



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ









# 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. NOTA METODOLOGICA	14
II. LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ	15
III. GLI STAKEHOLDER DI AdF	15
IV. L'ANALISI DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO ACEA E LE TEMATICHE MATERIALI PER AdF	16
<b>1. L'AZIENDA</b>	22
<b>1.1. CHI È AdF</b>	25
1.1.1. Dove siamo	26
<b>1.2. I SOCI DI AdF</b>	28
<b>1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE</b>	30
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	30
<b>FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI</b>	31
<b>FOCUS - ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ</b>	32
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	34
1.3.2.1. I Comitati	36
1.3.3. Il Collegio Sindacale	36
1.3.4. La Società di Revisione	37
<b>1.4. LE PARTECIPAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ</b>	38
<b>1.5. LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF</b>	39
<b>1.6. COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT</b>	39
1.6.1. La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni	40
<b>FOCUS - IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD</b>	43
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	43
<b>FOCUS - LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE</b>	45
1.6.3. L'Organismo di Vigilanza	48
1.6.4. Diritti umani e codice etico	49
1.6.5. La trasparenza e l'accesso civico	50
1.6.6. GDPR - General Data Protection Regulation: il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 - AdF: accountability e sicurezza dei dati	51
1.6.7. La <i>Compliance Antitrust</i>	53
1.6.8. L'attività legale ed il contenzioso	54
1.6.8.1. La tutela ambientale	54
<b>1.7. IL CONTESTO REGOLATORIO 2023</b>	55
<b>1.8. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE</b>	57
<b>2. AdF E LA SOSTENIBILITÀ</b>	58
<b>2.1. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ</b>	61
<b>FOCUS - UNO SGUARDO AL FUTURO - AZIONI DI AdF PER IL TERRITORIO 2023-2025</b>	62
<b>FOCUS - ADF LEADER PER LA SOSTENIBILITÀ</b>	64
<b>FOCUS - ADF E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030</b>	65
<b>2.2. IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO ACEA E GLI OBIETTIVI DI AdF</b>	66
<b>2.3. LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI AdF</b>	69
<b>FOCUS - IL VALORE AGGIUNTO NEL TERRITORIO SERVITO</b>	71

<b>3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	72
<b>PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	75
<b>3.1. ACQUEDOTTO</b>	77
3.1.1. Il sistema acquedottistico	77
3.1.2. Il bilancio idrico	79
3.1.3. Il miglioramento della qualità misura e perdite effettive	82
3.1.4. Telelettura	83
3.1.5. Prelievo da aree a stress idrico	84
3.1.6. Prelievi Idrici – Attività correlate	86
3.1.7. Attività di efficientamento dei sistemi idrici	87
3.1.8. Gli impianti di potabilizzazione	91
<b>3.2. LA QUALITÀ DELL'ACQUA</b>	93
3.2.1. La qualità delle acque destinate al consumo umano	93
<b>FOCUS - IL LABORATORIO DI ANALISI DI ADF E LA CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018</b>	96
3.2.2. La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia	97
<b>FOCUS - INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA</b>	100
3.2.3. Piani di sicurezza delle acque (PSA)	102
<b>3.3. LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA</b>	103
3.3.1. Le acque depurate	104
3.3.2. L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	104
3.3.3. Gli scarichi industriali	106
3.3.4. Acqua scaricata qualità e destinazione	106
<b>3.4. LA QUALITÀ TECNICA</b>	108
<b>3.5. RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2023</b>	110
<b>LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	112
<b>3.6. AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>	112
<b>3.7. GLI INVESTIMENTI E LA SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>	113
3.7.1. Infrastrutture di acquedotto	114
3.7.2. Infrastrutture di fognatura	115
3.7.3. Infrastrutture di depurazione	115
3.7.4. Altri investimenti	116
3.7.5. Partecipazione di AdF al PNRR e altre iniziative nazionali	117
<b>FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>	118
<b>FOCUS - IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE</b>	119
3.7.6. Investimenti in sistemi e nuove tecnologie sostenibili	120
<b>3.8. LE MATERIE PRIME</b>	121
<b>3.9. I RIFIUTI</b>	123
<b>FOCUS - VENDITA E RECUPERO DEI VECCHI CONTATORI IN OTTONE DISMESSI</b>	125
<b>3.10. CONSUMI ENERGETICI GLOBALI</b>	126
3.10.1. L'energia elettrica	127
3.10.2. L'intensità energetica	128
3.10.3. Il consumo energetico esterno all'organizzazione	129
3.10.4. Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	129
<b>FOCUS ENERGIA - LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI</b>	130
3.10.5. Emissioni in atmosfera	132
3.10.6. Il parco mezzi aziendale	133
<b>3.11. L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO</b>	134
<b>3.12. LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ IN AdF E NEL GRUPPO ACEA</b>	136
<b>FOCUS - ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME</b>	138
3.12.1. Il progetto "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea" ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF	139

<b>4. AdF E GLI UTENTI</b>	142
<b>4.1. AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>	145
<b>4.2. I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI</b>	145
4.2.1. Il call center	145
4.2.1.1. Il call center commerciale	146
4.2.1.2. Il servizio di call center guasti	147
4.2.2. Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico	148
4.2.3. Nuovi Canali di contatto	149
<b>FOCUS - WKM (WATER KNOWLEDGE MANAGEMENT)</b>	150
4.2.4. Area clienti MyFiora – App – Social	150
<b>FOCUS - ADF E I SOCIAL MEDIA</b>	151
<b>4.3. LA BOLLETTA E LE TARIFFE</b>	152
4.3.1. La tariffa	152
4.3.2. La tariffa media	152
<b>FOCUS - IL PROGETTO REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI COMMERCIALI (RPC)</b>	153
<b>FOCUS - IL PROGETTO CNF</b>	153
4.3.3. La fatturazione e la bolletta	154
<b>FOCUS - GRUPPO AGILE REFLUI INDUSTRIALI</b>	154
<b>FOCUS SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE</b>	155
4.3.4. La gestione del credito	157
4.3.5. Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate	158
<b>FOCUS - BONUS FEDELTA', BONUS VOLTURA MYFIORA</b>	159
<b>4.4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	160
4.4.1. Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico	161
4.4.2. La gestione dei reclami	162
4.4.3. Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici	164
<b>4.5. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	168
4.5.1. Le indagini di customer satisfaction	168
4.5.2. Le <i>Mystery call</i>	170
4.5.3. Le <i>Mystery visit</i>	170
<b>4.6. UNO SGUARDO AL FUTURO</b>	171
<b>5. LE PERSONE DI AdF</b>	174
<b>5.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	177
5.1.1. Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	177
5.1.2. La tutela della genitorialità	180
5.1.3. Il turnover	181
5.1.4. Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	183
5.1.5. Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	185
<b>FOCUS - IL FRIDAY WORK</b>	186
<b>5.2. LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	187
<b>5.3. LA COMUNICAZIONE INTERNA</b>	193
5.3.1. La valorizzazione delle risorse umane e le azioni di people care	193
<b>5.4. LA FORMAZIONE</b>	194
<b>FOCUS - L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE</b>	198
5.4.1. La formazione ambientale e sulla sostenibilità	198
5.4.2. Rapporti e collaborazione con Scuola e Università	199
<b>5.5. L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)</b>	199
<b>FOCUS - L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE</b>	201
<b>FOCUS - I PROGETTI AGILE DEL 2023</b>	204

<b>6. AdF E I FORNITORI</b>	206
<b>6.1. I FORNITORI DI AdF</b>	209
<b>FOCUS - I FORNITORI ED I CONTROLLI DI AdF SU SALUTE E SICUREZZA</b>	214
6.1.1. Il Protocollo di Economia Circolare	216
<b>6.2. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI</b>	217
6.2.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	219
<b>7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ</b>	224
<b>7.1. PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ</b>	227
7.1.1. Le campagne di comunicazione	227
7.1.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	229
7.1.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	230
7.1.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	232
<b>7.2. LE VISITE ALLE SORGENTI E AL MUSEO DELL'ACQUA</b>	233
<b>FOCUS - CONFERENZA STAMPA "NUOVA VITA PER TERRAROSSA"</b>	235
<b>VEDI ANCHE - LE CASINE DELL'ACQUA, FOCUS 2023</b>	237
<b>APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI AdF</b>	239
APPENDICE 1 Indice dei contenuti GRI	241
APPENDICE 2 Il team di sostenibilità	253
APPENDICE 3 Elenco degli stakeholder aggiornato al 2023 con identificazione dei temi rilevanti e della tipologia di canale di dialogo e/o risposta attuata	255
APPENDICE 4 Tabella di correlazione temi materiali e standard GRI	259
APPENDICE 5 Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato	260
APPENDICE 6 Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area	264
APPENDICE 7 - Elenco delle aree ad elevata biodiversità	267
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	269

# Lettera agli stakeholder

GRI  
2-22

## *Cari lettori, cari stakeholder,*

il legame tra AdF e il territorio servito si rafforza di anno in anno, così come cresce sempre di più la prassi dell'azienda nell'improntare ogni propria azione, interna ed esterna, alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Grazie al rapporto di fiducia con gli stakeholder e all'impegno nel fornire le migliori risposte possibili ai bisogni della comunità, l'azienda è chiamata in misura sempre maggiore ad essere un punto di riferimento per lo sviluppo sostenibile del territorio, conciliando tutela ambientale, equità sociale e vitalità economica. Per poter fare ciò, è indispensabile darsi obiettivi concreti e verificabili, sia a breve e medio termine, sia a lungo termine, con il pensiero rivolto alle nuove generazioni e al mondo di domani.

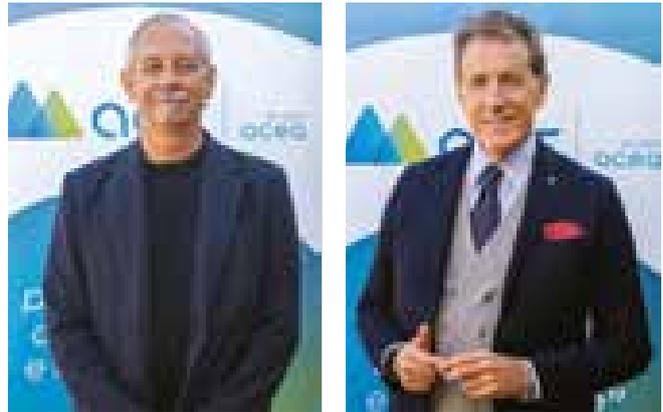
AdF, in questo senso, è impegnata concretamente nel contribuire a creare una comunità fiorente e resiliente, con lo sguardo rivolto al futuro e la cura che serve sia nel gestire una risorsa tanto preziosa quanto delicata come l'acqua, portandola nelle case di tutti e restituendola pulita all'ambiente, sia nel dare vita alle tante azioni che questo Bilancio di Sostenibilità punta a rendicontare, raccontare e far conoscere.

Il settore in cui AdF opera, l'idrico, è tra quelli che più risentono in modo diretto delle conseguenze dei cambiamenti climatici, rendendo il nostro compito ancora più complesso ed essenziale per il futuro delle persone e del pianeta. La riduzione complessiva delle precipitazioni sta avendo impatti sia sulle sorgenti locali, più superficiali ma non meno importanti, soprattutto per i piccoli centri abitati, sia su quelle maggiori, situate sul Monte Amiata. Una situazione che richiama l'intera collettività ad un uso sempre più attento e consapevole della risorsa idrica. È questo, tra gli altri, uno dei principali motivi dell'impegno di AdF sul fronte della diffusione della cultura della sostenibilità e delle correlate attività di sensibilizzazione.

Una linea d'azione che AdF sta portando avanti è quella di una forte spinta alla riduzione delle perdite fisiche, che ha consentito di risparmiare, dal 2017 al 2023, oltre 20 milioni di metri cubi di acqua che prima andavano dispersi. Su questo sta premiando l'impulso all'innovazione nell'attività di ricerca perdite, affiancando alle costanti campagne sul territorio anche la distrettualizzazione delle reti, il monitoraggio da telecontrollo delle portate immesse e l'installazione dei nuovi contatori intelligenti dotati di telelettura, grazie ai quali è possibile individuare prelievi abusivi o non autorizzati, nell'ottica di garantire la massima equità verso tutti i cittadini e i clienti del servizio. Particolare attenzione è stata posta ai tempi di ripristino dei guasti e alla qualità del lavoro eseguito dalle ditte in appalto. Tutto ciò ha permesso di raggiungere nel territorio gestito percentuali complessive di perdite che si attestano al 36,2%, a fronte di una media nazionale di oltre il 41%.

Nel 2023 anche la qualità della risorsa idrica è stata nuovamente al centro dell'azione di AdF: l'acqua distribuita ai circa 380 mila abitanti serviti nei 55 comuni delle province di Grosseto e Siena è buona, sicura e controllata. Tutti i parametri chimico-fisici vengono monitorati quotidianamente anche attraverso il laboratorio di analisi e in collaborazione e sinergia con gli enti pubblici preposti ai controlli.

Crescente impegno contraddistingue anche gli investimenti realizzati da AdF, in crescita e fondati su alcuni pilastri fondamentali: sostenibilità ed economia circolare, tutela della risorsa idrica, transizione ecologica e sicurezza energetica, innovazione, digitalizzazione e centralità del cliente. Sono oltre 640 milioni quelli realizzati a favore del territorio dall'inizio della concessione a oggi, destinati a raggiungere il miliardo di euro a fine concessione, nel 2031. 153 milioni sono quelli previsti nel triennio 2023-2025, con una media di circa 135 euro annui per abitante, tra le più alte in Italia (media nazionale: 50 euro circa) e in linea con i Paesi del nord Europa.



Il tutto in un territorio di elevato pregio ambientale e ad alta vocazione turistica, particolare e complesso, in quanto molto vasto (circa un terzo della Toscana), poco popoloso, con una bassa densità abitativa e caratterizzato da tanti centri medio-piccoli, diffusi e distanti tra loro. Con oltre 10mila km di reti, tra acquedotto e fognatura, e oltre 2.800 impianti AdF porta l'acqua nelle case di tutti e la restituisce pulita all'ambiente.

La sostenibilità in AdF abbraccia ogni campo d'azione e si persegue anche con la promozione di iniziative aperte al territorio, in grado di coinvolgere ed ingaggiare attivamente tutti gli stakeholder. Tra queste, è motivo di grande soddisfazione il successo registrato dalle visite alle sorgenti, che nel 2023 hanno raggiunto numeri importanti con oltre 3200 presenze complessive, il 30% in più rispetto al 2022. Un riscontro dell'impegno profuso dall'azienda che ci spinge a promuovere ancora di più le visite guidate alla sorgente dell'Ermicciolo in località Vivo d'Orcia (Comune di Castiglione d'Orcia, provincia di Siena), dove si trova anche il Museo dell'Acqua di AdF, e a quella di Santa Fiora (provincia di Grosseto). Attività dal forte valore educativo e ambientale, ma non solo, rivolte ai giovani (numerose le scuole in visita) e a tutta la comunità, che mettendo al centro la risorsa idrica e l'ambiente che ci circonda creano un ponte tra passato e futuro che tiene insieme storia e innovazione.

Il legame con il territorio e la comunità è il cardine attorno a cui ruotano anche altri progetti, come "Le Casine dell'Acqua", con 31 comuni raggiunti con rispettive installazioni a fine 2023, spesso con la partecipazione attiva dei cittadini e delle scuole del territorio. Un progetto che promuove, a casa come nei luoghi pubblici, il consumo dell'acqua erogata dal gestore, buona, sicura e plastic free, in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, nel caso specifico con gli obiettivi n. 6 e n. 11.

Il 2023 è stato caratterizzato come sempre anche da una forte spinta all'innovazione, sulla scia di quanto intrapreso negli ultimi anni, sempre con rinnovate soluzioni digitali a disposizione dei clienti, ad esempio il servizio "AdF da te" che permette ai clienti di restare sempre aggiornati, in tempo reale, sulle manutenzioni ordinarie e straordinarie, lo sportello digitale e l'area clienti MyFiora, strumenti semplici, sicuri ed efficaci per occuparsi delle proprie utenze da qualunque dispositivo, in qualsiasi luogo, che rafforzano il percorso introdotto con la bolletta web. Infine il 2023 ha visto anche il lancio di nuove modalità di contatto e assistenza come la chat con operatore fisico, dedicata prevalentemente all'assistenza all'area clienti MyFiora, e Flùvia, nata come chatbot che guida il cliente nella navigazione del sito aziendale, grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale, e cresciuta come avatar nelle ulteriori implementazioni di realtà aumentata e gamification.

Il 2023 ha visto anche un grande impegno dell'azienda nel subentro nella gestione del depuratore di Terrarossa e della relativa rete di collettamento delle acque reflue nei comuni di Monte Argentario e Orbetello, inclusi i due depuratori minori siti in località Ansedonia. Un percorso che ha visto coinvolti enti locali e regionali, istituzioni, enti di controllo e Autorità Idrica Toscana. Viste le condizioni complesse in cui versavano gli impianti, è apparso chiaro sin da subito che le infrastrutture prese in carico necessitavano di importanti investimenti. AdF si è attivata subito, mettendo in campo interventi, soluzioni e risorse per fronteggiare la situazione ereditata e affrontare le criticità, puntando alla tutela dell'ambiente e alla sicurezza del territorio e della costa, nonché al futuro della Laguna di Orbetello.

Tutto questo, e molto altro, è raccolto in questo Bilancio di Sostenibilità, corredato da dati e analisi rigorose. Con la consapevolezza di operare in un territorio meraviglioso e unico al mondo, la stella polare dell'azione di AdF è ben indicata nella nostra mission aziendale:

## **“Lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio”**

Grazie per l'attenzione e buona lettura,

L'Amministratore Delegato

**Piero Ferrari**

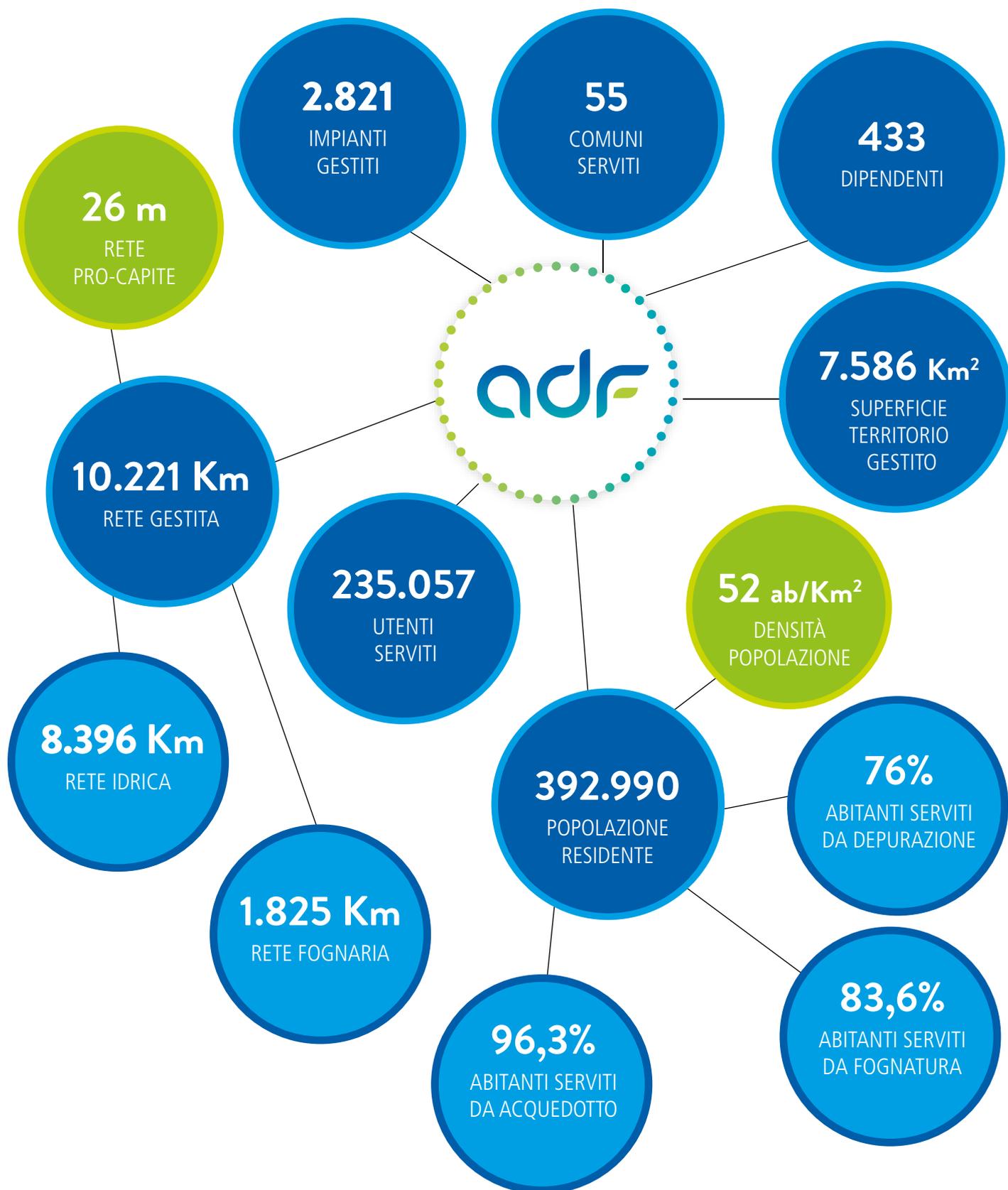


Il Presidente

**Roberto Renai**



# AdF in numeri



# Highlights di sostenibilità



% UTENTI CHE HANNO ADERITO  
A BOLLETTA WEB

**42%**

TONNELLATE CARTA RISPARMIATA

**11,3**  
TONNELLATE

CASINE DELL'ACQUA  
INSTALLATE NEL 2023

**10**

per un totale di **31 CASINE**  
su tutto il territorio  
dall'inizio del progetto



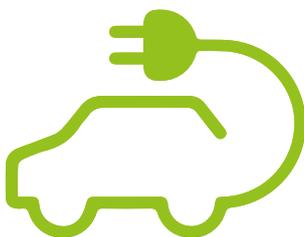
PLASTICA RISPARMIATA

**53**  
TONNELLATE

corrispondente a  
**1.781.027** bottiglie da 1,5l

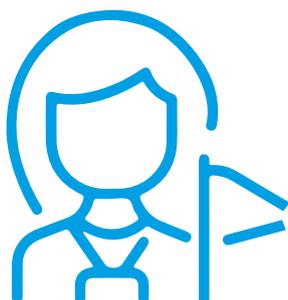
CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

**155**  
TONNELLATE



CO<sub>2</sub> RISPARMIATA  
CON UTILIZZO  
AUTO ELETTRICHE

**7,82**  
TONNELLATE



DONNE IN RUOLI DI  
RESPONSABILITÀ DI  
PRIMO E SECONDO LIVELLO  
SUL TOTALE

**40%**



VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO  
A STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

**69,4** Mln/€

VALORE FORNITURE LOCALI

**21,34** Mln/€

+ 82% RISPETTO AL 2022



RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI  
ANCHE GRAZIE A INTERVENTI  
DI EFFICIENTAMENTO  
E PRODUZIONE  
DA FONTI RINNOVABILI

**~2.800** MWh

di energia elettrica

equivalenti a

**~870,07t<sub>CO<sub>2</sub></sub>**  
EQUIVALENTE RISPARMIATA

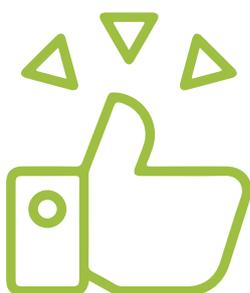


RIDUZIONE DELLE PERDITE  
TOTALI RISPETTO AL 2022

**-1,2** Mln/Mc

attestando le  
perdite idriche  
percentuali - M1b - al

**36,2%**



UTENTI SODDISFATTI

**95%**

# Il documento

L'attività di un'impresa non si limita più soltanto agli aspetti economici, ma ha anche un impatto, spesso molto rilevante, sull'ambiente e sulla società nel suo complesso. Per questo motivo l'annuale rendicontazione di sostenibilità è ormai divenuto 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 Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali, l'agire sostenibile è divenuto non solo un obiettivo, ma un dovere.

AdF pubblica 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. Dal 2020, per volontà del Consiglio di Amministrazione, i tempi di pubblicazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.

## I. Nota metodologica

GRI  
2-3

GRI  
2-5

GRI  
2-14

Il Bilancio è redatto in conformità con gli **GRI-STANDARDS 2021 ("AdF has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2023 to 31 December 2023")**, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2023 con uno sguardo agli anni a venire e – laddove utili – sono stati riportati i trend di performance inerenti al triennio 2021-2023 (e anni precedenti se significativi). In ottica di completezza e trasparenza sono state rendicontate infor-

mazioni 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 nei GRI-STANDARDS (GRI 1: Foundation 2021).

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene **redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione**.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2023/31 dicembre 2023 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21.03.2024 e presentata ai Soci nel corso dell'Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio. Il periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del Bilancio d'Esercizio.

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto ad esame limitato, da parte della Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. (PWC) (incaricata anche della revisione del Bilancio di esercizio 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>, ed è divulgata sia a mezzo stampa che sui principali social network. Il documento è stato pubblicato ad aprile 2024.

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/Dichiarazione consolidata non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016) 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 2023 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del Bilancio di sostenibilità 2022 agli Standard GRI.

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

GRI  
2-3GRI  
2-13GRI  
2-14

Per rafforzare il presidio sulla sostenibilità e dare una spinta più incisiva sullo sviluppo sostenibile, soprattutto in ambito tecnico, a fianco dell'Unità Sostenibilità (costituita nel 2021) alle dirette dipendenze del Presidente, nel 2023 è stata istituita l'Unità INNOVAZIONE E TRANSIZIONE ECOLOGICA, all'interno della "macro-unità" Sviluppo Infrastrutture. Nello specifico - tra le altre attività - tale unità assicura l'attivazione e gestione di linee di ricerca finalizzate all'individuazione di nuove tecnologie per migliorare la sostenibilità, l'affidabilità e la resilienza dell'infrastruttura idrica, fognaria e depurativa, monitora e analizza i consumi energetici, individuando le aree di miglioramento e definendo le regole di ottimizzazione energetica e presidia i progetti/iniziative/tavoli di sostenibilità promossi sia da AdF sia dal Gruppo, cura la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità di AdF interfacciandosi con l'Unità Sostenibilità.

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:

**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. Gli stakeholder di AdF

GRI  
2-29

Gli stakeholder sono individui o gruppi che hanno interessi che sono o potrebbero essere influenzati dalle attività del Gestore e dell'intero Gruppo Acea. 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. AdF adotta un approccio inclusivo con le parti interessate, sviluppando relazioni di fiducia. AdF fa parte del Gruppo Acea e dal 2019 è stata consolidata integralmente nel bilancio consolidato. In quanto tale partecipa alle attività di Stakeholder Engagement di Gruppo<sup>1</sup>.

A livello organizzativo è stato creato un *team* trasversale costituito da appositi referenti individuati all'interno delle Funzioni di corporate e delle Società del Gruppo. Per AdF, come referente, partecipa al *team* il Responsabile dell'Unità Relazioni Istituzionali e Comunicazione Esterna. I Referenti operano come promotori della cultura dello stakeholder engagement all'interno del proprio contesto organizzativo, tracciando le iniziative realizzate.

La mappa degli Stakeholder che segue, rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori dell'organizzazione, che coincidono con quelli di Gruppo.

### MAPPA SINTETICA DEGLI STAKEHOLDER



<sup>1</sup> Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016), redatto da Acea SpA, per un approfondimento in tema.

In **APPENDICE 3** è pubblicato l'elenco analitico degli stakeholder aziendali (aggiornato al 2023) che sono stati identificati dalle varie Unità aziendali competenti per argomento/portatore d'interesse e, per ciascuno di essi, sono stati determinati i temi di particolare interesse, la tipologia di canale di dialogo e/o la risposta attuata da AdF. È uno strumento dinamico soggetto a revisione annuale sulla base di nuove relazioni tra Gestore e territorio.

## IV. L'analisi di materialità del gruppo Acea 2022 e le tematiche materiali per AdF<sup>2</sup>

GRI  
2-29

GRI  
3-1

GRI  
3-2

GRI  
3-3

Come già rappresentato nel BdS 2022, AdF fa parte del Gruppo Acea ed è consolidata integralmente nel bilancio consolidato di Gruppo dal 2019<sup>3</sup>. Tale importante evento incide anche sulla rendicontazione di sostenibilità di AdF che partecipa all'analisi di materialità di Gruppo. L'analisi di materialità è alla base delle attività di planning e reporting di sostenibilità del Gruppo Acea. I temi «materiali», infatti, orientano la pianificazione strategica di sostenibilità (Piano di Sostenibilità) e identificano gli aspetti da approfondire nella rendicontazione non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), inclusa la selezione degli indicatori dello Standard di riferimento (GRI - Global Reporting Initiative). L'analisi completa, in virtù della sua valenza strategica, ha validità almeno biennale ma, a seconda delle evoluzioni di contesto (interno ed esterno), può essere aggiornata con periodicità più ravvicinata sia integralmente che parzialmente, attivando solo una o alcune fasi del processo. Nel 2022, è stato realizzato un progetto infragruppo denominato «evolutiva del processo di analisi di materialità del Gruppo Acea», coordinato dalla Funzione Investor Relations and Sustainability e partecipato da Ambassador e Referenti di Sostenibilità societari.

L'analisi di materialità è volta ad identificare i principali temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale, connessi alle attività del Gruppo, e a prioritizzarli in base al livello di rilevanza (materialità) assegnato dall'Azienda e dagli stakeholder, con riferimento agli impatti che si posso-

no generare su business, ambiente naturale, società e stakeholder stessi.

L'analisi orienta le strategie di sostenibilità di Gruppo e di AdF, mettendo a fuoco i temi prioritari, alla base del Bilancio di Sostenibilità, consentendo all'Azienda di illustrare i temi di maggiore interesse ed i relativi indicatori.

Per maggiori informazioni sul progetto, sull'Analisi di materialità svolta, sulla metodologia utilizzata e sulle fasi del processo si rinvia al Bilancio di sostenibilità di AdF 2022 e alla Dichiarazione non finanziaria di Gruppo.

Gli stakeholder sono stati identificati dai Referenti e Ambassador di Sostenibilità e da Referenti dell'Unità di Stakeholder Engagement, presso le Società operative del Gruppo e le Funzioni di Holding, in collaborazione con la Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea. Tale fase è stata condotta a partire dall'albero degli stakeholder e in linea con criteri e tool sviluppati, a livello di Gruppo, dall'Unità Stakeholder Engagement di Acea SpA. I giudizi espressi dagli stakeholder coinvolti e dall'Azienda, elaborati in base ai criteri tecnici di valutazione definiti in coerenza con lo Standard GRI (rilevanza, ampiezza del perimetro ecc.), hanno consentito di prioritizzare i temi ESG e gli impatti ad essi associati e di costruire sia l'elenco dei temi sia la matrice di materialità di Gruppo.

Per l'elenco dei temi materiali di Gruppo si rinvia alla DNF Acea.

All'analisi di materialità di Gruppo hanno partecipato anche **43 stakeholder** di AdF, appartenenti alle categorie istituzionali, realtà associative, comunità scientifica, fornitori, clienti e associazioni consumatori, dipendenti, media, nuove generazioni, business partner, individuati dall'Ambassador di Sostenibilità e dal Referente per lo Stakeholder Engagement della Società e condivisi con il Vertice aziendale.

Tutti gli stakeholder coinvolti hanno compilato la survey on line; 16 di questi hanno partecipato anche al focus group digitale e 6 all'intervista one to one. Inoltre, per approfondire l'importanza dei temi materiali in relazione alle possibili criticità e opportunità che essi presentano per i business del Gruppo (impatti subiti) hanno partecipato al *focus group* manageriale 5 responsabili di AdF. Sulla base di quanto sopra è stato possibile individuare i temi materiali del Gestore di cui alla tabella che segue.

