b>5,46%</b>	<b>3,46%</b>	<b>4,04%</b>

DONNE									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Inferiore a 30	0,50%	1,48%	0,71%	0,50%	1,48%	0,24%	0,00%	0,00%	0,48%
Tra 30 e 50	0,50%	0,99%	0,24%	0,00%	0,74%	0,00%	0,50%	0,25%	0,24%
Over 50	0,25%	0,00%	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	0,24%
<b>Totale</b>	<b>1,25%</b>	<b>2,47%</b>	<b>1,19%</b>	<b>1,49%</b>	<b>2,22%</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,95%</b>

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	3	0	3	15	1	16	10	-	10
Assunzioni tempo determinato	1	1	2	13	4	17	10	1	11
Assunzioni con contratto di apprendistato	2	1	3	5	4	9	2	-	2
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>



Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi <sup>78</sup>	3	1	4	1	0	1	1	1	2
Pensionamenti	16	0	16	10	0	10	11	-	11
Altri motivi <sup>79</sup>	3	2	5	3	1	4	5	3	8
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>
<b>FORZA MEDIA</b>	<b>297,08</b>	<b>105,84</b>	<b>402,91</b>	<b>296,44</b>	<b>108,24</b>	<b>404,68</b>	<b>310,08</b>	<b>111</b>	<b>421</b>

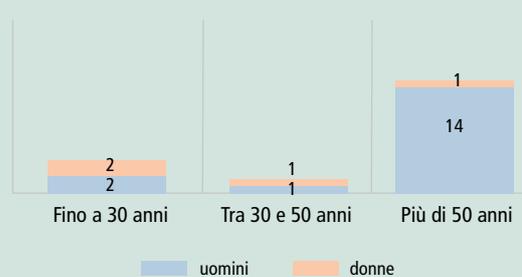
#### DIPENDENTI AdF: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ

	2019			2020			2021			TOTALI 2019/2021		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	2	2	4	13	6	19	10	1	11	24	9	33
Da 30 a 50 anni	4	0	4	19	3	22	11	0	11	35	3	38
Oltre 50 anni	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>61</b>	<b>12</b>	<b>73</b>
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	1	0	1	0	0	0	2	2	4	3	2	5
Da 30 a 50 anni	0	2	2	1	1	2	1	1	2	2	4	6
Oltre 50 anni	21	1	22	13	0	13	14	1	15	48	2	50
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>61</b>

#### Totale ingressi AdF 2021



#### Totale uscite AdF 2021



<sup>78</sup> La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

<sup>79</sup> La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto. In questa categoria non sono rientrati dipendenti in congedo di maternità o parentale perché tutti sono rientrati in azienda a scadenza del congedo stesso o nei dodici mesi successivi.

## 5.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione

GRI  
102-35GRI  
102-36GRI  
102-37GRI  
102-38GRI  
102-39GRI  
201-3GRI  
401-2GRI  
404-3

AdF applica un sistema incentivante – **Management by Objectives (MBO)** - di breve periodo (annuale) al top e *middle management* che prevede l'erogazione di un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi, individuali e aziendali, assegnati a inizio anno: tale sistema è finalizzato alla realizzazione di un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

**Tutte le risorse di AdF vengono valutate secondo un sistema di performance management.**

Il Sistema di "Performance Management" rappresenta dunque, l'applicazione operativa del "Modello di Leadership" caratterizzato dai valori condivisi a livello di Gruppo.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), il Fondo Previdai per i dirigenti, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso e la polizza di premorienza. **I benefit previsti da AdF ai propri dipendenti si applicano al personale sia a tempo pieno che part-time, e sia ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato che determinato.**

Per i dirigenti e i quadri sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso, in parte, delle spese di carburante. Gli stessi si applicano indifferentemente a personale a tempo pieno e part-time.

**La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale e non ci sono pertanto differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro** presente all'interno del territorio gestito.

**Non** si registrano altresì episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per il **93%** dal territorio gestito.

### RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

RAL MEDIA	€ 32.198
-----------	----------

RAL MAX	€ 93.000
---------	----------

<b>Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA</b>	<b>2,89</b>
---	-------------

### RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI

RAL MEDIA 2020	RAL MEDIA 2021	INCREMENTO RAL MEDIA 2019/2021	RAL MAX 2020	RAL MAX 2021	INCREMENTO RAL MAX 2020/2021	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/ MEDIA
31.879 €	32.198 €	1,00%	85.000 €	93.000 €	9,41%	<b>8,18%</b>

### IMPORTO

%

Retribuzioni complessive	€ 15.382.267	100,00%
Retribuzioni fisse e continuative	€ 13.157.141	85,53%
Retribuzione variabile (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 2.225.126	14,47%



Al 31 Dicembre 2021 il personale di AdF che ha aderito al fondo Pegaso o ad altri fondi è pari al **62,7%**.

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE			
ANNO 2021	importo	%	n.ro dip al 31/12
Previdenza Complementare Contrattuale	€ 491.260	54,13%	226 (di cui 13 in % Inps)
Previdenza Complementare Privata	€ 79.483	8,76%	38
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 336.877	37,12%	157 (altri 13 iscritti Pegaso)
<b>TOTALE</b>	<b>€ 907.620</b>	<b>100,00%</b>	<b>421</b>

## 5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva



Le relazioni industriali si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali. In questo contesto AdF incontra sistematicamente le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

L'Azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva.

I rappresentanti sindacali del Personale e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutto il Personale sui temi di interesse.

A tal fine l'Azienda mette a disposizione luoghi idonei allo svolgimento di riunioni in cui i lavoratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee compatibilmente con le disposizioni governative in materia di emergenza sanitaria. Il Contratto Unico del settore Gas-Acqua (Utilitalia) è applicato a tutti dipendenti di AdF ad esclusione del personale con qualifica di Dirigente al quale si applica il Contratto Dirigenti delle Imprese di pubblica Utilità – Confservizi.

Al 31 Dicembre 2021 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al **50,4%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2021 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

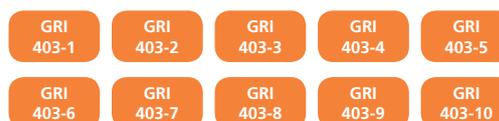
- Accordo sindacale sullo Smart Working (29.06.2021)

- Accordo sindacale per l'individuazione degli obiettivi per il Premio di Risultato 2021 (30.06.2021)
- Accordo sindacale orario di lavoro Unità Monitoraggio e Funzionamento Esercizio (07.07.2021)
- Accordo sindacale per l'avvio della fase sperimentale dell'App Agestic – Uomo a Terra (14.12.2021)

Nel 2021 è proseguita la collaborazione con i Sindacati sul tema specifico relativo alla Salute e Sicurezza dei lavoratori anche in materia di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento covid-19, a seguito del protocollo dedicato del 22.04.2020 nel quale sono elencate le misure di sicurezza e prevenzione adottate dall'Azienda per la gestione e il contrasto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19; sussistono inoltre accordi sindacali in tema di formazione finanziata su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. In accordo con la RSU si sta lavorando al fine di implementare, per tutto il personale operativo Work Force e per i turnisti dell'U. Gestione Guasti, un sistema di tracciamento degli allarmi (uomo a terra). Alla data di sottoscrizione del presente documento gli accordi riguardano un progetto pilota esteso ad una parte del personale coinvolto. Alla conclusione di tale fase di test (presumibilmente giugno 2022) si procederà con la sottoscrizione di un accordo specifico.

Nel corso dell'anno ci sono stati **9** provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

## 5.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro



AdF tutela la salute e la sicurezza di tutti i propri lavoratori con la messa in campo di tutte le misure necessarie atte



alla mitigazione dei rischi. La valutazione di questi ultimi è ampiamente definita all'interno del **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), nel quale sono analizzati gli impatti su ogni Gruppo Omogeneo di Lavoratori considerato. Tale valutazione, ai fini di una compliance normativa, è ovviamente estesa ai luoghi di lavoro (impianti e sedi). Inoltre, con l'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001), AdF garantisce una complessa, ma ben definita articolazione di responsabilità, controlli e monitoraggi, atti alla costante misurazione delle performance di sicurezza aziendali, nonché attraverso un sistema di procedure ed istruzioni, AdF assicura l'effettuazione delle attività (con particolare attenzione e focus su quelle con maggior esposizione al rischio) in completa sicurezza, sia per quanto riguarda il personale operativo, il personale amministrativo ed gli appaltatori che effettuano attività nei cantieri per conto della committente. I controlli effettuati nel corso del 2021, sono di seguito riportati:

Controlli di vigilanza interna	N.	deviazioni rilevate	deviazioni risolte
Sedi di lavoro	13	0	0
Appaltatori	223	7	7
<b>Totali</b>	<b>236</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

In AdF è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**. Gli addetti a tale servizio effettuano, secondo un calendario condiviso, una serie di controlli sui cantieri. La numerosità di tali controlli è calcolata sulla base dell'importo dei lavori e dalla pericolosità/rischi connessi.

Nel 2021 sono state effettuate **n.236 verifiche totali** che hanno portato a riscontrare **n.7 non conformità**, prettamente di carattere documentale; pertanto in cantiere non sono state verificate anomalie legate a gap di sicurezza. Ognuna di tali non conformità è stata correttamente chiusa dalla ditta oggetto del controllo e verificata. In ogni modo AdF ha comunque comminato **n.7 sanzioni** a carattere economico.

Nel 2021 non sono pervenute segnalazioni di infortunio per gli appaltatori. Alla luce dell'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, si è aperto un tavolo di lavoro a livello di Gruppo Acea nel 2019/2020 con la finalità di monitorare gli indicatori infortunistici (infortuni e malattie professionali), elaborando delle soluzioni che possano migliorare i canali di informazione e l'interfaccia dell'azienda con tutti i soggetti coinvolti, anche intervenendo sui documenti a base di gara d'appalto. A tale scopo nell'ulti-

mo trimestre 2020 (con ritorno dei dati entro e non oltre il 31.01.2022) con il supporto del Gruppo Acea è stato creato un canale dedicato di comunicazione di tali dati per tutti gli appaltatori, gestito da figure specifiche della capogruppo coadiuvate dagli RSPP delle società consorelle.

Inoltre AdF ha implementato, sempre nell'ambito del sistema di gestione integrato, processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per analizzare ogni aspetto in modo sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli con lo scopo di ridurre, in maniera residuale, i rischi associati alle singole attività.

Pertanto alla comunità AdF sono messi a disposizione sistemi e modelli di segnalazione dei pericoli e/o incidenti nonché dei *near miss*. Ogni lavoratore di AdF ha la possibilità di inviare tali segnalazioni, informando la catena gerarchica (preposto e dirigente delegato per la sicurezza) nonché RLS e RSPP. Quanto inviato è oggetto di analisi da parte del SPP che ne indaga le cause e stila un elenco di attività da porre in atto, suddividendo misure preventive (da porre in atto nel brevissimo termine) e misure definitive. Inoltre, in un'ottica di monitoraggio completa, il SPP ha anche l'onere di verificare e avere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle attività.

Nell'arco del 2021 sono pervenute al SPP **n.27 segnalazioni di pericolo**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n.8 impianti, le restanti 20 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, mensilmente, lo stato delle misure provvisoriale.

Nel corso del 2021 risultano inoltre pervenute **n.2 segnalazioni di mancato incidente (near miss)**.

AdF ha inoltre posto in atto una serie di controlli sistematici sul personale, in particolare incentrati sull'operatività, riguardanti:

- Corretta applicazione delle procedure ed istruzioni aziendali;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei DPI;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei rilevatori di gas portatili;
- Valutazione dello stato di usura del vestiario (in alta visibilità) e delle scarpe di sicurezza;
- Corretta applicazione del protocollo anti-Covid (esteso a tutto il personale).

Tali controlli, effettuati dal personale preposto, hanno portato a **n.803 controlli effettuati** con **n.26 controlli** con esito negativo, subito ripristinati.

Tali controlli tutelano e salvaguardano AdF da responsabilità



amministrativa di cui al D.Lgs. 231/01. AdF pone la massima attenzione all'attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni.

Il Medico competente, formalmente incaricato, effettua visite mediche a seguito dell'assunzione, in via preventiva (cambi mansione), periodicamente nel rispetto del quadro normativo di riferimento, in via straordinaria (su richiesta del lavoratore e/o su valutazione dello stesso medico).

Nel corso del 2021 i dipendenti sottoposti a visita medica sono stati **207**. Il numero delle idoneità con limitazione è diminuito, tale risultato è da attribuire ad una maggior condivisione e collaborazione tra SPP e Medico Competente nonché ai pensionamenti registrati.

Le patologie riscontrate **non sono in alcun modo in relazione con le attività lavorative** svolte dal personale, in particolare per la parte operativa.

Nei casi di giudizio di idoneità parziale con limitazioni sono state adottate le misure necessarie affinché i lavoratori svolgessero le proprie attività in sicurezza, nel rispetto di quanto richiesto dal medico competente, condividendo tale informazione con l'unità di riferimento del lavoratore e, in caso di operatore WF, anche con l'U. Dispatching.

Il medico collabora inoltre con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione all'attività di valutazione dei rischi, finalizzata alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e di informazione e predisposizione del servizio di primo soccorso. Vengono inoltre indetti sopralluoghi degli ambienti di lavoro con riunioni periodiche finalizzate alla verifica dell'adeguatezza dei locali delle sedi di Acquedotto del Fiora e degli impianti esterni.

AdF ha inoltre deciso di effettuare, in accordo con RSU, RLS, vertici aziendali e medico competente, al fine di limitare l'emergenza Covid e monitorare l'avanzamento epidemiologico della stessa, **n. 3 campagne di screening**:

- 1) **Campagna di test sierologici** svolta nel periodo Gennaio-Febbraio 2021 rivolta a tutto il personale operativo ed amministrativo, che ha visto la partecipazione di circa 350 dipendenti, per una copertura di circa l'**82%**;
- 2) **Campagna di tamponi antigenici** svolta nel mese di Aprile 2021 rivolta a tutto il personale operativo, che ha visto la partecipazione di oltre 115 lavoratori, per una copertura di circa **77%**;
- 3) **Campagna di tamponi molecolari e prelievo per ricerca anticorpali proteina spike** svolta nel periodo Settembre-Ottobre 2021 rivolta a tutto il personale operativo ed amministrativo, che ha visto la partecipazione di oltre 400 dipendenti, per una copertura di circa il **94%**.

Campagna	Screening	Personale Coinvolto	Controlli Programmati	Controlli effettuati	Percentuale di copertura
GENNAIO - FEBBRAIO 2021	Test sierologici	Tutto il personale operativo ed amministrativo	422	347	Circa 82%
APRILE 2021	Tamponi antigenici	Solo il personale operativo	150	128	Circa 77%
SETTEMBRE - OTTOBRE 2021	Tamponi molecolari e prelievo per ricerca anticorpali proteina spike	Tutto il personale operativo ed amministrativo	422	397	Circa 94%

Nel corso del 2021 **non ci sono stati decessi**, altresì **non** risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali.

In AdF, proprio a seguito dell'emergenza sanitaria, si è deciso di costituire n.2 Comitati per la salute e la sicurezza, ad oggi ancora attivi, stante il mantenimento dello stato di emergenza a livello nazionale nonché a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori:

- il **CODIR**, costituito da AD, Presidente, Dirigenti delegati per la sicurezza, U. Risorse Umane e Comunicazione Interna ed Esterna, RSPP, in cui vengono prese decisioni, a carattere generale (chiusura sedi, servizi commerciali, analisi e distribuzione DPI, effettuazione test sierologici, ecc.);





- il **COMITATO PARITETICO**, costituito da RSU, RSPP e U. Relazione Sindacali e Normativa, al quale si riportano le decisioni prese nel corso del CODIR e che rappresenta un'importante interfaccia per l'azienda, in quanto tale comitato riporta quanto percepito dalla comunità AdF, in termini di gestione dell'emergenza.

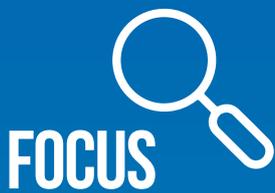
Inoltre l'U. Sistemi Tecnici di Gestione ed il GdL per la certificazione ISO 45001 lavorano costantemente per garantire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante mantenimento e monitoraggio delle migliori condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Le attività atte a garantire tali condizioni sono costantemente verificate e condivise con il Datore di Lavoro, i Dirigenti delegati per la Sicurezza e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. AdF è impegnata costantemente nella formazione del personale, impegnandosi sia in corsi di formazione / aggiornamento obbligatori che sul costante addestramento del personale per l'utilizzo di "nuove" attrezzature nonché sulla specializzazione di alcune figure, es. addetti alle attività in ambienti confinati, PES-PEI per i lavori elettrici, ecc.

CORSI/AGGIORNAMENTO	N. ORE	N. PARTECIPANTI PREVISTI	N. FORMATI
Aggiornamento triennale pronto soccorso	6	28	28
Ambienti confinati: attività lavorative e gestione delle emergenze	16	58	56
Antincendio e Gestione delle emergenze	8	23	23
Coordinatori per la sicurezza nei cantieri temporanei e mobili	120	1	1
Corso Aggiornamento Coordinatori D. Lgs. 81/08	40	1	1
Corso PES-PAV-PEI	16	32	28
Corso Preposti	8	50	45
Corso Segnaletica Stradale - Corso Completo	8	169	150
Formazione dei lavoratori alla sicurezza valida per le ore di formazione generale (4) e specifica (12)	4 12	17 18	17 18
Dlgs 81/08 - Aggiornamento Quinquennale	4	6	6
Aggiornamento RLS	8	3	3
Corso addestramento utilizzo carrelli elevatori	12	11	9
<b>TOTALE</b>		<b>417</b>	<b>385</b>

Sulla base dei dati sopra riportati, AdF ha erogato complessivamente 3.680 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza, per un totale di 417 risorse coinvolte.

I corsi integrativi hanno sostanzialmente riguardato la formazione, informazione ed addestramento sulle nuove attrezzature messe a disposizione per personale operativo WF, in particolare per gli accessi negli ambienti confinati.





## CORONAVIRUS:

# le iniziative messe in campo da AdF a tutela dei dipendenti

La crisi globale che il mondo sta attraversando insegna che tutti devono essere pronti a reagire anche all'imprevedibile e che è necessario essere capaci di cambiare, velocemente e senza poter rinviare. Nella imprevedibile situazione che stiamo vivendo, AdF non è mai venuta meno al fondamentale compito di garantire a tutti un servizio essenziale, efficiente e di qualità, con le massime garanzie e dotazioni di sicurezza per gli operativi sul territorio e con un ampio programma di smart working, che vede al lavoro da casa oltre 230 dipendenti su oltre 400. Nonostante le oggettive difficoltà derivanti dalla situazione, sono state e vengono effettuate manutenzioni programmate e straordinarie e, dove possibile, portati avanti i lavori in cantiere.

Moltissime sono le iniziative messe in atto a tutela dei propri dipendenti e collaboratori, di seguito una sintesi delle stesse:

- Nel mese di gennaio, RSPP e AD hanno provveduto a delineare una linea guida atta a definire le casistiche e le tempistiche di effettuazione dei tamponi per il personale AdF, nonché per la gestione dei contatti diretti ed indiretti. Contestualmente, a valle di una campagna di screening del personale con test sierologici, è stata definita la programmazione dei rientri delle seconde linee, garantendo gruppi di rientro fissi, anche a settimane alterne, al fine di contenere ulteriormente la possibilità di un potenziale cluster di contagi;
- Nei mesi di marzo, aprile e maggio, anche in virtù dell'ingresso in zona rossa prima delle province di Siena e Grosseto e poi di tutta la regione Toscana, il personale:
  - √ operativo ha continuato ad assicurare il servizio effettuando le proprie attività sia in regime di monopertore che lavorando in team predefiniti, atti a garantire un controllo sempre costante dei potenziali contagi;
  - √ tecnico amministrativo ha garantito le attività lavorando in regime di smart working;
  - √ commerciale degli AdF Point ha garantito il servizio in modalità da remoto;
- Nei mesi di giugno - novembre, attraverso una precisa calendarizzazione (a valle di screening del personale con tamponi molecolari), sono stati definiti, con il supporto delle prime e delle seconde linee, i piani di rientro di tutto il personale tecnico amministrativo, garantendo al massimo n.2 giorni a settimana. Inoltre, a partire dal 15 ottobre, AdF ha provveduto, attraverso un'organizzazione capillare, a porre in atto quanto necessario al fine del controllo dei Green Pass a tutto il personale. Ciò è stato possibile, in particolare per le verifiche sul personale operativo e sugli appaltatori in cantiere, grazie alla nomina di circa 90 preposti al controllo, comprendente preposti gerarchici (Team Leader, Manager del Territorio), Ispettori di Cantiere, Direttori Lavori e Coordinatori per la Sicurezza;
- Nel mese di dicembre si è deciso di mantenere lo stato dei rientri così come stabilito dai piani dei mesi precedenti. Tale condizione, anche a fronte dell'evoluzione pandemica, non sarà applicata nei primi mesi del 2022 in cui si provvederà ai rientri di prime e seconde linee (con la modalità 3+2).

Anche nel pieno dell'emergenza c'è chi non si è fermato mai, garantendo servizi essenziali con continuità, efficienza e qualità. Tra loro c'è AdF: attiva h24, sette giorni su sette. Non solo ha portato l'acqua nelle nostre case, negli ospedali e in tutti i rubinetti del territorio servito, ma ha proseguito anche con le manutenzioni, gli investimenti e le progettualità.

Per l'anno **2021**, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **9**, per un complessivo di **323** giorni di assenza. N.5 infortuni sono di natura "professionale" e sono da ricondurre ad incidenti nel corso di attività durante il normale orario di lavoro (3), nel proseguimento di attività in regime di lavoro straordinario (1) ed in reperibilità (1). A questi si aggiunge N.1 infortunio di natura "non professionale", N.1 infortunio "in itinere" occorsi entrambi durante il normale orario di lavoro e N.2 infortuni occorsi durante attività in smart working, ricondotti da INAIL a malattia.

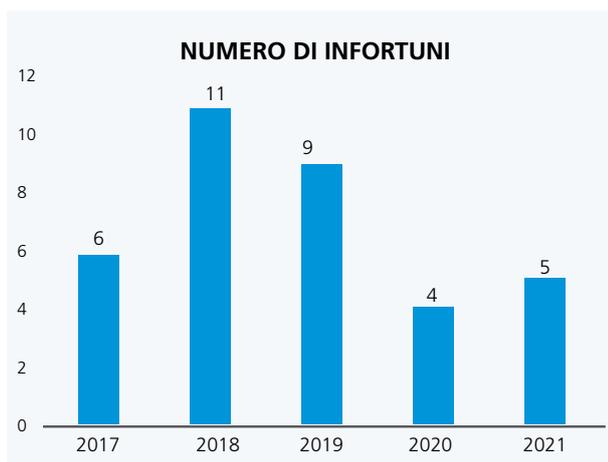
**Gli infortuni sono stati valutati secondo "Linee guida Utilitalia" recepite dalla Capogruppo Acea.**

Gli infortuni hanno interessato personale operativo e tecnico. Il personale amministrativo non è stato interessato da alcun infortunio.