<sup>2</sup> Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016), redatto da Acea SpA, per un approfondimento in tema.  
<sup>3</sup> Fino al 2020 AdF, attraverso il coinvolgimento delle funzioni aziendali di prima linea, oltre a tenere in considerazione quanto emerso nelle varie indagini di customer satisfaction effettuate dalla società, conduceva esclusivamente un'indagine interna per addivenire ad un'analisi del contesto in cui l'Azienda insisteva, al fine di individuare i temi materiali da rendicontare nel proprio Bilancio di Sostenibilità. Definiva così un'analisi indiretta di materialità, nella quale veniva simulata la rilevanza di bisogni e aspettative tramite le funzioni aziendali interne che più sono vicine agli stakeholder esterni. A seguito del consolidamento, già dal 2020 per allinearsi all'Analisi di materialità di Gruppo (a cui non aveva a suo tempo partecipato perché non ancora consolidata) e ai suoi temi materiali, 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 di AdF, in maniera specifica. Sulla base di ciò è stato possibile per AdF costruire la tabella di rispondenza (si rinvia al Bilancio di Sostenibilità 2021 per un approfondimento sui precedenti temi rendicontati). Da questo esercizio AdF ha partecipato a tutti gli effetti e con i propri stakeholder territoriali all'Analisi di Materialità di Gruppo, concorrendo alla definizione dei temi rilevanti ed identificando i temi materiali specifici per AdF.

Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica
Etica e integrità nella condotta di business
Tutela degli ecosistemi e della biodiversità
Cambiamento climatico e transizione energetica
Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
Salute e sicurezza sul lavoro
Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio
Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro
Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture
Centralità del cliente
Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura
Benessere aziendale, diversità e inclusione
Governance orientata al successo sostenibile

in **verde** i temi ambientali, in **celeste** i temi di governance, in **rosso** i temi sociali

Nella seduta del 15 febbraio 2024 il Consiglio di Amministrazione di AdF ha confermato, anche per la rendicontazione 2023, suddetti temi materiali, nonché gli ambiti di impatto associati.

Di seguito la matrice di materialità AdF.



Anche alla luce delle evidenze di dettaglio (singoli aspetti pertinenti) sono stati identificati gli indicatori di maggior interesse per AdF su cui rendicontare che si riportano nella tabella contenuta nell'**APPENDICE 4 - TABELLA DI CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E STANDARD GRI**. Gli indicatori GRI identificati da AdF, infatti, corrispondono ad un sottoinsieme di quelli identificati dalla Capogruppo per ciascun tema materiale, che tengono conto di tutti gli aspetti ricompresi nella accezione più ampia del medesimo tema materiale.

Di seguito è rappresentata inoltre la tabella di raccordo tra temi materiali e ambiti di impatto associati, che sono stati selezionati e discussi dagli stakeholder nel corso di *focus group*.

Tale confronto ha consentito di rilevare la percezione multistakeholder dei principali impatti (positivi e negativi) su ambiente, società e stakeholder connessi ai business del Gruppo Acea.

In **arancione** sono riportati gli impatti negativi e in **verde** quelli positivi.

Temi Materiali	Ambiti di impatto più significativi Per gli stakeholder	Principali impatti (attuali/potenziati) <b>negativi</b> e <b>positivi</b> percepiti dagli stakeholder
<b>GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA</b>	ottimizzazione di infrastrutture e reti, per aumentarne la resilienza e garantire l'approvvigionamento idrico	<p>ridotto accesso all'acqua di qualità per inefficienze del sistema connesse a stress idrico ed eventi metereologici estremi</p> <p>messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico grazie allo sviluppo di nuove soluzioni infrastrutturali e tecnologiche</p>
	evoluzione verso un modello circolare di gestione della risorsa idrica (incluso il riuso dell'acqua, il recupero e riutilizzo dei fanghi di depurazione, ecc.)	<p>mancata riduzione delle pressioni sulle risorse idriche a causa del limitato riutilizzo dell'acqua depurata</p> <p>contributo al miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie al potenziamento di soluzioni per la gestione circolare della risorsa idrica (riuso per le diverse finalità di acque depurate, fanghi ecc.)</p>
<b>ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS</b>	conformità delle performance aziendali agli standard di settore	<p>peggioramento delle condizioni di contesto (qualità di vita, relazioni tra Azienda e stakeholder ecc.) a causa di non conformità, controversie e contenziosi</p> <p>maggior garanzia di accesso a servizi di qualità, conformi agli standard</p>
	promozione di valori etici, anche a contrasto dell'illegalità e della corruzione, lungo tutta la catena del valore	<p>depotenziamento dell'azione di promozione di principi etici nei contesti di riferimento a causa di ostacoli burocratico-amministrativi e resistenze culturali</p> <p>contributo allo sviluppo di un sistema socio-economico sano, guidato da principi etici e rispetto delle regole</p>
<b>TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ</b>	riduzione della pressione sugli ecosistemi (ad esempio contenimento delle emissioni, uso efficiente di risorse naturali, riduzione dell'occupazione di suolo ecc.) per preservarne la salubrità e il ciclo naturale	<p>difficile adattabilità delle infrastrutture agli ecosistemi che le ospitano</p> <p>maggior consapevolezza delle ricadute delle attività su biodiversità ed ecosistema grazie allo sviluppo di modelli di analisi dedicati</p>
	interventi mirati alla protezione degli ecosistemi dei territori in cui l'Azienda opera (salvaguardia delle sorgenti, tutela del patrimonio naturale, di aree protette e delle specie animali e vegetali ecc.)	<p>mancata formalizzazione di impegni specifici sulla tutela di biodiversità ed ecosistemi</p> <p>sviluppo di sinergie con partner scientifici e istituzioni per il presidio delle aree ad elevata biodiversità e la creazione di corridoi ecologici</p>

<p><b>CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA</b></p>	<p>adozione di modelli energetici a basso impatto ambientale (generazione da fonti rinnovabili, efficientamento energetico, cogenerazione, consumi di energia <i>green</i> ecc.)</p>	<p>lentezza nello sviluppo di soluzioni a basso impatto ambientale a causa di vincoli burocratici ed autorizzativi</p> <p>contributo allo sviluppo sostenibile di territori e contesti socio-economici con azioni di contrasto al cambiamento climatico</p>
	<p>sviluppo di servizi a valore aggiunto legati alla transizione energetica</p>	<p>bassa scalabilità di alcune tecnologie <i>green</i> per la collettività</p> <p>miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie allo sviluppo di soluzioni di decarbonizzazione applicate ai diversi contesti (smart city, mobilità sostenibile, efficientamento edifici ecc)</p>
<p><b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE</b></p>	<p>sviluppo di servizi e prodotti innovativi ed ecosostenibili, in risposta alle mutate esigenze del contesto e delle persone</p>	<p>aumento delle disuguaglianze causato da servizi erogati in modalità prevalentemente digitale (anziani, popolazione scarsamente digitalizzata ecc.)</p> <p>miglioramento della qualità di vita della collettività grazie alla disponibilità di servizi e prodotti in linea con i nuovi bisogni</p>
	<p>creazione di un ecosistema di innovazione e ricerca d'eccellenza, aperto e interconnesso</p>	<p>mancata opportunità di sviluppo innovativo per carenza di competenze qualificate e investimenti dedicati</p> <p>contributo al progresso sociale e alla crescita culturale</p>
<p><b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b></p>	<p>costruzione di contesti lavorativi sicuri e protetti, a partire dalla prevenzione degli eventi infortunistici</p>	<p>verificarsi di incidenti sul lavoro, con possibili effetti anche sulla sicurezza per i cittadini</p> <p>incremento della sicurezza e conseguente miglioramento del livello dei servizi</p>
	<p>promozione della cultura della sicurezza sul lavoro lungo la catena di fornitura (appalti, ecc.)</p>	<p>depotenziamento dell'azione di promozione della cultura della sicurezza sul lavoro in realtà meno attrezzate come le piccole e piccolissime imprese</p> <p>contributo al miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro del personale delle imprese fornitrici</p>
<p><b>ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO</b></p>	<p>risposte a istanze multistakeholder, con progetti a valore condiviso e iniziative di co-progettazione</p>	<p>aumento delle controversie con gli stakeholder a causa di un loro inefficace coinvolgimento in progetti ad alto impatto sul territorio</p> <p>sviluppo sinergico di progetti e iniziative in grado di rispondere meglio alle legittime esigenze degli stakeholder</p>
	<p>rilevazione e considerazione specifiche di minoranze e soggetti più vulnerabili</p>	<p>insufficiente attivazione, in considerazione delle criticità del contesto attuale, di iniziative di per famiglie e imprese in difficoltà economiche (caro bollette, inflazione ecc.)</p> <p>supporto alla comunità grazie alla promozione di iniziative mirate, anche in sinergia con istituzioni e associazioni del territorio (nuove povertà, crisi energetica ecc.)</p>

<b>VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO</b>	promozione contesti lavorativi meritocratici, capaci di valorizzare e accrescere competenze e capacità	resistenza al cambiamento culturale e professionale  aumento delle competenze, maggiore soddisfazione dei lavoratori e creazione di nuovi posti di lavoro
	adozione di nuovi modelli di lavoro capaci di rispondere alle esigenze della trasformazione digitale, anche con logiche <i>agile</i> , basate su collaborazione e flessibilità	scarsità di nuove competenze chiave (tech jobs, ecc.)  miglioramento del bilanciamento vita privata/lavoro e dei contesti lavorativi
<b>SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>	realizzazione di infrastrutture e opere di qualità e sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale	possibili difficoltà realizzative causate da carenza di modelli di progettazione e di professionalità che integrano la sostenibilità  sviluppo di un approccio alla progettazione di lungo periodo, capaci di integrare logiche di sostenibilità e per una transizione "giusta"
	adozione di un approccio progettuale che, integrando le legittime istanze degli stakeholder, favorisce l'accettazione di opere e infrastrutture da parte della collettività	ridotta accettabilità sociale delle infrastrutture a causa dell'inadeguata gestione dei processi partecipativi  contributo allo sviluppo sostenibile dei territori
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>	disponibilità di servizi di customer care (assistenza alla clientela) facilmente accessibili e personalizzati, anche grazie al crescente utilizzo dei canali digitali	diminuzione del livello di fiducia dei clienti per mancanza di comunicazione chiara e trasparenza  miglioramento della <i>customer experience</i> e del rapporto con l'azienda
	disponibilità di servizi, in linea con i nuovi bisogni e stili di vita dei clienti	insufficiente attenzione alle crescenti difficoltà manifestate dai clienti nel contesto (conflitto e crisi energetica, caro bollette, inflazione ecc.)  incremento della sostenibilità nei comportamenti e negli stili di consumo
<b>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b>	implementazione di processi di acquisto che privilegiano il ricorso a prodotti e servizi che coniugano qualità, eco-compatibilità (riciclati, riutilizzabili, ecc.) e responsabilità sociale	possibile esclusione di piccole e piccolissime imprese meno strutturate in ambito sostenibilità  riduzione dell'impatto socio-ambientale di beni e servizi
	crescente qualificazione della catena di fornitura, anche in relazione all'attenzione agli aspetti sociali (tutela dei diritti dei lavoratori, dei diritti umani, qualità delle forniture ecc.) e ambientali (emissioni, inquinamento ecc.)	iniziali maggiori oneri per i fornitori a cui vengono richieste maggiori impegni sulla sostenibilità  supporto alla promozione della sostenibilità presso le imprese fornitrici
<b>BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b>	creazione di modelli e luoghi di lavoro inclusivi e plurali, rispettosi delle persone	mancata riduzione di barriere culturali e organizzative alla valorizzazione della diversità  sviluppo di percorsi e progetti di inclusione sociale e lavorativa
	promozione di una cultura del lavoro orientata a preservare il benessere delle persone all'interno dell'organizzazione e a rispettarne la vita privata (welfare, iniziative di conciliazione vita-lavoro ecc.)	ridotta efficacia delle iniziative di promozione a causa di resistenze culturali determinate da una visione "tradizionale" del lavoro  sviluppo del concetto di benessere, che oltre ai lavoratori, è esteso anche alla collettività e al territorio (benessere a "tutto tondo")

<p><b>GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE</b></p>	<p>creazione di valore nel lungo periodo, mediante l'integrazione del successo sostenibile (dimensioni sociale e ambientale) negli obiettivi strategici, nelle remunerazioni dei manager e nei sistemi di controllo interno</p>	<p>insufficiente trasparenza e completezza delle informazioni a disposizione degli stakeholder</p> <p>efficaci sistemi incentivanti agganciati ad obiettivi di sostenibilità</p>
	<p>costruzione di modelli di governance in grado di sviluppare strategie di lungo termine che tengano conto degli orientamenti di sostenibilità</p>	<p>greenwashing</p> <p>contributo duraturo allo sviluppo sociale, ambientale ed economico del contesto territoriale</p>





# L'AZIENDA

<b>DATI GENERALI</b>	
<b>RAGIONE SOCIALE</b>	<b>Acquedotto del Fiora SpA</b>
<b>ACRONIMO</b>	<b>AdF</b>
<b>CONFERENZA TERRITORIALE OTTIMALE</b>	<b>N. 6 “OMBRONE”</b>
<b>FORMA GIURIDICA</b>	<b>SOCIETÀ PER AZIONI</b>
<b>CAPITALE SOCIALE</b>	<b>€ 1.730.520,00</b>
<b>DONNE NEGLI ORGANI SOCIETARI</b>	<b>44%</b>
<b>IL TERRITORIO</b>	
<b>COMUNI GESTITI</b>	<b>55</b>
<b>SUPERFICIE</b>	<b>7.586 km<sup>2</sup></b> <b>CIRCA IL 33% REGIONE TOSCANA</b>
<b>POPOLAZIONE RESIDENTE</b>	<b>392.990</b>
<b>DENSITÀ DI POPOLAZIONE</b>	<b>52 ab./Km<sup>2</sup></b>
<b>CERTIFICAZIONI OTTENUTE NEL 2023</b>	<b>UNI ISO 9001:2015</b> <b>UNI ISO 45001:2018</b> <b>UNI ISO 37001:2016</b> <b>NEW</b> <b>UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018</b> <b>NEW</b>



## 1.1 Chi è AdF

GRI  
2-1GRI  
2-6

**Acquedotto del Fiore S.p.A.** (di seguito anche **"Acquedotto del Fiore"**, **"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). La sede legale della Società si trova a Grosseto.

**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 oltre il 33% dell'intera Regione Toscana - 7.586 Km<sup>2</sup> - con popolazione residente complessiva di 392.990 abitanti, 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 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 76,02%. 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 2.800) e i 10.221 Km di rete (8.396 Km di acquedotto e 1.825 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 234.000.



## 1.1.1 Dove siamo

GRI  
2-1



**Grosseto, via Mameli nr. 10**

È sede legale della Società dove si svolgono le maggiori attività direzionali che, tuttavia, vengono effettuate - seppur solo parzialmente - anche nella sede posta a Siena in viale Toselli 9/a. Il complesso ospita uffici direzionali e amministrativi.



**Siena, viale Toselli nr. 9**

l'immobile sorge in un'area dove sono altri stabili di Società che erogano pubblici servizi. La sede tecnico/amministrativa accoglie anche i locali adibiti ad **AdF Point**.

 **Santa Fiora, via Fonte Mannarina nr. 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 delle persone che partecipano 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 nr. 3**

Il fabbricato si trova vicino alla Sede direzionale di via Mameili. 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 nr. 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.

  **Vivo D'Orcia, via delle Sorgenti snc  
Castiglione D'Orcia**

Sede periferica inaugurata il 15/12/2022 al cui interno si trova il Museo dell'Acqua (per approfondimenti vedi il paragrafo dedicato nel Capitolo 7) e alcune postazioni di lavoro per i dipendenti. Da luglio 2023 è stato inoltre reso disponibile all'utenza il primo **AdF Point Digital**.

  **Grosseto, via Giordania nr. 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, nr. 367**

È presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio ed un ufficio. In data 15/03/2023 la sede è stata chiusa e riconsegnata alla proprietà in quanto non più funzionale per le attività del SII.

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

Nella struttura si svolgono attività tecnico amministrative e vi è collocata una sede operativa del **Call Center** dell'Azienda gestito tramite una società partecipata.

 **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.



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

Non c'è dubbio infine che, in AdF già da tempo l'architettura del sistema informatico e le nuove tecnologie hanno cambiato il modo di agire.

Se da una parte le relazioni tra i dipendenti ed il territorio si sono trasformate anche di fronte ad una emergenza sanitaria che ci ha tenuto fisicamente lontani, la creazione delle **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, ottimizzando e standardizzando le modalità lavorative.

## 1.2 I soci di AdF

GRI  
2-1

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 diventa 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 multiutility 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.

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 SpA.

Il capitale azionario risulta sintetizzato nel grafico a fianco 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 di Grosseto     
 ■ Soci pubblici provincia di Siena     
 ■ Socio privato Ombrone

## 1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI  
2-9

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, compreso il Presidente**) 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  
2-9

GRI  
2-10

GRI  
2-17

GRI  
2-18

GRI  
2-19

GRI  
2-20

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>5</sup>.

All'Assemblea spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto. L'Assemblea 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 Vicepresidente;

<sup>5</sup> Rappresentazione analitica del capitale sociale di AdF nel paragrafo 1.2 che precede.

- Nomina il Collegio Sindacale;
- Determina i compensi del Consiglio di Amministrazione, del Presidente, del Vicepresidente 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.

Non esistono Comitati individuati per la remunerazione degli Amministratori, la cui competenza resta dell'Assemblea dei Soci, e non sono state adottate procedure di valutazione della performance del CdA, benché i Soci siano costantemente tenuti informati dal Vertice attraverso vari strumenti informativi (ad es. chat dei Sindaci) sui principali risultati raggiunti, progetti importanti messi in campo o eventuali criticità pervenute.

Nel 2023 l'Assemblea dei Soci Ordinaria si è riunita **1 volta** il 17/04/2023. L'Assemblea del 17/04/2023 ha approvato il Bilancio di Esercizio 2022, con il 77,87%, e ha reso due informative circa il Bilancio di Sostenibilità 2022 e le attività di gestione per l'anno 2023, nonché le strategie di sviluppo sostenibile (ambientale, economico e sociale) del territorio gestito a medio e lungo termine. L'Assemblea in quella sede ha inoltre deliberato di destinare la somma di € 500.000 €, all'interno del Piano degli Investimenti, per opere e progetti specifici del SII e che abbiano come obiettivo quello di salvaguardare la risorsa idrica, finalizzati ai comuni detentori di risorsa idrica, e di dare mandato al Consiglio di Amministrazione affinché vengano regolamentati i relativi accordi attuativi.

Come già detto nelle precedenti edizioni del documento, l'Assemblea dei Soci del 18/07/2019 ha istituito un **Comitato Rappresentativo dei Soci** al fine di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento della concessione e che negli anni successivi è stato coinvolto per condividere le attività strategiche della Società.

Stante la funzionalità del Comitato, nel 2023 lo stesso è stato consultato **n. 2 volte** su vari temi, quali, a titolo esemplificativo, e non esaustivo, la richiesta di Accordo da parte dei Comuni detentori di risorsa idrica in merito alle azioni a tutela della risorsa da parte di AdF e un focus incentrato sull'evoluzione della risorsa stante, anche, l'insediamento di un nuovo *management* del Gruppo Acea.

## FOCUS

### RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI

GRI  
2-29

GRI  
413-1

Per volontà del Presidente e del Consiglio di Amministrazione già da un po' di anni vengono organizzati, con regolarità, gli incontri nei Comuni Soci; lo scopo è quello di informare i Comuni sull'andamento societario e nell'occasione raccogliere indicazioni, suggerimenti per migliorare la programmazione e l'erogazione del servizio idrico integrato, con una attenzione rivolta anche agli aspetti della sostenibilità, un modo questo per consolidare e potenziare quindi un rapporto tra gli Enti locali e la Società.

Con tali modalità AdF assicura un rapporto continuo e di fiducia con gli Amministratori e i tecnici dei Comuni, con un continuo coinvolgimento significativo in merito alle numerose attività afferenti alla gestione del SII. Gli incontri con i Comuni soci, e la programmazione che ne scaturisce danno la possibilità all'Amministrazione Comunale di poter informare, ove necessario, la società civile e le associazioni del territorio anche attraverso assemblee pubbliche. Il coinvolgimento periodico offre una grande opportunità all'Ente per una partecipazione attiva alle varie necessità. Nel 2023 si sono tenuti circa una quarantina di incontri, che spesso scaturiscono in appositi accordi di programma che permettono una corretta pianificazione delle attività tecnico economiche, indicando la corretta applicazione

delle competenze e delle risorse economiche necessarie alla realizzazione delle attività nell'interesse della pubblica utilità come viene sempre citato e riportato all'interno della documentazione accompagnatoria delle così dette "Convenzioni" o "Accordi di Programma".

AdF cura con interesse gli incontri con i Sindaci e le strutture Tecnico-Economiche dei Comuni Soci. Ciò permette di effettuare anche valutazioni volte a misurare la potenzialità e la vulnerabilità del territorio e delle comunità che lo abitano.

***"Il ruolo di questi incontri è importante anche perché aiutano a definire e prendere in esame, insieme alle Amministrazioni Comunali, le sollecitazioni e le necessità raccolte sul territorio. Complessivamente sono soddisfatto da questo modo di lavorare e credo sia utile rinnovarlo anche per il futuro perché è occasione di condivisione delle attività consentendo grandi risultati a vantaggio della collettività e del territorio".*** (Roberto Renai – Presidente di AdF)

Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, AdF ha proseguito anche nel 2023 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.

## FOCUS

### ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ

GRI  
2-29

GRI  
413-1

Di seguito vengono rappresentate in sintesi alcune delle azioni introdotte da AdF nel 2023, sempre condivise con il Consiglio di Amministrazione, a favore dei Comuni Soci, del territorio e della collettività, che saranno poi approfondite nel resto del documento.

AdF, sin dal mese di gennaio ha avviato un percorso con l'attivazione da parte dall'Amministratore Delegato di un team di progetto trasversale con l'obiettivo di effettuare una ricognizione di tutti i depuratori attraverso un piano straordinario di verifica e monitoraggio degli impianti, sia da un punto di vista amministrativo che strutturale. Al fine di avere un costante e continuo allineamento sullo stato di avanzamento dei lavori sono stati individuati alcuni colleghi di AdF come referenti su specifiche tematiche. Il tutto tutela dell'ambiente e della collettività.

All'interno dell'Assemblea dei Soci del 14 aprile 2023 si è scelto di destinare la somma di € 500.000, all'interno del piano degli investimenti, per opere e progetti specifici del SII e che abbiano come obiettivo quello di **salvaguardare la risorsa idrica**, finalizzati ai comuni detentori di risorsa idrica.

Nel mese di maggio il Presidente di AdF ha comunicato al Consiglio che l'impianto di Terrarossa, e relativa rete di collettamento delle acque reflue nei comuni di Monte Argentario e Orbetello passava in gestione ad AdF. Nella stazione di sollevamento P13, si sono svolti innovativi lavori di riqualifica e ammodernamento, e più in genere, su tutte le reti e impianti del "sistema Terrarossa". Quello della P13 è un cantiere simbolo, che vede i tecnici ancora all'opera, esempio tangibile del nuovo corso di Terrarossa e presidio chiave nella tutela della laguna e del territorio. Con un

investimento di oltre il milione di euro per Terrarossa, la P13 è l'emblema di questo impegno di spesa, attraverso lo sviluppo e messa a terra di ingegneria innovativa.

AdF per ciò che attiene due siti importanti cioè Fosso Beveraggio, nel comune di Grosseto, e Fosso Petraia, a Follonica, da aprile ha affidato i lavori tesi ad **interventi importanti**, per un totale di oltre 4 milioni e mezzo di euro di investimenti, che si aggiungono ai 3,2 milioni di euro già spesi negli anni passati sul depuratore di Follonica. Si tratta di una operazione importante che coinvolge tutte le Istituzioni ai vari livelli del territorio.

Il 23 giugno 2023 è stato **inaugurato il nuovo impianto di potabilizzazione Saltatoi**, nel Comune di Sarteano. L'investimento di oltre 540mila euro, permette ai cittadini di quel territorio di avere maggior disponibilità di risorsa idrica qualitativamente migliore. Questo intervento è di grande rilievo per la comunità e il territorio e nasce dal patto di fiducia stretto con l'amministrazione comunale, in un'ottica di miglioramento costante del servizio offerto ai cittadini, di sostenibilità e di innovazione. I criteri progettuali adottati sono volti alla sostenibilità ambientale e al risparmio energetico.

AdF ha scelto di essere a fianco della Lilt (Lega italiana lotta ai tumori) di Grosseto per la promozione della prevenzione dei tumori, screening oncologici e le connesse attività di natura socio-sanitaria e assistenziale, sostenendo la preziosa attività della Lilt che, grazie ai volontari, è impegnata con grande professionalità e generosità nel diffondere la "cultura della prevenzione" primaria (stili e abitudini di vita), secondaria (diagnosi precoce) e terziaria, con particolare attenzione verso il malato, la sua famiglia, la sua riabilitazione e il suo reinserimento sociale. Il contributo di AdF sarà utilizzato per rafforzare la mission dell'associazione, a partire dalla crescente dotazione di macchine elettromedicali.

Il 4 agosto 2023 è stato **inaugurato il nuovo impianto di depurazione di Bagno di Gavorrano**. L'impianto esistente, realizzato nel 1982, è stato oggetto di un importante intervento di adeguamento funzionale che consentirà di proporzionare l'impianto ai carichi attuali e a quelli previsti nel breve termine, nonché a migliorare alcuni aspetti strutturali e gestionali.

La società nel mese di luglio, grazie ad un attento lavoro di tutte le Unità coinvolte, è riuscita a conseguire **la certificazione UNI ISO 37001:2016** - ABMS n. 58989, riconoscimento innovativo e fondamentale per AdF di prevenzione della corruzione, che rafforza la cultura di integrità, trasparenza e conformità.

AdF mostra il Suo impegno sociale anche attraverso percorsi di legalità, promuovendo e sottoscrivendo con i Prefetti di Siena e Grosseto il "**Protocollo di legalità per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici**": un'iniziativa congiunta che dà un segnale forte e concreto su un tema di grande attualità e rilevanza economica e sociale a favore del territorio e della comunità.

Nel 2023 è proseguito il piano di installazione delle **Casine dell'acqua** con la messa in funzione di n.10 nuovi impianti, in previsione di arrivare all'installazione di 36 cassette entro il 2024, come da gara già affidata. Nel cronoprogramma è stata data la precedenza ai Comuni non detentori di casine e in possesso dei requisiti tecnici richiesti.



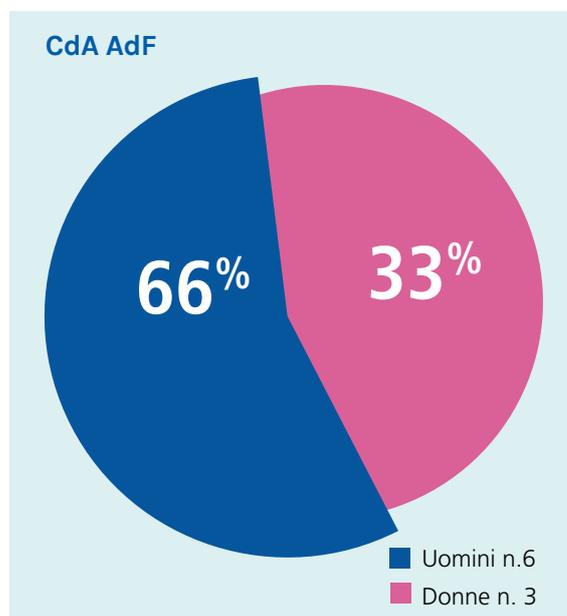
### 1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione



Il Consiglio di Amministrazione di AdF (a seguire denominato anche solo CDA) 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<sup>6</sup>, tra i quali il Presidente e il Vicepresidente, 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. I membri del Consiglio di Amministrazione vengono scelti tra soggetti di cui sia comprovata la specifica competenza nel campo delle pubbliche utilità gestite in forma imprenditoriale.

Nel dettaglio, gli amministratori, nominati il 20/05/2022 ed attualmente in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2024, sono riportati nello schema a seguire<sup>7</sup>.



NOME	GENERE	ETÀ (AL 31.12.23)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA	COMPENSI
Roberto Renai	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 20/05/2022	€ 40.892,88 lordi/anno
Piero Ferrari	M	>50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea del 20/05/2022 AD: CDA del 23/05/2022	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.
Roberto Baccheschi	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 20/05/2022 Vicepresidente: CDA del 26/07/2022	€ 19.000 lordi/anno
Gesù Domenico Ariganello	M	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Paola Carluccio	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Andrea De Caterini	M	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Francesca Mugnaini	F	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Manuela Pagella	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Gianpiero Secco	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno

<sup>6</sup> La Società non conosce quale sia l'indicazione di ciascun Comune socio in merito all'individuazione dei propri rappresentanti.

<sup>7</sup> Si rinvia al seguente link: <https://www.fiora.it/2920-articolo-AdF-ecco-il-nuovo-cda-continuita-per-le-nuove-sfide-che-ci-aspettano.html?page=10&categoria=1#AF> per maggiori approfondimenti sulle competenze, ed eventuali altri incarichi ricoperti dai membri del CDA. Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconfirmità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. La documentazione, riservata e non divulgabile, è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale.

Nel CdA circa il 66% dei consiglieri ha oltre 50 anni, mentre il 33% ha tra i 30 e i 50 anni. Nessun consigliere ha meno di 30 anni.

I **compensi** degli Amministratori, del Presidente e del Vicepresidente 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 stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge. Come illustrato nella tabella precedente la retribuzione variabile dell'AD è subordinata alla valutazione delle performance di gestione ovvero al raggiungimento di due specifici obiettivi.

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 proibisca 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.

I temi posti in approvazione del Consiglio di Amministrazione sono sempre stati approvati all'unanimità, salvo astensioni connesse all'art 2391 c.c. in materia di conflitto di interessi.

Nel 2023 particolare attenzione è stata rivolta ai seguenti principali temi: strategie di piano per le azioni per il territorio; aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione 231; evoluzione dell'assetto organizzativo di AdF e piano dei fabbisogni, Società Partecipate e strategie societarie, contratti infragruppo, regolarizzazioni patrimoniali, smaltimento fanghi, energia elettrica, attività finalizzate all'ottenimento della Certificazione UNI ISO 37001:2016; aggiornamenti su monitoraggio e rendicontazione fondi PNRR; attività di comunicazione e di erogazione sponsorizzazioni, nonché valutazioni di carattere economico e finanziario; investimenti e gestione degli impianti e delle strutture connesse al SII. Inoltre, il Consiglio è stato tenuto costantemente informato dai vertici sulle iniziative di sostenibilità e sulle strategie di sviluppo sostenibile intraprese (ad es. energia e certificati bianchi, Bilancio di sostenibilità, progetti di sostenibilità, analisi di materialità, ecc.).

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 eventuali criticità che hanno rilevanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione nel 2023 si è riunito **10 volte**.

Il Consiglio viene informato da Presidente e/o dalla Amministratore Delegato anche di eventuali criticità che si dovessero presentare nel corso dell'esercizio. Nel 2023 particolare attenzione è stata quindi riservata a comunicazioni sulla crisi idrica, sui canoni demaniali richiesti dalla Regione Toscana e su eventuali problematiche relative agli impianti in gestione.

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. Il Presidente non è dipendente né dirigente dell'organizzazione.

## 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. La redazione del Piano industriale (così come il Budget), fortemente incentrato sul profilo di business della Società, contenente tra i suoi pilastri lo sviluppo sostenibile del territorio, rientra tra i poteri delegati all'AD. Detti temi vengono comunque condivisi con il CDA.

L'Amministratore Delegato delega a procuratori speciali parte dei suoi poteri, ivi compresi quelli in materia di salute, sicurezza e ambiente, atti a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento.

### 1.3.2.1 Comitati

GRI  
2-9

**Non** risultano Comitati responsabili delle decisioni relative a temi economici, ambientali e sociali, né Comitati con poteri decisionali che si occupano dello sviluppo sostenibile.

**Esiste un Comitato sponsorizzazioni** composto dal Presidente del CDA, da due consiglieri e dalla Segreteria della 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  
2-12

GRI  
2-16

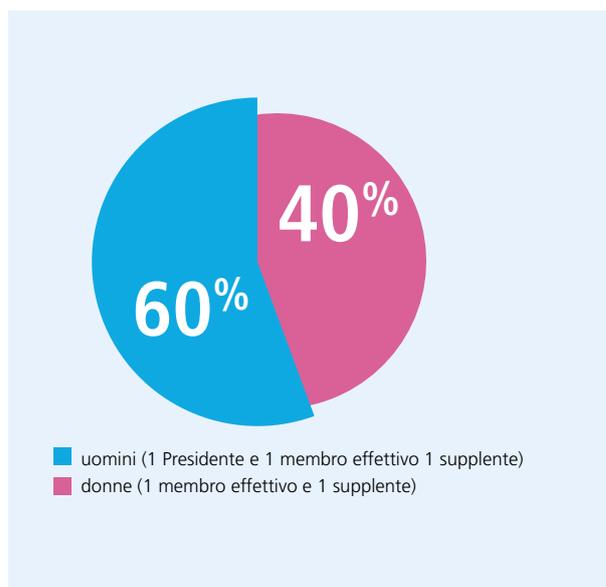
Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e 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*	GENERE	ETÀ (AL 31.12.20)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
<b>Luca Bartoletti</b>	M	>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 2023 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **7 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 con l'Organismo di Vigilanza, 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  
2-5

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 28/04/2022, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione, PricewaterhouseCoopers S.p.A. (anche denominata PWC), per gli esercizi 2022, 2023 e 2024 abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Sono state affidate alla Società di Revisione suddetta il controllo contabile, la certificazione del Bilancio di esercizio 2023 e la revisione del Bilancio di sostenibilità 2023.

\* Inoltre si aggiungono Michele Agostini e Francesca Michela Maurelli, come membri supplenti.

## 1.4 Le partecipazioni di AdF in altre società

Le partecipazioni di AdF al 31/12/2023 non hanno subito variazioni rispetto all'esercizio precedente e risultano le seguenti:



## 1.5 Le associazioni di categoria a cui partecipa AdF

GRI  
2-28

Rispetto al 2022, 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 conduzione 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, non può farne a meno ed orientano tutte le proprie attività ed iniziative.

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

GRI  
2-12

GRI  
2-23

GRI  
2-24

GRI  
201-2

Il corretto operato nella gestione dei rischi contribuisce a prevenirli e a gestirne gli impatti. AdF ne è consapevole e agisce quindi di conseguenza. In via generale, 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.

Il Consiglio di Amministrazione è parte integrante del Sistema di Controllo Interno.

Le scelte strategiche in merito al Sistema di Controllo Interno sono definite specificatamente all'interno di un programma condiviso con i vertici aziendali e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Unità Legale Risk & Compliance supporta il vertice nello sviluppo delle strategie, dei processi e dei sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale. Dal 2020, per effetto del consolidamento di Gruppo, l'Unità Legale R&C (nota: fino a luglio 2023 solo Unità R&C) ha assunto anche la responsabilità del presidio Antitrust.

L'Unità Legale Risk & Compliance opera, pertanto, a supporto dei processi decisionali onde favorire la crescita e la

consapevolezza quanto a senso di responsabilità in ordine al governo dei rischi, a tutti i livelli aziendali. Non solo contribuisce alla salvaguardia della reputazione aziendale. Gestisce le attività di aggiornamento e adeguamento a quanto chiesto dalla legge, in risposta e in linea con le esigenze espresse da tutte le aree funzionali dell'azienda.

AdF è costantemente impegnata nel proseguire le attività di consolidamento e di evoluzione del proprio modello di gestione del rischio. Attraverso l'effettuazione del risk assessment, si radicano processi strutturati e aggiornati, volti 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**.

Le componenti organizzative, amministrative, contabili di AdF quale Gestore che fornisce il servizio pubblico idrico integrato, devono essere assolutamente 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 tutta la sua popolazione.



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**

I controlli sui processi operativi predisposti e attuati dal management, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità del medesimo.

**CONTROLLI DI II LIVELLO**

I controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff che hanno l'obiettivo di definire le metodologie di misurazione del rischio, verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree, 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.

**CONTROLLI DI III LIVELLO**

L'assurance (sicurezza) di terzo livello è garantita dall'Internal Audit, che assicura il progetto generale di funzionalità del sistema.

**I modelli di Controllo di II 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 la conformità alla normativa sulla privacy, nella gestione dei processi aziendali;
- il **modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della salute e della sicurezza** sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale **UNI EN ISO 45001:2023** con l'obiettivo di ridurre i rischi, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;

- l'adeguamento alle normative di riferimento (antitrust, finanziaria, ambiente, ecc.), implementando i **sistemi di prevenzione dei rischi** ad esse connesse;
- il **sistema organizzativo e normativo interno**, costituito da regolamenti/ procedure/policy, coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

Per le attività di monitoraggio e gestione rischi, in AdF operano anche l'**Organismo di Vigilanza**, per quanto afferente la compliance in materia 231/01 s.m.i., nonché per l'attestazione dell'adempimento degli obblighi di "trasparenza", e il Collegio Sindacale quanto ai controlli di cui all'art. 2403 CC.

Nella gestione dei rischi **ERM - Enterprise Risk Management** - AdF segue le linee guida consolidate e adottate dal Gruppo Acea, incardinando un legame imprescindibile fra i seguenti elementi:

1. **GLI OBIETTIVI** che l'organizzazione tempo per tempo si prefigge, come dichiarati e assunti nel Piano industriale;
2. **I RISCHI**, ovvero le situazioni che potrebbero comportare eventi con incidenza negativa sugli obiettivi, i quali devono pertanto essere valutati quanto a probabilità e impatto;
3. **I CONTROLLI**, ossia tutte le azioni che AdF mette in atto per prevenire/mitigare/contenere gli effetti negativi che possono generare gli eventi portatori di rischi.

AdF, 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 Legale R&C (*focal point* ERM), anche per l'anno 2023 ha identificato alcuni scenari di rischio rilevanti per la Società ed i relativi Risk Owner aziendali con i quali sono state compilate le schede e con i quali è stata effettuata la 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
<b>Esterni</b>	Naturali	Fenomeni naturali	Collasso strutture sistema fonti idriche primarie per fenomeni naturali
<b>Esterni</b>	Naturali	Variazioni climatiche	Diminuzione livello forza idrica per variazioni climatiche
<b>Interni</b>	Operativi	Interruzione di business	Interruzione del SII per eventi accidentali
<b>Interni</b>	Operativi	Ambientale	Rischio non conformità al TU (D.Lgs.152/06) con eventuale contestazione per danno ambientale

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.

# FOCUS

## IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD

Il cambiamento climatico rappresenta un rischio finanziario per l'economia globale. I mercati finanziari hanno bisogno di informazioni chiare, complete e di alta qualità sugli impatti del cambiamento climatico. Ciò include i rischi e le opportunità presentati dall'aumento delle temperature, dalle politiche relative al clima e dalle tecnologie emergenti. La Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), stabilita nel 2015 dal Consiglio di Stabilità Finanziaria del G20 (Financial Stability Board, FSB), è finalizzata a fornire informazioni agli investitori su ciò che le aziende stanno facendo per mitigare i rischi del cambiamento climatico. Nel corso del 2023 AdF ha collaborato all'elaborazione del documento Gruppo Acea - Informativa climatica TCFD 2022, pubblicato nel dicembre 2023. Tale documento, che aggiorna la prima Informativa climatica pubblicata lo scorso anno su dati 2021, include anche l'illustrazione degli esiti delle analisi di scenario climatico svolte nell'ambito del progetto di Gruppo ACEA "TCFD 2022", in cui AdF è stata direttamente coinvolta.

Nell'ambito di tale progetto per AdF sono stati selezionati ed analizzati il rischio di siccità e lo stress idrico e il rischio di transizione politico-regolatorio, legato al prezzo delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Per quanto riguarda il primo, l'analisi ha rilevato che la probabilità annuale di eventi di siccità presso l'ubicazione degli impianti AdF, attualmente stimata al 20%, dovrebbe aumentare fino al 25% - 30% entro il 2040, a causa del cambiamento climatico. Per quanto riguarda il secondo, sebbene sia improbabile l'inclusione del settore idrico negli schemi esistenti di tariffazione obbligatoria delle emissioni di CO<sub>2</sub>, a causa dell'influenza indiretta sui prezzi dell'energia elettrica, si prevede un incremento sui prezzi dell'elettricità pari a circa il 10% con probabilità maggiore del 50% entro il 2030.

### 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

GRI 2-12

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 2-26

GRI 2-27

GRI 205-1

GRI 205-2

GRI 205-3



THE GLOBAL GOALS



AdF, con riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha ritenuto necessario procedere all'adozione del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (di seguito anche solo "Modello" o "MOGC") ex D.lgs. 231/01 ed alla **nomina dell'Organismo di Vigilanza**. Il Modello è stato aggiornato ed adeguato tempo per tempo, ai sensi di legge.

#### Modello di Organizzazione e Gestione di AdF, ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001

<https://www.fiora.it/modello-231.html#AF>

Il d.lgs. 231/01, all'articolo 1, comma 2, ha circoscritto l'ambito dei soggetti destinatari della normativa agli "enti forniti di personalità giuridica, le Società fornite di personalità giuridica e le Società e le associazioni anche prive di personalità giuridica".

In accordo a quanto disposto dal detto Decreto, gli enti rispondono laddove:

1. il reato sia stato commesso nel loro interesse o vantaggio - Requisito finalistico;
2. il reato sia stato commesso da un soggetto apicale o da persone sottoposte alla sua direzione o vigilanza - Requisito soggettivo;
3. sia stato commesso uno dei reati previsti dal Decreto ("reati presupposto") - Requisito oggettivo.

Il Consiglio di Amministrazione di AdF ha approvato, con deliberazione del 24/10/2007 il Modello della Società ed ha

istituito il relativo **Organismo di Vigilanza** (OdV), al fine di indirizzare i Destinatari del Modello nell'espletamento delle proprie attività.

Il **Modello di AdF** costituito dalla parte generale, corredata dai principi ispiratori del Decreto nonché dai meccanismi di governance attualmente adottati dalla Società e da una parte speciale - suddivisa per sezioni, in relazione alle tipologie di reato previste dal Decreto, con puntuale riferimento alle tipologie di rischio cui la società è apparsa maggiormente sensibile e la cui commissione, quindi, è astrattamente ipotizzabile nell'interesse o a vantaggio di AdF - e il Codice Etico costituiscono riferimenti indispensabili per tutti coloro che contribuiscono allo sviluppo delle varie attività, in qualità di fornitori di materiali, servizi e lavori, consulenti, partners nelle associazioni temporanee o Società con cui AdF opera. Il Modello costituisce uno degli elementi essenziali del più ampio sistema di controllo di AdF, da intendersi come l'insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire e valutare le attività aziendali, con l'obiettivo di garantire il rispetto di leggi e procedure, tutelando il patrimonio aziendale, gestendo le attività nel modo più idoneo ed efficiente e fornendo dati contabili e finanziari accurati e completi. Il sistema di controllo è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati da AdF e contribuisce, con tutte le sue componenti, sia direttamente che indirettamente, alla prevenzione dei reati-presupposto del Decreto Legislativo. 231/01.

Con l'approvazione del MOGC nella seduta del 14/07/2020, il CdA ha altresì dato mandato a svolgere l'analisi dei rischi (risk analysis) ex D.Lgs. 231/2001. AdF ha perciò provveduto ad effettuare l'analisi dei rischi, sia tenendo conto delle modifiche intervenute sulla macrostruttura aziendale, sia dell'inserimento degli ultimi reati introdotti dalla direttiva PIF (Protezione interessi Finanziari). Si è proceduto, quindi a: preliminarmente individuare i risk owners direttamente coinvolti in base alle fattispecie di reato e sulla base delle attività da essi gestite; 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. Pertanto, per ogni area a rischio e per ciascuna fattispecie di reato, a scopo cautelativo e prudenziale, è stato considerato il livello di rischio maggiore presente tra le singole attività a rischio. 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 della Parte Speciale del Modello, portata in approvazione unitamente alla documentazione consistente nell'Analisi dei rischi.

Il Modello ha successivamente subito ulteriori modifiche ed aggiornamenti. L'ultimo aggiornamento è stato fatto **con la deliberazione assunta dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 dicembre 2023**. Specificatamente è stato approvato:

⇒ **QUANTO ALLA PARTE GENERALE:**

- Le Revisioni non sostanziali, ma opportune per le precisazioni ratione temporis;
- L'integrazione in conformità al decreto legislativo n. 24 del 10/03/2023, alle Linee Guida approvate dall'Anac con delibera n. 311 del 12 luglio 2023, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale serie generale n.172 del 25 luglio 2023 e alla Guida Operativa per gli Enti privati di Confindustria Ottobre 2023, di cui alla Procedura "Gestione del Canale Interno delle Segnalazioni – Whistleblowing" e al Regolamento "Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti".

⇒ **QUANTO ALLA PARTE SPECIALE**, l'aggiornamento del catalogo "reati presupposto" per effetto di:

- Legge 9 ottobre 2023, n. 137, di conversione con modifiche del D.L. 10 agosto 2023, n. 105, recante "disposizioni urgenti in materia di processo penale di processo civile di contrasto agli incendi boschivi di recupero dalle tossicodipendenze di salute e di cultura nonché in materia di personale della magistratura e della pubblica amministrazione".
- Legge 14 luglio 2023, n. 93, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore mediante le reti di comunicazione elettronica"

⇒ **QUANTO AL CODICE ETICO:**

- L'introduzione all'art.3 - Conflitti di Interesse: si richiama espressamente la politica anticorruzione di AdF di cui all'acquisita Certificazione ISO 37001:2016, in materia di anticorruzione e trasparenza;
- L'introduzione all'art.6 - Segnalazione di violazioni del Codice Etico e Tutela del segnalante: trattasi del richiamo alla disciplina del cd. *Whistleblowing*.

⇒ **QUANTO AL CODICE COMPORTAMENTALE E DISCIPLINARE:**

- Le integrazioni inserite, nell'art. 9, nell'art. 11, nell'art. 12, nell'art. 17, specificatamente in riferimento ed in coerenza con la normativa ad oggetto la **SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI** di cui al **DECRETO LEGISLATIVO 10 MARZO 2023, N. 24 E DEL CODICE ETICO** (Direttiva Whistleblowing).

Il **MOGC**, finalizzato alla gestione del rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi teoricamente realizzabili nell'ambito dell'attività della Società, costituisce quindi uno degli elementi essenziali del più ampio Sistema di Controllo Interno, da intendersi come insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili ad indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, di proteggere i beni aziendali, di gestire in modo ottimale ed efficiente le attività e di fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

AdF, 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%

Si conferma che **non** risultano accertati casi di corruzione nel **triennio 2021-2023**.

## FOCUS

### LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 205-1



Nel 2022 la Società ha avviato il percorso per implementare il proprio sistema di gestione secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione"**, volto al rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001. Per l'implementazione di tale norma AdF ha adottato la *"Politica Anticorruzione"*: ad ulteriore conferma del proprio impegno contro condotte illecite, AdF ha identificato un insieme di principi etico-comportamentali e di regole di prevenzione per il contrasto alla corruzione, tenendo in considerazione anche le principali normative, best practice, convenzioni nazionali e internazionali di riferimento.

A seguito dell'Audit conclusosi nei giorni 7,8 e 9 giugno 2023, la Commissione tecnica di Certiquality ha deliberato in data 18.07.2023 per AdF la certificazione UNI ISO 37001:2016 *"Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione"*. Un'attestazione di *compliance* dei processi e delle attività aziendali che si affianca a quelle già ottenute in passato e poi mantenute nel tempo, e che oltrepassa il puro e semplice rispetto della normativa di riferimento per

questi delicati ambiti, andando a certificare il presidio anche preventivo nei confronti di queste tematiche, grazie all'azione costante di tracciatura e digitalizzazione dei processi, nonché attraverso la comunicazione e l'informazione alle risorse interessate per agire il ruolo con sempre maggiore consapevolezza.

## Certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione e trasparenza

<https://www.fiora.it/uni-iso-37001.html#AF>

La **Politica Anticorruzione** si applica a tutti i dipendenti, amministratori della Società, fornitori, partner, soci in affari e più in generale a tutti coloro che agiscono in nome e per conto di AdF o con i quali AdF entra in contatto nel corso della sua attività (c.d. "Destinatari"), rappresentando in modo specifico l'impegno nei confronti dei principi e dei requisiti sanciti dalla norma ISO 37001:2016, nonché il rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001 che, strettamente connesso alla norma in questione, regola la responsabilità amministrativa degli enti in Italia. La Politica, così come sue eventuali modifiche o integrazioni, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, e sarà diffusa a tutto il personale di AdF e messa a disposizione di tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione sul sito della società.

Per l'ottenimento della **Certificazione ISO 37001**, nel corso dei mesi di settembre ed ottobre 2022, la Società ha svolto un'accurata analisi dei rischi di corruzione per tutti i processi aziendali, coinvolgendo nell'analisi i diversi owner di processo. L'analisi ha preso in considerazione tutte le fattispecie di corruzione previste dal codice penale, in forma attiva e passiva, con focus sia sulle ipotesi che possano generare un interesse e vantaggio per la Società che, soprattutto in quanto più plausibili, quelle che possano comportare un vantaggio di tipo personale ed a danno della Società. Complessivamente sono state intercettate ed analizzate 47 fattispecie potenziali di rischio (delle quali 15 fattispecie evidenziate con rischio medio e 32 fattispecie evidenziate con rischio basso), le quali sono state valutate sia nel rischio inerente (probabilità x impatto) che nel rischio residuo (al netto dei controlli già esistenti). Sulla base dell'analisi svolta, AdF ha individuato inoltre le azioni per la mitigazione dei rischi e le opportunità di miglioramento, le quali saranno gestite attraverso gli strumenti del sistema di gestione aziendale, quindi attraverso le azioni di miglioramento.

Con il **Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023** è stata data attuazione nel nostro ordinamento alla direttiva (UE) 2019/1937, cd. Direttiva Whistleblowing, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione. Il decreto Whistleblowing ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un apparato di norme volto a migliorare l'efficacia degli strumenti di contrasto ai fenomeni corruttivi, nonché a tutelare con maggiore intensità gli autori delle segnalazioni, incentivando il ricorso allo strumento della denuncia di condotte illecite o di violazioni dei modelli di organizzazione, gestione e controllo gravando il datore di lavoro dell'onere di dimostrare - in occasione di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti o alla sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa successiva alla presentazione della segnalazione avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulla condizione di lavoro - che tali misure risultino fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa (c.d. "inversione dell'onere della prova a favore del segnalante"). Una delle modifiche più rilevanti riguarda l'ampliamento degli ambiti soggettivi e oggettivi del whistleblowing: più ampio il perimetro dei segnalanti, sia internamente che esternamente nonché attraverso la "divulgazione pubblica". Viene inoltre

ampliato il perimetro delle segnalazioni nel settore privato, che era considerato marginalmente dalla legge n.179/2017 e che quindi era limitato agli enti dotati di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del decreto legislativo n.231/2001. Si evidenzia anche un significativo aumento dei soggetti che potranno segnalare, dagli ex dipendenti ai collaboratori o tirocinanti. Inoltre, l'oggetto delle segnalazioni si amplia ad un gran numero di condotte illecite.

Al fine di dare attuazione alle modifiche apportate all'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001, in linea alle Linee Guida approvate dall'ANAC con delibera n. 311 del 12 luglio 2023, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale serie generale n.172 del 25 luglio 2023 e alla Guida Operativa per gli Enti privati di Confindustria Ottobre 2023, e altresì di garantire l'efficacia del sistema di **Whistleblowing**, AdF ha adottato la "**Procedura di gestione del Canale Interno delle Segnalazioni**" e uno specifico "**Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti**" che rende edotti i dipendenti circa l'esistenza di appositi canali di comunicazione che consentono di presentare le eventuali segnalazioni, fondate su elementi di fatto precisi e concordati, garantendo anche con modalità informatiche la riservatezza dell'identità del segnalante. I

detti documenti sono pubblicati nella intranet aziendale ed il Regolamento è pubblicato sul sito web, nella pagina dedicata all'argomento. Il Regolamento ha lo scopo di fornire chiare indicazioni operative circa oggetto, destinatari, modalità di trasmissione e gestione delle segnalazioni ad oggetto "violazioni"; nonché circa le misure di protezione ad esse connesse.

Le segnalazioni possono essere inviate, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, da: dipendenti, lavoratori autonomi, titolari di un rapporto di collaborazione, liberi professionisti, consulenti, tirocinanti, fornitori.

Le segnalazioni, che dovranno essere il più circostanziate possibile, devono riguardare le violazioni che rientrano nell'ambito di applicazione di cui all'art. 2 del D.Lgs. 24/2023. La normativa definisce "violazioni" tutti quei comportamenti, atti od omissioni che siano idonei a ledere l'interesse pubblico o l'integrità della Società, di cui i whistleblowers siano venuti a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo riferito ad AdF. In conformità al citato D.lgs. 24/2023, tramite il sistema adottato, è possibile segnalare comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità di AdF che consistono in:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti (<https://www.fiora.it/modello-231.html#AF>), estendendosi anche alle violazioni del Codice Etico <https://www.fiora.it/codice-etico.html/cercakey=mog#AF>
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali (indicati nell'Allegato 1 al D.lgs.24/2023 a cui si rimanda per maggior dettaglio) relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni non rientranti nell'ambito oggettivo di applicazione della normativa.

## COME SEGNALARE

⇒ **CANALE INTERNO:** Le segnalazioni whistleblowing devono essere trasmesse accedendo al framework software **GlobalLeaks**. Il detto canale di segnalazione interno è da utilizzare in via prioritaria. Si consulti il richiamato Regolamento "Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti" Scarica il Regolamento per maggiori chiarimenti sulle modalità di invio delle segnalazioni. La gestione del canale di segnalazione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione, sono affidate ai soggetti indicati nel Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti: provvedono alla verifica dei fatti segnalati nel rispetto dei principi di obiettività e riservatezza, inclusa l'eventuale audizione del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

⇒ **CANALE ESTERNO:** È il canale di segnalazione gestito dall'ANAC, disponibile al sito <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>: i segnalanti vi possono ricorrere in via residuale e solo in determinate ipotesi. Si rinvia al Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 e alla Linee Guida ANAC per la relativa disciplina.

⇒ **DIVULGAZIONE PUBBLICA** mediante stampa o social network: i segnalanti vi possono ricorrere in via ulteriormente residuale e solo in determinate ipotesi indicate nel Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 al quale si rinvia. <https://www.fiora.it/segnalazioni-di-illecito-ndash;-whistleblower.html#AF>

Infine in merito alla comunicazione/formazione, nel 2023 sono state erogate 49 ore di formazione specifica in ambito 231, che disciplina altresì le modalità per prevenire i reati relativi alla corruzione, alle quali hanno partecipato 26 dipendenti di AdF (circa il 6% dei dipendenti di AdF). Nella tabella che segue maggiori dettagli.

	PRESENZA MASCHI	PRESENZA FEMMINE	PRESENZA TOTALE
Dirigenti	0	1	1
Quadri	4	4	8
Impiegati	5	12	17
Operai	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>26</b>

Il tema è inoltre oggetto di un incontro di presentazione svolto all'interno del percorso di inserimento dei neoassunti. Il percorso di formazione e aggiornamento continuo iniziato nel 2023, proseguirà nel 2024 con il progressivo coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale.

### 1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

GRI  
2-16

GRI  
2-26

Ai sensi dell'articolo 6 comma 1, lettera b, del d.lgs. 231/2001, "il compito di vigilare continuativamente sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di proporre l'aggiornamento" è affidato ad un organismo apposito, l'Organismo di Vigilanza, istituito dalla Società e dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità (di seguito, "Organismo" o "OdV").

L'OdV è un organo dotato di pieni e autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza del Modello 231.

AdF ha deliberato di attribuire il ruolo di OdV ad un organo costituito in forma plurisoggettiva, essendo, tale soluzione, stata riconosciuta come la più adeguata ed idonea ad assicurare i requisiti di indipendenza e terzietà che devono contraddistinguere tale organismo.

Il compito principale dell'OdV è quello di **vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231.**

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

I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati dal Consiglio d'Amministrazione. A garanzia del principio di terzietà, l'Organismo riferisce al CdA e, all'occorrenza, ai Soci ed ai Sindaci ed il ruolo di Presidente viene sempre assegnato ad un soggetto esterno.

Inoltre, nell'individuazione dei componenti dell'OdV, la Società prevede il rispetto dei requisiti di onorabilità, di autorevolezza, moralità e assenza di conflitti di interesse. 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.

L'attuale OdV è stato nominato - ai sensi del D. Lgs. 231/01 - dal Consiglio di Amministrazione di AdF nella seduta del 24/07/2023 ed è composto dai seguenti membri:

COMPONENTI ODV	GENERE	ETÀ
Francesca Stufetti – Presidente	F	30<C<50
Rosa Maria Morelli - Membro	F	>50
Fabio Pisillo - Membro	M	>50

Tutti i soggetti sono esterni alla Società ed esperti in materia 231. È inoltre stato nominato un Segretario dell'Organismo che è un dipendente di AdF.

Nella seduta del 31/01/2023 il CdA – ai sensi dell'art. 7.9.2 del MOGC - ha inoltre individuando all'interno della struttura aziendale la figura aziendale del "Responsabile della Procedura ex lege 231", una figura con il compito di interfaccia tra l'Organismo di Vigilanza e le Strutture aziendali per ogni comunicazione, informazione e segnalazione. Tale soggetto, in particolare, avrà il compito di comunicare all'OdV le risultanze periodiche dell'attività di controllo poste in essere dalle funzioni aziendali per dare attuazione al Modello di Organizzazione e Gestione e gli eventuali scostamenti e/o anomalie rilevate.

Per quanto riguarda l'aspetto delle segnalazioni, si è ritenuto opportuno "snellire" e rendere più efficiente la procedura attraverso l'attribuzione del compito al medesimo responsabile aziendale di raccogliere i flussi e di assolvere ad una funzione di "filtro" delle informazioni che devono essere trasmesse all'Organismo di Vigilanza. Il referente aziendale sarà pertanto responsabile della gestione delle segnalazioni afferenti alla violazione dei protocolli di condotta e/o del codice etico adottati da AdF, ovvero alla commissione di condotte che possano astrattamente dar luogo ad una responsabilità della Società ai sensi del Decreto 231; e sarà inoltre responsabile delle relative comunicazioni all'OdV.

È stato inoltre istituito il “canale informativo dedicato”, rispondente alla casella di posta elettronica:

**odv@fiora.it**

Le informazioni possono altresì essere trasmesse per posta ordinaria all’indirizzo: “Acquedotto del Fiora SpA, Organismo di Vigilanza, Via Mameli n. 10 – 58100 Grosseto”.

L’Organismo di Vigilanza deve essere tempestivamente informato, anche mediante l’apposito canale di segnalazione, da parte dei Destinatari del presente Modello in merito a comportamenti, atti o eventi che potrebbero determinare violazione o elusione del Modello – o delle relative procedure – e in merito a notizie potenzialmente rilevanti relative alla attività di AdF, nella misura in cui esse possano esporre la Società al rischio di reati e di illeciti tali da poter ingenerare la responsabilità di AdF ai sensi del Decreto.

Nella tabella che segue sono riepilogati gli incontri dell’OdV e le segnalazioni ricevute dall’OdV tramite piattaforma whistleblowing nel corso del triennio 2021-2023.

	2021	2022	2023
Riunioni OdV	9	10	14
Segnalazioni pervenute all’OdV	0	0	0 <sup>9</sup>
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all’Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni in corso di esame	0	0	0

Gli incontri, le riunioni e le attività svolte dall’OdV nel 2023 sono stati svolti coerentemente con quanto previsto tra i compiti delegati all’Organismo di Vigilanza dal D.Lgs. 231/01. In particolare, si sono registrate le seguenti attività:

- a) Effettuazione di incontri e/o “ispezioni” su attività a rischio e sul sistema di controllo ex D. Lgs. 231/01;
- b) Incontri con il Collegio Sindacale e Società di revisione;
- c) Monitoraggio dei Flussi informativi verso l’Organismo di Vigilanza;
- d) Monitoraggio sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231
- e) Gestione delle segnalazioni tramite piattaforma Whistleblowing;
- f) Informative dall’Organismo di Vigilanza agli altri Organi Societari;
- g) Adempimenti sulla trasparenza.

Le attività svolte hanno evidenziato, in generale, coerenza con i requisiti essenziali di controllo, trasparenza, tracciabilità e segregazione delle funzioni.

### 1.6.4 Diritti umani e codice etico

GRI 2-23      GRI 2-24      GRI 2-26

AdF ha da sempre assunto quali principi fondamentali 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 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 degli organi sociali (CdA, Collegio Sindacale, OdV), la direzione, i collaboratori;
- I soggetti esterni (fornitori, professionisti incaricati, procuratori esterni, altri).

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 assume importanza fondamentale per il buon funzionamento, l’affidabilità, la reputazione della Società, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della stessa in condotte penalmente rilevanti.

**Il Codice Etico è 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 (ex multis 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 mero concetto di “crescita”, invero integrando lo sviluppo economico, etico, sociale e la tutela ambientale.**

<sup>9</sup> Tramite piattaforma whistleblowing.

Onde stimolare la percezione interna di una consolidata ed attenta politica all'applicazione delle Disposizioni, AdF individua e nomina il **Responsabile Etico**, che gestisce le interfacce con l'OdV per tutto ciò che attiene al Codice.

Tutti i soggetti che collaborano con la Società, senza distinzioni o eccezioni, sono tenuti ad osservare ed a far osservare i principi enunciati nel Codice.

In particolare, tutti i Destinatari sono tenuti ad operare affinché tali norme siano adeguatamente applicate sia all'interno della Società che, in generale, da tutti gli interlocutori della medesima.

Nel corso del 2023 **non** sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

### LA POLITICA DI QUALITÀ E SICUREZZA

AdF promuove la cultura della qualità della sicurezza e dell'etica, attraverso un dialogo continuo con tutti gli attori interessati, convergente verso il pieno rispetto dell'ambiente, della valorizzazione delle persone, dell'attenzione scrupolosa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, della gestione efficiente delle risorse, valutando costantemente i rischi e gli impatti con lo sguardo sempre fisso alla possibilità di implementare la crescita della sostenibilità d'impresa nel tempo. A tal proposito in AdF vige la **Politica di Qualità e Sicurezza**, un documento redatto dalla stessa e basato su una serie di principi, tra i quali l'eguaglianza dei diritti degli utenti ed imparzialità di trattamento, prestando particolare attenzione alle categorie più deboli, in un atteggiamento costante di cortesia nelle relazioni interne ed esterne, nella considerazione della conoscenza come "stella polare" che ancor oggi guida la gestione dei cambiamenti, affinché i principi enunciati siano tradotti in obiettivi e traguardi misurabili e periodicamente riesaminati.

AdF si impegna ad attuare e mantenere attiva la Politica, rendendo partecipe tutto il personale dei suoi principi ed obiettivi, con partecipato coinvolgimento in adeguate iniziative.