INFORTUNI 2021 (ESCLUSO L'ITINERE)	N.	GIORNI ASSENZA
INAIL	5	211
In franchigia	-	-
Non riconosciuti dall'INAIL	2	68
<b>Totali</b>	<b>7</b>	<b>279</b>

QUALIFICA INFORTUNATO	N. TOTALE GIORNI	UOMINI	DONNE
Operaio (WF e Letturisti)	211 (100 %)	5	-
Imp. Amm.vo	- (0,00%)	-	-
Imp. Tecnico	- (0,00%)	-	-
Magazziniere	- (0,00%)	-	-
<b>Totale</b>	<b>211 (100%)</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Il numero di infortuni nel 2021 è aumentato (di una unità) così come il numero di giorni di assenza (da 87 a 211 giorni).



Il numero di giorni di infortuni per il personale amministrativo è drasticamente diminuito, sostanzialmente "influenzato" dallo smart working e dai rientri avvenuti in maniera controllata.

La dimensione del rischio infortunistico si misura attraverso l'indice di frequenza e l'indice di gravità, presi in esame anche dalla norma UNI 7249, "Statistiche degli infortuni sul lavoro".

L'indice di frequenza ha al numeratore gli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000.000 (un milione). L'indice dunque



fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate.

L'indice di gravità invece misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro e ha al numeratore il numero di giorni di assenza, legati ad infortunio, in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000 (mille).

Il riepilogo degli indici è di seguito riportato:

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2019-2021			
	2019	2020	2021
Infortuni professionali (n.) <sup>81</sup>	9	4	5
Giorni totali di assenza	284	87	211
Ore lavorate	669.665	681.923	713.467
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,44	5,87	7,01
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,39	0,13	0,30

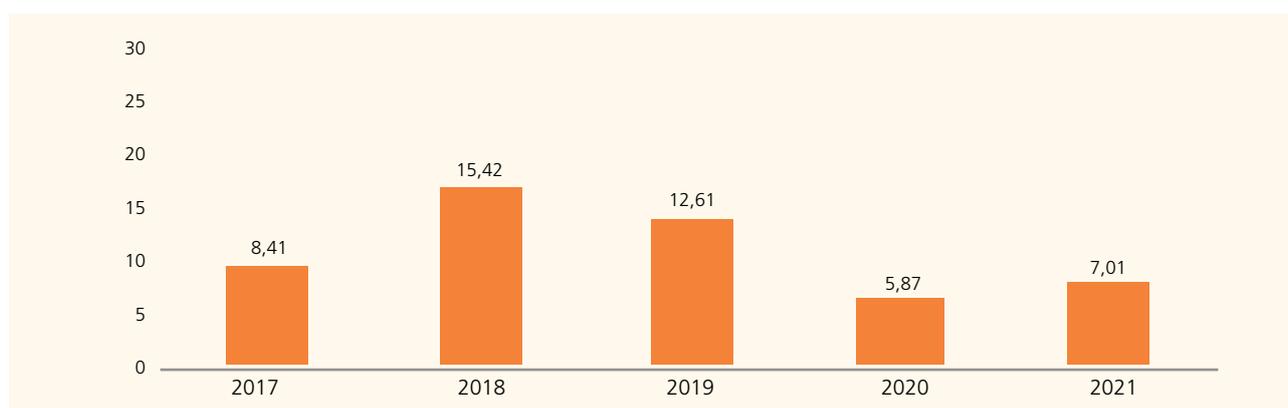
Gli **indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a **7,01 per l'I.F. (indice di frequenza)**, con un **aumento del 19,4%** rispetto al 2020 ed un valore pari a **0,30 per l'I.G. (indice di gravità)**, con un **aumento del 127,5%** rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2021, che viene riportato nella tabella successiva:

	UOMINI	DONNE
	2021	
Infortuni professionali (n.)	5	0
Giorni totali di assenza <sup>82</sup>	211	0
Ore lavorate	532.297	181.170
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	9,39	0
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,40	0

Come si evince dalla tabella, andando ad analizzare i dati per genere i valori relativi agli indici di frequenza e di gravità, considerando che gli infortuni hanno interessato solamente il personale di sesso maschile, aumentano, mentre scendono a zero per il personale di genere femminile.

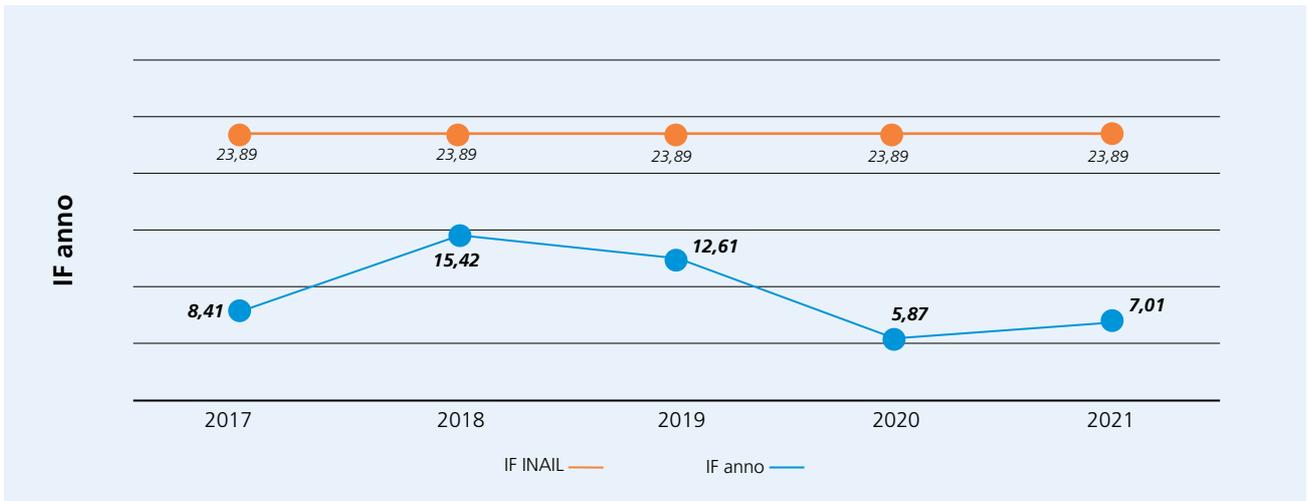
Quanto all'**indice di frequenza**, l'aumento è dovuto principalmente ad un numero di infortuni superiori rispetto al 2020 (n. 1 unità in più).



<sup>81</sup> Non sono compresi gli infortuni in itinere.

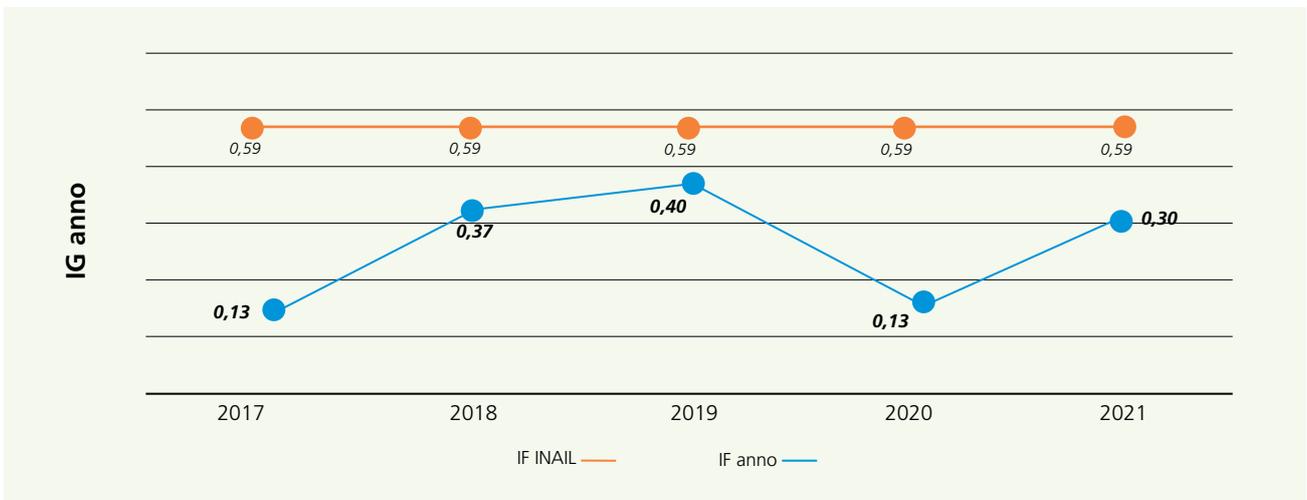
<sup>82</sup> Giorni naturali di calendario.

Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IF** di AdF ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89)<sup>83</sup>.



Per l'**indice di gravità**, l'aumento è dovuto principalmente ad un numero di giorni di assenza superiore rispetto al 2020, nonché ad un aumento delle ore lavorate.

Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IG** di AdF al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (0,59)<sup>84</sup>.



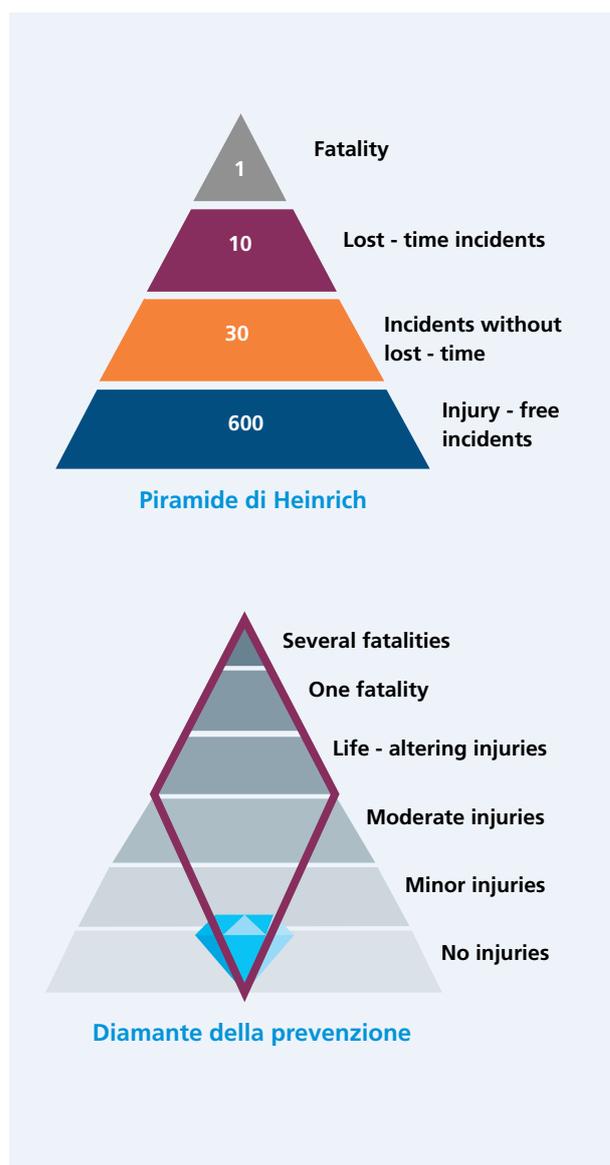
<sup>84</sup> Indici di Frequenza INAIL (per dimensione aziendale e tipo di conseguenza) per Aziende Monolocalizzate e Plurilocalizzate - Media triennio 2008/2010.



A fronte di quanto sopra descritto, l'analisi degli infortuni / mancati infortuni ha portato il Servizio di Prevenzione e Protezione a **non procedere ad un'ulteriore analisi di significatività degli stessi**, tale da portare all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o alla revisione di Procedure di Gestione Interne e Istruzioni Operative di lavoro.

Alla luce però di un aumento importante della gravità degli stessi, il SPP in accordo con il Datore di Lavoro (Amministratore Delegato) e il management aziendale (Dirigenti per la sicurezza) porterà avanti il **progetto ZAP**, ovvero un **programma** finalizzato a sensibilizzare il personale ad una maggiore attenzione ed ad un'adeguata percezione del rischio, con la promozione delle segnalazioni dei near misses e di un'adeguata responsabilizzazione di tutto il personale, il particolare quello tecnico-operativo, nelle attività quotidiane.

Tale iniziativa dovrà permettere ad AdF di passare da un **approccio che presuppone che gli incidenti minori e gli incidenti gravi abbiano le stesse cause radice** (definito dalla **piramide di Heinrich**, dove si mostra una relazione tra gli incidenti seri, quelli minori e i mancati incidenti e propone l'assunto che se si riescono a diminuire gli incidenti mancati - ovvero la base della piramide si riduce - si riesce a diminuire la probabilità dell'incidente fatale al vertice) ad un approccio di distinzione degli eventi minori, ovvero quelli, che si verificano molto spesso, ma che tuttavia non possono trasformarsi in un grave incidente e quelli che avrebbero potuto avere ripercussioni molto gravi (definiti dal Diamante della Prevenzione).



## 5.3 La comunicazione interna

### 5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone

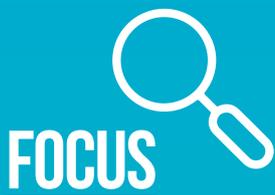
GRI  
102-43

Il **capitale umano** espresso dalle competenze delle persone è un asset d'impresa fondamentale, posto, per tale ragione, al centro di un processo sistematico di crescita e sviluppo.

Per l'anno 2021, AdF ha continuato a svolgere una serie di azioni di comunicazione finalizzate non solo a rafforzare il senso di appartenenza del personale all'Azienda e al Gruppo ACEA, ma anche a stabilire una più forte relazione con il territorio di operatività e le varie entità (istituzionali e non) che lo caratterizzano, il tutto adattandosi alle modalità di comunicazione consentite dalle normative anti-contagio.

Si è inoltre consolidata la sinergia con la comunicazione esterna in relazione all'immagine aziendale e alla sua percezione da parte dei diversi pubblici.





## LA CONDIVISIONE DEL PIANO INDUSTRIALE

Nei primi due mesi dell'anno, in continuità con quanto fatto nei due anni precedenti, sono stati organizzati 4 eventi di condivisione con un'ampia rappresentanza del personale del Piano Industriale, e a seguire delle principali tematiche strategiche che guideranno il Business Aziendale per il periodo di riferimento.

In occasione della presentazione del piano Industriale fatta a inizio anno, sono stati presentati i *pillars* per le azioni aziendali di medio periodo e gli obiettivi del piano.

Le successive convention tematiche hanno invece rappresentato un momento di condivisione con tutto il personale degli obiettivi e delle azioni operative condotte dalle strutture aziendali per questi ambiti, e derivanti dai *pillars* del Piano Industriale stesso.



## IL PROGETTO GOODJOBS

Nel primo semestre del 2021 AdF ha partecipato all'applicazione operativa di un progetto condotto a livello di gruppo e denominato GoodJobs. Obiettivo del progetto era quello di leggere le condizioni lavorative in azienda per valorizzare il potenziale delle persone e delle relazioni, in termini di eccellenza professionale e benessere lavorativo.

Più precisamente, tra aprile e maggio, è stata erogata una *survey* anonima a tutte le risorse di AdF, finalizzata ad acquisire informazioni circa le attività svolte in azienda ma considerate inutili, ridondanti o ostacolanti insieme all'indicazione del tempo settimanale dedicato ad esse, con un *grading* di tre fasce (meno di 2h – tra 2 e 5h, oltre 5h settimanali) che ha visto la partecipazione di oltre il 90% delle risorse.

I risultati della prima fase hanno evidenziato:

- Una cultura degli obiettivi ben consolidata e tenuta in considerazione;
- Una particolare predisposizione al lavoro in team; le persone hanno consapevolezza della propria professionalità e vedono le difficoltà come sfide;
- Il desiderio di un maggiore coinvolgimento e gratificazione da parte dell'azienda.

Visto il grande interesse suscitato dall'esperimento, AdF ha deciso di avviare una seconda fase del progetto GoodJobs, per analizzare i risultati ed individuare una serie di azioni concrete per aggredire le criticità emerse e minimizzare la perdita di ore settimanali in queste attività.

Così, tra settembre e dicembre di 2021, utilizzando la metodologia agile, un gruppo di venti risorse, scelte tra coloro che presidiano i processi in prima linea, ha analizzato le singole macrocategorie di attività, misurando puntualmente, laddove possibile per la presenza di dati a sistema, il tempo dedicato alle attività in oggetto, individuando azioni precise per mitigare/eliminare le attività a basso valore aggiunto.



In particolare:

- Nell'ambito delle tematiche della conduzione e degli ordini di lavoro, sono emerse azioni volte a recuperare oltre 1.500 ore annue;
- Nell'ambito del tema mail/riunioni sono stati individuati degli strumenti che aiutino a diffondere buone prassi e a gestire le attività che coinvolgono più risorse cercando di focalizzare obiettivo e contributo atteso da ciascun attore;
- Nell'ambito della formazione, competenze, report e comunicazione dati sono state individuate delle necessità di carattere formativo legate alla conoscenza e dimestichezza nell'utilizzo della piattaforma integrata SAP;
- Nell'ambito dei processi autorizzativi ricadenti nell'area approvvigionamento e nell'area di gestione della rilevazione e delle presenze sono state individuate azioni rivolte alla semplificazione delle attività.

Le proposte sono state condivise con i responsabili di processi impattati che sin da subito hanno lavorato per l'implementazione delle azioni, facendole rientrare, in alcuni casi, in azioni più complesse già in atto finalizzate all'efficienza dei processi gestiti. Nel corso del primo semestre del 2022 sarà attivo un monitoraggio delle azioni implementate, oltre ad una campagna di comunicazione interna volta a diffonderne i risultati a tutto il personale.

## LO SMART MINDSET

L'introduzione dello Smart Working nel periodo emergenziale ha comportato una rivoluzione culturale sul modo di lavorare e sul rapporto di fiducia tra datore di lavoro e lavoratore. Questo rapporto si deve inevitabilmente evolvere spostando il focus sull'ingaggio e sulla produttività (valore) invece che sul controllo.

Per queste ragioni a partire da luglio 2021 in via sperimentale per le unità Risorse Umane, Tutela della Risorsa Idrica, Sviluppo Infrastrutture, BPI e Servizio Commerciale AdF ha introdotto lo **smart mindset**.

Questo progetto nasce dalla convinzione che lo Smart Working possa realmente determinare il miglioramento della produttività e la riduzione dell'assenteismo, abbandonando il concetto di controllo del tempo in luogo della qualità del lavoro funzionale al raggiungimento degli obiettivi: un lavoro flessibile porta alla realizzazione degli obiettivi. Gli stessi possono essere di risultato economico o di investimento, che pertanto possano essere capitalizzati.

Ci sono altresì dei vantaggi che riguardano più aspetti legati alla persona (fiducia, maggiore senso di responsabilità, rafforzamento del legame all'interno del gruppo, senso di appartenenza).

### **Flessibilità, Organizzazione, Risultati.**

Questo progetto si caratterizza per la piena libertà di gestione da parte del lavoratore dei tempi e del luogo di lavoro, focalizzando l'attenzione sugli obiettivi assegnati allo specifico ruolo nell'ambito della struttura di appartenenza. Altresì, questo comporta dal punto di vista del coordinamento delle attività tra Manager e collaboratore una maggiore pianificazione e programmazione per consentire il passaggio dal compito all'obiettivo: la pianificazione dei periodi di lavoro (giornate/settimane/mesi) sarà concordata fra dipendente e Responsabile diretto, tenendo conto delle esigenze del lavoratore, compatibilmente con quelle organizzative della struttura coinvolta.

Ferma restando la durata della prestazione complessivamente prevista dal CCNL, lo svolgimento delle attività potrà svilupparsi attraverso modalità diverse sia come collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa. L'obiettivo di questo progetto è pertanto quello di superare l'orario di lavoro come vincolo formale, attraverso la gestione responsabile dello Smart Working incentrato sulla flessibilità del lavoro da remoto, in un'ottica di dialogo sempre maggiore con il proprio Manager.

Per fare questo è necessario individuare un modello che preveda regole e policy precise e condivise, a sostegno di **un vero e proprio patto di fiducia**. A distanza di alcuni mesi dall'introduzione dello smart mindset è stata somministrata al personale coinvolto una survey per verificarne l'andamento, che ha evidenziato risultati molto positivi, e AdF sta valutandone compatibilmente con l'organizzazione del servizio l'estensione ad altre strutture e figure professionali all'interno dell'azienda.



### 5.3.2 Le azioni di *people care*

Nel corso del 2021 le azioni di *people care* e comunicazione interna hanno avuto come obiettivo mantenere saldo il senso di appartenenza e il coinvolgimento di tutto il personale al raggiungimento degli obiettivi aziendali nonostante la distanza e la dispersione territoriale determinata dalle restrizioni che hanno caratterizzato gran parte dell'anno.

Compatibilmente con l'andamento epidemiologico in alcune fasi dell'anno è stato possibile far riprendere l'attività dei lavoratori in presenza (per alcuni giorni della settimana) secondo una modalità "mista" che dovrebbe rappresentare il modello organizzativo a tendere.

Proprio in quest'ottica, AdF ha riorganizzato i propri spazi all'interno delle sedi: spazi aperti e *coworking* al posto dei vecchi uffici e insieme una nuova filosofia di lavoro per l'intera azienda.

In questo contesto sono stati realizzati negli scorsi mesi gli AdF Business Hub all'interno delle sedi di Via Giordania a Grosseto e di V.le Toselli a Siena.

L'evoluzione da "sede territoriale" a "business Hub" non ha significato solo una riorganizzazione logistica, ma l'introduzione di un nuovo modo di lavorare: ambienti di lavoro che mettono al centro le persone, le idee, la capacità di fare squadra e il benessere individuale e collettivo.

Gli spazi di *coworking* con prenotazione smart e gli open space permettono infatti una condivisione di idee, esperienze e know-how tra persone di strutture diverse, e il tutto è completato da meeting rooms che permettono la gestione flessibile di riunioni (in presenza, a distanza o in forma mista) e aree relax in grado di supportare i momenti creativi e di migliorare il *worklife balance* all'interno della giornata lavorativa.

Anche in un contesto altamente innovativo, AdF ha tuttavia mantenuto il proprio legame con il territorio, denominando con i nomi delle proprie città e delle proprie aree caratteristiche gli spazi degli Hub.

La realizzazione dei business hub, avvenuta in un periodo certamente complesso della vita aziendale e non solo, ha rappresentato un momento di valorizzazione anche delle persone di AdF: la realizzazione di questi nuovi spazi lavorativi è infatti avvenuta in totale autonomia senza ricorrere a professionalità esterne.

Le diverse strutture aziendali (BPI per la parte tecnologica, Sviluppo infrastrutture per la parte progettuale, Risorse Umane per gli aspetti organizzativi, Comunicazione per layout e Facility per la gestione degli immobili) hanno partecipato e collaborato ciascuna attraverso le proprie competenze. e sono l'esempio del successo che può avere il lavoro di squadra e di come all'interno di un gruppo agile le competenze di ognuno vanno poi a realizzare un prodotto completo, e a raggiungere un obiettivo sfidante e certamente anche inedito rispetto al core *business*.