### 1.6.5 La trasparenza e l'accesso civico

GRI  
2-23

GRI  
2-24

GRI  
2-26

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 fin da subito, mettendo in campo tutte le misure necessarie alle società partecipate, non controllate, dalla Pubblica Amministrazione.

La lotta alla corruzione esige una sempre maggiore "trasparenza" della Pubblica Amministrazione e delle Società che svolgono un servizio pubblico, affinché la collettività possa immediatamente comprendere il perché di determinate scelte e soluzioni, aventi non di rado un impatto estremamente significativo sul territorio.

Rinviando pertanto a quanto già detto in tema di anticorruzione, Acquedotto del Fiora, ex lege ha adeguato il MOGC all'art. 1 comma 77 della Legge 190/2012: la parte relativa ai reati di concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione sono trattati in una apposita sezione all'interno della Parte Speciale del MOGC.

AdF, con delibera del CdA, ha individuato nel proprio organico 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. Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre proceduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza quale funzione responsabile del monitoraggio, controllo e dell'attestazione del rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Nel proprio sito web AdF ha strutturato la sezione *"AdF trasparente"*, così come richiesto dal D.Lgs 33/2013 e dalle linee guida ANAC (in particolare dall'allegato 1).

[https://www.fiora.it/  
amministrazione-trasparente.  
html#AF](https://www.fiora.it/amministrazione-trasparente.html#AF)

Per garantire la massima trasparenza delle informazioni il legislatore ha anche istituito - a fianco dell'accesso "documentale" ai sensi della legge 241/90 dei titolari di interessi diretti concreti e attuali - l'accesso civico "semplice" ai dati e documenti obbligo di pubblicazione (art. 5 comma 1) e, come baluardo della disciplina, il d.lgs 97/2016 ha introdotto nel decreto trasparenza l'accesso "generalizzato". Nella sezione del sito web aziendale dedicata alla trasparenza, è stata creata una sottosezione riservata all'ACCESSO CIVICO, nelle dette due tipologie di accesso previste dall'art.5 del d.lgs 33/2013. Per ciascun tipo sono indicate le modalità per esercitare l'accesso, la procedura interna che verrà seguita, il titolare della gestione delle richieste e dell'eventuale riesame.

Quanto alle richieste di accesso civico di cui all'art.5 del DLgs 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 **nessuna** di accesso civico generalizzato ex art.

5, c. 2, D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.: le istanze sono state gestite ai sensi di legge. Si precisa che è stata inoltrata sia una domanda di accesso civico semplice che una domanda di accesso civico generalizzato, per il medesimo oggetto, estraneo alla normativa: è stato quindi precisato di conseguenza, in risposta ad essi, non essendo accoglibili.

### 1.6.6 GDPR - General Data Protection Regulation: il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 - AdF: accountability e sicurezza dei dati

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 418-1

In data 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento Europeo Generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016 (General Data Protection Regulation, c.d. "GDPR") che ha determinato anche per AdF l'adeguamento di AdF ad esso per rendersi compliance alle normative vigenti.

A far data dal 1° ottobre 2021, AdF ha internalizzato la figura del DPO, *Data Protection Officer*.

Nel 2023 AdF ha attuato le seguenti azioni:

- sono state revisionate le informative GDPR: dipendenti (pubblicata nella intranet di AdF), videosorveglianza, OdV e utilizzo immagini e video (pubblicate sul sito di AdF); altresì predisposte le istruzioni generali per tutti i dipendenti, che saranno circolarizzate nel 2024.
- è stata altresì revisionata la sezione del sito dedicata al GDPR anche dal punto di vista grafico ed introducendo cluster delle informative con icone dedicate per guidare l'interessato.
- durante le attività di monitoraggio è emerso che sul sito AdF risultavano spuntati di default oltre ai cookie necessari, quelli di profilazione, marketing e statistiche. Si è intervenuti tempestivamente e tale intervento ha permesso una rapida risoluzione mediante il Fornitore che gestisce il sito di AdF evitando una non conformità in corso di *pre-audit data retention* ed eventuali sanzioni in caso di ispezione.
- è stato verificato il Regolamento Informatico, approvato dall'Amministratore Delegato.
- di concerto con il Gruppo, sono state supportate in materia, le seguenti campagne: implementazione di un canale digitale accessibile dal sito istituzionale di Gruppo e da MyAcea per la risoluzione autonoma da parte degli utenti e dei non utenti della maggior parte delle tematiche commerciali (albero decisionale); campagna di contatto clienti con anagrafiche incomplete; censimento degli utenti indiretti tramite l'invio digitale; informativa utenti indiretti.

- è stata revisionata la procedura *Data Breach* e sono stati predisposti i documenti "Valutazione rischi data breach" e "Registro data breach" in conformità alle Linee Guida EDPB 9/2022 adottate il 28 marzo 2023.

- a cura del DPO, è stata altresì predisposta la procedura relativa alla visita ispettiva dell'Autorità Garante e la checklist dei contatti da attivare in caso di visita ispettiva.

- è stato predisposto il *form* delle istanze degli interessati per un monitoraggio corretto e costante in modo da poter individuare eventuali criticità sulle quali poter intervenire.

- l'evoluzione in termini di competenze, conoscenze e digitalizzazione, ha consentito ad AdF di effettuare nel 2023 un **Pre-Audit Data Protection** con l'Ente Certificatore esterno, *Inveo Certification*, accreditato da *Accredia* nell'ambito delle attività di *data protection* con riferimento alla norma ISO/IEC 17065:2012. Lo scopo è stato quello di valutare il livello di governance dei dati personali e delle misure tecnico-organizzative adottate, nel rispetto delle norme vigenti in materia di *data protection*. La sottoposizione volontaria e la conseguente azione sui "Rilievi" costituisce una dimostrazione di impegno nella conformità e nella qualità. Oltre a rappresentare una misura di **accountability**, il *pre-audit* è funzionale ad una ipotesi di "certificazione GDPR" con riferimento ad un processo/servizio di AdF (rif. art. 42 GDPR): seppur strumento volontario del Titolare (AdF) per dimostrare la propria conformità al GDPR, costituisce comunque un atto di consapevolezza e diligenza oltre ad essere un'ulteriore garanzia sul mercato per i clienti e nei confronti della Authority.

- Nel mese di marzo 2023 sono stati condotti **incontri 1 to 1** con le Unità interessate dal *Pre audit* per allineamento interno e per verificare la documentazione da raccogliere e inviare agli auditor. Il DPO ha raccolto e individuato la documentazione da inviare all'Ente Certificatore, attività che ha consentito l'**invio di n.131 documenti**.

All'esito dal detto Pre Audit sono emerse:

- **n. 5 osservazioni (osservazione)**: costituisce non conformità minore, se non chiusa alla verifica periodica successiva viene riclassificata come non conformità. Pur evidenziando una carenza in relazione ad un requisito non ne compromette il soddisfacimento e non mette in discussione l'efficacia e la conformità globale del sistema. L'emissione di una non conformità Minore comporta per l'Organizzazione l'obbligo ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate);

- **n. 2 commenti (commento)**: costituisce uno spunto per attività di miglioramento del prodotto, del servizio o del processo oggetto di valutazione ed è finalizzato a prevenire che si verifichi il mancato soddisfacimento di un requisito);

- **nessuna non conformità (non conformità)**: costituisce

la non conformità maggiore. Uno o più requisiti previsti della norma vengono costantemente disattesi mettendo a rischio l'affidabilità del prodotto, del servizio o del processo oggetto di valutazione. In sintesi, carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di conseguire i risultati previsti).

Rispetto ai detti rilievi sono state quindi avviate le azioni correttive e preventive.

Alla data del 31.12.2023, sono state sanate n. 1 osservazioni e parzialmente sanate n. 2 osservazioni. Sono stati sanati n. 1 commenti. Nel 2024 saranno chiuse le restanti azioni correttive/preventive; sarà avviato il *risk assessment*.

Sempre nel secondo semestre del 2023, si è intervenuti sul *Registro delle attività di trattamento*. Il Registro è stato aggiornato quanto alle attività di trattamento più recente quali ad esempio *whistleblowing* e l'applicazione dell'art. 20 della Delibera Arera 609/2021/R/IDR (TIMSI) per gli utenti c.d. indiretti.

Si segnala che le Unità BPI e Facility e Dotazioni IT su richiesta del DPO, per i rispettivi settori di competenza, sono intervenute per l'aggiornamento rispettivamente della valutazione dei rischi denominata "Sistemi ICT (*Information Communication Technology*)" riportata all'interno del Registro e della Policy "Gestione sicurezza fisica", in atti.

Si è inoltre proceduto con la ricognizione del **Piano di data retention**, attraverso una verifica congiunta con i *Process Owner* dei termini di conservazione dei dati personali contenuti nel *Piano di data retention* (pubblicato nella intranet aziendale).

Il DPO ha effettuato **formazione specifica** ai nuovi assunti con relativa verifica finale di apprendimento e valutazione delle conoscenze e formazione specifica per il trattamento dei dati relativi al Bonus Sociale idrico, con somministrazione di test valutativo.

La formazione costituisce sempre l'occasione per il confronto con i *Process Owner* (come ad esempio: nomine responsabili esterne del trattamento, supporto per documentazione da inserire tra la documentazione delle gare di appalto, clausole contrattuali, istanze interessati).

Nell'ambito delle **attività di sorveglianza**, monitoraggio della conformità al GDPR e delle attività consultive, si segnala che il DPO ha condotto n. **6 attività di audit** di cui:

- n. 3 Audit integrati Antitrust e GDPR su fatturazione, recupero credito e gestione reclami;
- Audit di prima e seconda parte di conformità legislativa GDPR su sistemi informativi – valutazione rischi;
- Audit Videosorveglianza: verifica rilievi di cui al report audit GDPR del 2022;
- Audit GDPR procedura neoassunti: verifica rilievi di cui al report audit GDPR del 2022.

Partendo dall'analisi di eventuali interventi correttivi apportati e da quanto rilevato durante le attività di audit, nel report di audit sono state indicati eventuali correttivi o raccomandazioni e definite ulteriori attività di compliance da intraprendere.

In riferimento al **data breach** occorso in data 2 febbraio 2023 sui sistemi della Capogruppo Acea SpA - operante in qualità di Responsabile del Trattamento ex Art.28 GDPR - oggetto di compromissione tramite un attacco *hacker* rivendicato da un gruppo organizzato denominato "*Black Basta*", per AdF il DPO e il Responsabile dell'Unità BPI, sono stati in costante aggiornamento con il DPO e la funzione cybersecurity di Acea SpA e con i Presidi Privacy/DPO del Gruppo. Acea in stretta sinergia anche con la nostra Società, ha provveduto tempestivamente alla messa in sicurezza dei sistemi impattati dall'attacco, la cui piena funzionalità è stata ripristinata, a partire dal 5 febbraio 2023. Hanno fatto seguito le dovute comunicazioni alle Autorità competenti e le opportune indagini di approfondimento sull'incidente. AdF ha inviato all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali la Notifica della violazione dei dati personali ai sensi dell'art. 33 del Regolamento (UE) 2016/679, sulla base degli elementi e circostanze fornite dalla Capogruppo, inviando la notifica integrativa definitiva (a chiusura del processo di notifica) in data 13/06/2023 e relativa documentazione allegata. Sulla base della documentazione inviata da Acea è stato analizzato lo scenario di compromissione della riservatezza dei clienti e, alla luce delle analisi condotte da Acea, non sono emerse delle evidenze accertate di esfiltrazione di dati personali riferite a clienti di AdF.

Quanto ai dipendenti, AdF, mutuando le considerazioni effettuate dal Responsabile/Acea, si è ispirata alla massima prudenza e alla interpretazione estensiva della compromissione, comprendendo il numero più ampio ed ipotetico di informazioni che vengono trattate sulle risorse di rete impattate dall'attacco. Le analisi hanno portato nella direzione di non poter escludere con assoluta certezza la presenza di dati personali fra i dati oggetto di esfiltrazione; quindi, è stato considerato che tale violazione potesse presentare un rischio significativo per i diritti e le libertà delle persone fisiche, motivo per il quale il Titolare ha provveduto, ai sensi dell'art. 34 del Regolamento, ad effettuare la comunicazione della violazione ai dipendenti, a mezzo di email aziendale.

**Non** si sono registrati *Data Breach* per AdF.

**Non** sono pervenuti reclami specifici e connessi alla perdita di dati.

**Non** sono pervenute segnalazioni in materia GDPR attraverso il sistema di segnalazione delle violazioni *whistleblowing*.

Si rende noto che la Società, nel 2023 non è stata oggetto di segnalazioni al Garante per la protezione dei dati personali.

## 1.6.7 La Compliance Antitrust

GRI  
2-23GRI  
2-24GRI  
2-26GRI  
2-27GRI  
206-1GRI  
417-2

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.

Per AdF la concorrenza e la tutela dei consumatori assurgono a valore fondamentale: persegue quindi i propri obiettivi nel rispetto assoluto delle norme che le regolano e tutelano. Per assicurare il rispetto delle dette norme, AdF diffonde la conoscenza della normativa antitrust e agisce per la comprensione dei rischi di non conformità sottostanti, introducendo adeguate misure di prevenzione dirette ad evitare il rischio di violazioni della normativa antitrust, nel più ampio ambito delle iniziative di compliance (modello 231, anticorruzione, normativa relativa alla protezione dei dati personali ecc.).

AdF nella seduta del CdA del 28/04/2020 ha adottato il **Modello di Compliance Antitrust**.

Il **Modello di Compliance Antitrust** di AdF è stato sviluppato mediante le seguenti fasi/attività:

1. mappatura e identificazione delle aree di attività, delle strutture e dei processi aziendali potenzialmente esposti ad un rischio Antitrust;
2. identificazione e valutazione del rischio, anche attraverso interviste con i dirigenti/persone di riferimento delle strutture impattate;
3. definizione di sistemi di gestione dei processi a maggior rischio antitrust, anche attraverso l'elaborazione e l'aggiornamento di regolamenti, procedure, sistemi, ecc., la verifica delle procedure interne e la predisposizione di presidi di controllo, modelli di reporting interno, attività periodiche di due diligence;
4. promozione di specifiche, periodiche ed obbligatorie sessioni formative ("training") e di aggiornamento del personale;
5. monitoraggio costante ed aggiornamento periodico del Modello Antitrust

Il **Modello Antitrust** di AdF si integra nel quadro complessivo della regolamentazione Antitrust del Gruppo Acea alla quale rimanda per le parti comuni e le regole generali di condotta.

Con delibera n. 47 del 27 Luglio 2022 il Consiglio di Am-

ministrazione di Acea SpA ha approvato le "Linea Guida di Compliance Antitrust e Tutela del Consumatore" e con la quale Acea Spa, quale Holding del Gruppo, fornisce alle società rientranti nel perimetro di applicabilità del Programma gli indirizzi per la realizzazione, ognuna secondo le proprie specificità, del Modello di Compliance Antitrust, nell'ambito di un framework comune nonché il "Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Tutela del Consumatore" che supera e sostituisce il Regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 18 dicembre 2018. Il documento è stato aggiornato al fine di armonizzarne il testo rispetto ai contenuti della Linea Guida e ai documenti normativi nel frattempo intervenuti. Il documento è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 dicembre 2022.

Sempre nell'ottica della prevenzione, nel 2023 è stato redatto il "Manuale di Sintesi dei principi generali di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore", destinato a tutte le risorse di AdF e agli stakeholder di AdF: uno strumento di supporto per la conoscenza dei principali riferimenti normativi e per l'individuazione delle aree in cui è possibile rinvenire il maggiore rischio di violazione antitrust, in modo che i destinatari possano adottare gli accorgimenti per prevenire le situazioni critiche. Il Manuale è pubblicato sul sito web e nella intranet aziendale.

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**.

A fine 2023, è stato rinnovato il *form* di auto dichiarazione in relazione ai flussi informativi Antitrust, rivolta ai Responsabili delle Unità e pubblicato nella intranet aziendale.

Sono stati effettuati **n. 3 audit integrati Antitrust e GDPR**. Le attività di audit hanno consentito di condurre interviste ai *Process Owner* e rivalutare i rischi riportati nella matrice utilizzando la metodologia descritta nel Modello Antitrust di AdF. Lato Antitrust nessuna azione è stata suggerita all'infuori di continuare a monitorare costantemente i processi oggetto di audit, essendo le attività presidiate attraverso controlli di linea e di sistema. Nel 2024 sarà effettuato il *risk assessment* con applicazione della metodologia di cui al Manuale di identificazione, valutazione e gestione dei rischi di compliance Antitrust rilasciato ad Aprile 2023 dalla Capogruppo.

I MACRO-processi oggetto di *risk assessment*, nel 2023 sono i seguenti:

- 1) gestione Processo fatturazione;
- 2) fatturazione conto finale;
- 3) gestione requisiti fatturazione;
- 4) recapito fatture;

- 5) recupero del credito anche in riferimento alle utenze morose condominiali;
- 6) gestione reclami.

Non sono programmate azioni di mitigazione, in quanto i controlli di linea e di sistema hanno ottimizzato i processi riducendone il livello di rischio e un eventuale action plan sarà definito nel 2024/2025 all'esito del risk assessment.

AdF nel 2023, per quanto di conoscenza, non è stata oggetto di segnalazioni all'AGCM.

**Non** sono pervenute segnalazioni in materia Antitrust attraverso il sistema di segnalazione delle violazioni Whistleblowing.

**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 2023 e né nel biennio precedente provvedimenti giudiziari di condanna di AdF sugli stessi argomenti.

## 1.6.8 L'attività legale ed il contenzioso

GRI  
2-27

“Prevenire” il contenzioso è l'azione che da sempre informa il rapporto di AdF con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. La costante attenzione agli eventi e ai comportamenti, la costante condivisione interna e l'allineamento nei processi, vanno di pari passo con le nuove dinamiche gestionali che informano AdF.

L'accresciuta attenzione verso il cliente ha prodotto una indiscussa maggiore fidelizzazione di esso e della collettività nel suo complesso. Si può dunque affermare che in AdF viene praticata l'“inclusione”: anche ove si approdi alla via giudiziale, anche in detta sede l'obiettivo è cioè quello di trovare sempre – ove possibile - una soluzione, nel bilanciamento dei rispettivi interessi delle parti.

La “Via della Conciliazione” sicuramente oggi continua ad essere la più “trafficata”: da quella amministrata a quella paritetica, regionale, a quella ARERA, oltre a quella negoziata in via “diretta” (negoziazioni assistite / transazioni). L'obiettivo è quello di intercettare/anticipare, tempo per tempo, le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima che approdino nelle “Aule”. 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 (e anche di “carta”). Rimane fermo il ricorso al processo, ove non evitabile o comunque opportuno e/o dovuto.

Ne consegue che nel 2023 sono **10 le cause “nate” con l'utenza**, di cui n. 9 ad oggi pendenti: 1 si è chiusa in via transattiva, assolutamente con esito soddisfacente per entrambe le parti. In altre 2 cause il Giudice ha invitato ad individuare una soluzione in via bonaria, per la quale sono state avviate le rispettive trattazioni.

Sono cause nate per opposizione a decreto ingiuntivo, dinanzi al Tribunale o al Giudice di Pace; oppure dinanzi al Tribunale per domandare l'accertamento del credito in via sommaria (ex art. 702 bis cpc).

Anche in materia extra contrattuale il contenzioso si mantiene “basso” sia per numero di cause che per valore, al netto di un importante contenzioso per iniziativa di AdF dinanzi al TAR Toscana.

### 1.6.8.1 La tutela ambientale

GRI  
2-27

Per ogni VAC (Verbale Accertamento e Contestazione) notificato ad AdF, viene effettuata la relativa istruttoria ai fini della memoria difensiva/altro. Si procede, quindi, all'invio della memoria agli Enti/ Autorità di riferimento. L'apertura del procedimento viene registrata nel relativo Database, aggiornato tempo per tempo. In caso di formulazione di memoria difensiva con richiesta di Audizione, ricevuta la relativa convocazione, si procede alla pianificazione della strategia difensiva da spendere innanzi al soggetto mittente.

In caso di Ordinanza Ingiuntiva di pagamento, l'Unità di riferimento 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 dell'Unità *owner* del procedimento, la quale gestisce la liquidazione di essa e la comunicazione all'Ente emittente l'Ordinanza ingiuntiva. Nel 2023 AdF ha valutato di procedere al pagamento delle sanzioni comminate per un totale di euro 17.750,00 per un totale di n. 7 afferenti violazioni accertate negli anni precedenti (n. 6 nel 2018 - n. 1 nel 2017). Sono stati ricevuti da AdF n. 18 nuovi VAC: per ciascuno di essi è stata presentata la relativa memoria difensiva.

**In sintesi:**

ANNO 2023	ESITO
<b>18 Accertamenti di non conformità</b> Di cui • 18 VAC (Verbale Accertamento e Contestazione) e n. 18 Memorie Difensive con contestuale richiesta di audizione	In attesa di riscontro (n. 18)
<b>7 Sanzioni amministrative</b> Ordinanze di Ingiunzione - all'esito del non accoglimento della difesa (alias Memoria Difensiva), per fatti accertati in anni precedenti al 2023)	Pagato Euro 17.7500,00

È ad oggi ancora pendente la causa dinanzi al Tribunale di Grosseto per Ricorso di opposizione a Ordinanza Ingiunzione ex art. 6 del D.lgs. n. 150/2011. In sintesi: nel 2012 il Dipartimento Provinciale ARPAT di Grosseto notificava ad AdF il Verbale di Accertamento e Contestazione n. 05/2012 del 2.08.2012 per superamento del limite del parametro Escherichia Coli – a seguito di campionamento dei reflui in entrata ed in uscita del depuratore di Follonica, Loc. Campo Cangino, Comune di Follonica. Ad esso è seguita la Memoria Difensiva. Nel 2017 è stata emessa l’Ordinanza di Ingiunzione della Sanzione amministrativa di € 3.006,80, avverso alla quale è stato presentato Ricorso da AdF dinanzi al Tribunale.

Relativamente al trattamento ad idrolisi effettuato presso l’Impianto di depurazione acque reflue urbane denominato IDL S. Giovanni - in Loc. Pianetto nel Comune di Grosseto - a far data dallo scorso gennaio 2023 AdF ha interrotto il trattamento ad idrolisi ed ha ripristinato il trattamento aerobico, come in precedenza effettuato. Ciò nell’ambito del Procedimento Penale nel quale il GIP ha disposto il sequestro preventivo delle sole aree destinate ai conferimenti extra flusso dei fanghi. Le indagini sono ancora in corso. Si sottolinea che la società si è conformata a tutte le prescrizioni impartite dall’Autorità Giudiziaria e dalle Autorità Amministrative.

Si evidenzia che AdF ha contratto sin dal 2005 **la Polizza assicurativa a copertura dei danni ambientali**. La vigente polizza copre 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 €10.000.000,00. L’attuale copertura assicurativa, stipulata per il triennio 2022 – 2024, per effetto anche della sinistrosità pressoché pari a zero, ha un premio annuo pari ad € 15.427,54.

## 1.7 Il contesto regolatorio 2023



L’attività di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) nel 2023 ha proseguito il percorso di regolazione avviato negli anni precedenti basandosi sugli obiettivi strategici e le principali linee di intervento previste all’interno del Quadro Strategico 2022-2025.

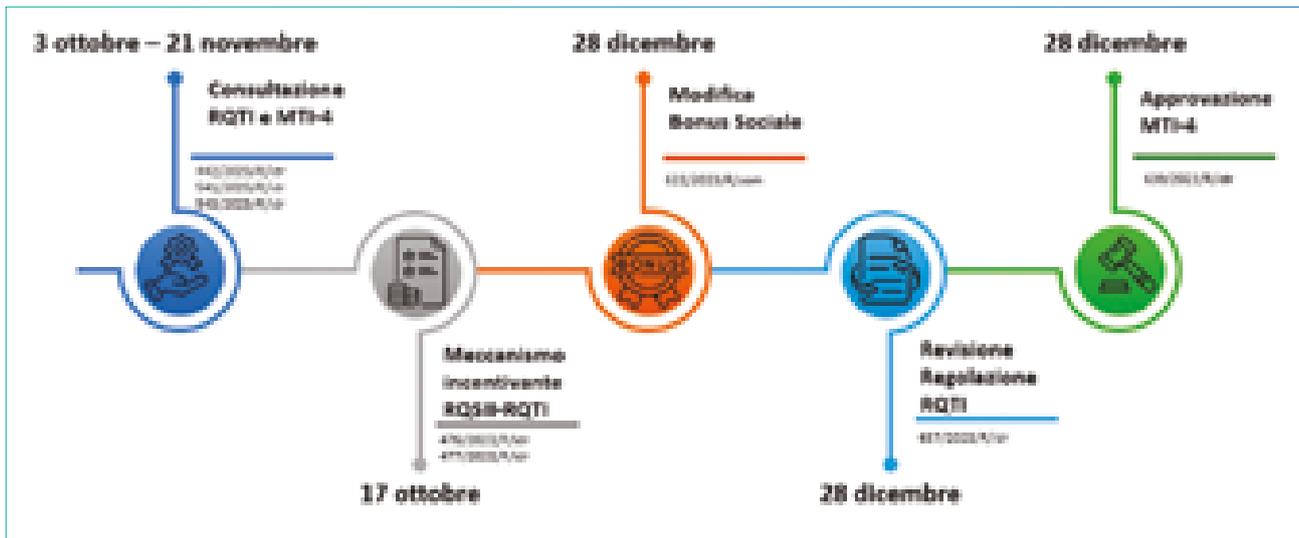
In particolare, tra i principali obiettivi strategici del Quadro si annota la promozione dei livelli di qualità e delle tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici, che prevede interventi volti all’adeguamento della disciplina della qualità contrattuale e l’espletamento delle valutazioni quantitative previste per l’applicazione del relativo meccanismo incentivante.

Inoltre, allo scopo di rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio, l’Autorità ha previsto di potenziare i bonus sociali dei vari settori regolati.

Infine, l’intervento dell’ARERA, in linea con gli orientamenti strategici, è stato teso a favorire il miglioramento della qualità e dell’efficienza delle infrastrutture idriche tramite l’attuazione del meccanismo incentivante di qualità tecnica e l’aggiornamento ed il completamento di tale disciplina.

Nella pagina seguente si fornisce una panoramica sintetica delle disposizioni previste nei relativi provvedimenti emanati nel corso dell’anno 2023.

In merito alle valutazioni quantitative previste per l’applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale, nel corso del 2023, si è concluso il primo biennio di valutazione (2020-2021) del citato meccanismo; infatti, con la delibera 476/2023/R/idr l’ARERA ha attribuito premi e penalità ed indicato i Gestori esclusi dal meccanismo in parola. L’Autorità ha riconosciuto anche, tramite la redazione di una specifica graduatoria, le performance di eccellenza raggiunte dagli operatori risultanti dalla valutazione congiunta delle principali prestazioni di qualità contrattuale, quali l’avvio e cessazione del rapporto contrattuale, la



gestione del rapporto e l'accessibilità al servizio, in coerenza con i macro-indicatori di qualità contrattuale.

Per quanto riguarda AdF, nel biennio 2020-2021, ha raggiunto l'obiettivo di mantenimento della classe A accendendo alla graduatoria della premialità, ma non c'è stata l'erogazione di alcun premio in quanto lo stesso è stato riasorbito dalla componente sottrattiva, prevista nella formula delle premialità, derivante dal riconoscimento degli Opex-QC (art. 96.2).

Anche in relazione alle valutazioni quantitative previste per l'applicazione del meccanismo incentivante di qualità tecnica, nel corso del 2023, l'Autorità ha proseguito il percorso già avviato nel corso del 2022 con l'attribuzione di premi e penalità sulla base dei risultati di qualità tecnica raggiunti dagli operatori nel biennio di valutazione 2020-2021. L'attuazione del meccanismo ha previsto in un primo momento, l'approvazione da parte di ARERA della nota metodologica (delibera 303/2023/R/idr del 28/06/2023) volta a evidenziare le risultanze istruttorie nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante per gli anni 2020 e 2021, successivamente con la deliberazione 477/2023/R/idr del 17/10/2023 ha reso noti i risultati del meccanismo incentivante con la pubblicazione delle graduatorie di posizionamento dei vari Gestori e l'indicazione di esclusioni, premi e penalità.

Per quanto riguarda AdF, per tutti i macro-indicatori si è collocata allo stadio II (livello base) ricevendo per i 2 anni oggetto di valutazione, un valore complessivo di **premierialità** pari a circa pari a circa **2,5 mln euro** per il raggiungimento dell'obiettivo, mentre per M3 (qualità dell'acqua erogata) un valore di penalità pari a circa **15 mila euro**. Esclusivamente per il macro-indicatore M5 (smaltimento fanghi in discarica), AdF, collocandosi anche allo stadio IV (livello avanzato), ha percepito un ulteriore premio di importo pari a circa **526 mila euro**.

Nel secondo semestre del 2023, l'Autorità ha poi avviato con la deliberazione 440/2023/R/idr del 03/10/2023 il pro-

cedimento di aggiornamento e completamento della regolazione della qualità tecnica, formulando i primi orientamenti all'interno del procedimento di definizione del nuovo metodo tariffario idrico (MTI-4) e proponendo successivamente gli orientamenti finali all'interno del documento di consultazione 541/2023/R/idr del 21/11/2023. Infine, con il provvedimento di fine anno 637/2023/R/idr ha deliberato l'aggiornamento della regolazione della qualità tecnica, con l'obiettivo di rafforzare il set di indicatori in vigore e di introdurre ulteriori standard, anche alla luce dello scenario climatico in atto e delle più recenti novità legislative in materia di qualità dell'acqua.

Relativamente al bonus sociale idrico, l'Autorità ha, da un lato, dato attuazione ad interventi tesi ad ampliare la platea degli aventi diritto al bonus sociale tramite la delibera 13/2023/R/com del 24/01/2023 che va ad aggiornare i valori soglia dell'ISEE per l'accesso alle agevolazioni, dall'altro, ha operato per incrementare il numero dei percettori di bonus sociale attraverso interventi regolatori volti a semplificare, ove possibile, il regime automatico di riconoscimento delle agevolazioni così come dettagliato nella Memoria 232/2023/I/com del 23/05/2023. Infine, con la delibera 622/2023/R/com del 28/12/2023, l'ARERA ha modificato le modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali e rivisto a tutela dei clienti/utenti alcune modalità operative di riconoscimento dei bonus sociali disciplinate dalla deliberazione 63/2021/R/com.

Durante il corso dell'anno, inoltre, l'Autorità ha pubblicato due importanti documenti di consultazione relativi alla definizione del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4) formulando i primi orientamenti nell'ambito del documento di consultazione 442/2023/R/idr del 03/10/2023 e proponendo successivamente gli orientamenti finali all'interno del documento 543/2023/R/idr del 21/11/2023. Infine, con il provvedimento di fine anno 639/2023/R/idr ha definitivamente approvato il Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4).

## 1.8 I sistemi di certificazione

GRI  
2-23GRI  
2-24GRI  
2-27

La gestione di servizi essenziali al benessere della comunità locale e alla crescita del territorio, enunciata anche nella mission, sollecita costantemente AdF ad operare con naturalezza e grande impegno nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile.

AdF promuove la cultura della qualità anche attraverso un dialogo continuo con tutti gli attori interessati, sempre nell'ottica e nell'obiettivo del pieno rispetto dell'ambiente, della valorizzazione delle persone, dell'attenzione scrupolosa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, della gestione efficiente delle risorse.

AdF valuta costantemente i rischi e gli impatti volti al mantenimento e allo sviluppo dei sistemi di gestione conformi alle norme **UNI EN ISO 9001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 37001:2016** con lo sguardo sempre fisso alla possibilità di implementare la crescita della sostenibilità d'impresa, nel tempo, con ulteriori strumenti.

Governare in maniera integrata i Sistemi di Gestione significa, cioè, progettare, definire e mantenere, in un'ottica di miglioramento continuo, il sistema di gestione della compliance per il controllo dei rischi e la gestione dei medesimi. In questo sistema di governo dei processi, il rischio è considerato parte integrante di essi e la relativa gestione diventa essa stessa un modo per gestire le attività e l'organizzazione. Ciò consente di prevenire e monitorare i rischi in maniera proattiva e non reattiva.

**CERTIFICAZIONI UNI ISO 45001:2018 UNI EN ISO 9001:2015 UNI ISO 37001**

<https://www.fiora.it/certificazioni-iso-9001-2015-bs-ohsas-18001.html#AF>

### 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 maggio 2023 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto, da parte dell'ente di Certificazione, di una verifica di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, rinnovata nel 2022 (certificato n. 3167). A seguito delle ri-

sultanze dell'audit è stato confermato un sistema ben strutturato e solido. La verifica si è conclusa con l'emissione di una Non Conformità Minore ed il rilascio di alcune Raccomandazioni di miglioramento, a testimonianza dell'attenzione posta dall'azienda al mantenimento di un alto livello qualitativo del proprio servizio, ottimizzando risorse e riducendo i costi.

Nel mese di novembre 2023 AdF ha effettuato una verifica per il rinnovo della certificazione UNI ISO 45001:2018 certificato n. 29647 "gestione della salute e sicurezza dei lavoratori". Le verifiche si sono concluse con l'emissione di 1 NC e di alcune raccomandazioni di miglioramento da parte dell'Istituto attinente alla gestione degli audit interni per la rispettiva norma. Le suddette sono state prese in carico e verranno gestite nel corso dell'anno 2024.

AdF gestisce 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. Per il mantenimento dei Sistemi di gestione implementati vengono svolti, audit interni su tutti i processi e su un campione di siti operativi (impianti, cantieri, uffici), da personale interno qualificato.

Entrambi i Sistemi sono certificati secondo le Norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015 - UNI ISO 45001:2018) e in quanto tali, sono sottoposti a verifiche da parte di Enti esterni accreditati.

Come già anticipato AdF, nel 2023 ha conseguito la certificazione **UNI EN ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione"**, volto anche al rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001 che, strettamente connesso alla norma in questione, regola la responsabilità amministrativa degli enti in Italia. Per maggiori informazioni si rinvia al FOCUS - La Certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione e trasparenza e la Politica Anticorruzione.

Inoltre a luglio, il laboratorio di Acquedotto del Fiora SpA, sito in via Giordania 69 – Grosseto ha ottenuto l'accreditamento dei principali metodi di prova applicati su matrici di acque destinate al consumo umano con certificato ACCREDIA n.2060 L secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** (per maggiori informazioni si rinvia al FOCUS relativo nel Capitolo 3).

2

LA SOSTENIBILITÀ

**VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO**

**80,21 Mln/€**

*DI CUI A STAKEHOLDER  
DEL TERRITORIO*

**69,4 Mln/€  
CIRCA L'87% DEL TOTALE**

**INVESTIMENTI REALIZZATI  
DALL'INIZIO DELLA CONCESSIONE**

**643 Mln/€**

**INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2023**

**48,4 Mln/€**

**INVESTIMENTI 2023  
PER ABITANTE SERVITO**

**CIRCA 128 €/ab.servito**

**INVESTIMENTI ALLINEATI  
ALLA TASSONOMIA UE**

**39,9 Mln/€  
(circa l'82,4% del totale)**

**VALORE DEI FINANZIAMENTI  
INCASSATI DA ADF NEL 2023 <sup>10</sup>**

**8,5 Mln/€**



## 2.1 Strategia e Sostenibilità

GRI  
2-22GRI  
2-23GRI  
2-24GRI  
413-1

AdF, 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 DELLE AZIONI DI AdF PER IL TERRITORIO 2023-2025**. 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 i **PILLARS** di seguito indicati:

- > Crescita industriale focalizzata sullo sviluppo infrastrutturale;
- > Digitalizzazione dei processi e del rapporto col cliente;
- > Crescita delle persone e consolidamento dell'*Agile Mindset*;
- > Territorio e sostenibilità, basato sulla trasformazione degli impianti depurativi in veri e propri siti di produzione ad elevata sostenibilità ambientale ed idonei 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 2023 per AdF è stato un anno determinante nel percorso di transizione ecologica già delineato nel precedente piano triennale, con l'acquisizione del nuovo Sistema Depurativo di Terrarossa a servizio dei comuni di Orbetello e Monte Argentario ed attraverso l'ottimizzazione degli impianti gestiti al fine di garantire l'elevata qualità dell'acqua restituita alla natura e potenziare 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.

# AZIONI DI ADF PER IL TERRITORIO 2023-2025

**142**  
MILIONI  
DI INVESTIMENTI

DEPURAZIONE 26 MILIONI

INNOVAZIONE 8 MILIONI

DIGITALIZZAZIONE 7 MILIONI

TUTELA DELLA RISORSA

ENERGY MANAGEMENT

DEPURAZIONE E FOGNATURA

INNOVAZIONE AL SERVIZIO DEL BUSINESS

AGILE ACADEMY

DIGITALIZZAZIONE DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE

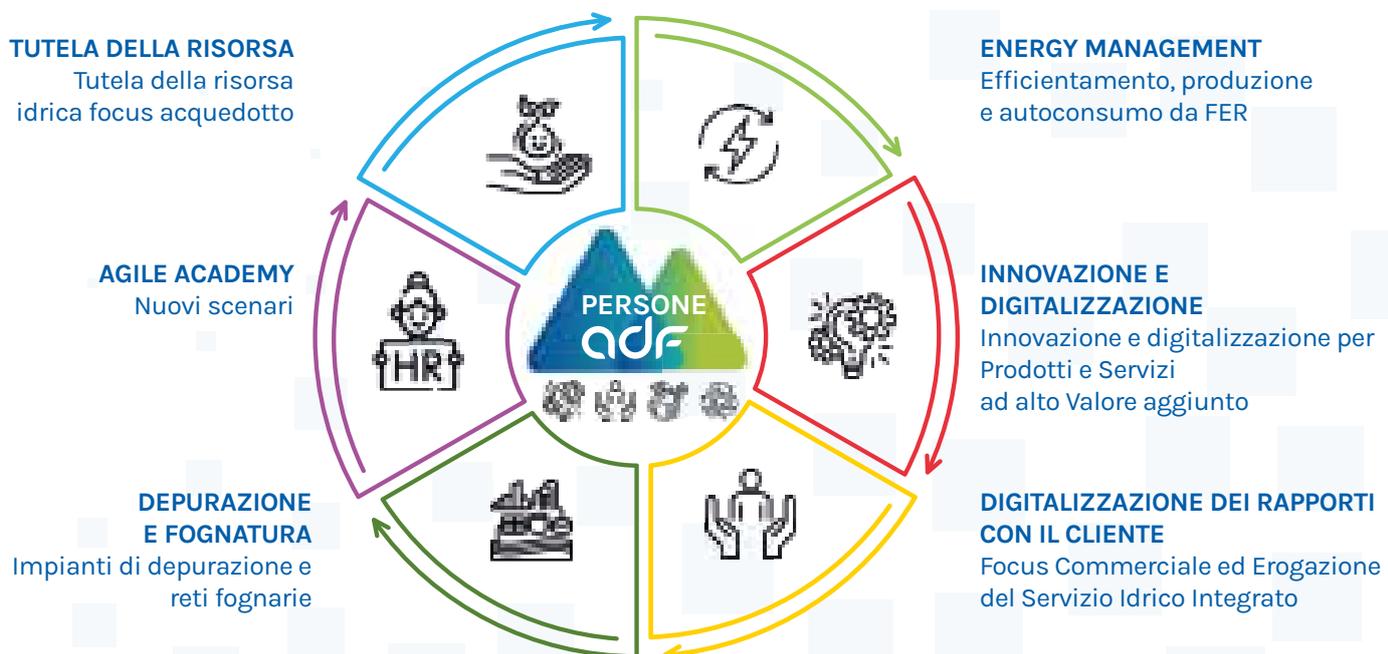
## Una strategia di Trasformazione

Progettare un futuro che concili economia ed ecologia, locale e globale, individuo e collettività: questo l'approccio che guida il nostro percorso. Ci proponiamo di guidare il necessario cambiamento culturale e infrastrutturale per il nostro territorio e la comunità, grazie a un modello di business diversificato e alla qualità dei nostri servizi nella catena del valore del servizio idrico integrato.

- Crediamo che essere una società industriale significhi muoversi verso la piena integrazione degli obiettivi ESG nelle strategie di business, favorendo lo sviluppo sostenibile del nostro territorio.
- Il nostro è quindi un Piano di trasformazione, con obiettivi ambiziosi di crescita e sostenibilità, volto alla creazione di sinergie industriali tra le diverse aree di attività del Gruppo grazie allo sviluppo delle nostre competenze e alla riconversione delle infrastrutture per dare vita a una completa transizione.



### STRATEGIA DI SVILUPPO INTEGRATA



# FOCUS

## ADF LEADER PER LA SOSTENIBILITÀ

AdF è tra le 240 aziende italiane premiate come più sostenibili. La lista Leader della sostenibilità 2023, pubblicata da Il Sole 24 Ore, è stata creata, in collaborazione con il quotidiano, da Statista, azienda leader delle ricerche di mercato e specializzata in ranking e analisi di dati aziendali. Prosegue l'impegno concreto di AdF per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito del Sole 24 ore:

<https://lab24.ilsole24ore.com/leader-sostenibilita/>



# FOCUS

## 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, ed i suoi 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – continuano a rappresentare per AdF, come Gestore di un servizio di vitale importanza come il SII, pilastri nello sviluppo delle strategie a medio e lungo termine del Gestore. Pur non avendo infatti 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 continuano ad essere 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. Si è ormai diffusa internamente all'azienda la consapevolezza di come ogni nostro agire, anche il più piccolo, possa impattare positivamente sull'ambiente che ci ospita, se ispirato ai principi di sostenibilità.

Si rammenta l'impegno nella ricerca e nella riduzione delle perdite, nella sostituzione delle reti vetuste, nella depurazione, i controlli sulla qualità delle acque, il progetto di installazione delle cassette dell'acqua in tutti i Comuni dell'Ambito, o il piano di sicurezza delle acque (PSA) 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. Si pensi all'incremento di "Bolletta web", grazie al quale è possibile una riduzione sostanziale della produzione di rifiuti in linea con il Goal n. 12 (Consumo e produzione responsabili). O ancora l'ottenimento della certificazione 37001, 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) c'è 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.

A fianco il ranking degli obiettivi di sviluppo sostenibile grazie agli interventi effettuati dall'inizio del progetto al 31/12/2023, pubblicato anche sul nostro sito.



## 2.2 Il piano di sostenibilità del gruppo Acea<sup>11</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 e, per rendere più incisivo l'impegno di AdF verso lo sviluppo sostenibile, ha contribuito con propri target inclusi nel livello operativo del Piano. 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 2022	SDGs
<b>MACRO-OBIETTIVO</b> <b>Promuovere la centralità del cliente</b>				
<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).	Potenzialità depurativa in AE/ potenzialità depurativa in AE del 2019= <b>6.571/314.422, pari a +2,1%</b> % utenze coperte dal servizio di depurazione/% utenze coperte dal servizio di depurazione 2019= 3.864/184.882, pari a +2,1%	Nel 2023 sono in corso 10 procedimenti autorizzativi per la realizzazione dei lavori; 2 impianti (nuovo depuratore di Arcidosso e il collegamento di Montalcino al depuratore di Torrenieri) sono in fase di messa in esercizio (comprendendo lavori e collaudi funzionali e tecnico-amministrativi), 1 in fase di progetto esecutivo e 1 in esecuzione.	
<b>MACRO-OBIETTIVO</b> <b>Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente</b>				
<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%.	N. comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico = <b>9/10</b> % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico/abitanti serviti 2019= <b>177.358/386.123 pari al 45,9%</b> Acqua erogata nei comuni in perimetro Piano (Mm3)/ fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm3) = <b>19,685 /19,451 (scostamento 1,2% )</b>	Nel corso del 2023 è stato applicato il Piano di approvvigionamento ad ulteriori 4 Comuni rispetto al 2022 (per un totale di 9); il Piano include 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>11</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", 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>(Consumo kWh/m<sup>3</sup> anno di rendicontazione /consumo kWh/m<sup>3</sup> ante operam impianto Saltatoi)-1= <b>1,15/1,92 kWh/m<sup>3</sup> per una riduzione pari al 40%</b> (Consumo kWh/m<sup>3</sup> anno di rendicontazione /consumo kWh/m<sup>3</sup> ante operam impianto Luco) - 1= <b>0</b></p>	<p>Nel 2023, per l'impianto "Saltatoi", è proseguito il monitoraggio dei risparmi energetici conseguenti al miglioramento dell'indicatore EnPI (kWh/m<sup>3</sup>) post intervento. Per il sollevamento "Luco", sono stati completati i lavori di installazione del nuovo sistema di pompaggio, avviato il settaggio degli strumenti di misura previsti per la rendicontazione dei risparmi.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">    </div>
	<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>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019= 24,1% arrivando a 20,8 Mm<sup>3</sup> di volumi persi (*) (*) dati stimati</p>	<p>Nel 2023 sono stati realizzati interventi su oltre 227 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati, installati 28.705 contatori delle utenze e ispezionati circa 2.036 km di rete. Sono state effettuate 508 verifiche puntuali per l'individuazione di anomalie in riferimento a perdite amministrative con un tasso di successo superiore al 70%.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">  </div>
<p><b>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</b></p>	<p>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>Realizzazione Impianto: Si/No= <b>No</b> kWhe energia elettrica prodotta e consumata in loco kWht energia termica prodotta e consumata in loco t di CO<sub>2</sub> evitate</p>	<p>Prosegue l'esecuzione dei lavori, come da cronoprogramma, per il cogeneratore da biogas; in fase di avvio la procedura per l'affidamento dei lavori per l'impianto fotovoltaico e idroelettrico.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">     </div>
	<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>Realizzazione impianto: Si/No= <b>Si</b> % riduzione= <b>1,4</b> Il dato risente della sospensione delle attività di centralizzazione e dell'acquisizione dell'impianto di Terrarossa a maggio 2023 dall'AIT.</p>	<p>La centralizzazione dei fanghi al depuratore di Grosseto San Giovanni è stata sospesa durante il primo semestre 2023. In maggio 2023 è stato inoltre acquisito alla gestione di AdF l'impianto di Terrarossa (Monte Argentario-Orbetello) di potenzialità pari a 60.000AE che ha prodotto 796 t di fango. La circostanza genera rallentamenti nel perseguimento del target.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">   </div>

<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 risparmiata) relative a 92.000 utenze.</p>	<p>N. utenze con bolletta web / N. utenze con bolletta web attiva 2019= <b>98.760/28.192, pari al 250% in più</b> N. utenti con bolletta web attiva= <b>98.760</b> t carta annue risparmiate= <b>11,3</b> <b>Target al 2024 raggiunto</b></p>	<p>Nel 2023 è stata svolta una campagna di comunicazione integrata e always on sui principali touchpoint (carta stampata, social, adv, giornali online e banner online interattivi). È inoltre proseguito il processo di digitalizzazione e di reingegnerizzazione dei processi commerciali finalizzato all'attivazione contestuale della bolletta web, oltre a campagne mirate su cluster specifici di clienti per promuovere il passaggio alla bolletta web.</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>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>N. Casine dell'Acqua installate= <b>31 (di cui 14 installate nel 2022, 10 nel 2023)</b> Litri di acqua erogati nell'anno= <b>2.671.541</b> (1.522.778 gassata, 1.148.763 naturale) t plastica risparmiate= <b>53</b> t di CO<sub>2</sub> non emesse= <b>155</b></p>	<p>Sono state installate nel 2023 10 Casine dell'Acqua per un totale complessivo di 31 casine nel territorio gestito.</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>PSA con modello WSP/WSZ totali= <b>78/265</b> Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/ totale popolazione servita da AdF (anno 2019)= <b>163.444 /386.123, pari al 42,3%</b></p>	<p>Continua l'implementazione dei WSP. Inoltre, è stata sviluppata un'applicazione gestionale dedicata alla gestione dei WSP con l'integrazione di cruscotto di analisi dati di monitoraggio qualitativo; in definizione il Piano di Miglioramento per la riduzione di rischi prioritari sottostante alla Pianificazione degli Investimenti.</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 smart meter entro il 2024 che consentono la telelettura a copertura dell'80% delle utenze di AdF (pari a 231.690 nel 2019).</p>	<p>Numeratore KPI 1 (Installati anno + utenze dotate di telelettura anno precedente) 166.227/188.000 - 88,4% Numeratore KPI 1 Utenze con contatori telelettura presenti - 161.964/231.690 - 70%</p>	<p>N. smart meter installati 31.996 di cui 28.705 per sostituzioni e 3.291 nuove pose</p>	 
--	---	---	---	---

Tale Piano rappresenta per AdF un cruscotto di controllo ed i suoi obiettivi vengono monitorati periodicamente.

## 2.3 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 conoscenza 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 dell'ambito, 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. Ma 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)	2022	2023
ricavi netti	121,60	133,85
Costi esterni	42,51	52,19
<b>valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>79,09</b>	<b>81,66</b>
proventi finanziari	0,38	0,54
gestioni da partecipazioni	0,35	0,28
contributi in c/esercizio	-2,28	-2,30
<b>valore aggiunto globale lordo</b>	<b>77,54</b>	<b>80,18</b>
<b>% sui ricavi netti</b>	<b>63,77%</b>	<b>59,90%</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	2022	2023
salari e stipendi	15,22	16,02
accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	1,10	0,99
oneri sociali	5,12	5,32
altri costi del personale	0,96	1,09
<b>totale costo del lavoro</b>	<b>22,40</b>	<b>23,42</b>
servizi al personale	0,05	0,08
(costi capitalizzati)	-6,79	-7,67
<b>totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti</b>	<b>15,66</b>	<b>15,83</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>20,19%</b>	<b>19,74%</b>
AZIONISTI	2022	2023
utile distribuito	4,00	5,40
<b>totale valore aggiunto distribuito agli azionisti</b>	<b>4,00</b>	<b>5,40</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>5,16%</b>	<b>6,74%</b>
FINANZIATORI	2022	2023
oneri finanziari	2,83	4,42
<b>totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori</b>	<b>2,83</b>	<b>4,42</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>3,65%</b>	<b>5,51%</b>
ISTITUZIONI	2022	2023
imposte e tasse	7,59	6,28
contributi in conto esercizio	-2,28	-2,30
<b>totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni</b>	<b>5,31</b>	<b>3,98</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>6,85%</b>	<b>4,96%</b>
IMPRESA	2022	2023
ammortamenti	32,92	35,76
accantonamenti	0,15	1,34
svalutazioni	0,56	0,76
utile non distribuito	15,94	12,54
<b>totale valore aggiunto distribuito all'impresa</b>	<b>49,57</b>	<b>50,40</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>63,92%</b>	<b>62,86%</b>
COLLETTIVITÀ	2022	2023
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,17	0,15
<b>totale valore aggiunto distribuito alla collettività</b>	<b>0,17</b>	<b>0,15</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,18%</b>
(IN MILIONI DI EURO)	2022	2023
<b>totale valore aggiunto distribuito</b>	<b>77,54</b>	<b>80,18</b>

**Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2023 è stato pari a 80,18 milioni di euro**, registrando un incremento rispetto all'anno precedente del 3,4% 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 15,83 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 19,74% 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 2023, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 5,4 milioni di euro che rappresenta il 6,74% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2023 pari a 4,42 milioni di euro e rappresenta il 5,51% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2023 pari a circa 3,98 milioni di euro rappresentando il 4,96% del valore aggiunto globale.

Circa il 62,86% del valore aggiunto prodotto nel 2023 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2023, 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.

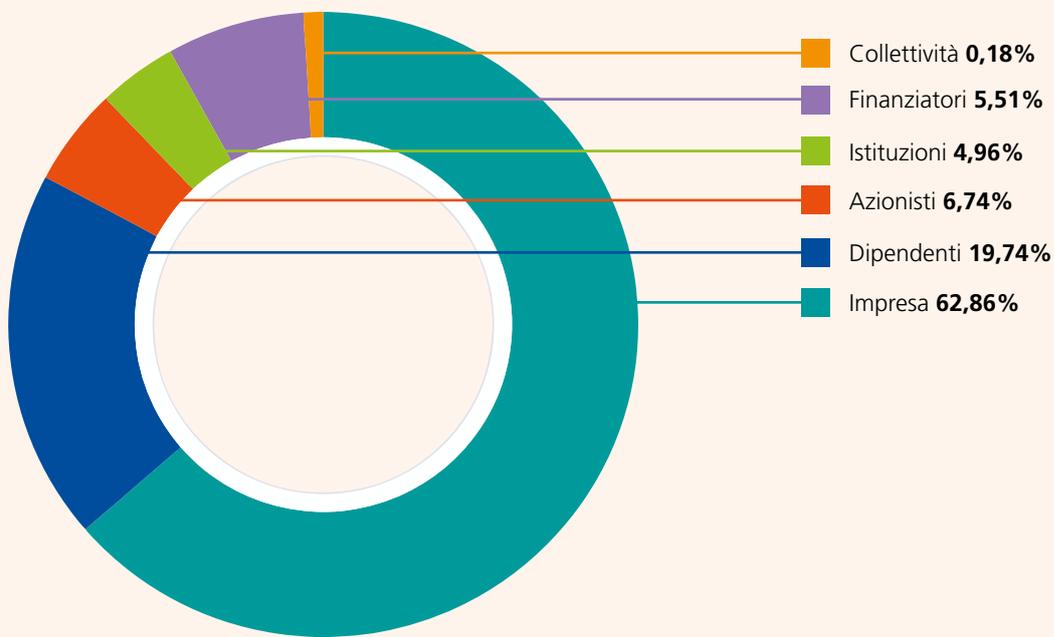
Infine, un valore pari a 0,15 milioni di euro del 2023 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni di eventi e il bonus per coloro che hanno compiuto scelte digitali.

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 due grafici che riportano rispettivamente, la distribuzione del valore aggiunto tra le varie categorie di stakeholder, e il trend crescente relativo all'attenzione che AdF pone nei confronti dei soggetti portatori di interessi.

**La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder anno 2023**



## FOCUS

### IL VALORE AGGIUNTO NEL TERRITORIO SERVITO

Nel 2023 il **valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 69,4 milioni di euro** che rappresenta 87% del valore aggiunto totale generato così composto:

- stipendi ai lavoratori (95% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (60%);
- liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Da considerare inoltre che, per quanto riguarda il valore economico delle forniture da fornitori del territorio, la ricchezza distribuita nel 2023 è stata complessivamente di circa 21,34 milioni di euro.

3

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

<b>KM DI RETE SOSTITUITA</b>	<b>28</b>
KM RETE IDRICA SOSTITUITA	3
KM RETE FOGNARIA SOSTITUITA	3
<b>KM RETE SOTTOPOSTA A RICERCA PERDITE CON TECNICHE ACUSTICHE</b>	<b>2.036</b>
<b>RIDUZIONE DELLE PERDITE TOTALI RISPETTO AL 2022</b>	<b>-1,2 Mln/mc PARI A -5,5%</b>
<b>LA QUALITÀ DELL'ACQUA ACQUE POTABILI</b>	
NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	<b>3.841</b>
DI CUI SU ACQUA IN DISTRIBUZIONE	<b>2.596</b>
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	<b>73.624</b>
MEDIA PARAMETRI ANALIZZATI/GIORNO	<b>202</b>
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	<b>99,49%</b>
<b>ACQUE REFLUE</b>	
NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	<b>8.570</b>
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	<b>43.062</b>
MEDIA PARAMETRI ANALIZZATI/GIORNO	<b>117</b>
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	<b>98,18%</b>
<b>CONSUMI ENERGETICI GLOBALI 2023 (RISPETTO AL 2022)</b>	<b>-1,9%</b>
RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI ANCHE GRAZIE A INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO E PRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI	<b>circa 2.800 MWh ENERGIA ELETTRICA equivalenti a</b>
CO <sub>2</sub> EQUIVALENTE RISPARMIATA	<b>CIRCA 870,07 TONNELLATE</b>



## PREMESSA

## Il Servizio Idrico Integrato

GRI  
2-6

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 **392.990 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat) - 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 51.80 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Toscana che è di circa 163 ab/kmq<sup>12</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 76,0%**.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da AdF al 31/12/2023.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2023	
ACQUEDOTTO	
Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	339
Impianti di potabilizzazione	44 <sup>13</sup>
Impianti di sollevamento	350
Pozzi	236
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	871
Sorgenti	300
FOGNATURA E DEPURAZIONE	
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	312 <sup>14</sup>
Sollevamenti fognari	362

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, fisici, chimici, microbiologici indicati nel Dlgs 2-2-2001 n° 31 e s.m.i., "Qualità delle acque destinate al consumo umano". I processi

<sup>12</sup> Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana ai sensi dell'art.24 L.R. N. 69/2011.

<sup>13</sup> 43 impianti totali di potabilizzazione in gestione ad AdF di cui 39 utilizzabili e 32 in funzione nell'anno 2022. 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>14</sup> Il dato include 302 impianti attivi e altri non utilizzati e in corso di dismissione.

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 **869 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 da reti fognarie per la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, dagli impianti di sollevamento e dagli scaricatori di piena oltre che da 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 alloggiano 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 2023 AdF ha gestito complessivamente **302 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

La gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica 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 97% da risorse sotterranee** appartenenti a circa trenta 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 150 km.

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<sup>15</sup>

GRI  
2-4

GRI  
2-6

GRI  
303-3

Il bilancio idrico per l'anno 2023 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 gli anni 2020-2023:

	UM	2020	2021	2022	2023 <sup>16</sup>
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>60,0</b>	<b>60,7</b>	<b>58,9</b>	<b>57,3</b>
<i>superficiale<sup>17</sup></i>	Mm <sup>3</sup>	1,0	1,1	1,0	1,0
<i>da pozzi</i>	Mm <sup>3</sup>	17,9	17,4	18,2	17,2
<i>da sorgenti</i>	Mm <sup>3</sup>	40,5	41,6	38,9	38,5
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm <sup>3</sup>	0,6	0,6	0,7	0,6
<b>totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>34,5</b>	<b>37,0</b>	<b>37,0</b>	<b>36,6</b>
<b>totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>28,1</b>	<b>28,7</b>	<b>28,6</b>	<b>28,3</b>
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm <sup>3</sup>	28,1	28,7	28,6	28,3
<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>2,7</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	-	-	1,9	3,1
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	2,7	4,2	2,4	1,3
<b>totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>	<b>1,3</b>
<b>perdite di potabilizzazione misurate (d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>2,1</b>	<b>2,4</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>
<b>perdite idriche<sup>18</sup></b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>25,5</b>	<b>23,7</b>	<b>21,9</b>	<b>20,8</b>
<b>M1a - perdite idriche lineari</b>	<b>mc/km/gg</b>	<b>7,24</b>	<b>6,68</b>	<b>6,18</b>	<b>5,8</b>
<b>M1b - perdite idriche percentuali</b>	<b>%</b>	<b>42,5%</b>	<b>39%</b>	<b>37,2%</b>	<b>36,2%</b>

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

$$M1b^b = \frac{WL_{TOT}^b}{\sum W_{IN}^b} [%]$$

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>15</sup> Alcuni dati relativi al 2022 del paragrafo sono stati rettificati a seguito di consolidamento rispetto al bilancio di sostenibilità precedente.

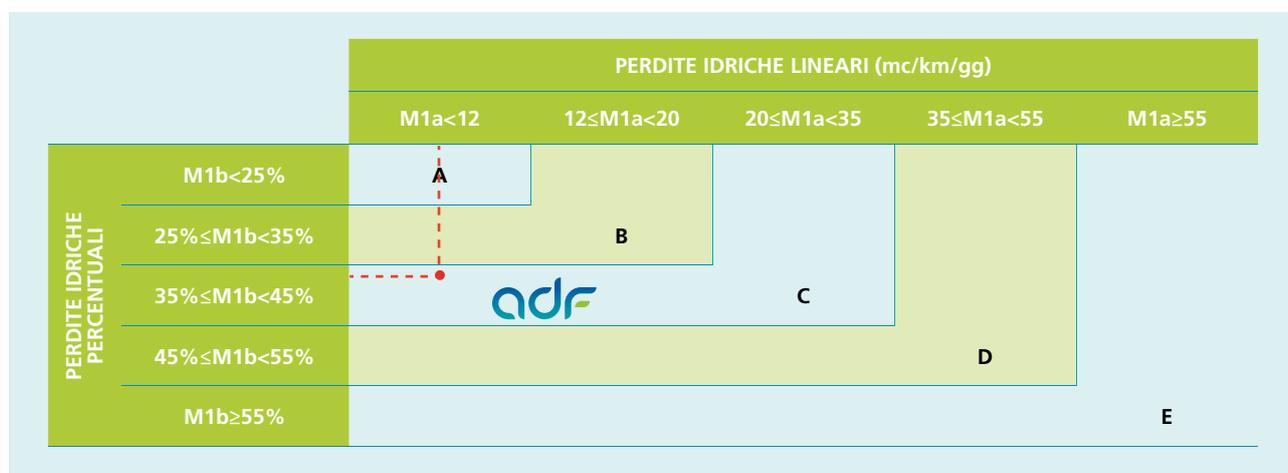
<sup>16</sup> Dati stimati al 25/01/2024.

<sup>17</sup> Nella voce "acqua superficiale" rientrano anche i prelievi effettuati dagli impianti di presa a mare (0,77 Mm<sup>3</sup>) identificati dallo standard GRI 303-3 come "altre tipologie di acqua".

<sup>18</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 36,2%.



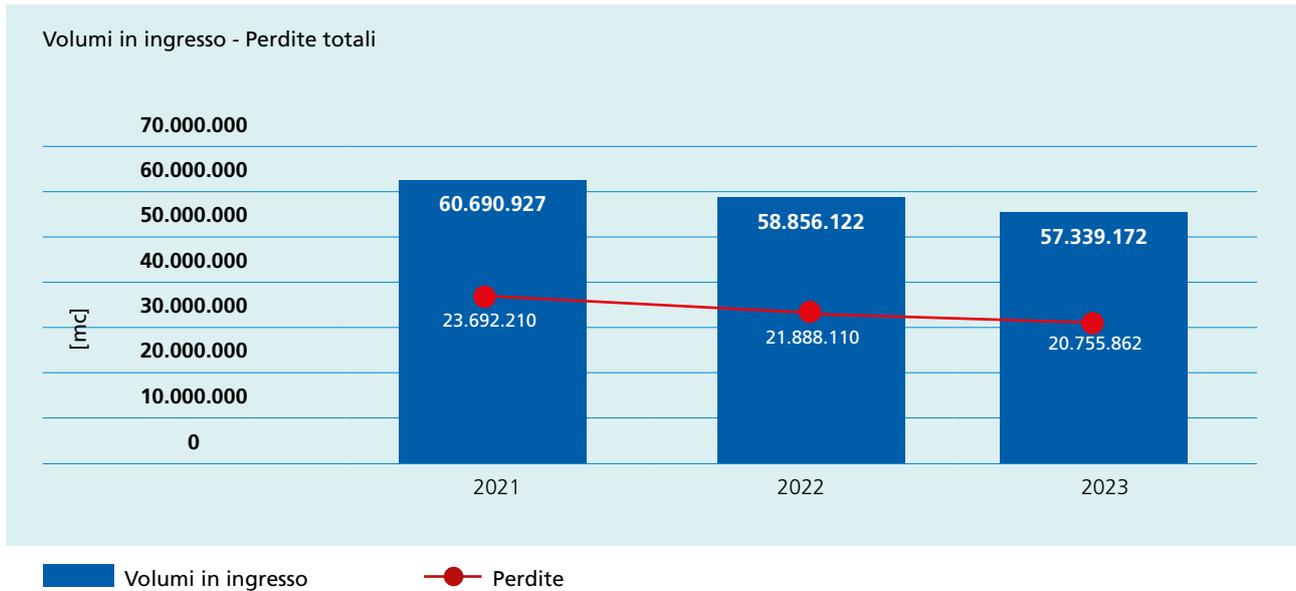
È da tenere conto che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da AdF, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì si deve 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 5,80.**

L'andamento di tali indicatori, rispetto all'ultimo quadriennio, evidenzia un **trend in diminuzione delle perdite molto marcato**, 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 2020	Dati 2021	Dati 2022	Dati 2023
Win - Volume in ingresso	60.047.536	60.690.927	58.856.122	57.339.172
Wout - Volume in uscita	34.532.863	36.998.717	36.968.012	36.583.310
Wltot - Perdite Totali	25.514.672	23.692.210	21.888.110	20.755.862
LP - Lunghezza reti idriche	8.272	8.328	8.36	8.4
M1A	8,43	6,68	6,18	5,80
M1B	42,5%	39,0%	37,2%	36,2%



Le azioni attuate nel corso nel 2023 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 macro-indicatore in classe C ma con meno del 36.2% di perdite.**

Principale risalto è da ricercare nel valore Wltot che ha visto in quattro anni una importante riduzione di circa 5 Mmc. Questo evidenzia come gli investimenti nel settore della ricerca perdite stiano tracciando la strada per le sfide dei prossimi anni.