I due business hub hanno visto la luce rispettivamente nell'ottobre 2020 (Grosseto) e nel dicembre 2021 (Siena): anche i tempi di realizzazione sono stati in questo senso smart e "agili", visto che per entrambe le sedi i lavori si sono conclusi nell'arco di pochi mesi.

Dall'emergenza è nata quindi una strategia di rilancio che ha saputo trasformare le difficoltà in opportunità e introdurre una nuova vision, basata su semplicità, adattabilità e condivisione: un nuovo modo di lavorare, lo smart working, per un nuovo modello organizzativo, il *business agility*.

AdF ha inoltre continuato a **far parte della commissione istituita in Utilitalia per la gestione e valorizzazione delle diversità**, costituita dalle aziende aderenti all'Associazione con l'obiettivo di definire e attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione.



## 5.4 La formazione

GRI  
201-4

GRI  
404- 1

GRI  
404-2

In AdF la formazione è uno strumento fondamentale per lo sviluppo delle professionalità e del capitale umano, nonché indispensabile supporto all'evoluzione organizzativa aziendale e alle strategie di *business*.

ORE <sup>85</sup> DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2019-2021						
	2019	2020	2021	% 2019	%2020	%2021
Dirigenti	12	16	0	0,20%	0,42%	0,02%
Quadri	196	474	173	3,24%	12,31%	1,85%
Impiegati e tecnici	3.530	2.421	5.437	58,35%	62,85%	58,25%
Operai	2.312	941	3.733	38,21%	24,43%	39,90%
<b>TOTALE</b>	<b>6.050</b>	<b>3.852<sup>86</sup></b>	<b>9.343</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2019-2021 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2019 - 2021												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni <sup>87</sup>					
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019		2020		2021	
					Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	6	7	10	9	7	13	29	57	25	45	27	28
Inserimento neo-assunti	2	1	1	3	5	6	4	6	3	20	0	17
Tecnico - specialistica	25	14	22	36	33	47	39	243	62	154	268	429
Manageriale / Comportamenti	5	8	8	9	10	15	20	29	37	48	21	23
Amministrativo - gestionale	3	12	10	3	14	10	10	6	51	32	16	5
Sicurezza	20	10	18	96	62	46	56	308	19	321	33	391
Compliance	*	*	4	*	*	40	*	*	*	*	169	586
<b>TOTALE</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>73</b>	<b>156</b>	<b>131</b>	<b>177</b>	<b>158</b>	<b>592</b>	<b>197</b>	<b>620</b>	<b>543</b>	<b>1.479</b>

(\*) NEGLI ANNI 2019 E 2020 I CORSI DI QUESTA AREA TEMATICA AFFERIVANO NELLA TIPOLOGIA "SICUREZZA E PRIVACY"

Nell'anno 2021 **non** si sono svolte, come anche nel 2020, sessioni formative ad oggetto i temi della diversità e dell'inclusione.

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2019-2021			
	Ore medie pro-capite 2019	Ore medie pro-capite 2020	Ore medie pro-capite 2021
Dirigenti	12	8 <sup>88</sup>	0
Quadri	13,07	34	12,3
Impiegati e tecnici	15,97	10	22,5
Operai	15,01	6	22,6
<b>MEDIA</b>	<b>15,43</b>	<b>9,5</b>	<b>22,16</b>

<sup>85</sup> Per ore di formazione si intendono le ore di formazione programmate dalla Società, non le ore di frequenza effettiva al netto di eventuali assenze.

<sup>86</sup> A queste si aggiungono anche 48 ore svolte da stagisti e 4 ore da AD/Presidente, non inserite nel totale.

<sup>87</sup> È riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto **uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso**.

<sup>88</sup> Tale rapporto è stato calcolato considerando al denominatore n.2 dirigenti, di cui uno (uomo) cessato nel corso dell'anno 2020 e, pertanto, non incluso nell'organico al 31/12/2020.

**ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E PER TIPOLOGIA 2021**

	ORE TOT	M	H PRO M	F	H PRO F	AULA	ON-LINE	ESPL <sup>89</sup>
Dirigente	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	173	10	13,9	4	8,5	173	0	0
Impiegati/Tecnici	5.437	136	21,6	106	23,6	4.441	480	528
Operai	3.733	164	22,6	1	10	3.733	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>9.343</b>	<b>310</b>	<b>58,1</b>	<b>113</b>	<b>44,1</b>	<b>8.349</b>	<b>480</b>	<b>528</b>

Nonostante il perdurare, per gran parte dell'anno, delle restrizioni anti-covid che hanno condizionato l'attività formativa in presenza, AdF nel 2021 ha fatto registrare un numero di ore formative superiori di oltre un terzo rispetto al 2019.

Le attività sono infatti continuate ed addirittura intensificate grazie ad un consistente ricorso all'Aula Virtuale, complice anche la collocazione in *smart working* di numerosi dipendenti.

Questo dato particolarmente elevato è da ricondursi a una serie di percorsi formativi "a tappeto" che hanno coinvolto l'intero organico su tematiche sensibili quali il D.lgs 231 e la normativa Antitrust; a questo si affianca il sempre più consistente impegno sui temi della sicurezza, tematica che con quasi 4.000 ore va a rappresentare poco meno della metà del monte ore formativo complessivo.

Contestualmente, anche nel corso del 2021 AdF ha proseguito nel percorso di consolidamento della cultura "Agile" in Azienda, sia attraverso formazione tecnica specifica sulla metodologia, che attraverso training esperienziale rivolto in particolare alle nuove generazioni di assunti in modalità outdoor. Infine, si è provveduto alla formazione professionale di figure specifiche che sono andate a riportare internamente competenze precedentemente affidate in *outsourcing*.

Per l'anno 2021 AdF è ritornato - dopo lo stop del 2020 - a coprire una parte considerevole dei propri costi formativi attraverso finanziamento:

**I COSTI DELLA FORMAZIONE**

	2019	2020	2021
Costi diretti:			
<i>Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno</i>	€ 32.370	0	€ 32.560
<i>Costi vivi sostenuti</i>	€ 33.000	€ 92.000	€ 74.950
Costi indiretti <sup>90</sup>	€ 109.000	€ 126.000	€ 273.540
<b>TOTALE</b>	<b>€ 174.370</b>	<b>€ 218.000</b>	<b>€ 381.050</b>



<sup>89</sup> Sommato anche l'on the job.

<sup>90</sup> Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione





**FOCUS**

## IL PROGETTO *NEXT GENERATION*

Nell'anno 2021 l'obiettivo dell'azione formativa in chiave manageriale, coerentemente con gli obiettivi di piano industriale, è stato quello di estendere l'*agile* - inteso non solo come competenza tecnica ma anche come *mindset* - sulla fetta più ampia possibile della popolazione aziendale.

Si è puntato quindi a passare da un'*Agile Leadership* (su cui si è già agito a livello di top e middle management nel 2020) ad un'*Agile Membership*, intesa come **condivisione allargata e diffusa di valori e metodi nonché come senso di appartenenza ad un'Agile Community aziendale.**

Per queste ragioni, nel corso del 2021 AdF ha rivolto il proprio impegno sul fronte della formazione legata ai valori aziendali e ai comportamenti organizzativi ai giovani che hanno fatto il loro ingresso in Azienda negli ultimi anni.

Il percorso formativo ha avuto il suo focus in un'attività outdoor della durata di 3 giorni che aveva i seguenti obiettivi:

- Diffondere la cultura manageriale improntata sul *mindset* agile verso un nuovo *team* ancora in fase di costruzione;
- Raccogliere le prime proposte/azioni inerenti ai progetti individuati in sede di business review e che saranno sviluppati nel 2022 come *team agile*;
- Rilasciare al termine dell'attività il manifesto dell'*agile membership* di AdF, quale punto di partenza per una concreta diffusione dell'*agile mindset* a cascata all'interno di tutte le strutture aziendali.

In particolare, il gruppo di 22 risorse *junior* provenienti da tutte le strutture aziendali è stato coinvolto in un *outdoor* in grado di stimolare il ragionamento e lo sviluppo progettuale, e in una prova esperienziale (costruire e "varare" una zattera) che fosse rappresentativa e metaforica della metodologia agile medesima, dei suoi *tool* e delle sue fasi. Il progetto avrà il suo proseguimento nel 2022 attraverso ulteriori azioni formative e di sviluppo.



### 5.4.1 La formazione ambientale e sulla sostenibilità

AdF garantisce il costante aggiornamento tecnico-legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione della materia, sia per mettere a disposizione a tutto il personale impegnato nel settore gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti e a tutela dell'ambiente.

In materia di formazione ambientale, AdF provvede costantemente all'aggiornamento sulle evoluzioni della complessa normativa in materia, attraverso la partecipazione del personale adibito al presidio dei suddetti processi a seminari specialistici dedicati.

Nel 2021 **33** dipendenti diversi di AdF hanno preso parte alle seguenti attività formative aziendali:

- Campionamento acque destinate al consumo umano
- Riforma del mercato dei capitali per la sostenibilità
- La tassonomia verde dell'Unione Europea: guida all'uso
- Captazione e trattamento acqua potabile
- Le principali tecniche No Dig o Trenchless Technology
- Campionamento Acque Reflue
- Assicurazione della qualità delle prove microbiologiche
- Iter procedurale e documentale del processo di Gestione e smaltimento rifiuti di competenza della Direzione Lavori
- I processi di depurazione e trattamento reflui

ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE

362

In questo senso alcuni colleghi hanno preso parte a Seminari specifici di alta formazione in materia (es. Tassonomia verde; Riforma capitali per la sostenibilità) e inoltre tutto il personale Operativo è stato coinvolto in un percorso informativo di sensibilizzazione sui temi della sostenibilità e sulle iniziative intraprese in azienda a riguardo.

### 5.4.2 Rapporti e collaborazione con Scuola e Università

AdF il 30 Aprile 2021 ha attivato in partnership con l'Università di Siena il Master Executive "**Best Water**" in Gestione delle risorse idriche: sostenibilità, innovazione, comunicazione. Obiettivo del Master è stato offrire ai partecipanti le competenze giuste per operare in un contesto all'insegna dell'innovazione e della sostenibilità ambientale. Una parte sostanziale delle lezioni del master è stata tenuta dai Manager di AdF.

AdF ha inoltre preso parte al progetto infragrupo **GenerAzione Digitale**, percorso di alternanza scuola-lavoro del Gruppo Acea che ha visto coinvolti circa 40 ragazzi dell'Istituto Tecnico Tecnologico e Liceo Scientifico delle Scienze Applicate "Tito Sarracchi" di Siena, all'interno del più ampio contesto delle Aziende del gruppo ACEA che ha riguardato in tutto 480 giovani liceali dislocati tra Lazio, Toscana, Umbria e Campania.

Il progetto ha permesso di avvicinare gli studenti ai temi della sostenibilità e della tutela ambientale, invitandoli a ragionare sul contributo che l'innovazione può offrire alla salvaguardia delle risorse naturali, grazie ad incontri dedicati in cui il personale esperto di AdF su questi ha svolto il ruolo di docente (Sustainability Ambassador), con l'obiettivo di trasmettere in aula anche la storia, l'identità e l'inesauribile impegno di AdF nel trovare soluzioni innovative a beneficio della Comunità e del Territorio.

Gli studenti degli istituti coinvolti hanno poi presentato i loro progetti ispirati appunto a questi temi all'interno del contest finale, e per l'edizione 2021 i partecipanti dell'Istituto Senese hanno fatto parte di uno dei team vincitori con il progetto "Per un Tevere più utile", per produrre energia elettrica usando l'acqua del fiume.

## 5.5 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI 102-19

GRI 102-20

GRI 402-1

Il Piano strategico 2020-2022 e l'allungamento della concessione al 2031 hanno creato l'opportunità, per AdF, di progettare ed implementare gradualmente un modello organizzativo da una parte maggiormente funzionale - in quanto caratterizzato da presidi semplificati, ambiti di responsabilità ben definiti e criteri di relazione con le altre strutture chiari in termini di input e output - dall'altra maggiormente adattivo, cioè in grado di essere velocemente rimodulato in funzione delle opportunità e delle necessità che si concretizzano nel breve periodo, senza correre il rischio che la strategia resti disattesa in termini di obiettivi prefissati.

Se nel 2020 tale percorso ha riguardato i *pillars* del business (area operation, commerciale, investimenti, l'area amministrativo-finanziaria, controllo di gestione e regolatorio), nella prima parte del 2021 le stesse logiche di funzionamento sono state estese all'area di tutela della risorsa ed ai processi in ambito della Presidenza per la loro strategicità in termini



di razionalizzazione delle modalità di gestione del sistema di governance aziendale e di relazione con gli stakeholder interni ed esterni.

Quanto sopra si è concretizzato in un disegno in cui nell'area della Presidenza sono state definite 4 aree specialistiche come di seguito descritte:

- la Segreteria Societaria, a presidio degli adempimenti tipici del ruolo;
- le Relazioni Istituzionali e la Comunicazione Esterna, a presidio delle relazioni con gli Enti regionali, nazionali, internazionali e della comunicazione esterna ad ampio respiro, partendo dalla promozione del brand e dall'utilizzo dei canali più idonei a raggiungere gli stakeholder fino alla definizione e realizzazione di eventi di visibilità esterna;
- Internal Audit, Risk & Compliance, a presidio della gestione dei rischi aziendali, della compliance alle norme volontarie UNI e delle attività tipiche in ambito Internal Audit;
- la Sostenibilità, a presidio dello sviluppo delle tematiche economiche relative alla sostenibilità aziendale, di azioni, progetti e relazioni a supporto dell'economia circolare nonché la cura della relazione con il territorio anche in merito al progredire degli investimenti.

Nella seconda parte dell'anno AdF ha lavorato ad una ulteriore evoluzione del modello, caratterizzata da un maggiore livello di flessibilità mantenendo costante l'attenzione agli obiettivi, ai risultati e alla creazione di valore.

In particolare, in questa fase, partendo dalla maggiore consapevolezza acquisita dalle persone in merito ai processi core delle Unità ed estendendo l'applicazione della Business Agility, si sono volute valorizzare al massimo le risorse presenti, dando alle Unità uno spazio d'azione maggiore e rendendo i presidi dei processi al loro interno 'adattivi' ed in grado di gestire le continue evoluzioni.

Il modello - che prevede due diverse fasi - in prima battuta ha riguardato le aree Commerciale e Operation nonché la costituzione di un'area dedicata all'innovazione, secondo un disegno così strutturato:

- collocazione del regolatorio nell'Unità Servizio Commerciale, per rafforzare il presidio della relazione con il Cliente passando anche attraverso gli ambiti normativi di riferimento al fine di costruire un percorso che porti alla costituzione di una Full Customer Area (presidio normativo e tecnico-amministrativo);
- creazione di un presidio specialistico – l'Unità Innovation

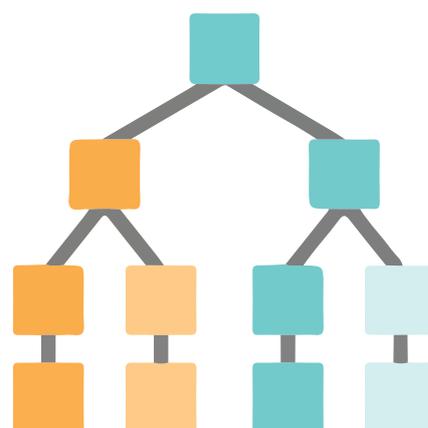
HUB - che sappia individuare e sviluppare, in linea con gli obiettivi strategici aziendali, le opportunità evolutive per il business, spingere verso la digitalizzazione, l'innovazione e il cambiamento della cultura aziendale (stili di leadership, cultura del dato come asset aziendale, agile mindset).

La seconda fase, che sarà realizzata nei primi mesi del 2022, sarà orientata a creare:

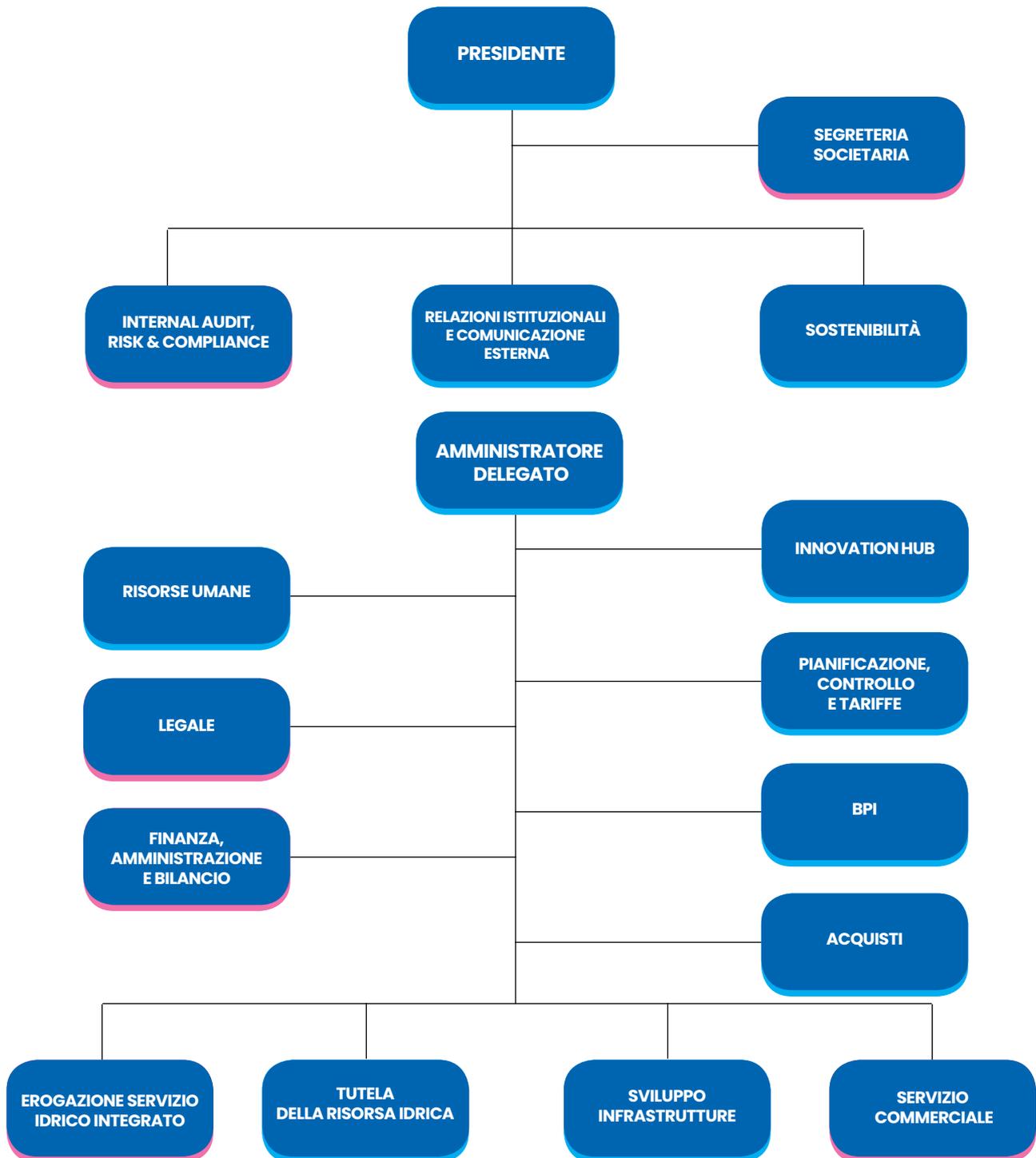
- un presidio univoco e specialistico di Servizi al Business, finalizzato a garantire una gestione dei fabbisogni a supporto della strategia di sostenibilità economico-sociale, ed ambientale intrapresa da AdF nel corso degli ultimi due anni;
- una ulteriore focalizzazione dell'area *operation* nella gestione del Servizio Idrico Integrato (prodotti, servizi e asset industriali);
- un presidio più incisivo, nell'ambito dell'Unità BPI, sui sistemi implementati in termini di funzionalità, *cybersecurity*, ingegnerizzazione e industrializzazione dei processi.

In AdF **non** è prevista una tempistica, e periodi minimi, per la comunicazione in merito ai cambiamenti organizzativi. Tale periodo varia in base alle necessità organizzative e di servizio.

AdF si è dotata di un **sistema di procure e deleghe in materia di salute, sicurezza e ambiente**, atte a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento. Tale sistema investe tutte le funzioni a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, nonché le funzioni a diretto riporto della Gestione Operativa.

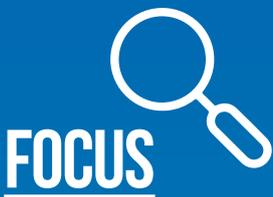


## MACRO STRUTTURA AL 31.12.2021



Al momento della redazione del presente Bilancio di Sostenibilità la struttura ha subito ulteriori modifiche.





## IL 2021: L'ANNO DELL'AGILE MINDSET IN ADF

GRI  
102-43

GRI  
404-2

Il 2021 è stato l'anno della scoperta della nuova metodologia di lavoro **Agile** che ha alla base il **Design Thinking**, un modello progettuale volto alla risoluzione dei problemi complessi attraverso visione e gestione creative.

L'agile si contrappone al modello a cascata (waterfall model) e ad altri modelli di sviluppo tradizionali, proponendo un approccio meno strutturato e focalizzato sull'obiettivo di produrre output in tempi brevi e frequenti.

Fra le pratiche promosse dai metodi agili c'è la creazione di team di sviluppo con competenze trasversali e auto-organizzati, con pianificazione adattiva e lo sviluppo iterativo e incrementale.

Rispetto al nuovo mindset inserito in azienda, AdF ha anche introdotto delle nuove attività di monitoraggio e condivisione dei risultati raggiunti.

**InnovationSquare**, infatti ne è l'esempio, è nato dalla volontà di supportare il processo di trasformazione di AdF, una "**Piazza delle Innovazioni**" nella quale l'obiettivo è quello di creare condivisioni e sinergie tra tutti i Colleghi con un costante e continuo scambio di idee e confronti su temi trasversali tra tutte le Unità rispetto i progetti **Agile trasversali**, che vedono impegnati alcuni dei nostri Colleghi all'interno dell'Area Industriale Idrico.

Conseguentemente ai progetti sviluppati nel corso del primo semestre 2021 nell'estate 2021 sono nati i nuovi progetti agile interni (Nuovi business nel Sistema Idrico Integrato, Operatore 5.0 da destinatario a mittente del flusso di comunicazione aziendale, Next generation customer: il cliente al centro di AdF, Xdata: da un'organizzazione data driven a un'organizzazione data inspired) che vedranno il loro sviluppo nel primo semestre del 2022.