Di seguito la distinzione per tipologia di acqua prelevata in “potabile” e “non potabile”:

PRELIEVO IDRICO	TUTTE LE AREE (Mln/mc)	AREE SOGGETTE A STRESS IDRICO (Mln/mc)
<b>PRELIEVO IDRICO PER FONTE</b>		
<b>Acqua di superficie (totale)</b>	<b>0,3</b>	<b>0,30</b>
acqua potabile	-	-
acqua non potabile	0,3	0,3
<b>Falda freatica (totale)</b>	<b>55,7</b>	<b>55,7</b>
acqua potabile	47,4	47,4
acqua non potabile	8,3	8,3
<b>Acqua marina (totale)</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>
acqua potabile	-	-
acqua non potabile	0,8	0,8
<b>Acqua da terze parti (totale)</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>
acqua potabile	0,2	0,2
acqua non potabile	0,4	0,4
<b>Totale prelievo di acqua da terze parti per fonte di prelievo</b>		<b>0,6</b>
acqua di superficie		0,4
falda freatica		0,2
acqua marina		-
<b>PRELIEVO IDRICO TOTALE</b>		
<b>Acqua di superficie (totale) + Falda freatica (totale) + Acqua marina (totale) + Acqua da terze parti (totale)</b>	<b>57,3</b>	<b>57,3</b>

Si specifica che, in relazione a quanto indicato da ARERA per la redazione del bilancio idrico, si considera come non potabile l’acqua che necessita di ulteriori trattamenti oltre la disinfezione.

Nella parte finale dell'anno 2023 ARERA ha deliberato un Aggiornamento della disciplina sulla regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato andando ad inserire un nuovo standard generale finalizzato alla mitigazione delle criticità legate al *Climate Change*.

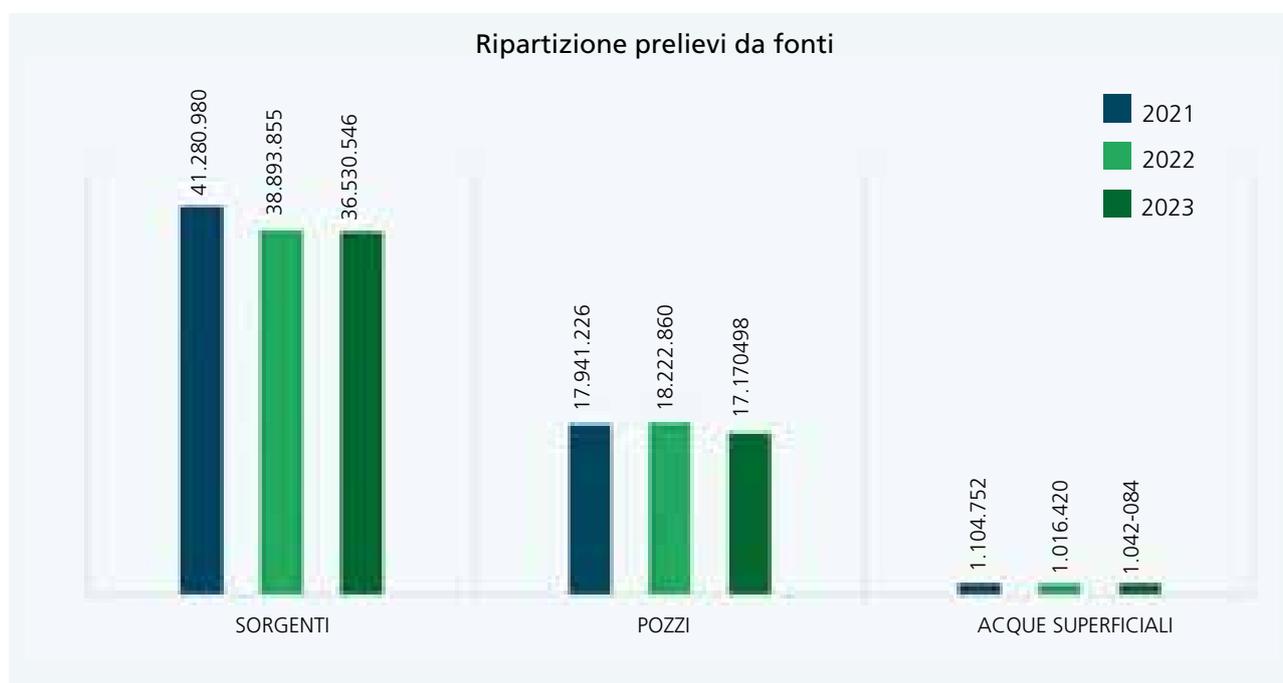
Nello specifico il nuovo macroindicatore inserito è M0 – Resilienza Idrica avrà lo scopo di monitorare l'efficacia del sistema di approvvigionamenti per il soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito.

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

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 è stato attivato un progetto 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 macro-indicatore 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

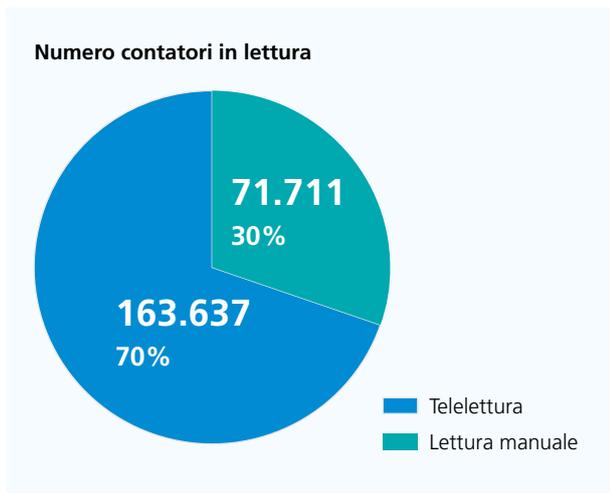


Nell'ambito dei **programmi di miglioramento del servizio idrico integrato** (SII) e in considerazione delle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA - relativamente alla qualità tecnica del SII (Deliberazione 917/2017/R/IDR), AdF ha attuato un piano di sostituzione 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 gestito 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 periodo in oggetto anno 2023 ha portato all'installazione di circa 31.000 contatori in telelettura di prossimità consentendo di raggiungere una **copertura di oltre il 70% degli apparecchi teleleggibili sull'intero parco di contatori**. Durante l'anno in oggetto sono state possibili anche la messa in campo di sperimentazioni di nuove tecnologie come i nuovi contatori di tecnologia di trasmissione NBLoT che permettono di ricevere i dati di lettura remoti senza la raccolta di prossimità. Ad oggi si tratta di una innovativa sperimentazione della nuova tecnologia ma nei prossimi anni sarà affiancata alla telelettura in adozione per efficientare e migliorare sempre più la lettura remota dei contatori idrici.



La pianificazione delle zone di installazione 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 terminata la sostituzione dei contatori nei comuni di Castelnuovo Berardenga e Roccastrada ed è in stato avanzato nei comuni di Sovicille, Magliano in Toscana, Monte argentario e Orbetello

Per il progetto di sostituzione massiva sono stati utilizzati misuratori omologati secondo la Direttiva Europea MID con la tecnologia di misura statica, con alta classe di precisione metrologica (R400). 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), da segnalare la sperimentazione di un piccolo numero di contatori (circa 300) con tecnologia di trasmissione NB-IoT, tali contatori inviano i dati raccolti con cadenza di 48h al sistema dati centrale in maniera automatica.

### 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.

Il controllo ed il monitoraggio dei dati derivanti dalla telelettura vengono costantemente analizzati attraverso una piattaforma di analisi sviluppata internamente, NexTex, un **data hub** che permette di analizzare le informazioni delle misure dal campo e degli allarmi degli strumenti in tempo reale rispetto ai giri di raccolta *drive-by*, consentendo una efficace gestione degli asset strumenti ed un dettagliato controllo del consumo idrico. È stato inoltre sperimentato l'utilizzo di concentratori per la raccolta dei dati trasmessi dagli stessi contatori. Tali apparati verranno progressivamente installati sia sulle auto, per acquisire dati dai contatori in maniera trasparente durante le normali attività lavorative, sia come punti di raccolta fissi, che consentiranno di iniziare gradualmente l'evoluzione dal sistema di raccolta *drive-by* a quello a rete fissa, che trova la sua naturale evoluzione con l'installazione dei contatori a tecnologia NB-IoT.

### 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.

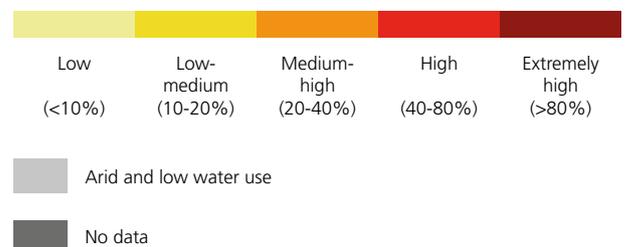
In base a tale definizione, **tutti i prelievi idrici di AdF sono classificati come ricadenti in aree a stress idrico.**

A partire dal 2022, l'intero territorio toscano è stato caratterizzato da una significativa riduzione delle precipitazioni che ha portato alla dichiarazione di emergenza idrica, estesa a tutto il 2023. L'anno appena trascorso è stato indubbiamente caratterizzato da condizioni meteo-climatiche più favorevoli, soprattutto tenendo conto delle piogge del periodo tardo-primaverile, ma comunque contraddistinte da alte temperature medie e basse precipitazioni nevose.

Seppur la disponibilità idrica delle captazioni, durante l'anno, è migliorata, non si sono ripristinate le condizioni precedenti all'emergenza del 2022, in particolare per le grandi sorgenti.



Water Stress



### 3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate

GRI  
303-3

GRI  
303-4

GRI  
303-5

GRI  
2-4

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.

CONSUMI IDRICI CIVILI/INDUSTRIALI (NON DI PROCESSO)				
ACQUA – PRELIEVI				
	UM	2021	2022 <sup>19</sup>	2023
<b>Acqua per usi industriali totali<sup>20</sup></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>44.964</b>	<b>41.453</b>	<b>66.117</b>
<b>TOTALE ACQUA PRELEVATA* (per autoconsumo)</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>44.964</b>	<b>41.453</b>	<b>66.117</b>
<b>di cui acqua recuperata e riciclata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	-	-	-
ACQUA – SCARICO				
	UM	2021	2022	2023
<b>Acqua totale scaricata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>44.964</b>	<b>41.453</b>	<b>66.117</b>
Per destinazione:				
In corpo idrico superficiale	m <sup>3</sup>	-	-	-
In fosso	m <sup>3</sup>	-	-	-
In fogna	m <sup>3</sup>	44.964	41.453	66.117
In altre destinazioni	m <sup>3</sup>	-	-	-

\* Tutta la risorsa prelevata dalla rete per autoconsumo è acqua potabile.

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

<sup>19</sup> Il dato 2022 rispetto a quanto rendicontato nel precedente Bilancio è stato aggiornato con l'estrazione lanciata a gennaio 2024.

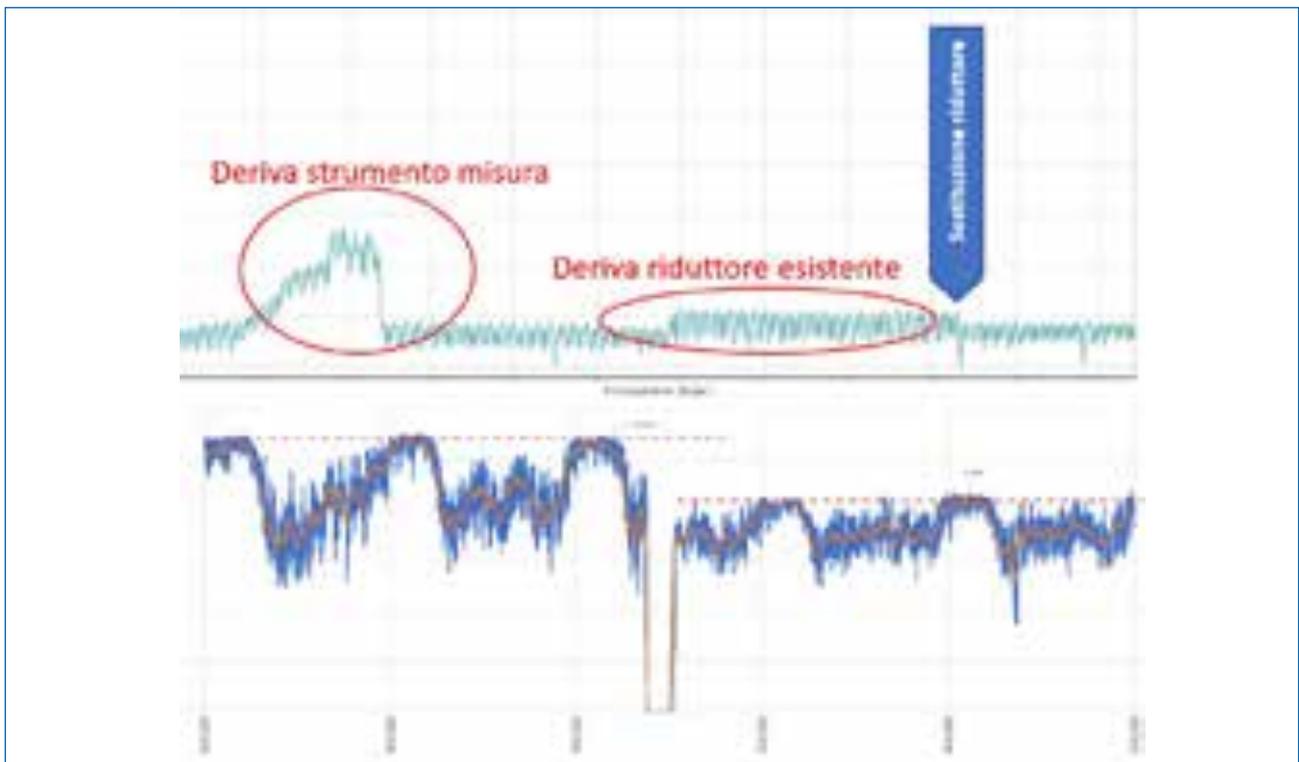
<sup>20</sup> I consumi industriali sono tutti di processo.

### 3.1.7 Attività di efficientamento dei sistemi idrici



#### DISTRETTUALIZZAZIONE

Per tutto l'anno AdF ha proseguito nella campagna di realizzazione dei distretti idrici, implementando la rete monitorata, sia come nuove distrettualizzazione sia come sotto distrettualizzazioni per avere una miglior livello di dettaglio del proprio asset. Il 2023 è stato caratterizzato da un appalto dedicato esclusivamente a distrettualizzazione, ricerca perdite e modellazione idraulica, così facendo si è potuto implementare il monitoraggio real-time dell'asset idrico, intercettando in tempi più celeri eventuali dispersioni idriche; altresì concentrandosi sui carichi idraulici è stato possibile efficientare il funzionamento ottimale delle reti. Analisi di pressione in concomitanza con modellazioni idrauliche hanno permesso di individuare alcuni malfunzionamenti su riduttori di pressione, così da poter intervenire con la loro sostituzioni in maniera preventiva prima del danno in rete.



La distrettualizzazione idrica è servita a conoscere il funzionamento della rete, a quantificare le perdite idriche in ogni distretto tramite il MNF.

I dati implementati nei nuovi distretti vengono inviati tramite SCADA al gestionale WMS, rispetto all'anno precedente sono stati realizzati interventi su oltre 250 km di rete non precedentemente sottoposta a monitoraggio; gli interventi hanno permesso di realizzare circa 60 nuovi distretti.

Il Programma degli Interventi di distrettualizzazione del gestore prevede l'estensione sulla quasi totalità dei km di rete di distribuzione. L'esperienza ha mostrato che, fatto salvo situazioni critiche, la presenza di distretti con estensione inferiore a 1,5 km non giustifica né i costi di realizzazione né quelli di manutenzione soprattutto delle sezioni più tecnologiche (telecontrollo). In tali casi, il presidio operativo territoriale ben garantisce la gestione del distretto. Altresì analizzando i dati del bilancio idrico AdF si è soffermata sulle reti aventi volumi importanti di immesso in rete, creando a volte delle sotto-distrettualizzazione per meglio definire le zone in ricerca perdite.

Il Programma del gestore per il 2024 prevede la distrettualizzazione di 1.600 km non ancora distrettualizzati, questo target è legato al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (M2C4 4.2).

## MONITORAGGIO

Il 2023 è stato caratterizzato dallo sviluppo del sistema WMS (Waidy Management System), piattaforma realizzata internamente al gruppo ACEA, che con il costante rilascio di nuove evolutive, ha visto l'implementazione di importanti funzionalità relative al monitoraggio dei distretti idrici.

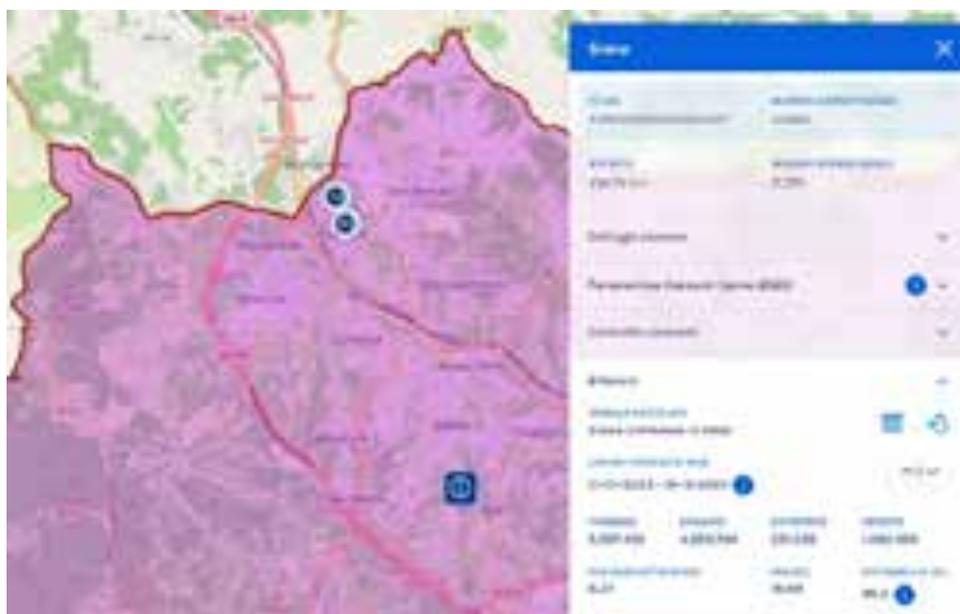
In particolare, è stata incrementata la schermata di analisi che permette lo studio delle perdite idriche nei rispettivi distretti, suddivise per componenti fisica ed apparente, tramite la quale si riesce ad individuare i distretti più critici e da attenzionare.

Per ogni distretto viene inoltre resa disponibile un'analisi grafica che permette il confronto nel tempo dei rispettivi kpi di riferimento e dei punti di pressione, punti sentinella per la caratterizzazione del livello di servizio del distretto e l'individuazione con maggior velocità ed efficienza delle perdite idriche.

Tale piattaforma risulta fondamentale per il controllo continuo dello stato delle reti e la programmazione delle attività di ricerca perdite, contribuendo significativamente ad una riduzione importante delle tempistiche di individuazione delle rotture. Al termine dell'anno 2023 si è raggiunto un numero di oltre 650 distretti, per i quali sono stati implementati allarmi puntuali relativamente alle portate minime notturne e KPI specifici di efficienza.



Oltre al monitoraggio dei distretti sono stati implementati sul sistema WMS i bilanci dei 55 territori comunali che permettono di verificare lo stato delle reti di distribuzione ed adduzione ad un livello superiore ed indirizzare le attività di Ricerca Perdite su scala maggiore.



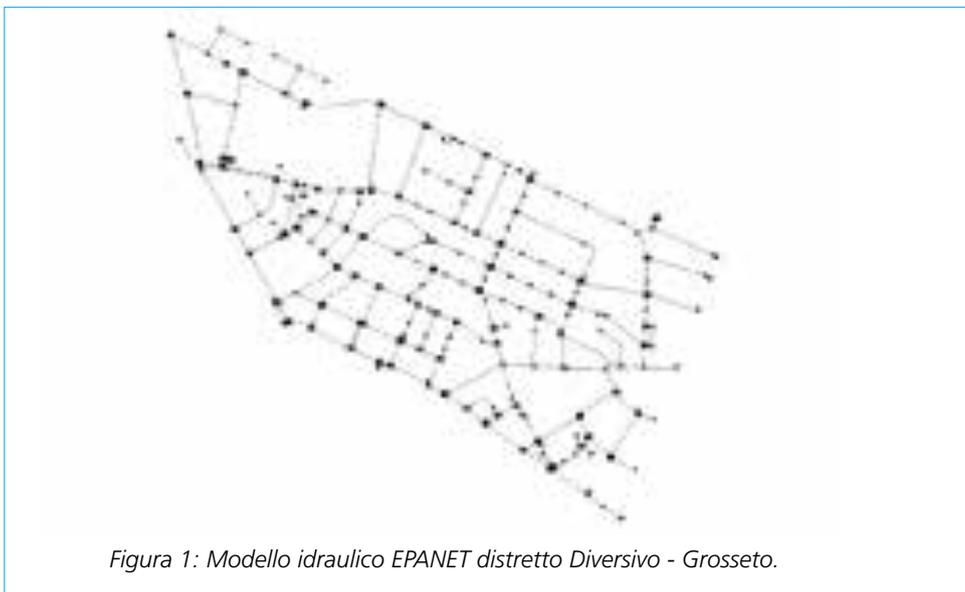
## MODELLAZIONE

Il modello idraulico è l'elemento chiave per la progettazione ottimale di un distretto idrico (DMA), pertanto sia in autonomia, tramite analisi numeriche condotti dai tecnici di AdF, sia tramite appalto specifico il Gestore ha modellato ex novo e/o aggiornamenti di modelli idraulici per un totale di circa 100 km di rete. In un contesto aziendale sempre più improntato alla *digital transformation* e alla crescente sensibilizzazione verso l'importanza del dato, AdF ha deciso di avviare un processo di ampliamento dei propri apparati di monitoraggio permanenti e temporanei.

Grazie all'implementazione dei distretti permanenti e/o temporanei è stato possibile calibrare i modelli idraulici prelevando i dati direttamente da SCADA aziendale, senza la necessità di effettuare monitoraggi a tappeto. Questo tipo di approccio, ovvero analizzando la rete in modo capillare, ha permesso di individuare in maniera puntuale ed ingegneristica eventuali criticità idrauliche, riducendo notevolmente la calibrazione di variabili a volte aleatorie come il coefficiente di scabrezza o la conoscenza storica di eventuali restrizioni, cambi di materiale o cambi di sezione lungo lo sviluppo della condotta.

La modellazione matematica permette di cogliere le possibili sinergie tra gli interventi ed ottimizzare opere e criteri gestionali in una modalità sistemica. Le attività di modellazione, infatti, potendo basarsi su un numero di dati sempre più crescente e sul riscontro degli interventi progressivamente realizzati, sono state in grado di efficientare i distretti presi in esame.

Nel 2023 è stata implementata la possibilità di visualizzare sulla piattaforma gestionale dei distretti idrici WMS anche i risultati delle modellazioni idrauliche. A titolo esemplificativo riportiamo alcuni esempi.



La cultura del dato, sempre più intrinseca in AdF abbinata all'importanza di acquisire i dati provenienti dell'asset idrico, ha reso fattibile l'analisi di distretti già attivi, permettendo ai tecnici di AdF di efficientare ancor più l'ottimale funzionamento delle proprie infrastrutture. Il territorio gestito da AdF ha una forte componente stagionale pertanto, questo tipo di analisi si è resa indispensabile per prevenire eventuali criticità legate alla fluttuazione turistica nei mesi di maggior apporto idrico sulla costa.

## RICERCA PERDITE

Nel 2023 AdF ha proseguito l'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.

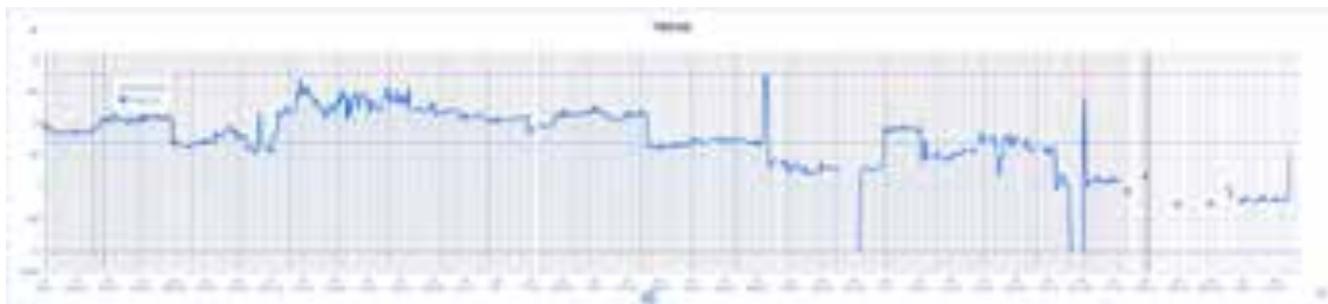
La programmazione ha visto un lavoro costante di monitoraggio, intrapreso dalle unità di Tutela della Risorsa Idrica e Erogazione del Servizio Idrico, attraverso verifiche periodiche dei risultati ottenuti e delle nuove criticità rilevate.

L'approccio multidisciplinare alle perdite idriche, intrapreso da AdF, è stato estremamente innovativo. La vision dell'azienda è stata infatti proiettata verso il futuro e verso le tecnologie all'avanguardia, con investimenti importanti che hanno incluso, tra gli altri, la modellazione matematica, la progettazione dei distretti, la realizzazione degli stessi, il pressure management e la ricerca perdite puntuale con sistemi acustici.

In accordo con quanto scritto sulla modellazione idraulica anche per la ricerca perdite il 2023 è stato caratterizzato da un appalto dedicato, che si è prevalentemente concentrato sul comune di Grosseto individuando circa 20 perdite con un recupero stimato di circa 20.700 metri cubi.

**Complessivamente nel corso del 2023 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 2.036 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. In particolare, i maggiori benefici sono risultati evidenti nei comuni di Grosseto, Monte Argentario, Manciano, Santa Fiora e Colle val d'Elsa. Tali efficientamenti hanno permesso di limitare i disservizi alle utenze e l'impiego di autobotti per il trasporto di acqua.



*Esempio miglioramento di un distretto (Santa Fiora – Via Matteotti fino Marrone) del comune di Santa Fiora*

Oltre alle ordinarie giornate di ricerca perdita svolte in maniera tradizionale con geofono e aste d'ascolto, rese più efficaci dalla maggiore distrettualizzazione del territorio, è stato intrapreso un percorso di monitoraggio continuo tramite l'istallazione di punti di ascolto "noise-logger" nei distretti più critici.

L'esito di questa attività, che tutt'oggi è in corso, ha dimostrato la bontà e l'efficacia di questo approccio nell'individuazione delle perdite, soprattutto nel riconoscimento delle stesse nell'arco delle 24 ore.



Per il 2024 il gestore intende implementare il proprio parco strumenti con circa 300 logger aggiuntivi, nell'ambito del PNRR (M2C4 4.2).

**I risultati ottenuti nel corso del 2023 sulle attività di Ricerca Perdite:**

-  **1.031** perdite occulte individuate
-  **609,2 l/s** la portata totale stimata come somma di ogni singola perdita individuata
-  **591** giornate totali di ricerca perdite effettuate con personale interno
-  **2.036 Km** di rete idrica ispezionata

Le attività di ricerca perdite e quelle di efficientamento delle reti sono state fondamentali anche per la gestione dell'emergenza idrica. La forte contrazione delle risorse idriche ha reso necessario un impegno costante per l'intero corso dell'anno al fine di individuare precocemente le rotture, limitare le dispersioni, minimizzare i disservizi all'utenza.

A fronte di un aumento complessivo delle rotture nel periodo estivo, in concomitanza dei periodi prolungati di alte temperature, si è assistito ad una limitazione generale dei prelievi, frutto delle politiche di ricerca perdite, ma anche del trasporto di acqua tramite autobotte e si è osservato anche un contenimento delle segnalazioni di mancanza d'acqua, significativamente inferiori rispetto ad altri anni di emergenza idrica conclamata.

Un'ulteriore importante attività per la riduzione delle perdite idriche fa riferimento alla ricerca di problematiche inerenti la misura dei contatori di utenza e la ricerca di frodi ed abusi. Su tale campo AdF ha attivato nel 2023 un gruppo di lavoro trasversale che attraverso l'utilizzo di sistemi innova-

tivi, modelli matematici e gli allarmi derivanti dai contatori in telelettura ha individuato una serie di utenze con anomalie nei consumi.

Sono state quindi attivate circa 500 verifiche puntuali che hanno permesso di riscontrare anomalie sui contatori in 290 casi e più di 70 abusi su alcuni territori comunali delle Province di Siena e Grosseto.

Quanto sopra detto ha permesso di recuperare circa 23.000 mc di fatturato per il 2023 ed una stima sul 2024 di circa 80.000 mc.

**3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione**



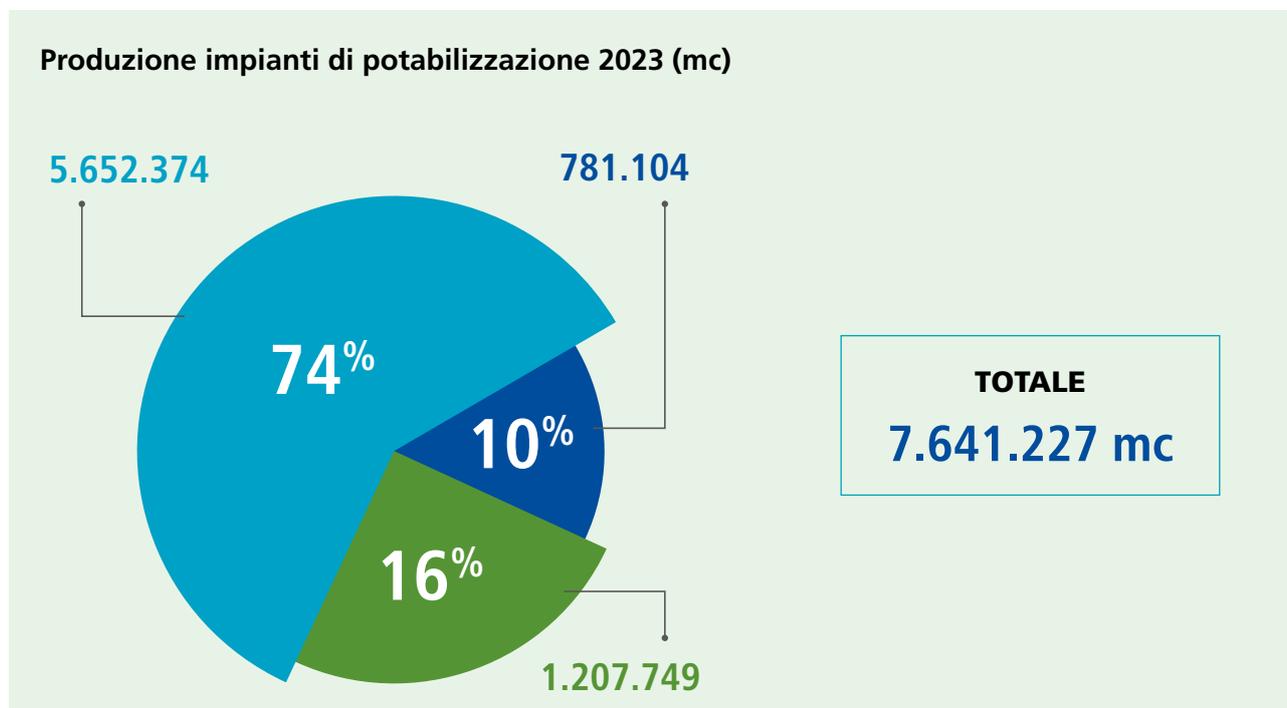
Gli impianti di potabilizzazione sono contraddistinti da una propria specificità in funzione delle diverse caratteristiche e criticità delle acque da trattare. Le filiere di trattamento possono variare pertanto tra semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali 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 degli impianti di potabilizzazione gestiti da AdF attivi nel 2023 e il volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto nel 2023.

	TIPOLOGIA POTABILIZZATORE	NUMERO POTABILIZZATORI ATTIVI 2023	VOLUME IMMESSO IN RETE 2023 (*)	INCIDENZA SU TOTALE POTABILIZZATO (*)
			(MC)	(%)
<b>COMPLESSITÀ CRESCENTE</b>	FILTRAZIONE	3	3.399.962	44,5%
	FILTRAZIONE GAC	4	1.355.455	17,7%
	FILTRAZIONE GFH	5	874.638	11,4%
	SCAMBIO IONICO	1	22.318	0,3%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	8	781.104	10,2%
	OSMOSI INVERSA POZZO/SORGENTE	8	957.519	12,5%
	OSMOSI INVERSA MARE	3	250.230	3,3%
	<b>TOTALE IMPIANTI</b>	<b>32</b>	<b>7.641.227</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

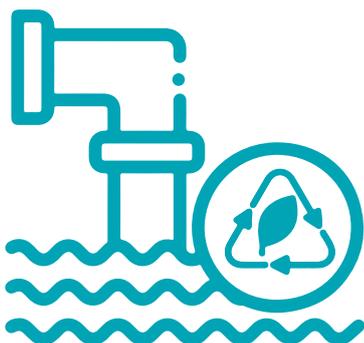
Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: filtrazione, ossidazione-filtrazione e osmosi inversa. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione e di utilizzo di prodotti di consumo 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 2023 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di circa **7,6 milioni di metri cubi di acqua potabile**, corrispondente al **13,2% del volume totale di acqua potabile immessa nella rete di distribuzione**. Il **74%** della produzione è stata ottenuta da impianti di filtrazione, generalmente meno complessi e meno energivori.

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



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 18/2023) 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 18/23.

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 2023 ha eseguito **su acque potabili 3.841 prelievi** per un totale di **73.624 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa 202 parametri al giorno.

Anche **i controlli effettuati nel 2023 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 **2.596 prelievi** per un totale di **39.463 parametri**.

#### N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI

	2019	2020	2021	2022	2023
N° prelievi	2.946	2.760	3.329	3.248	<b>2.596</b>
N° parametri	78.697	75.674	79.743	76.285	<b>39.463</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 99,49% in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati 201 (sul totale di 39.463 parametri analizzati), quindi solo lo 0,51%, 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 DECRETO 31/01 FINO AL 22 FEBBRAIO 2023 E DAL 23/02/23 CONFORMITÀ AL DLGS 18/23

2019	99,37%
2020	99,53%
2021	99,61%
2022	99,66%
<b>2023</b>	<b>99,49%</b>

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore - come già accennato sopra - AdF ha affidato all'esterno nel corso del 2023 lo svolgimento delle analisi di acque

destinate al consumo umano e parte delle analisi reflue, commissionandole ad un Gestore del SII (Acque SpA) appartenente al Gruppo Acea. 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 464.786,80 euro (il dato non è stato consolidato pertanto potrebbe essere soggetto a modifiche).

**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
2019	11.387	172.710	896.020	5,19	12,65	78,69
2020	11.313	189.756	922.013	4,86	12,65	81,50
2021	12.129	191.341	932.701,77	4,87	12,65	76,90
2022	12.248	162.219	740.787,33	4,6	12,65	60,48
<b>2023</b>	<b>12.493</b>	<b>117.577</b>	<b>464.786,80</b>	<b>4,0</b>	<b>13,55</b>	<b>37,20</b>

Nel 2023, si è avuto un risparmio sul totale della spesa per le analisi verso l'esterno dovuto ai seguenti motivi:

- Ottimizzazione del piano di campionamento delle acque destinate al consumo umano e acque reflue;
- Si sono privilegiati controlli più frequenti riguardanti un minor numero di parametri;
- internalizzazione dei campioni con l'avvio dell'attività analitica del laboratorio interno che ha comportato una riduzione di spesa verso l'esterno di circa 212.313,63€.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2023, 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.)	Totale campioni 2022 (n.)	Totale campioni 2023 (n.)	% 2023/2022
<b>Captazione</b>	635	698	721	<b>526</b>	<b>398</b>	<b>-24,33%</b>
<b>Acquedotto e adduttrici</b>	418	437	535	<b>521</b>	<b>408</b>	<b>-21,69%</b>
<b>Serbatoi/centri idrici</b>	376	344	494	<b>452</b>	<b>366</b>	<b>-19,03%</b>
<b>Reti di distribuzione</b>	2.626	2.469	2.943	<b>2.973</b>	<b>2.623</b>	<b>-11,77%</b>
<b>Totale</b>	<b>4.055</b>	<b>3.948</b>	<b>4.693</b>	<b>4.472</b>	<b>3.795</b>	<b>-15,14%</b>

	Totale parametri analizzati 2019 (n.)	Totale parametri analizzati 2020 (n.)	Totale parametri analizzati 2021 (n.)	Totale parametri analizzati 2022 (n.)	Totale parametri analizzati 2023 (n.)	% 2023/2022
<b>Captazione</b>	37.333	43.394	39.199	<b>25.193</b>	<b>16.314</b>	<b>-35,24%</b>
<b>Acquedotto e adduttrici</b>	5.292	5.976	7.402	<b>6.628</b>	<b>4.219</b>	<b>-36,35%</b>
<b>Serbatoi/centri idrici</b>	9.890	9.187	10.239	<b>10.483</b>	<b>5.556</b>	<b>-47,00%</b>
<b>Reti di distribuzione</b>	69.968	78.023	81.788	<b>78.790</b>	<b>47.015</b>	<b>-40,33%</b>
<b>Totale</b>	<b>122.483</b>	<b>136.580</b>	<b>138.628</b>	<b>121.094</b>	<b>73.104</b>	<b>-39,63%</b>

Ai dati riportati in tabella si aggiungono altri prelievi che non rientrano nelle categorie riportate sopra (campioni 46 e 520 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**.

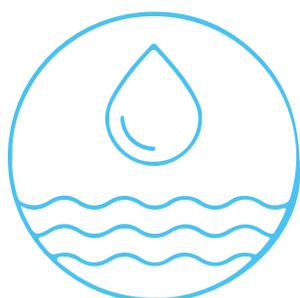
#### ARSENICO E ALTRI METALLI

Nel 2023 AdF ha proseguito nel controllo sistematizzato dell'Arsenico, presente naturalmente nelle vulcaniti dell'Amiata e conseguentemente nelle principali fonti di approvvigionamento di AdF (sorgenti di Santa Fiora), in concentrazione comunque inferiore al limite previsto dal D. Lgs. 18/23, per un totale di **1.301 determinazioni**. È inoltre continuato il monitoraggio 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, per un totale di **1.050 determinazioni**.

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.

#### ANTIPARASSITARI

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 2022 sono stati eseguiti complessivamente **309 campioni per un totale di 10.027 componenti analizzati**. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili è sempre risultato conforme ai limiti di legge.



# FOCUS

## IL LABORATORIO DI ANALISI DI ADF E LA CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

L'obiettivo di AdF dichiarato nel piano industriale 2019 -2021 di dotarsi di un laboratorio di analisi interno è stato realizzato e nel marzo del 2022 è stato inaugurato il nuovo laboratorio.

I principali vantaggi derivanti dalla 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 emergenziali-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).



Nel corso del 2023 AdF ha completato l'internalizzazione dei campioni di acque reflue.

A luglio, il laboratorio di Acquedotto del Fiora SpA, sito in via Giordania 69 – Grosseto ha ottenuto l'accreditamento dei principali metodi di prova applicati su matrici di acque destinate al consumo umano per un totale di 8 metodi e 26 parametri con certificato ACCREDIA n.2060 L secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Ad ottobre 2023 è stata eseguita un'ulteriore estensione per un totale di 30 parametri e 10 metodi accreditati come indicato nella tabella di seguito:

SETTORE	PARAMETRO	NORMA/METODO	MATRICE
CHIMICO	Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	Acqua destinata al consumo umano
CHIMICO	pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	Acqua destinata al consumo umano
CHIMICO	Alluminio, Antimonio, Arsenico, Boro, Cadmio, Cromo, Ferro, Manganese, Mercurio, Nichel, Piombo, Rame, Selenio, Uranio, Vanadio, Zinco	UNI EN ISO 17294-2:2016	Acqua destinata al consumo umano
CHIMICO	Cloruri, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Solfati	UNI EN ISO 10304-1:2009	Acqua destinata al consumo umano
CHIMICO	Ione Ammonio	UNI ISO 23695:2023	Acqua destinata al consumo umano
CHIMICO	Sodio	Rapporti ISTISAN 2007/31 pag 121 Met ISS CBB038	Acqua destinata al consumo umano
MICROBIOLOGICO	Batteri coliformi, Escherichia coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	Acqua destinata al consumo umano
MICROBIOLOGICO	Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003	Acqua destinata al consumo umano
MICROBIOLOGICO	Microrganismi vitali a 22°C	UNI EN ISO 6222:2001	Acqua destinata al consumo umano
MICROBIOLOGICO	Clostridium perfringens (spore comprese)	UNI EN ISO 14189:2016	Acqua destinata al consumo umano

ACCREDIA è l'unico ente riconosciuto dallo Stato italiano ai fini dell'accREDITAMENTO dei laboratori di prova. Attraverso l'accREDITAMENTO del proprio sistema di gestione e il suo mantenimento il laboratorio di AdF è in grado di offrire ai clienti garanzia sui risultati forniti.

L'accREDITAMENTO garantisce infatti il livello di qualità del lavoro di un laboratorio verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accREDITAMENTO è pertanto garanzia di:

- Competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove
- Risultati accurati e affidabili garantendo i riferimenti metrologici, la ripetibilità e l'affidabilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate;
- Imparzialità del laboratorio;
- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare
- Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

Il certificato di accREDITAMENTO e l'elenco delle prove accreditate sono disponibili sul sito di ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

A partire da settembre 2023 AdF ha iniziato una parziale internalizzazione anche dei campioni di acque destinate al consumo umano, che nel 2024 sarà ulteriormente incrementata.

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

GRI  
417-1

GRI  
417-2

Consumare acqua di rubinetto al posto della 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 è stato 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. In un anno in Italia si utilizzano **oltre 6 miliardi di bottiglie di plastica da 1,5 litri**, per le quali si impiegano **456mila tonnellate di petrolio e si emettono 1,2 milioni di tonnellate di anidride carbonica**. Solo un terzo delle bottiglie viene effettivamente riciclato; il resto finisce in discarica, inceneritore o dispersa nell'ambiente. La produzione di 1kg di PET - equivalente a 25 bottiglie da 1,5 litri - consuma 2kg di petrolio e 17,5 litri d'acqua; il processo rilascia nell'atmosfera oltre all'anidride carbonica, idrocarburi, ossidi di zolfo, di azoto e di carbonio.

L'Italia si posiziona al 1° posto in Europa e al 3° posto mondiale per il consumo di acqua in bottiglia con 222 litri pro capite sebbene l'85% dell'acqua erogata dagli acquedotti italiani sia considerata di ottima qualità poiché proveniente da origini sotterranee e la restante parte rispetta in genere i severi parametri previsti dalla normativa nazionale ed europea.

Inoltre, nel 2023 è stata recepita in Italia la Direttiva 2020/2184/UE con il DLgs 18/2023 relativa alle acque destinate al consumo che aggiorna la precedente Direttiva Europea 98/83/CEE. Le nuove regole introdotte rappresentano uno degli standard più elevati al mondo per l'acqua potabile, in linea con l'ambizione di inquinamento zero annunciata nel Green deal europeo. Ciò risponde anche alla prima iniziativa dei cittadini europei di successo, "Right2Water", che ha raccolto 1,6 milioni di firme a sostegno del miglioramento dell'accesso all'acqua potabile sicura per tutti gli europei". Per garantire l'elevata qualità dell'acqua potabile, la Direttiva include standard di sicurezza aggiornati, introduce una metodologia per identificare e gestire i rischi di qualità nell'intera catena di approvvigionamento idrico, stabilisce un elenco di controllo di sostanze emergenti come microplastiche, interferenti endocrini, nonché come nuovi tipi di sostanze chimiche da monitorare e introduce disposizioni di conformità per i prodotti da utilizzare a contatto con l'acqua potabile. Vi sono inoltre obblighi per gli Stati membri di migliorare e mantenere l'accesso all'acqua potabile per tutti, e in particolare per i gruppi vulnerabili ed emarginati.

I 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>21</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

<sup>21</sup> Fonte: Does Mechanical stress cause microplastic release from plastic water bottles?; Winkler et al., 2019.

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>22</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>23</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.**

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>24</sup>	Acqua erogata Grosseto <sup>25</sup>	Acqua erogata Siena <sup>26</sup>	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 10.02.2015 <sup>27</sup> (acque minerali in commercio)
<b>pH<sup>28</sup> (Unità pH)</b>	5,8-8,4	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
<b>Durezza totale<sup>29</sup> (°F)</b>	1-77	<b>8</b>	<b>28</b>	15-50°F (consigliati)	non previsto
<b>Residuo fisso<sup>30</sup> a 180° (mg/l)</b>	21,4-955	<b>152</b>	<b>396</b>	1.500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
<b>Sodio<sup>31</sup> (mg/l)</b>	0,2-47,9	<b>11,1</b>	<b>12,0</b>	200	previsto ma senza limite
<b>Fluoruri (mg/l)<sup>32</sup></b>	0,03-1	<b>0,22</b>	<b>0,24</b>	1,50	5,0mg/l
<b>Nitrati (mg/l)<sup>33</sup></b>	1-9	<b>1</b>	<b>8</b>	50	45mg/l
<b>Cloruri (mg/l)<sup>34</sup></b>	0,3-78,7	<b>12,4</b>	<b>17,0</b>	250	previsto ma senza limite

<sup>22</sup> Fonte: *Nutrients in drinking water*, World Health Organization, 2005.

<sup>23</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".

<sup>24</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>25</sup> I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2023 previsti con le frequenze di cui al D.Lgs. 18/2023 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

<sup>26</sup> Vedi nota precedente.

<sup>27</sup> Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua minerale (acqua in commercio) D.M. 10/02/2015.

<sup>28</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>29</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>30</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>31</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>32</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>33</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>34</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.

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. Inoltre, a partire dal 2022, in ottemperanza alla delibera ARERA 609/2021 sono stati pubblicati **TUTTI i parametri analizzati dal Gestore** e non solo i parametri tipici della qualità dell’acqua, come richiesto dalla precedente delibera ARERA 586/2012 [https://www.fiora.it/qualita-dell\\_acqua.html#AF](https://www.fiora.it/qualita-dell_acqua.html#AF). Con Delibera 609/21, infatti ARERA anticipa quanto richiesto dalla Nuova Direttiva 2020/2184 sulle acque destinate al consumo umano per quanto concerne le informazioni al pubblico e integra la precedente delibera ARERA 586/2012. All’Art.2 infatti ARERA riporta: *“La bolletta riporta un link al sito web del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all’Allegato IV.”*

Come già dichiarato nel paragrafo precedente, la qualità dell’acqua erogata da AdF rispetta una percentuale di conformità dell’acqua potabile del 99,49% in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati 201 (sul totale di 39.463 parametri analizzati), quindi solo lo 0,51% 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.

Anche nel 2023 AdF ha proseguito con la campagna informativa 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 2023 AdF, in sinergia con i Sindaci dei Comuni gestiti, ha continuato ad installare le casine dell’acqua, progetto iniziato nel 2021, 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 nella pagina seguenti.



# FOCUS

## INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO: LE CASINE DELL'ACQUA

GRI  
306-2

GRI  
413-1



Nel 2021 AdF ha redatto con i Comuni un accordo che prevede l'installazione su tutto il territorio gestito di 36 casine entro il 2024.

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 2023:

👍 **10 CASINE** inaugurate e messe in servizio (per un totale di 31 casine inaugurate dall'inizio del progetto)

👍 **2.671.541 LITRI** di acqua erogata

👍 **1.781.027 BOTTIGLIE** di plastica risparmiate

👍 **53 TONNELLATE** di plastica non utilizzate

👍 **155 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. Per maggiori informazioni sull'App si rinvia a quanto riportato nel Bilancio precedente. 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**

**WAIDY WOW**

DISPONIBILE SU **Google Play**

Scarica su **App Store**

- Casine inaugurate nel 2021
- Casine inaugurate nel 2022
- Casine inaugurate nel 2023

**SCARICA**

**WAIDY**  
WOW

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

[waidy.it](http://waidy.it)

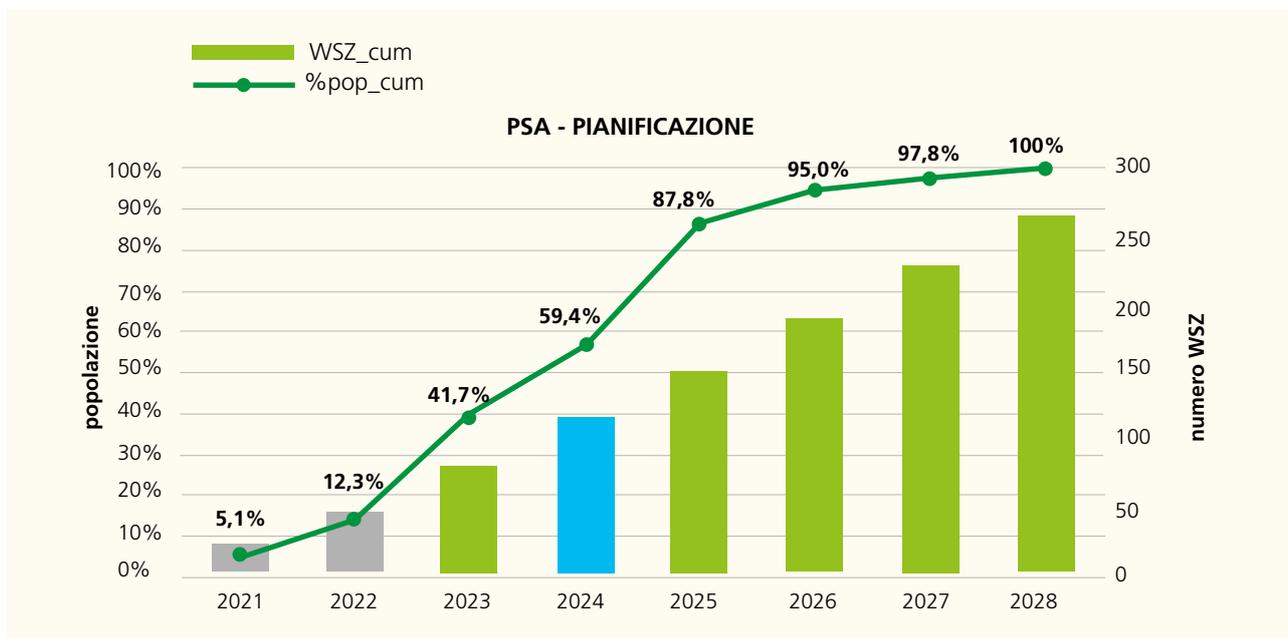
### 3.2.3 Piani di sicurezza delle acque (PSA)



Nel 2023 AdF ha portato avanti lo sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA). I PSA sono 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. I 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.

AdF nel 2023 ha portato avanti il progetto di implementazione dei PSA secondo una programmazione pluriennale che consentirà la loro realizzazione, su tutti i sistemi idrici del territorio, entro la fine del 2028, come previsto per il recepimento della nuova Normativa Nazionale sulle Acque Potabili (D.Lgs. 18/2023). In particolare, sono stati sviluppati i PSA per i sistemi idrici di 78 WSZ (Water Supply Zone) e corrispondenti a una popolazione residente di 163.444 abitanti, pari al 40.4% del totale. Il programma pluriennale AdF per l'implementazione del PSA è compreso anche nel Piano di Sostenibilità ACEA 2020-2024 (Macro-obiettivo 4 – Ambito d'azione 3). Nel grafico è riportata la programmazione pluriennale per la realizzazione del PSA su tutti i sistemi idrici gestiti da AdF.



Nel 2023 AdF ha inoltre ulteriormente sviluppato la piattaforma (**PSApp**) creata nel 2022 al fine di sistematizzare la metodologia di implementazione dei PSA. L'applicazione è costituita da un database PostgreSQL e da una interfaccia utente Grafana per la sua consultazione. *PSApp* permette l'archiviazione dei dati e il calcolo automatico dell'indice di rischio per ogni impianto/rete, per ogni evento pericoloso individuato e per ogni tipologia di pericolo, sia negli scenari attuali che negli scenari di progetto, ossia relativi all'implementazione delle misure di gestione dei rischi prioritari individuati. Attraverso tale sistema è possibile aggiornare le valutazioni e lo stato di attuazione delle misure di controllo, garantendone la tracciabilità e la consultazione da parte delle Autorità competenti, nonché monitorare lo stato di avanzamento del progetto rispetto alla programmazione stabilita.



Inoltre, a partire dal 2023 è stato costituito un gruppo di lavoro permanente, responsabile delle fasi di sviluppo, attuazione e continua implementazione dei PSA. Il TEAM PSA è un gruppo di lavoro multidisciplinare costituito sia da personale interno alle varie strutture aziendali che da esperti esterni, afferenti ai diversi Enti coinvolti nella gestione della filiera idropotabile. Il *team interno* ad AdF, dotato di autorità decisionale si riunisce con periodicità regolare; il *team esterno*, che include i rappresentanti delle Autorità competenti si riunisce con una frequenza variabile e a seconda delle necessità.

### 3.3 La depurazione e la fognatura

GRI  
2-29

GRI  
303-2

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 nel corso del 2023 ha gestito complessivamente **306 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.

Il volume annuo trattato complessivamente dagli impianti di AdF è di circa 28 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.

La depurazione costituisce un elemento del servizio idrico oggetto di attenzione da parte sia delle istituzioni che della popolazione in relazione agli impatti anche immediati sull'ambiente circostante. Purtroppo, non tutti i territori hanno avuto le stesse attenzioni in materia negli anni precedenti alla istituzione del Servizio Idrico Integrato. Di conseguenza, le Autorità preposte e i Gestori hanno dovuto affrontare problematiche complesse dal punto di vista tecnico e onerose dal punto di vista economico.

Ad oggi, i sistemi di collettamento e trattamento dei reflui civili urbani sono tutti conformi alla direttiva CEE 91/271. Tutti gli agglomerati maggiori di 2.000AE sono muniti di sistema fognario e di impianto di trattamento comprensivo di sezione secondaria.

La maggior parte degli scarichi con  $200 < AE < 2.000$  hanno un trattamento appropriato agli obiettivi di qualità ambientale assunti dalla Regione Toscana così come declinato nel Regolamento 46/R/2008 in applicazione della L.R. 20/2006. Tuttavia, alcuni agglomerati rientranti in questa classe dimensionale ne sono ancora oggi privi. Per essi, con Delibera di Giunta Regionale Toscana n. 1418 del 27/12/2021, è stato approvato il nuovo testo dell' "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" (Allegato A) e i relativi allegati nei quali sono riportati gli interventi da eseguire ed i tempi entro i quali realizzarli. Infine, gli scarichi  $< 200AE$  sono considerati compatibili con gli obiettivi ambientali nelle condizioni. 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.

### 3.3.1 Le acque depurate

GRI  
416-1

GRI  
416-2

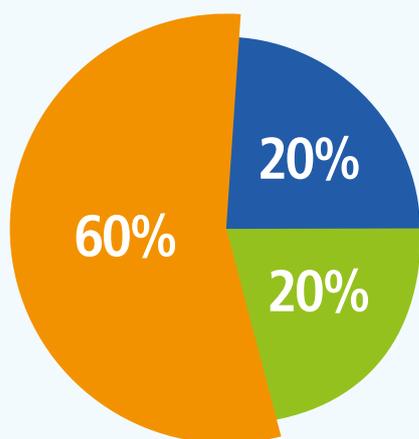
Parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, AdF esegue i controlli sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite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

Nel 2023 AdF ha eseguito su acque reflue **8.570 prelievi** per un totale di **43.062 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>	1.565	1.749	4.058	<b>7.372</b>
<b>2022</b>	1.529	1.670	4.535	<b>7.734</b>
<b>2023</b>	<b>1.697</b>	<b>1.750</b>	<b>5.123</b>	<b>8.570</b>

Numero analisi reflui anno 2023



■ campioni fanghi/intermedi ■ campioni ingresso ■ campioni uscita

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 **98,18%**; i casi di parametri non conformi sono stati **145** (sul totale di 7.966 parametri analizzati), quindi l'**1,82%** rispetto al totale di quelli analizzati.

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

GRI  
303-2

GRI  
306-2



THE GLOBAL GOALS



9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



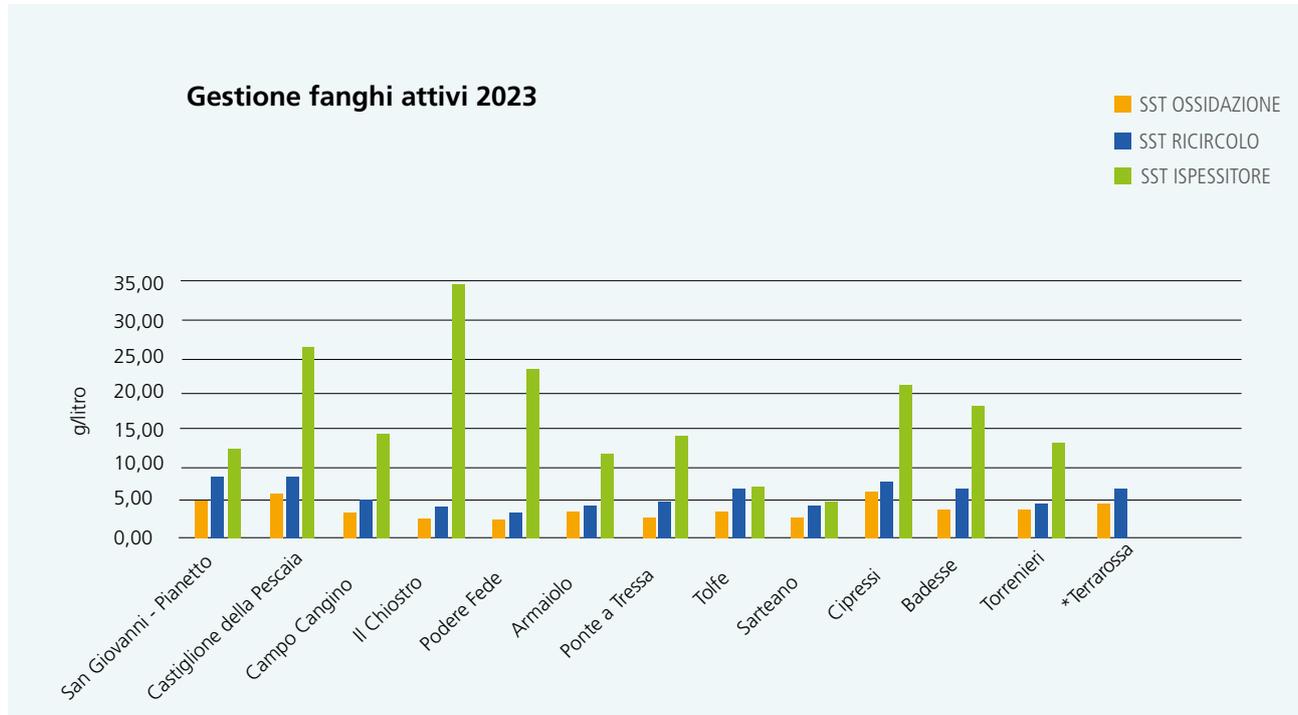
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

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.

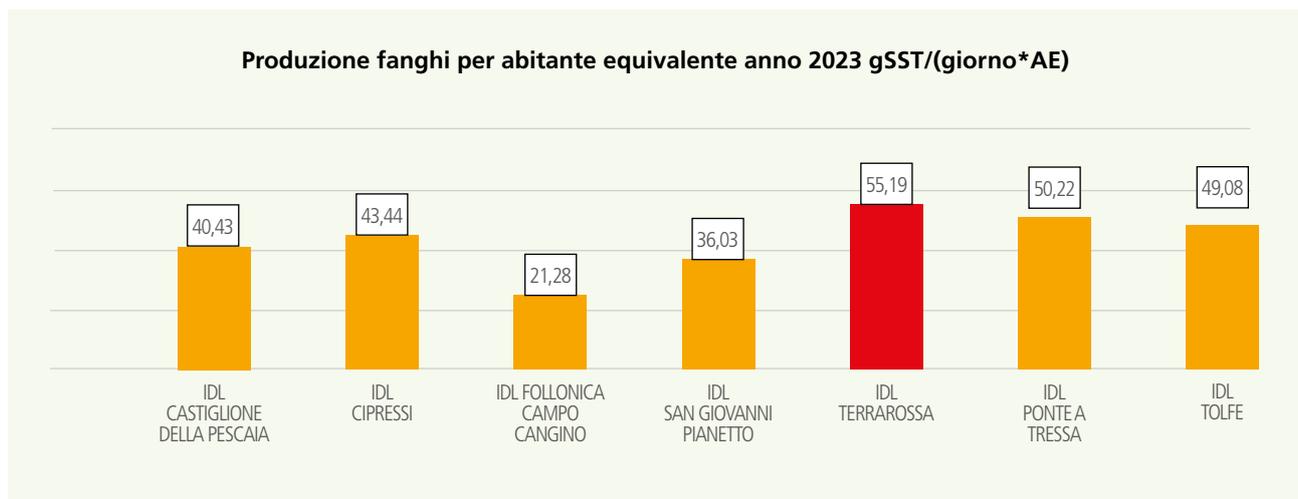
Il rispetto della normativa non è il solo elemento da tenere in considerazione; va posta particolare attenzione anche a tutto il sistema relativo al trattamento delle acque reflue. Pertanto, si è continuato a monitorare le performance degli

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, anche nel 2023 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 valori medi dei parametri relativi alle linee fanghi dei principali impianti di depurazione.