Di seguito una sintesi della finalità dei progetti agile sviluppati nel corso del 2021:

- **Spending review:** Massimizzazione del Valore AdF 2021 – attraverso l'incremento dei ricavi e la riduzione dei costi, andando ad individuare appositi ambiti/iniziative.
- **Budget consapevole:** Partendo dalla nuova organizzazione aziendale, sviluppare all'interno di ogni Unità, attraverso anche il presidio svolto dalle funzioni dedicate di Pianificazione e Monitoraggio Performance (piani, fabbisogni e azioni), con il supporto dell'Unità di Pianificazione Strategica, la consapevolezza degli impatti che ogni azione/attività ha sul Budget di rispettiva competenza dell'Unità di appartenenza e la sua ricaduta sul complessivo Budget aziendale. Nello specifico, creare un tool che dia evidenza alle persone, durante lo svolgimento delle attività quotidiane, delle ricadute su investimenti/ricavi/costi delle proprie azioni.
- **Digital customer link:** Definire ed implementare un sistema di aggiornamento rolling (periodicità e modalità) della banca dati Customer, comprendendo nel perimetro anche i dati afferenti il punto di fornitura, così da garantire: a) pieno utilizzo delle funzionalità digitali in essere ed in sviluppo (es. Salesforce dunning e Salesforce CRM); b) corretto abbinamento Cliente-tariffa; c) corretto abbinamento Cliente-punto erogazione.
- **Gestione utenze industriali:**
  - a) Creazione di un gestionale "dedicato" per le Utenze Industriali;
  - b) Ottimizzazione del processo di lavoro favorendo l'interscambio tra le unità coinvolte in modo da efficientare la gestione delle U.I.;
  - c) Allineamento e bonifica delle informazioni favorendo un migliore monitoraggio del singolo dato di scarico e del complessivo bacino di riferimento.

- **Piano di efficienza energetica e carbon disclosure:**

- a) Individuare strumenti e modalità per valutare, controllare e rendicontare i consumi energetici globali (espressi come TEP) e rischi derivanti da cambiamenti climatici sugli asset del servizio.
- b) Definire un piano di azioni / interventi per ridurre i consumi e le emissioni e attuare forme di resilienza ai cambiamenti climatici, introducendo il concetto di responsabilità ambientale a tutti i livelli aziendali

- **Piano di produzione e modellazione dei consumi:**

- a) Individuare strumenti e modalità per correlare i dati storici relativi all'immesso in rete, erogato, perdite amministrative e fisiche, condizioni climatiche e sviluppo territoriale;
- b) Elaborare una previsione dei fabbisogni di risorsa mensilizzato e suddiviso per comuni sul quale costruire il piano di produzione e di distribuzione della risorsa, nonché il budget relativo a fatturato, incassi e credito;
- c) Pianificare la produzione di risorsa in funzione dei consumi;
- d) Monitorare le perdite idriche in modo più preciso e puntuale.

- **Qualità tecnica e contrattuale:**

- a) Creazione di Cruscotto interno di monitoraggio con visione prospettica;
- b) Ottimizzazione del processo di lavoro e preparazione alle rendicontazioni;
- c) Trasferimento delle competenze e condivisione trasversale tra le due aree QC/QT;
- d) Mappatura degli strumenti di rendicontazione di gruppo valorizzando la coerenza con gli strumenti interni ed evitando le ridondanze.

- **Sostenibilità:**

- a) Individuazione interventi/attività di Piano industriale /Piano investimenti da realizzare sulla base di obiettivi di sostenibilità/tassonomia UE;
- b) Definizione indici di sostenibilità di attività/interventi individuate secondo obiettivi/metodiche riconosciute;
- c) Individuazione di una metodologia da applicare in futuro ad altri investimenti del Piano;
- d) Contribuire in modo sostanziale ad un futuro più sostenibile attraverso la diffusione della cultura della sostenibilità.





# 6 ADF E I FORNITORI

N. TOTALE FORNITORI  
QUALIFICATI

**472**

DI CUI % FORNITORI  
LOCALI QUALIFICATI

**16,74%**

% FORNITORI IN POSSESSO  
DI CERTIFICAZIONE  
AMBIENTALE

**2,7%**

N. ORDINI TOTALI  
A FORNITORI QUALIFICATI

**1.692**

DI CUI % ORDINI  
A FORNITORI LOCALI

**44%**

SPESA TOTALE  
PER L'ACQUISTO  
DI BENI SERVIZI  
LAVORI

**104,28** MLN/€

DI CUI: SPESA VERSO  
FORNITORI LOCALI

**32,97** MLN/€



## 6.1 I fornitori di AdF

GRI  
102-9GRI  
204-1

Nell'ambito dei procedimenti di gara AdF, nel rispetto dei criteri previsti dalla vigente normativa, seleziona i fornitori sulla base **di standard qualitativi ed economici**, cercando il miglior rapporto qualità-prezzo, potendo in generale - attesa la sua natura giuridica di impresa pubblica operante in settori speciali - inserire clausole che sostengono in via diretta o indiretta le imprese locali, in linea con quanto previsto dal codice degli appalti fondato, appunto, sul principio della parità di trattamento.

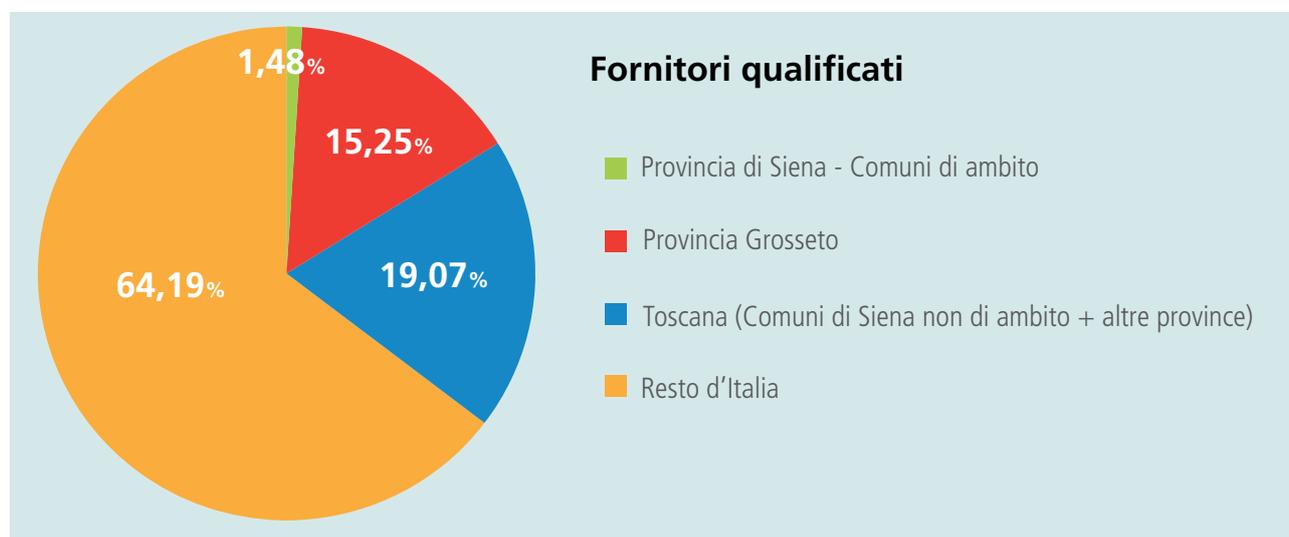
L'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i Fornitori ha permesso, inoltre, la partecipazione alle procedure di selezione di un numero sempre crescente di imprese (operanti o meno sul territorio di competenza del Gestore) che, in ogni modo, possono contare costantemente sul supporto e l'affiancamento dell'Ufficio Albo Fornitori che, infatti, è quotidianamente a disposizione per i vari e diversi chiarimenti e/o spiegazioni, sia via mail che via telefono.

Anche con l'adozione del Protocollo di Economia Circolare di cui si tratterà in seguito, AdF ha voluto affermare un modello di Azienda capace di **innovazione** e di **forte sinergia col territorio**, che porti anche un notevole **incremento di Fornitori aventi sede nel territorio** gestito da AdF oltre a notevoli **benefici al territorio** sul quale la stessa AdF opera.

Va da sé come l'Economia Circolare vada ad **impattare positivamente sulle condizioni economiche degli stakeholder di AdF** e sui sistemi economici locali ma anche nazionali e globali. Riteniamo, infatti, che il sostegno reso ai fornitori locali, possa indirettamente attirare ulteriori investimenti a favore dell'economia locale. L'approvvigionamento a livello locale può essere una strategia per garantire la fornitura, sostenere un'economia locale stabile e mantenere i rapporti con la comunità.

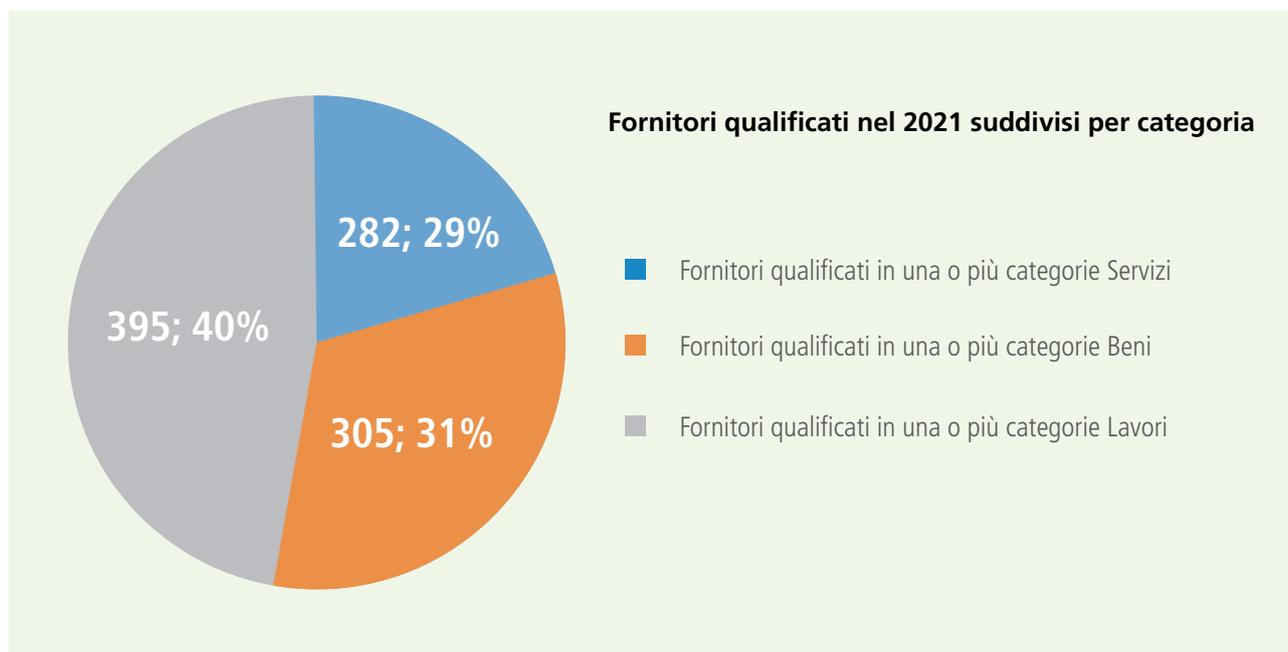
Nel 2021 i **Fornitori qualificati** iscritti all'Albo di AdF sono **472** e risultano così suddivisi per sede legale:

NUMERO FORNITORI 2021 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	Numero	Percentuale
Provincia Grosseto	72	15,25%
Provincia Siena – comuni di ambito	7	1,48%
Toscana (Comuni di Siena non di ambito + altre province)	90	19,07%
Resto d'Italia	303	64,19%
Estero	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>472</b>	<b>100%</b>



I Fornitori qualificati nel 2021 risultano così suddivisi per categoria:

	Nr	%
fornitori qualificati in una o più categorie <b>BENI</b>	305	31,06%
fornitori qualificati in una o più categorie <b>SERVIZI</b>	282	28,72%
fornitori qualificati in una o più categorie <b>LAVORI</b>	395	40,22%
<b>Totale</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

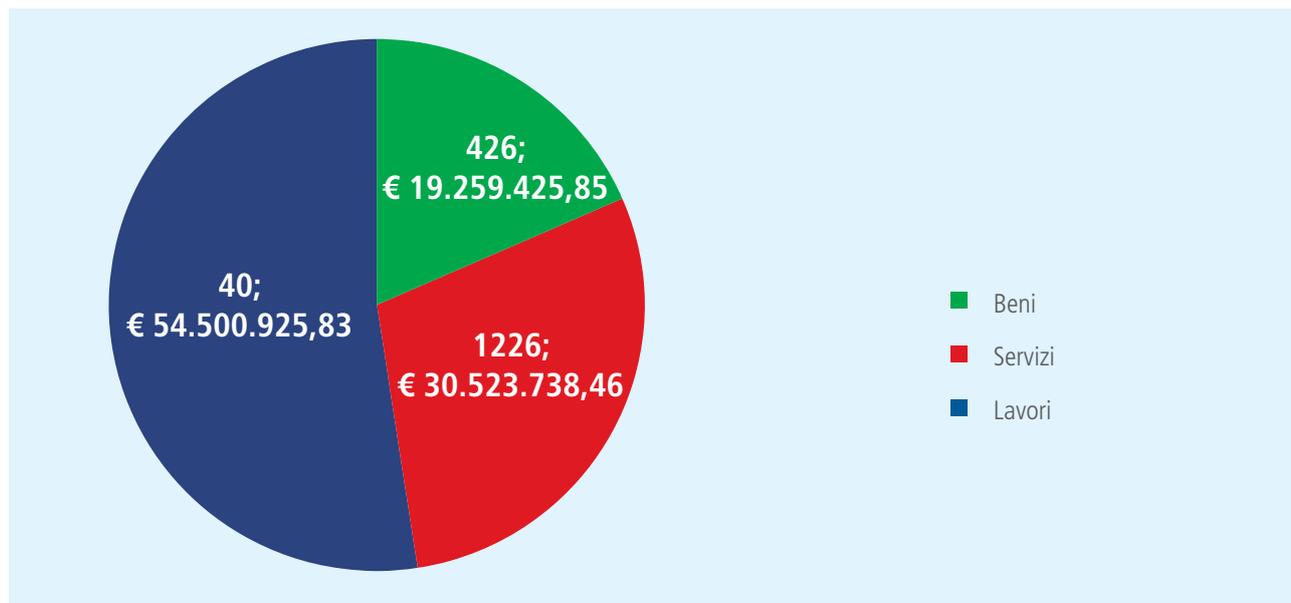


Si precisa che il totale di 982 dei Fornitori qualificati nelle diverse categorie beni/servizi/lavori è più alto del totale del numero dei Fornitori complessivamente qualificati (pari a 472) poiché ciascun Fornitore iscritto all'Albo può qualificarsi in più e diverse categorie.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati contrattualizzati **1.692 ordini e contratti** per un importo totale di spesa di **€ 104.284.090,14**.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI
Beni	19.259.425,85	426
Lavori	30.523.738,46	1.226
Servizi	54.500.925,83	40
<b>TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>104.284.090,14</b>	<b>1.692</b>

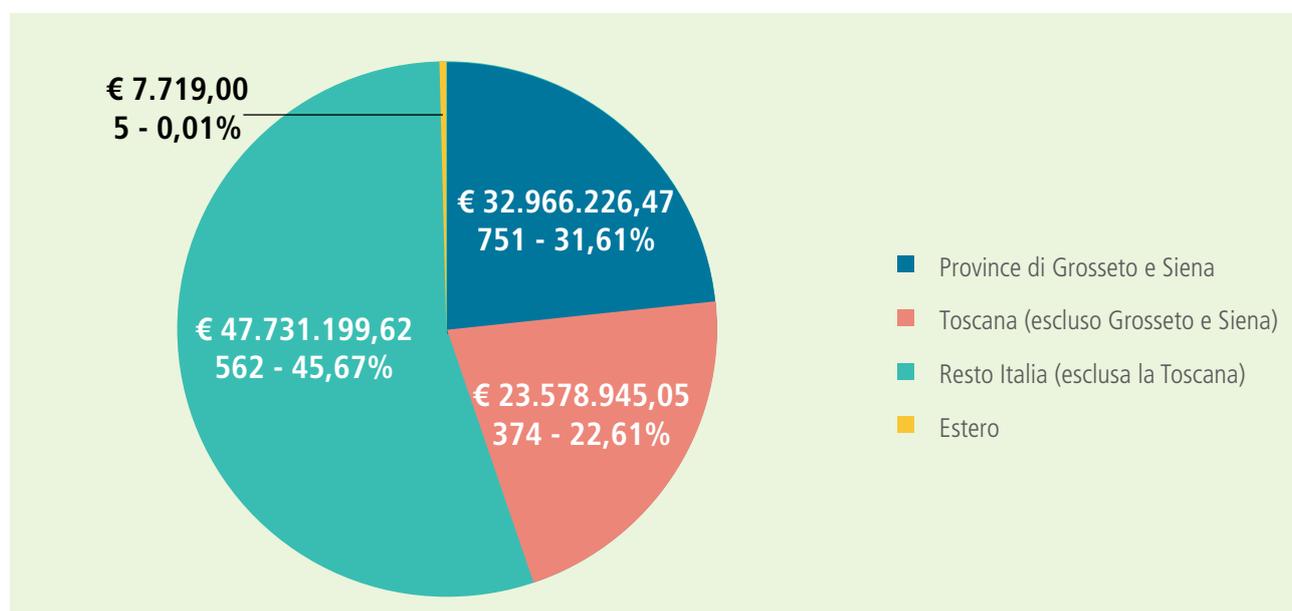




È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2021	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI CONTRATTI	% IMPORTO CONTRATTUALIZZATO
Province di Grosseto e Siena	32.966.226,47 €	751	31,61%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	23.578.945,05 €	374	22,61%
Resto Italia (esclusa la Toscana)	47.731.199,62 €	562	45,77%
Estero	7.719,00 €	5	0,01%
<b>TOTALE ORDINATO CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>104.284.090,14 €</b>	<b>1.692</b>	<b>100%</b>

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale emesso da AdF nel 2021, attraverso ordini e/o contratti, mentre l'importo totale consuntivato (ovvero utilizzato) di ordini e contratti da AdF nel 2021 è pari ad € 18.172.333,95.



È facilmente comprensibile come tale spesa generi impatti positivi su tutto il territorio; tra l'altro, nonostante si sia in presenza di una normativa che non prevede l'obbligatorietà di selezione dei Fornitori su base geografica e di un sistema informatico che permette la qualificazione (anche) di Operatori Economici non provenienti dall'ambito territoriale gestito da AdF, una buona percentuale di spesa risulta ripartita tra le province di Siena e Grosseto e questo è maggiormente evidente se valutiamo l'intera Regione Toscana.

Tra gli impatti positivi che questa spesa genera sul territorio, oltre alle ben comprensibili ricadute economiche, sono altresì evidenti quelle che incidono sull'indotto occupazionale, sullo sviluppo, sull'innovazione e sul positivo andamento del mercato. Non devono, poi, dimenticarsi i benefici derivanti dal ricorso all'istituto del subappalto, anche alla luce degli ultimi aggiornamenti normativi che vedono l'aumento delle percentuali subappaltabili molto spesso in favore di imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficace e più efficiente oltretutto più conveniente, non fosse altro che per la loro maggior conoscenza del territorio e per la possibilità di adottare prezzi più competitivi derivanti dalla presenza in loco.

Preme sottolineare che, se consideriamo che l'importo dei contratti di subappalto autorizzati nel 2021 è di circa € 3.630.000, **il valore degli ordini e contratti stipulati da AdF con Aziende del territorio è di circa il 35%**. Se si considera che quest'ultime sono per lo più Aziende di dimensioni medio-piccole il dato diventa maggiormente importante e rilevante agli effetti delle ricadute sul territorio sull'impiego delle forze locali da parte di AdF.

Inoltre, è bene tener conto del fatto che le imprese appaltanti hanno l'obbligo di assicurare alla stazione appaltante AdF la presenza di proprie sedi operative sul posto di esecuzione del contratto, quindi i costi di predisposizione ed attivazione di tali sedi hanno, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

Per un approfondimento sul mondo dei Fornitori di AdF, sul Sistema di qualificazione e sull'iscrizione all'Albo, per informazioni su appalti e i relativi esiti delle gare aggiudicate, per la consultazione del nostro regolamento, si rinvia al nostro sito ed in particolare alla sezione "Area Fornitori" (<https://www.fiora.it/area-fornitori.html#AF>).

Merita, infine, accennare alla volontà di AdF di avviarsi verso pratiche di acquisto eco-sostenibili in ossequio alle disposizioni del Codice degli Appalti che incoraggiano la diffusione di tecnologie ecocompatibili e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. Tutto ciò compatibilmente con la particolare natura degli appalti banditi da AdF e, comunque, senza perdere di vista il potenziale delle ditte locali.

Per AdF è importante porre l'attenzione sui temi ambienta-

li, culturali, sportivi e sociali; per questo motivo ogni anno vengono dedicate parte delle risorse per sostenere o promuovere iniziative di realtà che operano sia a livello locale che nazionale o internazionale.

Filo conduttore della *mission* dell'azienda è infatti quello di sviluppare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio anche nell'ottica di **rafforzare il senso di appartenenza alla propria comunità**.

## 6.1.1 Il Protocollo di Economia Circolare



Stante la sua natura di società a capitale misto pubblico-privato (con socio scelto con gara) che gestisce in esclusiva il SII dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, AdF opera nell'ambito dei c.d. "Settori Speciali". Secondo la normativa vigente, dunque, AdF è obbligata ad applicare le norme del "Codice dei Contratti pubblici" solo se l'affidamento interessa un'attività che possa ritenersi strumentale al Servizio Idrico Integrato. Non è invece tenuta all'esperimento di procedure a evidenza pubblica per le attività non strettamente



funzionali al SII, ovvero per quelle estranee al settore speciale costituente il proprio “core business”. La Società rappresenta, di fatto, la prima stazione appaltante della provincia di Grosseto e una delle prime in quella di Siena.

Allo scopo di farsi “garante” dello sviluppo e della tenuta dell’economia del territorio in cui opera, nonché di fungere da sostegno per rilanciare il lavoro delle aziende locali, nel 2020 AdF ha ideato il “Protocollo di Economia Circolare”, destinando agli Operatori Economici del territorio una parte degli affidamenti non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti. Il gestore ha perciò istituito un sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti c.d. “no core business” e creato un Albo *ad hoc* per permettere alle sole imprese locali la partecipazione a tali appalti, riconsegnando così al territorio parte delle risorse economiche da esso provenienti. La volontà è quella di creare un indotto per le aziende locali e, al tempo stesso, la valorizzazione di professionalità, innovazione, sviluppo e responsabilità sociale, per arrivare ad azioni concrete verso un futuro sostenibile. Si tratta della prima iniziativa di questo tipo in Italia nel campo dell’idrico. Le aziende che si candidano a fornire beni, lavori e servizi ad AdF devono soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità, ma anche condividere l’attenzione verso l’innovazione dei processi e l’impegno alla riduzione degli impatti e dei rischi di natura ambientale e sociale presenti nella filiera di approvvigionamento, impegnandosi in una relazione trasparente e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni si terrà in considerazione anche il comportamento di **responsabilità sociale e ambientale** e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Tali requisiti permetteranno di migliorare le performance del territorio grossetano e senese proprio a partire dalla sua sostenibilità ambientale.

Per favorire la sostenibilità, i fornitori dovranno quindi possedere alcuni importanti requisiti (elencati in modo dettagliato nel Regolamento allegato al Protocollo) per iscriversi all’elenco, quali ad esempio:

- La propria Sede Legale e/o Operativa in uno dei 55 Comuni che compongono la “Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone”;
- L’assunzione di personale appartenente alle “categorie c.d protette”
- L’adozione di “buone pratiche” in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs 81/2008
- L’aver dotato entro i due anni successivi alla qualifica il proprio parco mezzi di almeno una Green car e/o di auto elettriche, ibride a metano con l’impegno di procedere alla graduale sostituzione dei propri mezzi ormai obsoleti
- L’ottenimento di certificazioni di qualità e ambientali da conseguire entro l’annualità 2022
- L’adozione di “buone pratiche” in materia di gestione e smaltimento dei rifiuti.

Ai fornitori di AdF sarà inoltre richiesta l’adesione ai principi espressi dal Codice Etico e dal MOG 231/2001 aziendali, condizione imprescindibile per instaurare e proseguire un rapporto di reciproca fiducia e di reale collaborazione, e l’iter di approvvigionamento continuerà a fondarsi su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva.

#### QUALCHE DATO SUL PROTOCOLLO

	2020	2021
N. fornitori locali iscritti Albo in EC al 31/12	29	54
N. categorie merceologiche in EC Albo al 31/12	26	26
N. ordini/contratti in EC al 31/12	5	70
Importo totale ordinato/contrattualizzato in EC al 31/12	€ 266.570,97	€ 1.817.566,75

AdF si è posta anche il tema dell’accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà al reperimento di risorse. A tale scopo, alla fine dell’anno 2020, la società ha sottoscritto apposite convenzioni con alcuni istituti di credito del territorio, che prevedono l’offerta di strumenti bancari agevolati per le imprese che aderiscono agli albi di AdF riservati all’Economia Circolare.

In data 21 maggio 2021, inoltre, i maggiori rappresentanti delle imprese del territorio grossetano - CNA, Confartigianato e Ance - hanno sottoscritto un documento d’intesa con cui si sono impegnati a porre in essere iniziative utili al coinvolgimento dei pro-



pri associati nel percorso virtuoso messo in atto da AdF per incentivare sostenibilità. Essi si riuniscono semestralmente insieme anche ai rappresentanti degli stakeholder del territorio, con l'obiettivo di verificare i risultati raggiunti e la qualità delle azioni intraprese nell'ambito del Protocollo e di ottenere elementi utili per valutare l'efficacia del Protocollo. L'attività di monitoraggio, inoltre, contribuisce ad assicurare all'intero processo un adeguato livello di trasparenza, a garanzia di tutti.

Si ricordano tra le istituzioni e gli attori del territorio coinvolti nella stesura di detto Protocollo, la Regione Toscana e gli enti locali, nonché AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, gli Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria. Alla base di questo lavoro c'è la sensibilità di tutti verso lo sviluppo economico e sociale, la sostenibilità e la tutela ambientale, la crescita del benessere e dell'indotto occupazionale, l'innovazione ed il positivo andamento del mercato del territorio. Il Protocollo, già vincitore nel 2020 del Premio Compraverde BuyGreen al Forum nazionale dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di *Green Procurement* pubblico e privato, per un'economia più giusta e sostenibile.

Nel corso dell'anno 2021 il Protocollo, ha ottenuto il premio all'interno del contest "Sviluppo Sostenibile e Impatto Sociale" assegnato nel corso dell'iniziativa "Acea Green Cup", regata velica organizzata da Acea SpA, con il patrocinio del Ministero della Transizione Ecologica.



Di seguito il link per saperne di più del Protocollo di Economia Circolare:

<https://www.fiora.it/fare-economia-circolare-fase2.html>.

## 6.2 Le politiche degli acquisti

AdF garantisce la verifica e la gestione delle procedure di affidamento dei contratti di appalto nel rispetto di quanto

previsto dalla vigente normativa di settore, con l'obiettivo di razionalizzare il processo di approvvigionamento ed aumentarne l'efficienza, anche tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei *buyer*, con un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, su una buona sinergia con le Unità aziendali richiedenti gli approvvigionamenti e su una relazione trasparente con i Fornitori.

La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante, poiché va ad incidere sulla qualità del servizio oltreché sull'immagine dell'Azienda.

**I Fornitori sono considerati anche quale parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano infatti sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.**

Anche per questo motivo e per poter contare su una catena di fornitura resiliente e responsabile AdF è determinata nell'improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione; al fine di migliorare il monitoraggio dell'intera catena di fornitura, si è pertanto deciso di operare con un Sistema di Qualifica direttamente collegato con il portale delle gare.

L'iter di approvvigionamento di beni, servizi e forniture, puntualmente definito in procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale certificato che recepiscono la normativa di settore (D. Lgs. n.50/2016 e ss.mm.ii), si fonda sul rispetto di **regole e procedure**, ivi inclusi i processi di due diligence volti a valutare eventuali rischi di corruzione ed i principi fondamentali di **libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, economicità, efficacia, tempestività e correttezza**.

Promuovere la cultura della responsabilità e dell'etica è uno dei primari obiettivi di AdF anche nei confronti dei propri Fornitori che vengono costantemente monitorati su temi quali **salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, eventuali procedimenti in corso e policy etiche**.

Più in generale, si chiede a tutti i Fornitori di AdF l'adesione ai principi espressi in documenti quali il Codice Etico o il Modello Organizzativo Gestionale relativamente ai principi di cui al D. Lgs. 231/2001. Una tale adesione è infatti considerata conditio sine qua non sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, che per l'instaurarsi di un rapporto di massima reciproca fiducia e di reale collaborazione. In ogni modo, allo stato, **non** ci sono Fornitori valutati negativamente né, tantomeno, esclusi dall'Albo perché contrattual-



mente inadempienti. Parimenti, **non** ci sono Fornitori che hanno manifestato l'intenzione di non voler adempiere al Codice Etico AdF o che, in qualche modo, si sono resi trasgressori contravvenendo quanto ivi statuito. Uno dei principali canali di contatto con i Fornitori è rappresentato dal sito istituzionale dell'Azienda [www.fiora.it](http://www.fiora.it) all'interno del quale AdF ha sviluppato la sezione specificamente denominata "Area Fornitori" ove, oltre all'Area Trasparenza (utile al reperimento di informazioni sugli appalti banditi da AdF e sui relativi esiti di aggiudicazione) e Codice Etico, sono pubblicati il Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, di beni e di servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, il Regolamento unico dei Sistemi di Qualificazione UE Settori Speciali LAVORI/ SERVIZI/ BENI di AdF, il Sistema di qualificazione lavori beni servizi, Addendum al "Regolamento per l'affidamento degli appalti sotto soglia comunitaria di AdF SpA" attuativo della legge n. 120/2020 e, tempo per tempo, i vari e diversi Bandi di Gara della Stazione Appaltante.

Nella stessa Area Fornitori sono consultabili l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi con relativi id, nomenclature e declaratorie sui contenuti, il Regolamento degli Albi No Core e l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi dedicate alla sola Economia Circolare i cui dettagli saranno meglio illustrati in seguito.

I servizi on line dell'Area Fornitori consentono, in sostanza, di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni in merito ad iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi nonché la consultazione di avvisi e novità e procedimenti di iscrizione all'Albo e di qualifica nelle varie e diverse categorie merceologiche.

L'adozione del Portale SAP, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, ha rappresentato una grande opportunità per tutti gli Operatori Economici interessati a lavorare con e per AdF, divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti.

Tuttavia, per rendere ancora più semplici e più spedite tutte le attività di detto processo, a partire dal mese di luglio 2020 AdF ha adottato la nuova piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - che ha sostituito il portale SAP intanto per tutte le attività concernenti la gestione dei Fornitori (rinviando all'anno 2021 l'utilizzo di tale piattaforma anche per la gestione delle procedure di affidamento), introducendo elementi e funzioni innovative che rendono ancora più snelli gli adempimenti sia a carico degli Operatori Economici esterni che dell'Ufficio addetto.

La stessa piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - già adottata nel 2020 per la gestione del sistema di qualifica - nell'anno 2021 è divenuta operativa anche per quanto concerne le procedure di affidamento, con l'intento di semplificare e snellire tutte le attività di tali processi.

La metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del Fornitore è il ricorso alla gara e le procedure di affidamento sono improntate a criteri di trasparenza, assicurando la gestione accentrata delle gare d'appalto; gli Operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto possono accedere direttamente e senza oneri sia al portale dei sistemi di qualificazione che a quello per l'espletamento delle gare on-line e trovare la modulistica e le informazioni necessarie.

Il portale telematico che consente di gestire le gare *on line*, riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali, prevedendo la verifica della documentazione a corredo delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

## 6.2.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura

GRI 308-1

GRI 308-2

Come sopra detto, il Fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet tramite una specifica area dedicata (*Area fornitori - AdF - Acquedotto del Fiora*) che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei Fornitori stessi, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei Fornitori qualificati sul sistema della nuova piattaforma Jaggaer One nel secondo semestre dello stesso anno.

**Le richieste di iscrizione all'Albo Fornitori di AdF e le successive eventuali istanze di qualifica nelle varie categorie merceologiche di interesse di ciascun Operatore Economico sono sottoposte ad una procedura rigida e ben determinata:** l'iscrizione all'Albo Fornitori di AdF, attività necessaria e propedeutica alla qualifica, può essere effettuata direttamente dall'Operatore Economico interessato che accede al portale con le proprie credenziali e compila l'apposito format oppure, a seconda delle esigenze di ciascun caso di specie, può essere perfezionata dall'Unità aziendale a ciò preposta.

Solo ad iscrizione avvenuta il Fornitore (iscritto) può avanzare istanza di qualifica nelle categorie merceologiche pertinenti all'attività svolta dallo stesso che, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed



uno di categoria, pertinente alla categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta. **Attraverso il processo di qualifica vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio- ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico di AdF:** è, infatti, interesse primario di AdF che tutti i Fornitori siano soggetti a *due diligence* per gli impatti ambientali e che svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli Offerenti, senza possibilità di apportarvi modifiche.

Nello sviluppare i rapporti con i propri Fornitori, AdF ha scelto di eseguire la *due diligence* già nel primo contatto utile alla qualificazione del medesimo Fornitore in una certa categoria merceologica (compiendo, quindi, una selezione anticipata rispetto alla gara) quando, nella compilazione del questionario di categoria, deve dare conto ed evidenza – ad esempio – delle certificazioni possedute in materia ambientale. Criterio, dirimente, perché un'istanza di qualifica venga accettata oppure respinta. Va da sé, che gli impatti possono poi essere prevenuti o mitigati nella fase di stipulazione dei contratti o di altri accordi, nonché tramite la costante collaborazione con i Fornitori.

Di seguito qualche numero relativo ai fornitori valutati con criteri ambientali.

	categoria merceologica	N. Totale qualificati in possesso di certificazione	N. Qualificati nel 2021	% Nuovi fornitori valutati con criteri ambientali <sup>91</sup>
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17020</b>	verifica progettazione	6	0	0
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17025</b>	analisi di laboratorio	12	5	1,06%
Fornitori qualificati in possesso di <b>ISO 14001:2015</b>	smaltimenti stasamento e pulizia caditorie	22	13	2,75% <sup>91bis</sup>

Numerosi sono inoltre i Fornitori iscritti all'Albo in possesso di certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** per il sistema di gestione della qualità aziendale poiché tale possesso è tassativamente richiesto per il buon fine della procedura di qualifica in tutte le categorie merceologiche afferenti a "lavori" e per tutte le classi d'importo. Si precisa che, sulla scorta di un'accurata revisione delle categorie merceologiche dell'Albo, nell'anno 2021 si è ritenuto opportuno disattivare, in quanto ridondanti, le cat. 163 - Servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi, sabbie e vaglio e 164 – servizio di pulizia caditoie che sono state sostituite dalle categorie 159 – servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi e 164 – stas. puliz. bonif. trasp. scar. rif. liq. e reflui da imp e soll. Di tale operazione è stata data comunicazione preventiva a mezzo pec a tutti i fornitori interessati.

I servizi on-line dell'Area Fornitori consentono di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni su:

- Iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi
- Consultazione di avvisi e novità.

È dunque attraverso il proprio Sistema di Qualificazione che AdF seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Il primo controllo sui Fornitori (regolarmente iscritti e con qualifica in corso di validità) viene effettuato proprio in questa fase. Invero, da procedura, il 5% dei fornitori iscritti nel corso del mese è oggetto di verifiche relative alla sussistenza della documentazione e delle informazioni dichiarate (casellari giudiziari, carichi pendenti fiscali presso l'Agenzia delle Entrate, regolarità contributiva INPS e INAIL). Sul residuo, tutti i controlli vengono effettuati in sede di gara.

Va da sé che i Fornitori privi anche soltanto di alcuni dei requisiti richiesti non vengono né iscritti all'Albo né, tantomeno, qualificati e se già qualificati, perdono la qualifica.

Procedure interne diversificano, inoltre, l'iter di qualifica da seguire a seconda delle diverse necessità di approvigionamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo: in sede di qualifica nelle categorie merceologiche inerenti "servizi", i Fornitori che chiedono di iscriversi a partire dalla seconda classe in poi, devono attestare (e dimostrare, allegando la relativa documentazione) il possesso della certificazione ISO 9001:2015 (Certificazione di sistemi di gestione per la qualità), mentre solo per alcuni specifici servizi direttamente legati all'ambiente (servizio di stasamento, pulizia, bonifica, trasporto, scarico rifiuti liquidi e reflui da

<sup>91</sup> Percentuale calcolata sul totale dei fornitori qualificati al 2021 (472).

<sup>91bis</sup> Nel 2020, così come nel 2019 la percentuale di nuovi fornitori valutati con criteri ambientali era stata 1,9%.



impianti e sollevamenti; servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi; servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi, sabbie e vaglio; servizio di pulizia (calditoie), ovvero per i gruppi merceologici ad elevato impatto ambientale, si richiede anche il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Il possesso delle due certificazioni venga chiesto in considerazione dell'interesse e dell'attenzione che AdF rivolge all'impatto che siffatti servizi hanno e/o potrebbero avere sull'ambiente.

Ci preme qui rammentare l'adozione dal 2020, da parte di AdF, del **"Protocollo di Economia Circolare"** non solo per garantire una più efficiente gestione delle risorse, aumentandone la produttività nei processi di produzione e consumo, riducendone gli sprechi, mantenendo il più possibile il valore dei prodotti e dei materiali e favorendo il recupero e la reintroduzione nel sistema economico di tutto ciò che intrinsecamente possiede ancora un'utilità ma, anche per guardare al futuro con occhi diversi. Lo scopo di questo patto territoriale è, invero, quello di **dare vita ad uno strumento innovativo finalizzato al rilancio economico, al lavoro e allo sviluppo del territorio**. Nei limiti consentiti dalla legge, per alcune tipologie di appalti l'obiettivo è dare **opportunità alle imprese locali sulla base di requisiti di sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione anche alle giuste condizioni contrattuali e alla sicurezza dei lavoratori**. Valorizzando gli attori economici del territorio, AdF intende dare un contributo fattivo, che si collochi **in un'ottica il più possibile green**, in linea con la sua mission aziendale: **"lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio"**. Si tratta, tra l'altro, della prima iniziativa di questo tipo in campo idrico. Trattasi, invero, di un modello innovativo di sostegno concreto per un "green new deal post Covid", accolto con grandi consensi sia a livello locale che a livello nazionale. Il concetto di "economia circolare" che AdF ha voluto introdurre risponde al desiderio di **crescita sostenibile e valorizzazione del territorio da un punto di vista economico, ambientale e sociale**, intendendo restituire al territorio una parte di quanto dal territorio riceve, anche economicamente, per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto delle norme tutte. In particolare, per quanto riguarda le procedure di affidamento di AdF (siano esse pubbliche o no core), i principi contenuti in siffatto Protocollo intendono promuovere e, quindi, **garantire la stabilità occupazionale** nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e in armonia con l'organizzazione e le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera delle imprese aggiudicatrici, passando attraverso l'applicazione del "giusto contratto" in relazione al corretto settore merceologico di riferimento e

alla rappresentatività delle organizzazioni datoriali e sindacali firmatarie; con il Protocollo AdF si è impegnata a garantire l'applicazione del CCNL e del settore oggetto di contratto nonché a porre la stessa attenzione all'applicazione del giusto contratto anche a favore dei contratti di subappalto attraverso l'inserimento negli atti di gara di specifiche previsioni. Grazie al regolamento operativo che traduce in azioni aziendali il Protocollo di Economia Circolare, AdF istituisce un **sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti cosiddetti "no core business", creando un "Albo ad hoc" per destinare una parte degli affidamenti, quelli non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici del territorio**. Molte le categorie già coinvolte indicate nel Regolamento Operativo, ma l'obiettivo è ampliarne sempre di più il campo di applicazione.

Per favorire le buone pratiche di sostenibilità ambientale e sociale, da parte loro i Fornitori dovranno avere alcuni importanti requisiti per iscriversi all'elenco, tra cui avere la sede in uno dei 55 comuni del territorio servito, assumere dalle categorie protette, tutelare la sicurezza sui luoghi di lavoro, ottenere certificazioni di qualità e ambientali, dimostrare buone pratiche nella gestione dello smaltimento dei rifiuti, dotarsi di mezzi elettrici, garantire stabilità occupazionale, giuste condizioni contrattuali e assunzione di manodopera locale. Insomma, AdF lavora sempre di più con la convinzione che l'economia circolare possa diventare il pilastro portante della propria filosofia industriale, puntando su investimenti, relazioni con il territorio, persone, innovazione, sostenibilità e circolarità.

**Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs. n. 231/2001**, rappresentano pertanto i principali riferimenti nelle le attività di scelta dei Fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei Fornitori adottato da AdF consente, infatti, un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvigionamento: si rammentino i vari step di iscrizione prima e di qualifica dopo, attraverso cui l'Operatore Economico per potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di AdF e qualificarsi nell'ambito di una o più categorie merceologiche deve compilare questionari di autovalutazione (uno generale ed uno di categoria) relativi alle attività svolte dalla stessa impresa che si candida, differenziati a seconda che si tratti di beni, di servizi o di lavori.

L'Ufficio preposto alla qualifica dei Fornitori, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento, procede alla gestione del Sistema di Qualificazione e dell'Albo Fornitori,



in ossequio ai requisiti di qualifica previamente identificati; istruisce, inoltre, le singole richieste di iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo, laddove necessario, le comunicazioni al Fornitore in merito a provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dall'Albo. Il Portale per la qualificazione dei Fornitori è, altresì, integrato con l'anagrafica fornitori che, con l'adozione del portale Jaggaer ONE, è divenuta comune a tutte le società del gruppo ACEA.

Per l'iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione è necessario il possesso di requisiti standard - tra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla vigente normativa di settore - e di requisiti specifici, studiati anche con particolare riferimento ai gruppi merce oggetto di qualificazione.

Merita, infine, rammentare la durata sine die del Sistema di Qualificazione recentemente rinnovato da AdF (che evita di gestire le numerose scadenze, con conseguente miglioramento delle tempistiche di gestione sia del Fornitore che dell'Ufficio dedicato all'Albo Fornitori) e la previsione della possibilità di creazione di nuove categorie merceologiche che tempo per tempo si palesano necessarie agli approvvigionamenti aziendali.

Sebbene AdF, contestualmente all'adozione della nuova piattaforma Jaggaer One, abbia rivisto ed implementato i propri parametri di qualifica utili a valutare l'affidabilità dei propri Fornitori, anche per evitare eventuali controversie di verosimile profilo penalistico non ha ancora adottato un vero e proprio sistema di *Vendor Rating*.

Tuttavia, stante la consapevolezza che il fornitore rappresenta un punto chiave della catena del lavoro e che è quindi necessario attuarne un'accurata e completa valutazione, AdF ha già da tempo adottato un sistema ove la premialità viene applicata in fase esecutiva e non in sede di selezione. Gli Aggiudicatari, infatti, eseguono gli appalti sulla scorta di capitolati redatti *ad hoc* a definizione, in maniera puntuale e dettagliata, dei requisiti e della qualità nonché di tutti i bisogni a cui l'opera, il servizio o la fornitura prestata deve rispondere. Laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, contravvenga o non adempia a regola d'arte alle prescrizioni del Capitolato, viene **sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione interno**.

A tal proposito si vuole precisare che AdF, in considerazione della tipologia di Fornitori a cui solitamente ricorre nelle varie e diverse procedure di affidamento, della relativa localizzazione nonché della natura e del perimetro delle proprie attività e competenze, non effettua valutazioni preventive neppure sugli impatti ambientali negativi, attuali o solo potenziali.

Tuttavia, **al fine di garantire il rispetto**, da parte dei propri

Fornitori, dell'ambiente e della legislazione vigente in materia, AdF si riserva esplicitamente la facoltà di effettuare, a sua discrezione, in ogni tempo ed in ogni luogo, opportune verifiche ispettive lungo la propria catena di fornitura.

Tant'è vero che per il buon esito del procedimento di qualifica è prevista come condizione imprescindibile la dichiarazione della disponibilità dell'Operatore Economico all'ingresso di AdF su cantieri, luoghi di lavoro e/o di intervento per l'effettuazione di verifiche, ispezioni e quant'altro.

Le **richieste di qualifica** nel 2021 sono state **741**, di cui **285** per lavori, **197** per beni e **259** per servizi, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
Richieste qualifica <b>lavori</b>	285	38,4%
Richieste qualifica <b>beni</b>	197	26,6%
Richieste qualifica <b>servizi</b>	259	34,9%
<b>TOTALE</b>	<b>741</b>	<b>100 %</b>

Preme specificare che non tutte le 741 richieste di qualifica ricevute da AdF nell'anno 2021 come sopra quantificate e divise per categoria sono andate a buon fine; per talune, infatti, il processo di qualifica non si è completato.

Deve, infine, precisarsi che 741 richieste di qualifica non corrispondono a 741 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.







**ADF  
E  
LE INIZIATIVE  
PER  
LA COLLETTIVITÀ**



STUDENTI PARTECIPANTI A  
PROGETTI DI EDUCAZIONE  
AMBIENTALE  
(ONLINE/IN PRESENZA)

oltre **5.000**

N. VISITATORI  
ALLE SORGENTI

oltre **3.000**

CONTRIBUTI E  
SPONSORIZZAZIONI  
DI ATTIVITÀ PER  
LA COLLETTIVITÀ

€ **66.200,20**

N. BORRACCE CONSEGNATE  
DURANTE I PROGETTI DI  
EDUCAZIONE AMBIENTALE

oltre **4.000**

N. CASINE DELL'ACQUA  
INAUGURATE

**5**  
entrate in funzione al 31.12

ACQUA EROGATA (LITRI)

**35.200**

PLASTICA  
RISPARMIATA

**1** tonnellata

CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

**2 t** di CO<sub>2</sub>



## 7.1 Progetti, eventi e campagne per promuovere il tema della sostenibilità

AdF ogni anno pianifica le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri *stakeholder*.

Per il 2021 il Gestore pone tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere i progetti di educazione ambientale rivolti agli istituti scolastici e potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Tutte le iniziative e le nuove campagne di comunicazione sono state promosse soprattutto attraverso i canali aziendali web e *social*.

Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda - oltre a continuare a contribuire alla diffusione della qualità dell'acqua del rubinetto per garantire una sempre maggiore riduzione di rifiuti, prevede di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo corretto e responsabile della risorsa, attraverso progetti *ad hoc*. Obiettivi principali: promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale mediante campagne e progetti educativi in collaborazione con enti e istituzioni; rafforzare il proprio legame con il territorio sostenendo progetti culturali, sportivi e di solidarietà; favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua mediante iniziative e campagne di comunicazione ad hoc; realizzare campagne di comunicazione rivolte al cliente. Lo scopo ultimo è quello di migliorare la propria "reputazione", raccontando i "valori" del marchio AdF, partendo da questi tratti distintivi: qualità del servizio, innovazione, efficienza.

Inoltre si vuole diffondere una cultura sulla conoscenza del servizio idrico integrato alla collettività, partendo dal racconto dei macro processi lavorativi e dei manufatti.

### 7.1.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è molto importante per i rapporti tra il gestore e i propri clienti. In tal senso, è stata programmata la diffusione di messaggi informativi per rafforzare la fiducia e la vicinanza al cliente. Sono state pensate campagne di comunicazione sul corretto utilizzo e sulla qualità dell'acqua, al fine di sensibilizzare i cittadini ad un uso più responsabile e sostenibile della risorsa.

Le campagne più importanti sono pubblicate nel presente documento.



Ovunque sei in  
Videochiamata

**SPORTELLO DIGITALE**  
ora dove vuoi tu!

Lo **sportello digitale** ti permette di svolgere le stesse operazioni dello sportello fisico. Scegli il giorno e l'ora in cui prenotare un **appuntamento in videochiamata** con un nostro operatore, per gestire la tua utenza idrica in totale comodità. Potrai effettuare volture, domiciliazioni, rateizzazioni, variazioni contrattuali, e ogni altra operazione.  
Lo **sportello digitale** è un servizio flessibile che si adatta alle tue esigenze, ovunque tu sia.

**Dai valore al tuo tempo!**

fiora.it

AdF | gruppo acea



AdF | gruppo acea

**Bonus FEDELTA'**  
diamo valore alle tue scelte

PIÙ SOSTENIBILI, INSIEME.

Per tutti i clienti che da oltre un anno hanno attivato sia la bolletta web sia la domiciliazione bancaria o postale, sarà riconosciuta un **Bonus fedeltà** di 5 euro in bolletta. Un'opportunità per valorizzare chi, con fiducia, adotta comportamenti virtuosi che rispettano l'ambiente.

Se non l'hai ancora fatto, attiva adesso i servizi accedendo all'area riservata **MyFiora**

fiora.it

Inquadra il QR Code per ulteriori informazioni

#AdFbonusfedeltà



## SEMPLICE E VELOCE ?

### MyFlora

**MyFlora** è l'area riservata per gestire online le tue utenze in modo semplice e veloce. Basta un click per utilizzare tutti i servizi che ti offre, collegandoti dal tuo PC o dal tuo smartphone, ovunque e senza limiti di orario

**Dai valore al tuo tempo!**  
Registrati o accedi a MyFlora sul sito [fiora.it](http://fiora.it) oppure scarica la app per il tuo smartphone

[fiora.it](http://fiora.it)

## VOLTURA DIGITALE

In caso di fornitura idrica già attiva puoi richiedere la **modifica dell'intestazione del contratto**

## SUBENTRO DIGITALE

In caso di punto di fornitura idrica precedentemente cessato o per cui è già presente la predisposizione puoi richiedere la **riattivazione**

Accedi all'area riservata MyFlora oppure prenota un appuntamento in **videochiamata**

**Fai una scelta green!**  
Con le nuove procedure digitali contribuisce alla **salvaguardia dell'ambiente** riducendo l'utilizzo della carta

[fiora.it](http://fiora.it)

## La bolletta idrica? Scegli tu come pagarla

Gestisci la tua spesa idrica in modo facile, veloce e sicuro con i **pagamenti digitali**.

Da oggi anche con la modalità **Bancomat Pay**

Accedi a **MyFlora**

Carta di credito e Postepay  
My Bank  
CBILL  
Bancomat Pay **NEW**

[fiora.it](http://fiora.it)

## BOLLETTA WEB DIVENTA INTERATTIVA

INNOVATIVA  
SOSTENIBILE  
FACILE DA CONSULTARE  
NAVIGABILE

### FACILE COME VUOI TU

Da oggi **Bolletta Web** si trasforma in un'area digitale facile da navigare, intuitiva, organizzata in sezioni per accedere in modo semplice alle informazioni sulla tua fattura idrica. Un cambiamento che segue il restyling della bolletta cartacea e che ti offre un'esperienza di lettura agile e interattiva: puoi controllare i tuoi consumi, il dettaglio dei costi in bolletta, accedere ai servizi digitali e tanto altro. Troverai anche uno spazio per saperne di più sulla tua acqua e lasciare un commento su questo nuovo servizio. In più, **Bolletta Web** aiuta l'ambiente perché **riduce il consumo di carta e le emissioni di CO<sub>2</sub>**.

REGISTRATI SUBITO E IN AUTONOMIA ALL'AREA RISERVATA MYFLORA

[fiora.it](http://fiora.it)

## Bonus idrico integrativo

L'agevolazione che consente ai nuclei familiari residenti in Toscana che ne hanno diritto di risparmiare sulla spesa idrica

VERIFICA LE CONDIZIONI E RICHIEDI IL BONUS presso il tuo Comune di residenza

[fiora.it](http://fiora.it)

## Bonus sociale idrico

L'agevolazione che permette ai nuclei familiari residenti che ne hanno diritto di usufruire di una riduzione sulla spesa idrica

**CONDIZIONI PER ACCEDERE AL BONUS**

- Appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 €
- OPPURE
- Appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico o indicatore ISEE non superiore a 20.000 €
- OPPURE
- Appartenere ad un nucleo familiare Biologo di reddito al cittadino/a o Pensione di cittadinanza

**IL BONUS SARÀ EROGATO AUTOMATICAMENTE** presentando la **Dichiarazione Sostitutiva Unica** presso NPS e CAF autorizzati

[fiora.it](http://fiora.it)

## 7.1.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole



Da tempo il gestore promuove progetti di educazione ambientale negli istituti di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio allo scopo di educare all'uso corretto dell'acqua e incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto anche nell'ottica della tutela dell'ambiente.

In continuità con l'anno precedente, AdF nel 2021, visto il protrarsi dell'emergenza sanitaria, ha proseguito con la promozione della sezione digitale **"AdF Educational"** del proprio sito, che comprende materiali formativi, giochi interattivi e questionari di apprendimento. Questa soluzione digitale è stata pensata nell'ottica di essere presente anche se a distanza e di creare qualcosa che, a prescindere dalle restrizioni legate a fatti straordinari, rimane un elemento che potrà avere una sua durabilità nel tempo. "AdF educational" è un progetto collaborativo e partecipato, ad accesso libero, a disposizione non solo di docenti e alunni ma anche di chiunque voglia approfondire le tematiche dei nostri progetti educativi. Una sezione dedicata del sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it), disponibile all'indirizzo [www.fiora.it/AdF-educational.html](http://www.fiora.it/AdF-educational.html), dove AdF offre una serie di contenuti suddivisi per fasce di età, con presentazioni e pdf scaricabili e utilizzabili in aula, online o a casa, a cui a breve si aggiungeranno test di apprendimento, giochi interattivi e video. Protagonista di tutti i materiali la nostra acqua, fonte di vita e di benessere per l'umanità e per l'ambiente, risorsa preziosa che viene dalla natura e che restituiamo pulita all'ambiente.

In ogni modo nel corso dell'anno sono stati coinvolti online o in presenza nei vari progetti di educazione ambientale di cui sotto **oltre 5.000 ragazzi**.



**Di seguito le altre iniziative con le scuole organizzate nel 2021.**

### AD F E LICEO ARTISTICO "POLO BIANCIARDI" INSIEME PER VALORIZZARE I GIOVANI E TRE LORO PROGETTI

AdF ha erogato un contributo all'istituto di Grosseto come ringraziamento per i tre progetti che hanno coinvolto gli studenti. Nel corso nell'ultimo anno e mezzo c'è stata grande sinergia e collaborazione tra AdF e il liceo artistico "Polo Bianciardi" di Grosseto.

Partendo dall'inverno 2019, sono stati coinvolti i due indirizzi dell'artistico: quello delle Arti Figurative per lo sviluppo della mascotte dell'azienda e quello di Architettura e Ambiente per sviluppare l'ideazione della futura sede di AdF, che nascerà presso la stazione a Grosseto.

Nonostante l'emergenza sanitaria, vi è stata grande perseveranza e abnegazione per continuare le attività necessarie a finalizzare i progetti, che sono stati portati a termine grazie all'impegno delle insegnanti, degli alunni e dell'azienda.

I risultati sono stati importanti, con oltre 30 ideazioni per la parte esterna della futura sede e circa 20 lavori che hanno riguardato la mascotte.

Queste attività sono state fondamentali per poi coinvolgere professionisti dei diversi settori nella parte di finalizzazione.

AdF e Liceo Artistico non si sono fermati allo scorso anno scolastico: in questo periodo stanno infatti collaborando per lo sviluppo del rendering interno del futuro Museo dell'Acqua che nascerà a Vivo d'Orcia.

Tale importante intervento è in linea con quanto previsto nei goal n. 4, 11 dell'Agenda ONU 2030.



## ADF E FONDAZIONE CR FIRENZE INSIEME CON #BEVISENZAPLASTICA

AdF e Fondazione CR Firenze investono nelle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado della provincia di Grosseto con casine dell'acqua, naturizzatori e borracce.

#Bevisenzaplastica è il progetto ideato da AdF e Fondazione CR Firenze per dare un supporto concreto ai giovani delle scuole del territorio grossetano.

AdF e Fondazione CR Firenze lavorano insieme dall'inizio del 2020, con grande perseveranza nonostante i rallentamenti dell'emergenza sanitaria, al progetto #bevisenzaplastica, per il quale oggi arriva finalmente il momento del primo taglio del nastro presso l'Istituto Agrario di Grosseto. Il progetto ha previsto la consegna di oltre 2000 borracce e l'installazione di 14 impianti, tra casine dell'acqua e naturizzatori, nelle scuole secondarie di secondo grado a Grosseto (Agrario, Artistico, Scientifico/Classico e Polo Bianchiardi sede centrale), e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado a Castiglione della Pescaia, Isola del Giglio, Monte Argentario (Porto Santo Stefano e Porto Ercole) e a Manciano. Tale importante intervento è in linea con quanto previsto nei goal n. 4, 11 e 12 dell'Agenda ONU 2030.



## ADF E COMUNE DI MAGLIANO IN TOSCANA INSIEME PER L'EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE

AdF ha fornito 300 borracce ai plessi scolastici del comune di Magliano per abbattere l'utilizzo della plastica e contribuire all'educazione sul corretto uso della risorsa idrica.

L'amministrazione comunale è già da tempo attiva in questo ambito con molte iniziative, a partire dal 2007 con la raccolta differenziata per poi proseguire nel corso degli anni con tanti progetti educativi rivolti ai giovani del comune. Educare alla sostenibilità ambientale non può prescindere dall'educare al corretto uso della risorsa idrica: proprio in questo ambito AdF ha dato una pronta risposta alle istanze del Comune, dando il suo supporto e contributo per dotare tutti gli alunni e il personale scolastico dell'ente comunale di una borraccia di alluminio. Obiettivo, ridurre l'utilizzo della plastica e di conseguenza ridurre i rifiuti da micro-plastiche e incrementare l'utilizzo dell'acqua erogata da AdF, un'acqua sicura e controllata. L'iniziativa, che raccoglie l'eredità del progetto #ACQUADICASAMIA – io dico no alla plastica! portato nelle scuole del territorio durante l'anno scolastico 2019-2020, è in linea con quanto previsto nei goal n. 4, 11 e 12 dell'Agenda ONU 2030.



## ADF TRA I PROTAGONISTI DI BRIGHT-NIGHT 2021

Nel corso della grande festa dei ricercatori e delle ricercatrici dell'Università di Siena e dell'Università per Stranieri sono state donate le borracce fornite da AdF, Legacoop Firenze e Sei Toscana.

Da sempre vicini al territorio e alla sua comunità e impegnati a diffondere buone pratiche in tema di sostenibilità ambientale in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, nel caso specifico con l'obiettivo n.11, AdF insieme a Comune di Siena, Legacoop Firenze e Sei Toscana hanno messo a disposizione dell'ateneo senese complessivamente circa 5.500 borracce per gli studenti. Scopo dell'iniziativa, promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto, buona e sicura, e ridurre l'utilizzo della plastica monouso.



**OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2021/2022**

Proseguiranno anche nel 2021/2022 – anche in forza di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6 e 12, che prevedono il n. 6 “garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell’acqua e delle strutture igienico-sanitarie” e il n. 12 “consumo responsabile” - i progetti di educazione ambientale sulle tematiche legate alla qualità dell’acqua, alla depurazione e alla sostenibilità.

**7.1.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà**

GRI 102-12      GRI 413-1

Nel corso dell’anno AdF ha aderito a progetti realizzati da altri Enti di carattere ambientale o relativi al mondo culturale, sociale e dello sport con lo scopo di consolidare il proprio legame con il territorio.

Di seguito si riportano i più significativi:

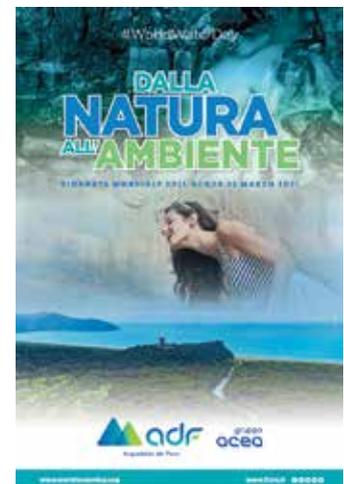
**Adesione alla “Giornata Mondiale dell’acqua” (World Water Day) - 22 marzo 2021  
Dalla natura all’ambiente**

Il 22 marzo è il World Water Day: un’occasione per ricordare la centralità della risorsa idrica e quanto sia fondamentale in ogni aspetto della vita.

L’acqua è fonte di vita e di benessere per l’umanità e per l’ambiente, elemento centrale e imprescindibile che la Terra ci dona, ed in occasione della Giornata Mondiale dell’Acqua (World Water Day) del 22 marzo, AdF invita tutti a riflettere sull’importanza della risorsa idrica nelle nostre vite e in quella del pianeta.

L’acqua è un dono della natura che ci viene prestato e che va gestito con cura, attenzione, responsabilità e sostenibilità. AdF la raccoglie alla fonte, la fornisce sicura e potabile alla comunità e la restituisce pulita all’ambiente. È un ciclo, qualcosa che ci viene donato dalla Terra e che alla Terra deve tornare: *“dalla natura all’ambiente”*.

Per la Giornata Mondiale dell’Acqua AdF, che gli scorsi anni ha sempre creato momenti di incontro con i bambini e i ragazzi nell’ambito dei progetti di educazione ambientale promossi nelle scuole del territorio, nel 2021, vista l’impossibilità di fare iniziative “in presenza”, ha ideato *“AdF Educational”*, un “luogo virtuale” di incontro, crescita e confronto sulle buone pratiche nell’uso dell’acqua e sulla sostenibilità ambientale.



**Adesione alla Giornata Mondiale della Terra**

In occasione della Giornata Mondiale della Terra del 22 aprile, di cui quest’anno ricorre il 51esimo anniversario, AdF propone una riflessione sulla sostenibilità, intesa non come concetto astratto e universale ma come insieme di atti tangibili che prendono vita nei diversi aspetti della realtà quotidiana di ciascuno.

In tale senso va la scelta di AdF di riferirsi ai goal dell’Agenda 2030 come a una “bussola” per orientare il proprio operato, riconducendo ogni azione messa in campo ai corrispondenti obiettivi. Come valore aggiunto di questo processo, anche internamente alla stessa AdF si è diffusa una sempre maggior consapevolezza di come ogni nostro agire, anche il più piccolo, possa impattare positivamente sull’ambiente che ci ospita, se ispirato ai principi di sostenibilità. Nell’ottica di coinvolgere i cittadini in un percorso partecipato e condiviso e ispirandosi ai principi della massima trasparenza, sul sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it) ha messo *online* un’apposita sezione in cui è possibile vedere lo stato di avanzamento degli obiettivi fissati dal piano industriale di AdF e il loro progredire verso il raggiungimento dei corrispondenti goal Onu.



La riflessione che AdF vuole lanciare a tutti è sintetizzata in questa frase: “Da che mondo stai?”: le nostre azioni come singoli hanno conseguenze sull’agire collettivo, per questo è fondamentale che ciascuno faccia la propria parte per preservare la Terra che lasceremo alle generazioni successive. Come AdF da sempre ci impegniamo in questa direzione, mettendo al centro di ogni scelta la sostenibilità ambientale.

#### Adesione alla Giornata Mondiale dell’Ambiente

L’Azienda il 5 giugno 2021 ha aderito alla giornata mondiale dell’ambiente lanciando un messaggio volto a dare attenzione e valore all’ambiente che circonda ogni cittadino.

L’obiettivo è stato quello di stimolare la necessaria sensibilità, che ogni essere umano dovrebbe avere nel proprio agire, cercando di utilizzare le risorse naturali in maniera rispettosa, rigenerandole per ricreare e ricostruire i beni necessari. Ogni cosa deve essere fatta e costruita per poterla restituire all’ambiente con il minor impatto possibile.



### 7.1.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni AdF – già dal 2015 - ha emesso un regolamento con lo scopo di definire i termini, le modalità e le condizioni per la gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore degli Enti Pubblici, degli Enti Soci o di terzi, su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei precitati soggetti, e per assicurare che detta attività avvenga nel rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità dell’attività stessa.

Nella seduta del 4/2/2020 il CDA ha approvato le modifiche al Regolamento, in linea con quello della Capogruppo Acea SpA, prevedendo l’istituzione di un Comitato sponsorizzazioni.

Il Comitato Sponsorizzazioni risulta composto dal Presidente del CDA, da due consiglieri e da personale di staff Presidenza e si occupa di analizzare e filtrare le richieste pervenute e di trasmettere la relativa documentazione in ACEA per l’iter di approvazione.

In linea con i nuovi obiettivi territoriali, è necessario che le domande pervenute soddisfino delle precise condizioni. Si citano, a scopo esemplificativo e non esaustivo, lo specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene ai temi dell’acqua, dell’ambiente e del territorio gestito e il collegamento delle attività rientranti nella richiesta con la diffusione della mission aziendale, della strategia di comunicazione aziendale e del miglioramento dell’immagine e brand aziendale.

Semestralmente viene presentata un’informativa al CdA e all’Organismo di Vigilanza con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione.

Nel 2021 AdF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività pari a **€ 66.200,20** e nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

In linea generale i contributi erogati nel 2021 sono stati indirizzati e diretti ad iniziative del territorio, poiché AdF esercita le proprie attività di *core business*, acqua e ambiente, con un forte spirito di radicamento al territorio. Pertanto ha sempre curato, con particolare attenzione, i rapporti con il mondo dell’arte e del sapere, supportando eventi ed attività di tipo culturale, artistico e sportivo, in grado di accrescere il senso di vicinanza della società civile al contesto in cui esercita le proprie attività.

Come previsto dalla normativa sulla “Trasparenza” (ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.s.m.i) sul sito web aziendale – Sezione “AdF trasparente” – è pubblicato l’elenco (per anno di riferimento) dei soggetti beneficiari degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e di attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati.



## 7.2 Le visite alle sorgenti

GRI  
102-12GRI  
413-1

L'acqua erogata dall'azienda è prelevata per quasi il 50% dalle sorgenti del Fiora che si trovano alle pendici del Monte Amiata, mentre nell'area senese gli impianti di maggior rilievo sono il Campo Pozzi del Luco e l'acquedotto del Vivo che attinge acqua dalle tre sorgenti dell'Amiata Ermicciolo, Ente e Burlana, collocate nella zona di Vivo d'Orcia. Sono molti i visitatori che ogni anno scelgono le sorgenti di Santa Fiora, che si trovano nel parco della Peschiera, e dell'Ermicciolo (Vivo d'Orcia), immerse invece nel parco della Valdorcia, patrimonio mondiale dell'UNESCO, per vedere dal vivo l'acqua che sgorga dalle rocce. Durante il percorso, i visitatori sono accompagnati da guide ambientali autorizzate dall'Azienda. Con tale attività l'Azienda si propone di coinvolgere il visitatore in questo percorso e portarlo ad avere le principali informazioni per comprendere in cosa consiste la gestione del Sistema Idrico Integrato. Così viene raccontato, quali sono le attività che vengono messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, qual è l'uso corretto e responsabile dell'acqua e come ciascuno può contribuire per preservarla. Si parla anche di qualità dell'acqua, dal punto di vista fisico e organolettico mettendo in evidenza quanto la nostra acqua sia maggiormente controllata rispetto a quelle in commercio. Inoltre si introduce il tema della tutela ambientale dei fiumi e dei corsi d'acqua in generale ed in particolare del sistema acque sull'Amiata, reticolo idrografico, falda e sorgenti, qualità delle acque amiatine e loro captazione.

All'interno del contesto che si è verificato con l'emergenza sanitaria, è stato possibile aprire le visite alle sorgenti con entrate contingentate che comunque hanno permesso la visita delle stesse con una buona continuità. Sono stati oltre **3000 i visitatori delle nostre sorgenti**, molti dei quali sono rimasti colpiti da questa esperienza davvero suggestiva, tanto che AdF ha intenzione di promuovere questa esperienza e farla conoscere sempre di più alla collettività.



**FOCUS**



Al via il progetto di valorizzazione dei sentieri *"Le Vie dell'acqua"* che mette in connessione il territorio del Monte Amiata con le più importanti sorgenti che AdF gestisce e che forniscono l'acqua a tutto l'ambito territoriale. Il progetto Le Vie dell'Acqua è dedicato alla risorsa idrica e alla riscoperta e riqualificazione delle sorgenti naturali del Monte Amiata. Una posizione strategica che domina l'importante Via Francigena, il terreno fertile, estesi boschi rigogliosi ma soprattutto tanta acqua hanno fatto del Monte Amiata un piccolo paradiso terrestre. Su questo antico vulcano quiescente la copiosa presenza di sorgenti naturali costituisce una riserva idrica fondamentale per le province di Grosseto e Siena. Le Vie dell'Acqua promuove un turismo slow e a impatto zero ed è finanziato da AdF, Acea e sostenuto dai comuni di Arcidosso, Castel del Piano, Castiglione d'Orcia, Santa Fiora e Seggiano. Sono stati individuati 5 itinerari da percorrere sia con le moderne e-bike che a trekking e sono state installate colonnine di manutenzione e anche di ricarica elettrica per le bike, bacheche informative e cartellonistica dei sentieri.

Tra i sostenitori del progetto, anche il Gruppo Acea che, oltre al supporto dato alla realizzazione de *"Le vie dell'acqua"*, ha digitalizzato questi percorsi "acquatici" inserendoli all'interno di *Waidy Wow*, la app dedicata alla community che ama l'acqua e l'ambiente e costituisce un nuovo strumento per la valorizzazione delle risorse idriche e della bellezza dei territori. Attraverso la mappatura di oltre 50mila punti idrici, distribuiti in tutto il Paese, questa applicazione promuove infatti il consumo responsabile dell'acqua e contribuisce al raggiungimento di importanti obiettivi di sviluppo sostenibile come la riduzione della plastica monouso. Il progetto è stato realizzato con il lavoro de Il Quadrifoglio Gruppo Cooperativo con sede ad Arcidosso, che si è occupata degli aspetti logistici, cartellonistica e comunicazione del progetto.

Sarà possibile consultare tutti i dettagli dell'iniziativa sul sito di AdF [www.leviedellacqua.fiora.it](http://www.leviedellacqua.fiora.it) e sulla pagina facebook dedicata.



ANNO  
1931

COMUNE DI GROSSETO  
SORGENTE BUGNANO



The background of the image is a bright, sunny day in a park. A wooden walkway with a metal railing leads towards a stone bench. In the foreground, there is a large, intricate metal sculpture with a spiral design. The sky is a vibrant blue with scattered white clouds. The overall atmosphere is bright and clear.

# APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ





# APPENDICE 1

## Indice dei contenuti GRI

GRI  
102-55

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021	
<b>INFORMATIVA GENERALE</b>					
<b>1. Profilo dell'organizzazione</b>					
<b>GRI 102 (2016)</b>	<b>GRI 102-1</b>	Nome dell'organizzazione		AdF in numeri; 1.1	
	<b>GRI 102-2</b>	Attività, marchi, prodotti e servizi		1.1	
	<b>GRI 102-3</b>	Luogo della sede principale		1.1.1	
	<b>GRI 102-4</b>	Luogo delle attività		1.1; 1.1.1	
	<b>GRI 102-5</b>	Proprietà e forma giuridica		1.1; 1.2	
	<b>GRI 102-6</b>	Mercati serviti		1.1	
	<b>GRI 102-7</b>	Dimensioni dell'organizzazione		AdF in numeri; 4.1	
	<b>GRI 102-8</b>	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori		5.1.1	
	<b>GRI 102-9</b>	Catena di fornitura		6.1	
	<b>GRI 102-10</b>	Modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura		Nel periodo di rendicontazione non sono avvenuti cambiamenti significativi	
	<b>GRI 102-11</b>	Principio di precauzione		AdF adotta un approccio prudenziale per la riduzione degli impatti ambientali della sua attività, attraverso il sistema di governo dei processi (UNI EN ISO 9001), il Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001) e il sistema di risk management	1.6.1; 1.6.2; 1.8; 3.11
	<b>GRI 102-12</b>	Iniziative esterne		1.4 (FOCUS); 2.1 (FOCUS - AdF e gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030); 3.4; 3.10; 4.3.5; 7.1.2; 7.1.3; 7.2 e FOCUS - Le vie dell'acqua	
	<b>GRI 102-13</b>	Adesione ad associazioni			1.5
<b>2. Strategia</b>					
<b>GRI 102 (2016)</b>	<b>GRI 102-14</b>	Dichiarazione di un alto dirigente		lettera agli stakeholder	
	<b>GRI 102-15</b>	Impatti chiave, rischi e opportunità		lettera agli stakeholder; 1.6.1; 1.7; 3.3; 3.3.2	



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>3. Etica e integrità</b>				
<b>GRI 102 (2016)</b>	<b>GRI 102-16</b>	Valori, principi, standard e norme di comportamento		lettera agli stakeholder; 1.6.2; 1.6.4; 1.7; 2.1; 3.10; 4.4.1
	GRI 102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche		1.6.2; 1.6.4
<b>4. Governance</b>				
<b>GRI 102 (2016)</b>	<b>GRI 102-18</b>	Struttura della governance		1.3; 1.3.2
	GRI 102-19	Delega dell'autorità		1.3.2; 5.5
	GRI 102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali		II.; 1.6.4; 5.5
	GRI 102-21	Consultazione degli stakeholders su temi economici, ambientali e sociali		2.3; 4.5; 4.5.1; APPENDICE 3
	GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e relativi comitati		1.3.1; 1.3.2; 1.3.2.1
	GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-25	Conflitti di interesse		1.3.2
	GRI 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		1.3.2
	GRI 102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali		II.; 1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 1.6.2; 3.3
	GRI 102-30	Efficacia del processo di gestione del rischio		1.3.2; 1.3.3; 1.6.1
	GRI 102-31	Riesame dei temi economici, sociali ed ambientali		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel report di sostenibilità		I.; II.; 1.3.2
	GRI 102-33	Comunicazione delle criticità		1.3.2
	GRI 102-34	Natura e numero totale delle criticità		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-35	Politiche retributive		1.3.2; 5.1.4
	GRI 102-36	Processo di determinazione della retribuzione		1.3.2; 5.1.4; 5.1.5
GRI 102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nelle politiche di retribuzione		5.1.4; 5.1.5	
GRI 102-38	Tasso della retribuzione totale annua		5.1.4	
GRI 102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua		5.1.4	



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>5. Coinvolgimento degli stakeholder</b>				
<b>GRI 102 (2016)</b>	<b>GRI 102-40</b>	Elenco dei gruppi di stakeholder		2.3; APPENDICE 3
	<b>GRI 102-41</b>	Accordi di contrattazione collettiva		5.1.5
	<b>GRI 102-42</b>	Individuazione e selezione degli stakeholder		III.; 2.3; APPENDICE 3
	<b>GRI 102-43</b>	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		III.; 1.3.1; 2.3; 3.2.6; 3.3; 4.1; 4.2.1.1; 4.2.1.2; 4.2.2; 4.5; 4.5.1; Focus 5.3.1; Focus 5.5; 6.1.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 102-44</b>	Temi e criticità sollevate		1.3.1; 2.3; 4.1; 4.4.2; 4.5.1; APPENDICE 3
<b>6. Pratiche di rendicontazione</b>				
	<b>GRI 102-45</b>	Soggetti inclusi nel bilancio di sostenibilità	<b>NA</b> AdF non fa il bilancio consolidato, ma partecipa al bilancio consolidato della Capogruppo Acea SpA	
	<b>GRI 102-46</b>	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		III.
	<b>GRI 102-47</b>	Elenco dei temi materiali		III.
	<b>GRI 102-48</b>	Revisione delle informazioni		3.8; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.5; 3.9.6; 4.4.3
	<b>GRI 102-49</b>	Modifiche nella rendicontazione	Non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto a periodi di rendicontazione precedenti nell'elenco dei temi materiali e dei perimetri dei temi	
	<b>GRI 102-50</b>	Periodo di rendicontazione		I.
	<b>GRI 102-51</b>	Data del report più recente		I.
	<b>GRI 102-52</b>	Periodicità di rendicontazione		I.
	<b>GRI 102-53</b>	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		II.
	<b>GRI 102-54</b>	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard		I.
	<b>GRI 102-55</b>	Indice dei contenuti del GRI		APPENDICE 1
	<b>GRI 102-56</b>	Assurance esterna		I. ; 1.3.4; <i>Opinion letter</i> della società di revisione



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>STANDARD ECONOMICI</b>				
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>				
<b>GRI 103 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 2.3; 3.5; 3.6; 3.6.1; 5.1.4; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		2.3; 2.4; 3.5; 3.6; 5.1.4; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 2.4; 3.5; 3.6; 3.9; 5.1.4
<b>GRI 201 (2016)</b>	<b>GRI 201-1</b>	Valore economico direttamente generato e distribuito		2.4
	<b>GRI 201-2</b>	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici		3.5; 3.6
	<b>GRI 201-3</b>	Piani pensionistici, benefici definiti e altri piani pensionistici		5.1.4
	<b>GRI 201-4</b>	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione		3.6; 5.4
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
<b>GRI 103 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 6.1; 6.1.1; 6.2; 6.2.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		6.1; 6.1.1; 6.2; 6.2.1
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 6.1; 6.1.1; 6.2; 6.2.1
<b>GRI 204 (2016)</b>	<b>GRI 204-1</b>	Percentuale di spesa verso fornitori locali		6.1
<b>ANTICORRUZIONE</b>				
<b>GRI 103 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 6.2; 6.2.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 6.2; 6.2.1; 7.1.4
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 6.2; 6.2.1; 7.1.4
<b>GRI 205 (2016)</b>	<b>GRI 205-1</b>	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione		1.6.2
	<b>GRI 205-2</b>	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001) che applica a tutti i suoi stakeholder e che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati tra cui la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.6.2
	<b>GRI 205-3</b>	Episodi di corruzione accertati e azioni prese		1.6.2



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>STANDARD AMBIENTALI</b>				
<b>ENERGIA</b>				
<b>GRI 103 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 2.2; 3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4
<b>GRI 302 (2016)</b>	<b>GRI 302-1</b>	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		3.9; 3.9.1
	<b>GRI 302-2</b>	Energia consumata fuori dall'organizzazione		3.9.3
	<b>GRI 302-3</b>	Intensità energetica		3.9.2
	<b>GRI 302-4</b>	Riduzione del consumo di energia		3.9.4
	<b>GRI 302-5</b>	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		3.9.4
<b>ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>				
<b>GRI 103 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.3.1; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.11; 3.11.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.7; 3.1.8; 3.3.1; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.11; 3.11.1
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 2.2; 3.1; 3.1.1; 3.1.3; 3.3.1; 3.3.4; 3.5; 3.11; 3.11.1
<b>GRI 303 (2018)</b>	<b>GRI 303-1</b>	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3.1.1; 3.1.3; 3.5
	<b>GRI 303-2</b>	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		3.3.4; 3.11; 3.11.1
	<b>GRI 303-3</b>	Prelievo idrico		3.1.2; 3.1.5; 3.1.6
	<b>GRI 303-4</b>	Scarico di acqua		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.6; 3.3.4
	<b>GRI 303-5</b>	Consumo di acqua		3.1.6
<b>RIFIUTI</b>				
<b>GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 3.3.2; 3.8; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		3.3.2; 3.8; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.3.2; 3.8



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>GRI 306 (2020)</b>	<b>GRI 306-1</b>	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti		3.8
	<b>GRI 306-2</b>	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		3.8
	<b>GRI 306-3</b>	Rifiuti prodotti		3.8; APPENDICE 5
	<b>GRI 306-4</b>	Rifiuti non destinati a smaltimento		3.8; APPENDICE 5
	<b>GRI 306-5</b>	Rifiuti destinati allo smaltimento		3.8; APPENDICE 5
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 1.6.8.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6; 3.3.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.8.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6; 3.3.1
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.8.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6; 3.3.1
<b>GRI 307 (2016)</b>	<b>GRI 307-1</b>	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		1.6.8.1
<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 6.2.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		6.1; 6.2; 6.2.1
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 6.1; 6.2; 6.2.1
<b>GRI 308 (2016)</b>	<b>GRI 308-1</b>	Nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali		6.2.1
	<b>GRI 308-2</b>	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		6.2.1
<b>STANDARD SOCIALI</b>				
<b>OCCUPAZIONE</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; Capitolo 5; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		Capitolo 5
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.2; 1.6.1; 1.6.2; Capitolo 5
<b>GRI 401 (2016)</b>	<b>GRI 401-1</b>	Nuove assunzioni e turnover		5.1.3
	<b>GRI 401-2</b>	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		5.1.4
	<b>GRI 401-3</b>	Congedo parentale		5.1.2
<b>RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; Capitolo 5; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		Capitolo 5
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; Capitolo 5
<b>GRI 402 (2016)</b>	<b>GRI 402-1</b>	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi		5.5



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 5.2; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		1.8; 1.8.1; 5.2;
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.8; 1.8.1; 5.2
<b>GRI 403 (2018)</b>	<b>GRI 403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	<b>GRI 403-2</b>	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		5.2
	<b>GRI 403-3</b>	Servizi di medicina del lavoro		5.2
	<b>GRI 403-4</b>	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.1.5; 5.2
	<b>GRI 403-5</b>	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	<b>GRI 403-6</b>	Promozione della salute dei lavoratori		5.2
	<b>GRI 403-7</b>	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		5.2
	<b>GRI 403-8</b>	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	<b>GRI 403-9</b>	Infortunati sul lavoro		5.2
	<b>GRI 403-10</b>	Malattie professionali		5.2
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 5.4; 5.4.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		5.4
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 5.4
<b>GRI 404 (2016)</b>	<b>GRI 404-1</b>	Ore medie annue di formazione pro-capite		5.4
	<b>GRI 404-2</b>	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione		5.4; Focus (5.5)
	<b>GRI 404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera		5.1.4



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2021
<b>COMUNITA LOCALI</b>				
<b>GRI 103 MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 2.3; 3.3; 3.3.1; 3.3.4; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.3.1; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 2.3; 3.2.1; 3.3.1; 4.4.2; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
<b>GRI 413 (2016)</b>	<b>GRI 413-1</b>	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		2.1; 3.2.6; 3.3; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
	<b>GRI 413-2</b>	Attività con significativi impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		3.3
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>				
<b>GRI 103 - MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.8; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
<b>GRI 416 (2016)</b>	<b>GRI 416-1</b>	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	<b>GRI 416-2</b>	Episodi di non-conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>				
<b>GRI 103 MODALITA' DI GESTIONE</b>	<b>GRI 103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 1.6.6; APPENDICE 3
	<b>GRI 103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.6
	<b>GRI 103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.6
<b>GRI 418 (2016)</b>	<b>GRI 418-1</b>	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente		1.6.6

**Legenda Indice KPI GRI:**

**NA** - NON APPLICABILE



# APPENDICE 2

## Il team di sostenibilità

CAPITOLI/PARAGRAFI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021	REFERENTE	UNITÀ ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
<b>IL DOCUMENTO</b>		
Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2021	Irene Conti	Sostenibilità
<b>1. L'AZIENDA</b>		
Chi è AdF; I soci di AdF; La corporate governance ed il modello di gestione aziendale; Le partecipazioni di AdF in altre società; Le Associazioni di categoria a cui partecipa AdF	Arianna Lucignani	Segreteria Societaria
Dove siamo	Giacomo Michellini	per Acquisti
Compliance, etica, integrità e risk management - La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni; Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione; L'Organismo di Vigilanza; Diritti umani e codice etico; La trasparenza; I sistemi di certificazione	Amanda Barazzuoli/ Giacomo Michellini	Internal Audit, Risk & Compliance
Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR-General Data Protection Regulation) - AdF e la sicurezza dei dati; La Compliance Antitrust	Amanda Barazzuoli/ Anna Rita Curci	Internal Audit, Risk & Compliance
L'attività legale ed il contenzioso; La tutela ambientale	Giulia Tinacci	Unità Legale
Il contesto regolatorio 2021	Stefano Creatini/ Anna Gigliotti	Servizio commerciale
<b>2. AdF E LA SOSTENIBILITÀ</b>		
Strategia e sostenibilità	Irene Conti/Riccardo Agutoli/ Davide Barbini	Sostenibilità/Pianificazione, Controllo e Tariffe
Focus - La diffusione della cultura della sostenibilità	Irene Conti/Giulia La Fauci	Sostenibilità/ Sviluppo infrastrutture
Gli Stakeholder	Irene Conti	Sostenibilità
La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto	Martina Caramassi	Finanza Amministrazione e Bilancio
<b>3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>		
L'acquedotto; AdF e i cambiamenti climatici	Alessio Giunti/ Marco Giannetti/Riccardo Nalesso/ Beatrice Sani/ Giovanni Tofanelli	Tutela della risorsa idrica



CAPITOLI/PARAGRAFI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021	REFERENTE	UNITÀ ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
La qualità dell'acqua Le acque depurate	Roberta Coppini; Caterina Bartoli	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
<i>Focus</i> - Le casine dell'acqua	Marco Roncucci	Tutela della risorsa idrica
Piani di sicurezza delle acque (PSA)	Beatrice Sani	Tutela della risorsa idrica
La depurazione e la fognatura; Le materie prime; I prodotti rigenerati	Alessandro Bardelli/ Luca Ginanneschi	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
Gli investimenti	Giovanna Bianco/ Massimo Bellatalla	Sviluppo infrastrutture
Innovazione tecnologica e digitalizzazione in ambito ICT	Lucia Vagaggini	Business Process Improvement
I rifiuti	Luisa Mara/Elisa Da Frassini	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
Consumi energetici globali	Carmelo Corso	Sviluppo infrastrutture
L'impegno per la sostenibilità in ufficio	Giacomo Michelini	per Acquisti
La tutela della biodiversità in AdF e nel Gruppo Acea	Marco Giannetti/Irene Conti	Tutela della risorsa idrica/ Sostenibilità
<b>4. AdF E GLI UTENTI</b>	Barzagli Anna/ Bellumori Alessandra/ Carlicchi Rinaldo/ Creatini Stefano/Danielli Claudia/ Elisa Neri/Ferraioli Luca/ Gigliotti Anna/Lubrani Claudia/Macchioni Gianluca/ Mostaccio Catia/Polverini Roberto/Prianti Federica/ Sani Andrea	Servizio Commerciale
<b>5. LE PERSONE DI AdF</b>	Laura Giannavola/Marco Mantiloni/Nunzio Santese/ Maurilia Santini	Risorse Umane
La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Gianmaria Vidor	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
<i>Focus</i> - Il 2021: l'anno dell' <i>agile mindset</i> in AdF	Diletta De Biase	Staff AD
<b>6. AdF E I FORNITORI</b>	Virginia Diversi/ Federica Scheggi	Acquisti
<b>7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ</b>	Luca Bidolli	Relazioni istituzionali e comunicazione esterna
Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	Irene Conti/ Francesca Zanoboni	Sostenibilità/ Staff Presidenza
<b>Referente per il bilancio di sostenibilità aziendale</b>	Irene Conti	Sostenibilità
<b>Realizzazione grafica</b>	Giacomo Bargagli	Relazioni istituzionali e comunicazione esterna



# APPENDICE 3

## Elenco degli stakeholder aggiornato al 2021 con identificazione dei temi rilevanti e della tipologia di canale di dialogo attuata

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
<b>DIPENDENTI</b>	Stabilità, clima interno, Sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, Comunicazione interna	CRAL AdF Intranet aziendale e newsletter interna "Comunicazione Fluida", Disposizioni Organizzative, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata, Incontri con le organizzazioni sindacali, Incontri periodici con il vertice su iniziative strategiche, Incontri gestiti dai Responsabili di funzione per l'illustrazione e la condivisione degli obiettivi raggiunti, GlobalLeack
<b>ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEI LAVORATORI</b>	Rappresentanza delle istanze dei lavoratori Essere informati e consultati su questioni che riguardano l'organizzazione del lavoro aziendale e concertarne, in sede decentrata, eventuali modifiche sulla base del contratto di lavoro	Incontri e riunioni periodiche di informazione/ consultazione, attività di contrattazione e di concertazione, stipula accordi
<b>UTENTI</b>	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canale dedicato alla gestione di richieste da parte delle Associazioni consumatori, Legali o clienti che necessitano di particolare attenzione, Indagini semestrali di Customer Satisfaction, Strumenti di recupero credito Gestione delle conciliazioni, Sportelli aziendali, Servizio di videocchiamata, Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte, Sito internet e social, Chat MyFiora, Segnalazione guasti tramite app MyFiora, Numeri per richieste commerciali: <b>800 887755</b> gratuito da telefono fisso e <b>0564 448844</b> da cellulare e dall'estero (costo in base al proprio piano tariffario), Numero gratuito per segnalazione guasti: <b>800 356935</b> da telefono fisso e cellulare, attivo 24 ore su 24, Numero per supporto servizi online: <b>0564 448855</b> da telefono fisso e cellulare (costo chiamata in base al proprio piano tariffario), attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e sabato 9.00-13.00; non attivo nei giorni festivi), Servizio SMS per invio autolettura contatore: <b>339 9942974</b> Telegram



STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
<b>ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>	Rappresentanza degli interessi dei consumatori, informativa e concertazione sulla gestione dei clienti in relazione alla Carta del Servizio	Incontri con le associazioni, Comunicazioni su nuovi strumenti e su novità regolatorie
<b>COMUNI SOCI IN QUALITÀ DI UTENTI</b>	Qualità e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, gestione puntuale dei crediti/debiti e delle richieste commerciali, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canali specifici dedicati alla gestione di richieste da parte dei Comuni Soci che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità one-to-one da figure professionali appositamente individuate (Account Manager). Email: <a href="mailto:AdFcomuni@fiora.it">AdFcomuni@fiora.it</a> Recapiti telefonici degli <i>Account Manager</i> dedicati
<b>GRANDI CLIENTI BUSINESS</b>	Qualità e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, gestione puntuale dei crediti/debiti e delle richieste commerciali, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canali specifici dedicati alla gestione di richieste da parte di questo cluster clienti (consumi medi annui $\geq 3.000$ mc) che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità one-to-one da figure professionali appositamente individuate (Account Manager). Email: <a href="mailto:AdFbusiness@fiora.it">AdFbusiness@fiora.it</a> Recapiti telefonici degli <i>Account Manager</i> dedicati
<b>CLIENTI "REFLUI INDUSTRIALI"</b>	Qualità e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, gestione puntuale delle richieste tecniche e commerciali, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canali specifici dedicati alla gestione di richieste da parte di questo cluster clienti (con scarichi fognari di tipo industriale) che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Consulenti). Email: <a href="mailto:AdFconsulenza@fiora.it">AdFconsulenza@fiora.it</a>
<b>AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO</b>	Richieste e attività relative alle utenze condominiali	Canale dedicato alla gestione delle richieste relative al cluster delle utenze condominiali che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Consulenti) per mezzo di appuntamento riservato o contatto telefonico. Email: <a href="mailto:AdFcondomini@fiora.it">AdFcondomini@fiora.it</a>
<b>AMMINISTRATORI</b>	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle best practice, allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Sedute consiliari, Assemblee dei Soci ed incontri periodici con i Vertici Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi, Condivisione delle attività
<b>SOCI</b>	Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Assemblee dei Soci ed incontri periodici con le Amministrazioni Comunali, Condivisione pianificazione opere e progetti Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio, Monitoraggio obiettivi, Condivisione delle attività tecniche sul territorio <i>Chat Whatsapp</i> dedicate per Comune, mirate a fornire indicazioni relative alla mancanza d'acqua
<b>REVISORI</b>	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti Conformità alle prescrizioni legislative, Velocità delle risposte alle loro richieste	Bilancio di esercizio e di sostenibilità, Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste, Flussi informativi, Incontri ad hoc su specifici argomenti, Rispetto degli standard regolatori dei principi contabili nazionali e internazionali



STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
<b>ORGANI DI CONTROLLO INTERNI</b>	Trasparenza delle informazioni e rispetto dei flussi informativi e delle procedure richieste per lo svolgimento delle attività da parte del personale, comportamento etico e improntato alla legalità	Flussi informativi, incontri periodici, casella mail dedicata, realizzazione audit, rendicontazione periodica economico-finanziaria, monitoraggio obiettivi, richieste di audizioni
<b>AUTORITÀ REGOLATRICI ED ENTI DI CONTROLLO ESTERNI</b>	Attenzione ai bisogni della popolazione e del territorio, <i>compliance</i> normativa, programmazione, controllo e rendicontazione, comunicazione trasparente, recepimento direttive ARERA, Continuo monitoraggio del nuovo Regolamento Privacy	Flussi informativi e piattaforme di inserimento Incontri ad hoc su specifici argomenti Tavoli tecnici, Rendicontazioni periodiche, Rispetto degli obblighi convenzionali e degli standard regolatori, Comunicazioni varie e richieste di consenso
<b>P.A. E ALTRI ENTI E ORGANIZZAZIONI</b>	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici e flussi informativi con le Amministrazioni Comunali, Autorità, Enti e Organizzazioni, Iniziative sul territorio, convegni, workshop
<b>FINANZIATORI</b>	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguata informazione	Bilancio, Rendiconti periodici, Rispetto degli obblighi contrattuali, Comunicazioni varie e richieste di consenso
<b>SCIETÀ PARTECIPATE E ASSOCIATE</b>	Assemblee Consigli direttivi Tavoli di lavoro Comunicazioni varie	Bilanci e Relazioni trasparenti, condivisione linee di indirizzo e obiettivi, Corporate governance allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali, Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle richieste di AdF, Trasparenza, attenzione al territorio, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento
<b>FORNITORI</b>	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Tempi di pagamento Rotazione fornitori Rispetto della normativa Trasparenza	Area dedicata sito internet Portale acquisti, Sistemi aperti di qualifica, Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati, Politiche di <i>vendor rating</i> , Gestione degli acquisti e dell'Albo fornitori
<b>ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA IMPRENDITORIALI</b>	Dialogo per sviluppare le opportunità per le imprese del territorio	Incontri, iniziative sul territorio, richieste di audizione, Sistemi aperti di qualifica, Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
<b>COLLETTIVITÀ</b>	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Stampa e televisioni locali, Eventi e manifestazioni, Incontri con le scuole, Sponsorizzazioni e contributi, Visite alle sorgenti, Iniziative varie, Sito internet e social, Incontri con Associazioni varie
<b>AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE</b>	Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità	Iniziative sul territorio per il corretto utilizzo dell'acqua, Progetti ad hoc per la tutela della risorsa idrica, Smaltimento dei rifiuti nel rispetto dei dettami di legge, Recupero dei rifiuti, Risparmio energetico, Analisi acque
<b>SCUOLE, UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA</b>	Promuovere la cultura del lavoro e l'educazione ambientale favorendo scambi con la scuola/università e sviluppare l'innovazione nel settore idrico	Stage, tirocini formativi, tesi di laurea e di master, ricerca, progetti di educazione ambientale, Iniziative sul territorio, convegni, workshop
<b>MASS MEDIA STAMPA LOCALE</b>	Informazioni sulle vicende di cronaca e attualità che riguardano il SII	Conferenze stampa, comunicati, interviste dirette con il vertice



# APPENDICE 4

## Contatori teleleggibili installati per comune al 31.12.2021 (dato cumulativo)

COMUNE UBICAZIONE	TOTALE COMPLESSIVO
ABBADIA SAN SALVATORE	418
ARCIDOSSO	467
ASCIANO	456
BUONCONVENTO	140
CAMPAGNATICO	235
CAPALBIO	468
CASOLE D'ELSA	175
CASTEL DEL PIANO	294
CASTELL'AZZARA	100
CASTELLINA IN CHIANTI	172
CASTELNUOVO BERARDENGA	410
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	9.312
CASTIGLIONE D'ORCIA	203
CETONA	182
CHIUSDINO	122
CINIGIANO	210
CITTÀ DELLA PIEVE	3
CIVITELLA PAGANICO	1.898
COLLE DI VAL D'ELSA	10.099
FOLLONICA	4.709
GAIOLE IN CHIANTI	1.419
GAVORRANO	890
GROSSETO	48.543
ISOLA DEL GIGLIO	2.130
MAGLIANO IN TOSCANA	434
MANCIANO	529
MASSA MARITTIMA	640
MONTALCINO	557
MONTE ARGENTARIO	870
MONTERIGGIONI	714



COMUNE UBICAZIONE	TOTALE COMPLESSIVO
MONTERONI D'ARBIA	355
MONTEROTONDO MARITTIMO	108
MONTICIANO	93
MONTIERI	148
MURLO	168
ORBETELLO	3.548
PIANCASTAGNAIO	243
PIENZA	148
PITIGLIANO	253
POGGIBONSI	2
RADDA IN CHIANTI	837
RADICOFANI	110
RAPOLANO TERME	224
ROCCALBEGNA	130
ROCCASTRADA	554
SAN CASCIANO DEI BAGNI	154
SAN QUIRICO D'ORCIA	226
SANTA FIORA	237
SARTEANO	293
SCANSANO	333
SCARLINO	253
SEGGIANO	107
SEMPRONIANO	111
SIENA	21.091
SINALUNGA	4
SORANO	251
SOVICILLE	554
TREQUANDA	132
<b>Totale complessivo</b>	<b>117.466</b>



# APPENDICE 4bis

## La programmazione delle sostituzioni (anno 2022)

COMUNI	CONTATORI IN SOSTITUZIONE NEL 2022	PERIODO DI ATTIVAZIONE TELELETTURA
ORBETELLO	5.000	APRILE
MONTE ARGENTARIO	6.267	GIUGNO
CASTIGLION D'ORCIA	2.085	APRILE
CAPALBIO	2.176	SETTEMBRE
SANTA FIORA	2.912	SETTEMBRE
SCARLINO	1.769	SETTEMBRE
MAGLIANO IN TOSCANA	1.885	NOVEMBRE
PIANCASTAGNAIO	2.877	DICEMBRE
MANCIANO	5.096	
ROCCASTRADA	1.400	
<b>TOTALE</b>	<b>31.467</b>	



# APPENDICE 5

## Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato

A seguire un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento / smaltimento	Q 2019(t)	Q 2020(t)	Q 2021(t)
060102	Acido cloridrico	pericoloso	R6 - rigenerazione degli acidi e delle basi	0,850	-	-
Totale 060102				0,850	-	-
060104	Acido fosforico e fosforoso	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,440	-	-
Totale 060104				0,440	-	-
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,150	0,072	0,039
Totale 080318				0,150	0,072	0,039
080409	Adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-	0,002
Totale 080409				-	-	0,002
150101	Imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,173	0,287	0,150
Totale 150101				1,173	0,287	0,150
150102	Imballaggi in plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,140	-	-
			R13 - messa in riserva	3,720	0,610	0,190
Totale 150102				3,860	0,610	0,190
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R12- scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11	0,220	-	-
			R13 - messa in riserva	1,040	3,590	8,335
Totale 150103				1,260	3,590	8,335
150104	Imballaggi metallici	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,540	-	-
Totale 150104				1,540	-	-



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento / smaltimento	Q 2019(t)	Q 2020(t)	Q 2021(t)
150106	Imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,320	-	1,520
			R13 - messa in riserva	4,358	4,161	9,291
Totale 150106				5,68	4,161	10,811
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,060	-	-
			R13 - messa in riserva	0,950	1,260	0,672
Totale 150110				1,010	1,260	0,672
150111	Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,008	0,011
Totale 150111				-	0,008	0,011
150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,330	0,118	0,190
			D13 – raggruppamento preliminare	-	-	0,08
			R13 - messa in riserva	-	-	0,220
Totale 150202				0,330	0,118	0,490
150203	Assorbenti, materiali filtranti,	non pericoloso	D5 -messa in discarica specialmente allestita	146,140	-	0,160
			D15 - deposito preliminare	5,360	-	-
			D13 – raggruppamento preliminare	-	1,500	-
			R13 - messa in riserva	44,74	-	2,760
Totale 150203				196,240	1,500	2,920
160103	Pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-	0,02
Totale 160103				-	-	0,02
160104	Veicoli fuori uso	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	28,740	49,920
Totale 160104				-	28,740	49,920
160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,140	-	0,006
Totale 160211				0,140	-	0,006
160213	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle ...	non pericoloso	R13 - messa in riserva	12,740	0,529	1,281
Totale 160213				12,740	0,529	1,281



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento / smaltimento	Q 2019(t)	Q 2020(t)	Q 2021(t)
160303	Rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	3,176	-
			D13- raggruppamento preliminare	-	0,832	-
			R5 - Riciclo/Recupero di altre sostanze inorganiche	0,750	-	-
			R13 - messa in riserva	-	-	0,120
<b>Totale 160303</b>				<b>0,750</b>	<b>4,008</b>	<b>0,120</b>
160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	-	-
			R13 - messa in riserva	-	-	0,02
<b>Totale 160305</b>				<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,02</b>
160506	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	-	-
			R13 - messa in riserva	-	-	0,04
<b>Totale 160506</b>				<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,04</b>
160601	Batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,151	0,040	0,625
<b>Totale 160601</b>				<b>0,151</b>	<b>0,040</b>	<b>0,625</b>
160604	Batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,030	-	0,102
<b>Totale 160604</b>				<b>0,030</b>	<b>-</b>	<b>0,102</b>
160605	Altre batterie e accumulatori	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,05	-
<b>Totale 160605</b>				<b>-</b>	<b>0,05</b>	<b>-</b>
160708	Rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare	11,76	7,07	-
<b>Totale 160708</b>				<b>11,76</b>	<b>7,07</b>	<b>-</b>
161002	Soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 16 10 01	non pericoloso	D8 – trattamento biologico...	-	-	4,140
			D9 – trattamento fisico-chimico...	-	-	2,480
			D13- raggruppamento preliminare	-	5,920	-
<b>Totale 161002</b>				<b>-</b>	<b>5,920</b>	<b>6,620</b>
170101	Cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,336	-	7,680
<b>Totale 170101</b>				<b>0,336</b>	<b>-</b>	<b>7,680</b>
170201	Legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,160	2,490
			D15 - deposito preliminare	-	-	-
<b>Totale 170201</b>				<b>-</b>	<b>0,160</b>	<b>2,490</b>





Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento / smaltimento	Q 2019(t)	Q 2020(t)	Q 2021(t)
190802	Sabbie	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	308,300	-	62,200
			D13- raggruppamento preliminare	219,980	65,230	134,100
			D14 - ricondizionamento preliminare	28,660	-	-
			D15 - deposito preliminare	-	-	29,880
			R13 - messa in riserva	56,18	393,21	436,930
<b>Totale 190802</b>				<b>613,120</b>	<b>458,440</b>	<b>667,110</b>
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	251,210	-	-
			D13- raggruppamento preliminare	3236,190	101,680	48,820
			D14 - ricondizionamento preliminare	26,260	24,800	-
			D15 - deposito preliminare	439,540	660,760	-
			R1 – Utilizzazione principale come combustibile...	-	-	24,840
			R3 - compostaggio	706,35	2.571,19	2.858,480
			R10 – Spandimento sul suolo per agricoltura	-	-	438,490
<b>Totale 190805</b>				<b>8.975,390</b>	<b>7.292,300</b>	<b>6.237,530</b>
190809	Miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, contenenti esclusivamente oli e grassi commestibili	non pericoloso	D8 - trattamento biologico non specificato	35,72	54,08	102,160
			D9 - tratt. fisico-chimico	-	-	246,580
			D13- raggruppamento preliminare	-	-	17,640
<b>Totale 190809</b>				<b>35,72</b>	<b>54,08</b>	<b>366,380</b>
190814	Fanghi prodotti da altri trattamenti delle acque reflue industriali, diversi da quelli di cui alla voce 19 08 13	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare	-	116,69	-
			D9 - tratt. fisico-chimico	-	420,86	-
<b>Totale 190814</b>				<b>-</b>	<b>537,55</b>	<b>-</b>
190904	Carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,07	2,280	-
			D13- raggruppamento preliminare	-	1,800	-
			R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	57,86	22,80	12,020
			R13 - messa in riserva	5,00	-	18,830
<b>Totale 190904</b>				<b>62,930</b>	<b>26,880</b>	<b>30,850</b>



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento / smaltimento	Q 2019(t)	Q 2020(t)	Q 2021(t)
190906	Soluzioni e fanghi di rigenerazione delle resine a scambio ionico	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	11,570	-	-
			D15 - deposito preliminare	4,31	-	-
			R13 - messa in riserva	-	-	-
Totale 190906				15,880	-	-
200101	Carta e cartone	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare	0,005	-	-
			R13 - messa in riserva	7,98	6,16	12,782
Totale 200101				7,98	6,16	12,782
200102	Vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-	0,750
Totale 200102				-	-	0,750
200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,01	-	0,024
Totale 200121				0,01	-	0,024
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,14	1,02	0,435
Totale 200138				4,140	1,020	0,435
200139	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-	0,120
Totale 200139				-	-	0,120
200140	Metallo	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-	1,370
Totale 200140				-	-	1,370
200201	Rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	12,86	0,295	-
Totale 200201				12,86	0,295	-
200307	Rifiuti ingombranti	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,720	-
Totale 200307				-	0,720	-

NB: i dati relativi al 2021 potrebbero subire alcune variazioni a seguito delle verifiche in corso con le ditte ai fini del MUD



# APPENDICE 6

## Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area

Sono evidenziati in colore arancio gli impianti ricadenti in area protetta e in giallo quelli invece collocati in una fascia di larghezza 200m, limitrofa al perimetro dell'area.

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+Z PS	SIR
ARCIDOSO	FFPIANE1ACD-SN08	IT51A0017					
	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017					
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018					
ASCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004					
	FFPSENEASC-SN03	IT5190005					
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03					
		IT5190102					
CASTELL'AZZARA	FFSPFORCAZ-SN06	IT51A0020					
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03					
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03					
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCPCOR-SN15	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALLZACOR-SN10	APSI03					
		APSI03					
	FFPOROSACOR-SN08	APSI03					
	FFPRSPMACOR-SN04	APSI03					
	FFROCOLOCOR-SN06	APSI03					
	FFROFINOCOR-SN07	APSI03					
	FFSALCIOCOR-SN16	APSI03					
	FFSFILIPCOR-SN09	APSI03					
FFTRAVAGCOR-SN05	APSI03						
FFVBORGHCOR-SN18	APSI03						
FFVIVERECOR-SN14	IT51A0017						



COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+Z PS	SIR
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002					
ISOLA DEL GIGLIO	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023					
	FFSPORTOIGI-SN01	IT51A0023					
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005					
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005					
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI031					
	FFBATNEMOT-SN23	APSI031					
	FFAIETTAMOT-SN29	APSI031					
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005					
	FFCANALIMOT-SN15	APSI031					
	FFCIMITEMOT-SN20	APSI031					
	FFCOMUNEMOT-SN16	APSI031					
	FFENOTECMOT-SN13	APSI031					
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005					
	FFFBUIA1MOT-SN10	APSI031					
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI031					
	FFFCERBAMOT-SN14	APSI031					
	FFMONTAEMOT-SN19	APSI031					
	FFMOSP14MOT-SN17	APSI031					
	FFPBURELMOT-SN09	APSI031					
	FFPCERBAMOT-SN12	APSI031					
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI031					
	FFSACONEMOT-SN25	APSI031					
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI031					
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005					
FFTAVARNMOT-SN27	APSI031						
FFVERBENMOT-SN18	APSI031						
FFVIGNNEMOT-SN24	APSI031						
MONTICIANO	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006					
	FFSCAFONMNT-SN01	IT51A0003					
	FFSCAPOGMNT-SN03	IT51A0003					
	FFSCASALMNT-SN02	IT51A0003					
	FFSOLAISMNT-SN06	IT51A0003					
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001					
		RPGR07					
	FFGERFA7MTR-SN01	IT51A0001					
		RPGR07					
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007					



COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+Z PS	SIR
RADICOFANI	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03	■				
		IT5190011				■	
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03	■				
		IT5190011				■	
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03	■				
ROCCALBEGNA	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018				■	
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018				■	
	FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018				■	
	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018				■	
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018				■	
ROCCASTRADA	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009				■	
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009				■	
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003				■	
	FFTORN2RST-SN10	IT51A0003				■	
	FFTORN4RST-SN08	IT51A0003				■	
	FFTORN5RST-SN07	IT51A0003				■	
	FFTORN6RST-SN06	IT51A0003				■	
	FFTORN7RST-SN05	IT51A0003				■	
	FFTORN8RST-SN04	IT51A0003				■	
	FFTORN9RST-SN03	IT51A0003				■	
SARTEANO	FFFVETRISTN-SN01	IT5190012				■	
SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018				■	
		RPGR12		■			
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019				■	
SOVICILLE	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006				■	
	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006				■	
	FFBRENNBSOV-SN06	IT5190006				■	
	FFBRENNDSOV-SN07	IT5190006				■	
	FFBRENNESOV-SN08	IT5190006				■	
	FFBRENNFSOV-SN9	IT5190006				■	
	FFBRESUDSOV-SN02	IT5190006				■	
		RPSI05			■		
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006				■	
FFORGISESOV-SN04	IT5190006				■		

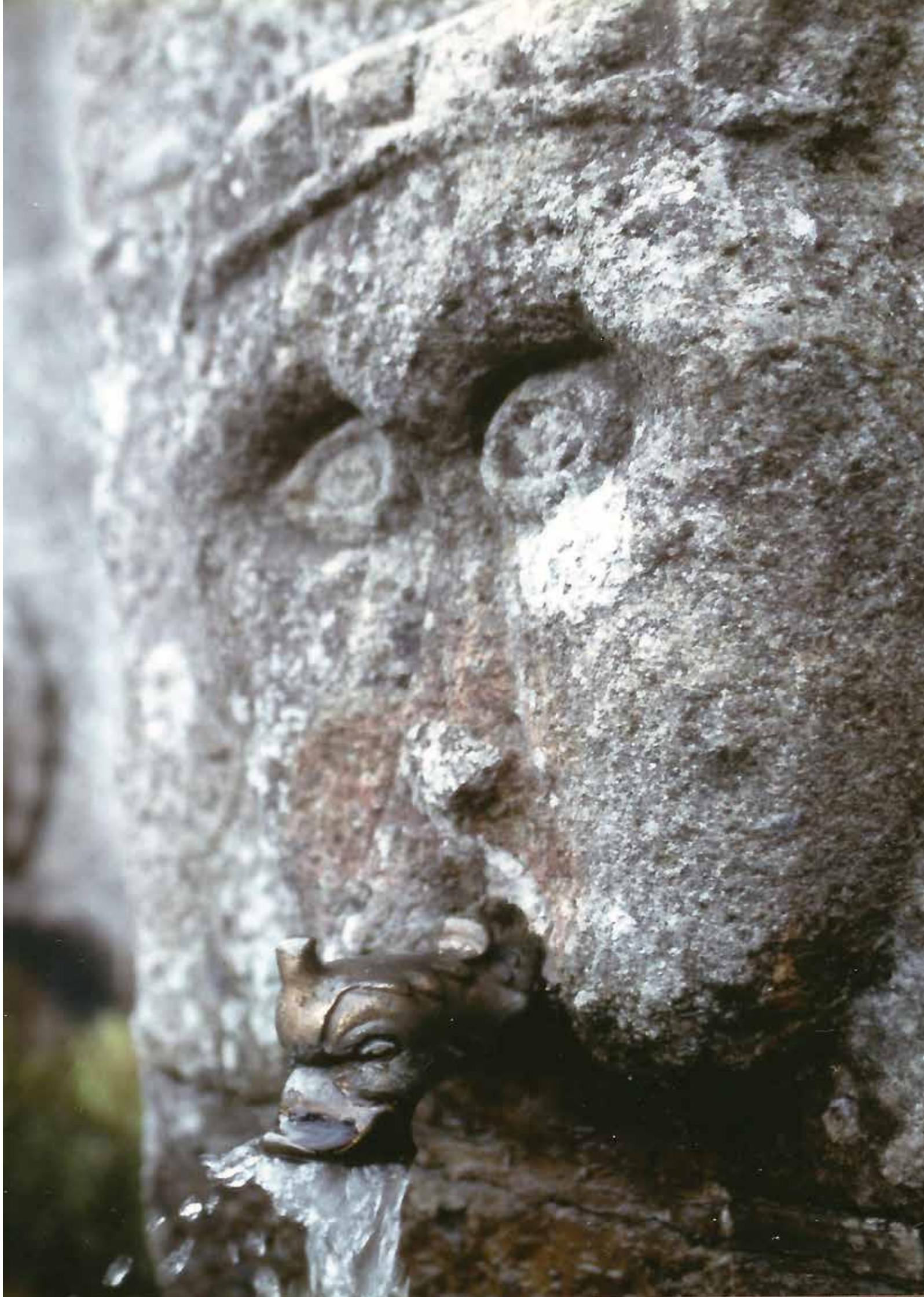


# APPENDICE 7

## Elenco delle aree ad elevata biodiversità

Tipologia sito protetto	Sito Protetto	Denominazione
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0023	Isola del Giglio
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0021	Medio corso del Fiume Albegna
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola
EUAP	EUAP0140	RNS - Riserva naturale Scarlino
SIC-ZSC/ZPS	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0026	Laguna di Orbetello
SIC-ZSC	IT5190012	Monte Cetona
EUAP	EUAP1030	RNR - Riserva naturale Laguna di Orbetello
EUAP	EUAP1014	RNR - Riserva naturale Poggio all'Olmo
SIC-ZSC/ZPS	IT5190004	Crete di Camposodo e Crete di Leonina
EUAP	EUAP0231	PNR - Parco naturale della Maremma
EUAP	EUAP0142	RNS - Riserva naturale Tocchi
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0019	Alto corso del Fiume Fiora
EUAP	EUAP0392	RNR - Riserva naturale Monte Penna
ZPS	IT51A0036	Pianure del Parco della Maremma
SIC-ZSC/ZPS	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone
EUAP	EUAP0134	RNS - Riserva naturale Palazzo
EUAP	EUAP0384	RNR - Riserva naturale Alto Merse
EUAP	EUAP1011	RNR - Riserva naturale Monte Labbro
EUAP	EUAP0143	RNS - Riserva naturale Tomboli di Follonica
SIC-ZSC	IT5190006	Alta Val di Merse
EUAP	EUAP0010	PNZ - Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0024	Isola di Giannutri - area terrestre e marina
EUAP	EUAP1174	GAPN - Santuario per i Mammiferi Marini









EY S.p.A.  
Via Lombardia, 31  
00187 Roma

Tel: +39 06 324751  
Fax: +39 06 324755504  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acquedotto del Fiora S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal *GRI - Global Reporting Initiative* ("*GRI Standards*"), come descritto nella sezione "*I. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione*" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acquedotto del Fiora S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Messegli, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.G. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 006158 - P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

a member firm of Ernst & Young Global Limited



fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "2.4 *La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto ai principali stakeholder di AdF*" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acquedotto del Fiora S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di Acquedotto del Fiora S.p.A.:

- a livello di Società
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.





## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "I. Principi metodologia e periodo di rendicontazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 8 aprile 2022

EY S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Aleandri', is written over the printed name and title.

Filippo Maria Aleandri  
(Revisore Legale)













Acquedotto del Fiora