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

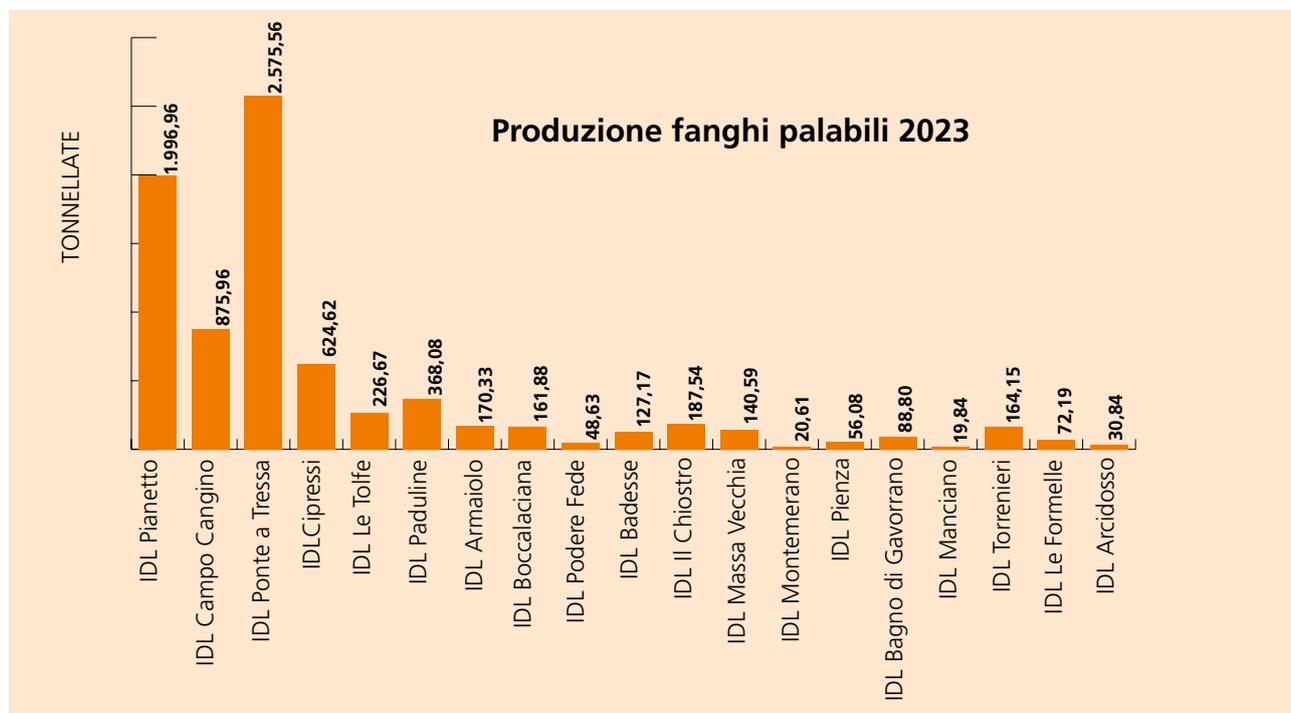


In seguito alla decisione di sospendere già alla fine del 2022, l'attività del comparto di idrolisi termochimica dei fanghi presso il depuratore San Giovanni, a causa di impatti negativi legati alle emissioni odorigene e all'aumento di alcuni costi delle materie prime ed energia, nel 2023 è stato sospeso l'accentramento dei fanghi.

Di conseguenza, ciò ha comportato un ritorno delle quantità prodotte, simili a quelle antecedenti alla messa in funzione del comparto, nonostante la produzione di fanghi, dovuti all'acquisizione del depuratore di Terrarossa.

Prosegue un'attenta gestione della linea fanghi con l'obiettivo di consolidare il miglioramento della percentuale di secco registrato negli ultimi anni.

L'incremento della percentuale di secco, a partire dal 23,2% del 2017 al 25,7% del 2023 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.



### 3.3.3 Gli scarichi industriali

GRI 303-2

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 301-2    GRI 303-2    GRI 303-4



Le acque depurate dai **302** impianti di depurazione (gestiti ed attivi almeno in un periodo dell'anno 2023) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

(mc/anno) <sup>35</sup>	2020	2021	2022	2023
Acque scaricate in corsi d'acqua superficiali	27.051.962	28.223.168	27.511.195	27.502.587
Acque riutilizzate <sup>36</sup>	55.753	79.464	76.964	72.682
Acque scaricate in mare	142.889	60.633	140.240	1.433.278
Acque immesse in sub-irrigazione	18.215	18.215	29.450	29.047
<b>TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE<sup>37</sup></b>	<b>27.268.819</b>	<b>28.381.480</b>	<b>27.757.849</b>	<b>29.037.594</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.

Di seguito la tabella con la **% di acqua avviata al riutilizzo rispetto al totale dell'acqua trattata**:

2018	2019	2020	2021	2022	2023
0,17	0,16	0,20	0,28	0,28	0,25

Tipologia impianto	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE (MC) [1]	VOLUME ACQUE TRATTATE (%)
FANGHI ATTIVI	123	26.916.372	92,695%
PERCOLATORI	7	1.249.758	4,304%
BIODISCHI	3	114.762	0,395%
FITODEPURAZIONI	7	125.508	0,432%
SUB-IRRIGAZIONI SUL SUOLO	6	11.081	0,038%
FILTRO ANAEROBICO	1	520	0,002%
PERCOLAZIONE AEROBICA	3	94.364	0,325%
SUB-IRRIGAZIONE DRENATA	1	17.966	0,062%
TRINCEA DRENANTE	1	1.604	0,006%
TRAT. PRIMARI (IMHOFF, BIOLOGICHE ETC..)	150	505.660	1,741%
<b>TOTALE IMPIANTI</b>	<b>302</b>	<b>29.037.594</b>	<b>100%</b>

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità<sup>38</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>39</sup>**, andando a **migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente**.

(t/anno)	2020	2021	2022	2023
COD <sub>out</sub>	585	597	654	610
COD <sub>in</sub>	9.172	7.734	8.215	8.299

<sup>35</sup> I dati sono arrotondati.

<sup>36</sup> Le acque riutilizzate non possono essere riutilizzate nel SII, ma vengono vendute per fini industriali.

<sup>37</sup> Dalle verifiche effettuate sulle analisi delle acque potabili distribuite da AdF è risultato che i campioni dell'anno 2023 con residuo fisso > 1.000 mg/l sono risultati 7 (3 nel distretto depurativo di Orbetello, 2 in quello di Monterotondo Marittimo, 1 a Castiglione della Pescaia e 1 a Monte Argentario). 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.

<sup>38</sup> Impianti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE.

<sup>39</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.

BOD5: 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.

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2020	Media dei valori (mg/l) 2021	Media dei valori (mg/l) 2022	Media dei valori (mg/l) 2023
BOD <sub>5</sub>	7,2	8,8	9	7
COD	36,6	36,0	40	36
SST	8,6	12,1	12	14
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	10,0	9,0	10	8
AZOTO	19,0	16,3	19	12
FOSFORO	3,5	3,3	3	3

Parametro	Media dei valori (%) 2020	Media dei valori (%) 2021	Media dei valori (%) 2022	Media dei valori (%) 2023
100x(BODin - BODout)/BODin	97,2	96,0%	95,8%	96,2%
100x(CODin - CODout)/CODin	93,6	92,1%	92,0%	92,6%
100x(SSTin-SSTout)/SSTin	96,6	94,1%	94,1%	94,0%
100x(NH <sub>4</sub> +IN - NH <sub>4</sub> +OUT)/ NH <sub>4</sub> +IN	79,7	81,7%	81,5%	85,0%
100x(PO <sub>4</sub> -3IN -PO <sub>4</sub> -3OUT)/ PO <sub>4</sub> -3IN	53,5	55%	66%	58%

### 3.4 La qualità tecnica

GRI  
2-27

Con la deliberazione 917/2017 (RQTI), ARERA ha introdotto standard di qualità tecnica di natura specifica e generale. Come annunciato dalla stessa ARERA, *“la qualità tecnica mira ad indirizzare gli sforzi dei Gestori verso investimenti e comportamenti gestionali necessari al miglioramento del servizio idrico e volti a mitigare gli impatti sull’ambiente e sulla sicurezza e continuità del servizio.”*

#### GLI STANDARD SPECIFICI

La regolazione della Qualità tecnica è intervenuta sulla continuità del servizio acquedotto, definendo tre livelli di servizio come standard specifici S1, S2 e S3 per i quali, coerentemente alla regolazione della Qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto dei livelli minimi previsti, il gestore deve riconoscere all’utente finale un indennizzo automatico (almeno 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard).

Nell’ultimo biennio rendicontato all’Autorità AdF ha erogato indennizzi per 70.410 € nel 2020 e 40.860 € nel 2021. Il dato 2022 risulta di 12.240 €, mentre per il 2023 sebbene non sia ancora consolidato, risulta **inferiore ai 10.000 €**.

<b>S1 - Durata massima della singola sospensione programmata</b>		<b>Totali</b>
2022	importo totale indennizzi erogati (€)	<b>0</b>
<b>S2 - Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</b>		<b>Totali</b>
2022	importo totale indennizzi erogati (€)	<b>12.240 €</b>
<b>S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</b>		<b>Totali</b>
2022	importo totale indennizzi erogati (€)	<b>0</b>

### GLI STANDARD GENERALI

Il sistema degli standard generali misura il livello di performance del Gestore del Servizio Idrico Integrato attraverso 6 macro-indicatori che coprono tutti gli aspetti del sistema gestito (Acquedotto, Fognatura e Depurazione).

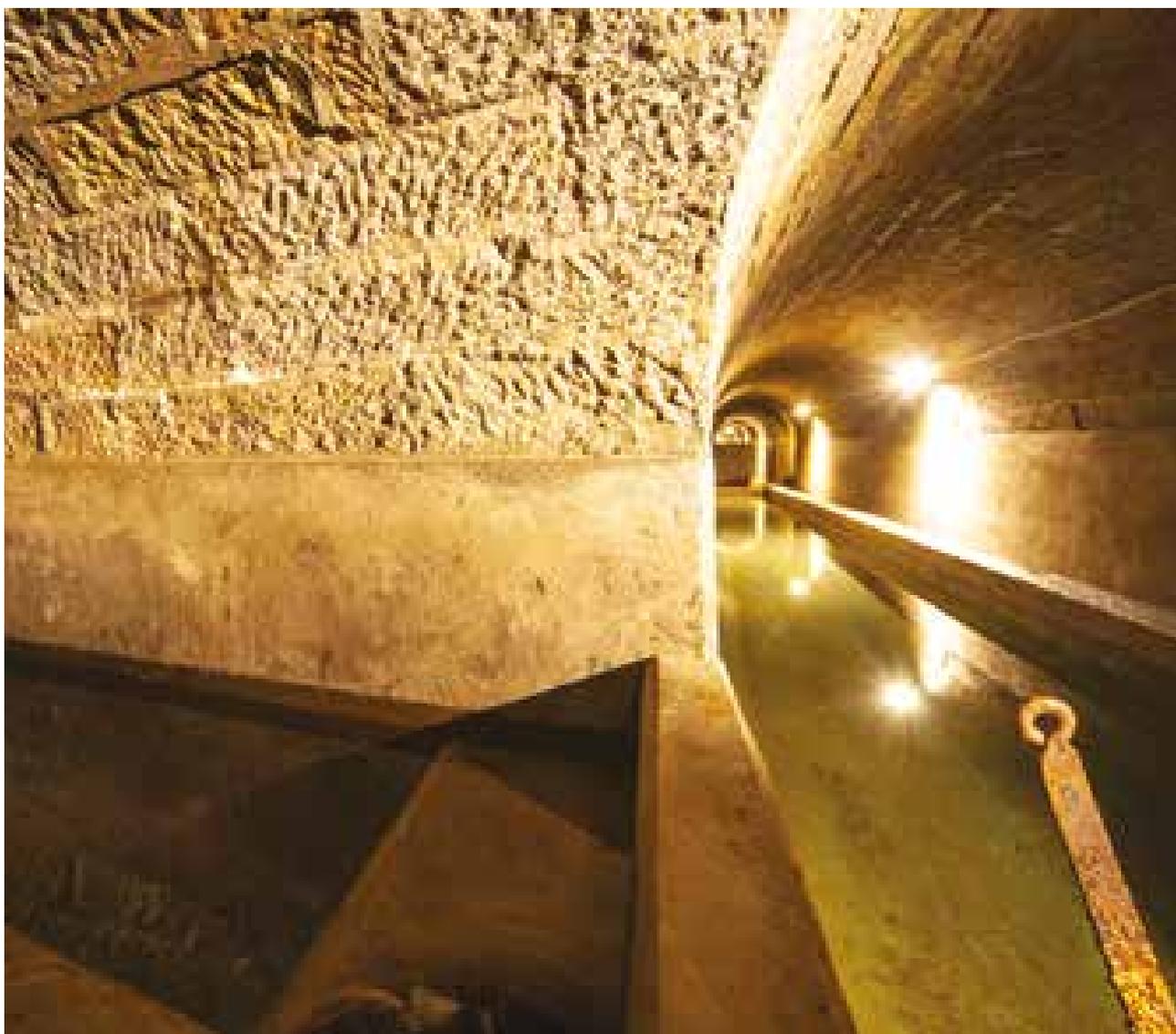
Dal 2020 la rendicontazione dei risultati di Qualità tecnica e la relativa valutazione, avviene **su base biennale**, per cui il biennio 2022/2023 non è ancora stato rendicontato e validato ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante e di conseguenza i dati saranno disponibili soltanto dopo la rendicontazione del 2024.

Dopo i processi di validazione degli Enti preposti i risultati saranno divulgati e resi disponibili pubblicamente, sul sito ARERA.

AdF, in sede dell'ultima revisione tariffaria con l'EGA, ha presentato istanza motivata ex-ante per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante ai soli macro-indicatori per i quali sussiste il rispetto dei prerequisiti per l'intero biennio 2022-2023, ovvero M1, M2, M3, M4, risultando dunque un'esclusione per i macro-indicatori M5- M6 dovuta alla mancanza del prerequisito 3.

L'art. 22 della RQTI prevede infatti, che siano esclusi dal meccanismo di incentivazione i gestori operanti negli agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE, alla data del 31 dicembre di ciascun anno (a-1).

Pertanto, in virtù della sentenza C-668/19 del 06 Ottobre 2021, dall'anno 2022 il prerequisito 3, risulterebbe quindi assente per AdF sebbene nel corso dell'anno 2023 sia stato dichiarato conforme anche l'ultimo degli agglomerati oggetto di condanna (Arcidosso, Manciano e Montalcino). Dal 31/12/2023 il prerequisito è quindi nuovamente acquisito da AdF.



## 3.5 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2023

AdF opera in un territorio molto vasto che copre circa il 33% della Toscana, ma la sua densità di popolazione è 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 dalle amministrazioni comunali di questo territorio. Molti Comuni facenti parte del territorio gestito da AdF anche per il 2023 attenti e sensibili alla sostenibilità ambientale si confermano virtuosi e ciò lo provano i prestigiosi 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.

**Il Presidente di AdF Roberto Renai afferma: "celebriamo questi riconoscimenti e queste sfide insieme alle amministrazioni comunali del territorio, con le quali ci impegniamo per un futuro migliore, al fine di preservare la risorsa idrica, perseguendo obiettivi che guardano alla tutela della qualità e dell'equilibrio quantitativo del ciclo idrico, nonché la protezione dell'ambiente e degli ecosistemi connessi ai corpi idrici."**

Per ottenere le certificazioni un territorio deve dimostrare di rispettare determinati criteri "green". Ad esempio, la **Guida blu** di Legambiente e Touring Club Italiano, che da oltre vent'anni stimola e orienta la responsabilità e la qualità ambientale, viene assegnata in base a canoni principalmente ispirati alla qualità dell'ambiente in generale e alla buona gestione del territorio.

La **Bandiera Arancione**, un marchio di qualità turistico-ambientale conferito dal Touring Club Italiano ai piccoli comuni dell'entroterra italiano che hanno un massimo 15.000 abitanti, i quali si distinguono per un'offerta di eccellenza e un'accoglienza di qualità. Il suo ottenimento è basato anche su criteri legati alla tutela dell'ambiente. La **Spiga Verde** è un riconoscimento ad un intero territorio per l'impegno profuso al raggiungimento e alla conservazione nel tempo dell'equilibrio tra ambiente, società ed economia che si traduce e si attua in un progetto condiviso in cui il Comune, gli agricoltori, le aziende, le associazioni, i singoli cittadini e gli stessi turisti, diventano soggetti attivi per la sua realizzazione. Tra gli indicatori selezionati per comporre il Questionario "Spighe Verdi", rivestono importanza anche quelli relativi alla qualità dell'acqua, indicatori sull'esistenza e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione.

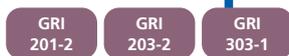
Infine, per quanto riguarda la **Bandiera Blu**, il riconoscimento conferito dalla FEE (Foundation for Environmental Education) alle località costiere europee che dimostrano di garantire una conduzione sostenibile del territorio collegata all'attenzione e alla cura per l'ambiente. La bandiera viene consegnata 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 sottoporsi al processo di valutazione. In particolare, inoltre, non vengono prese in considerazione località candidate che non abbiano almeno l'80% dell'allaccio in fognatura delle acque reflue, dell'intero territorio.

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 l'organo di controllo, Arpat. Grazie ad una attenta gestione della filiera depurativa, al costante monitoraggio dei dati di processo e ai tempestivi interventi manutentivi in situazioni di avaria degli impianti, i Comuni che si affacciano sul mare possono vantarsi di aver ottenuto e di riuscire a





# La Responsabilità Ambientale



## 3.6 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, sono stati costantemente monitorati i dati di piovosità mediante l'acquisizione delle rilevazioni di tutti i pluviometri afferenti al Settore Idrologico Regionale ricadenti nel territorio gestito da AdF. La scarsità di pioggia del periodo 2021-22, caratterizzata dalla dichiarazione di emergenza idrica regionale, ha determinato uno stress sui corpi idrici che solo in parte è stato riassorbito durante l'anno 2023. Si rileva infatti come il regime pluviometrico dell'ultima parte del 2022 e della primavera 2023 sia stato in media rispetto agli anni non siccitosi, ma che il deficit accumulato, soprattutto sulle falde a maggiori prelievi (vedi Montagnola senese) o per le grandi sorgenti (es Galleria Alta e Bassa), non abbia permesso il recupero complessivo delle disponibilità idrica precedente ai periodi siccitosi. Inoltre, l'aumento delle temperature medie ha determinato anche basse precipitazioni nevose, importanti per la ricarica delle grandi fonti amiatine.

Come si rileva dal grafico sottostante, inoltre, già i mesi terminali dell'autunno del 2023 mostrano segnali di contrazione delle precipitazioni.

Al fine del costante monitoraggio delle fonti e degli effetti del cambiamento climatico, AdF ha implementato un sistema di raccolta ed analisi, integrando i dati di monitoraggio messi a disposizione on line dal Settore Idrologico Regionale ed altre grandezze di qualità della risorsa (PH, Conducibilità, Redox, Torbidità, Ossigeno) dal telecontrollo aziendale. Sono state pertanto realizzati dashboard di controllo dedicate sia alle fonti di approvvigionamento che all'analisi degli andamenti pluviometrici ed i livelli di falda. 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.

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" (carezza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti. Durante lo stato di emergenza idrica tali cruscotti sono stati di grande utilità per la rendicontazione della situazione.

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 2023 è proseguito il progetto di monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento con strumentazione on-line avviato nel 2021. 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. 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.

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.

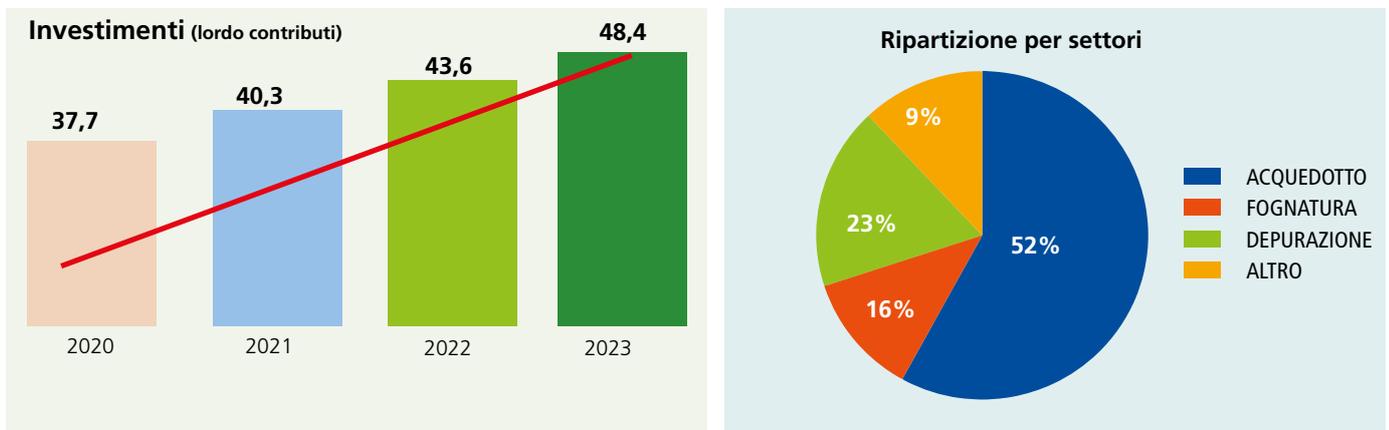
ID INTERVENTO PIANIFICATO	TITOLO INTERVENTO PIANIFICATO	VALORE INVESTIMENTO ANNUO (LORDO CONTRIBUTI) 2023 <sup>40</sup>
MI_ACQ06_06_0193	Distrettualizzazione reti di distribuzione e installazione sistemi di controllo delle pressioni	€ 1.039.748
MI_ACQ04_06_0074	Ricerca perdite	€ 535.563

### 3.7 Gli investimenti e la sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture

GRI 201-4      GRI 203-1

Gli investimenti realizzati dal Gestore al 31/12/2023 sono complessivamente pari a circa 48,4 Mln€, confermando il trend di progressivo aumento degli investimenti negli ultimi anni. Il valore realizzato per abitante servito risulta circa 128€, uno dei più alti a livello nazionale. Il valore dei contributi pubblici (in conto investimento) per il 2023 ammonta a 8,5 Mln/€. Si rimanda al Bilancio di esercizio per i dettagli.

Come raffigurato nel grafico a destra, l'ammontare complessivo sopra indicato è stato realizzato per circa il 52% nel settore acquedotto, il 16% nel settore fognatura e l'23% nel settore depurazione. Il rimanente 9% è stato riservato a progetti inerenti all'organizzazione del gestore.



Più in particolare, gli investimenti sono stati mirati a manutenzioni straordinarie ed ottimizzazione di reti/impianti per circa il 37,7 Mln€; a nuove opere per circa il 3,6 Mln€; altro (struttura gestore, ICT) 4,2 Mln€; sostituzione contatori, quale adeguamento al D.M. 93/2017, per il restante 2,9 Mln€.

Di seguito viene illustrata la ripartizione degli investimenti in rapporto alle principali 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.

<sup>40</sup> Dati da consuntivo reporting, compreso personale.

### 3.7.1 Infrastrutture di acquedotto

GRI  
201-2

GRI  
203-1

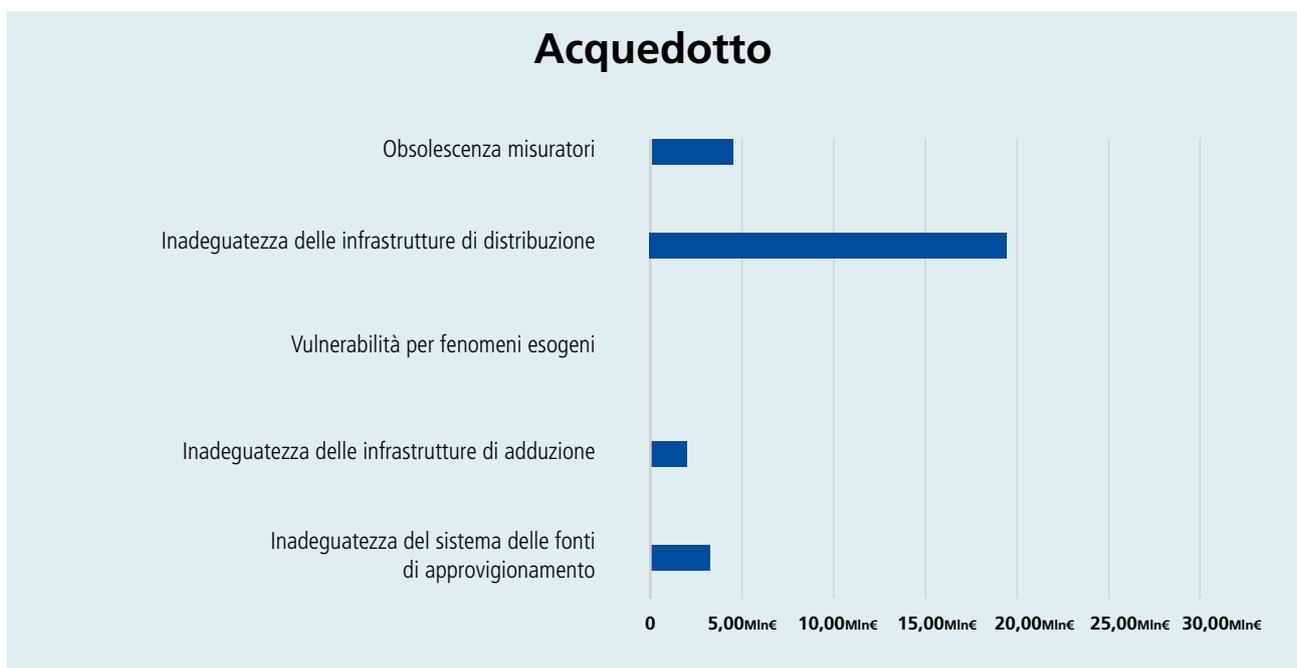
Nel settore acquedotto AdF ha realizzato importanti investimenti finalizzati all'aumento **dell'efficienza delle reti** principalmente mediante la riduzione delle perdite e dei costi di manutenzione perseguita attraverso interventi di distrettualizzazione e di sostituzione delle reti. La distrettualizzazione ha interessato circa 266 km di rete attraverso l'installazione di punti di misura necessari alla determinazione sul bilancio idrico e all'ottimizzazione della ricerca perdite e della misura verso l'utente.

Attraverso una programmazione costante e mirata sono stati realizzati 64 interventi di sostituzione programmata delle condotte di distribuzione, attraverso i quali sono stati rinnovati circa 28 km di reti oltre a 11 km sostituiti con interventi non programmati. In coerenza con questa strategia, circa 2,7 mln€ è stato destinato alla sostituzione dei contatori di utenza con circa 28.705 contatori sostituiti in telelettura da inizio anno.

Una rilevante parte degli investimenti ha riguardato opere finalizzate a mettere in **sicurezza l'approvvigionamento idrico** mediante interventi a beneficio sia delle fonti idriche che delle infrastrutture di collegamento ai centri urbani. Le prime riguardano il collegamento a nuove fonti idriche, le seconde consistono nella realizzazione di nuove infrastrutture per collegare sistemi acquedottistici ad elevato rischio di carenza idrica, poiché connessi a fonti fortemente dipendenti dai regimi meteo-climatici annuali i cui cambiamenti in atto nel nostro territorio si manifestano con l'aumento delle temperature ed una sempre maggior riduzione delle piogge efficaci. Si tratta di opere che generalmente impegnano un arco pluriennale, sia per una corretta progettazione ed acquisizione delle necessarie autorizzazioni che per la realizzazione materiale, spesso suddivisa in più lotti funzionali. Tra queste, è in corso di ultimazione la realizzazione dello schema idrico "Montedoglio Centro" (ex Anello senese), la cui strategicità è sancita dal Piano d'Ambito. Si tratta di una derivazione per 150 l/s dalla condotta ad uso plurimo discendente dall'invaso di Montedoglio che trasferisce la risorsa nel comprensorio delle Crete Senesi (comuni di Rapolano Terme, Asciano e Monteroni d'Arbia) per giungere fino alla città di Siena. Nel percorso consegna la risorsa anche ai comuni di Lucignano e Sinalunga (Val di Chiana Senese) gestiti da Nuove Acque SpA. Nel 2022 è stata realizzata la quasi totalità del primo tratto, che trasporta l'acqua nella Val di Chiana Senese e sono in progressione le attività di progettazione dei tratti fino ad Asciano.

Altre opere finalizzate allo scopo di rendere più **resilienti** i sistemi idrici agli stress derivanti dai cambiamenti climatici, è in corso affidamento l'intervento relativo al II stralcio che trasporta l'acqua da Foiano della Chiana a Rapolano e il II lotto dei tratti fino ad Asciano.

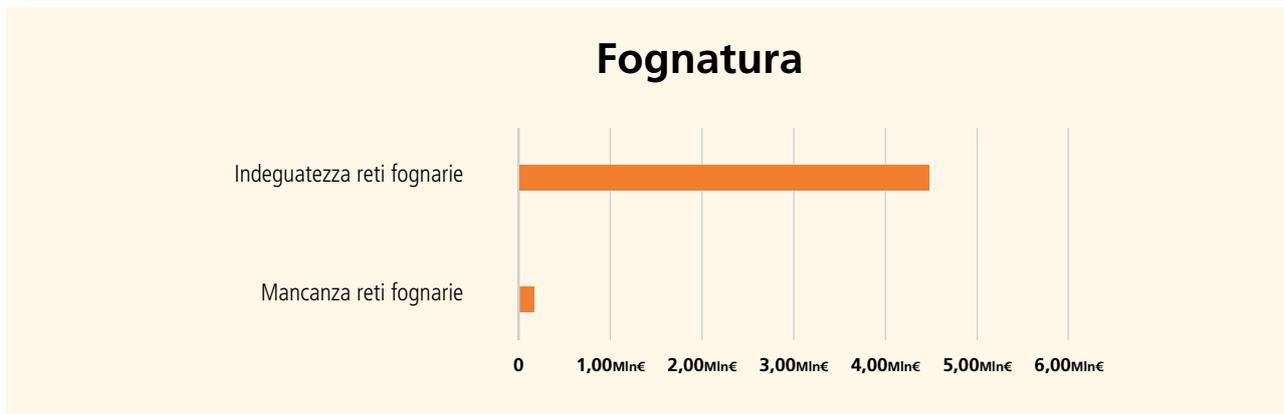
Inoltre, sono in corso i lavori per il miglioramento infrastrutturale della dorsale del Fiora attraverso la sostituzione di 3.200 metri nel Comune di Roccastrada e la bonifica della condotta di distribuzione sulla S.P. 43 Macchiascandona nel Comune di Castiglionne, soggetta negli anni precedenti a molte rotture.



### 3.7.2 Infrastrutture di fognatura

GRI  
203-1

Nel settore fognario l'attenzione è stata concentrata sulle reti di collettamento dei reflui mediante la sostituzione di circa 2,7 Km di rete. Nel 2023, inoltre, sono stati conclusi i lavori per la realizzazione del collettore fognario in Loc. Prato delle Macinaie, nel Comune di Castel del Piano (GR), per convogliare i reflui al depuratore del limitrofo comune di Abbadia San Salvatore (SI). Questo tipo di interventi è guidato per lo più dall'evidenza di specifiche problematiche (sottodimensionamento, intasamento, crollo, ecc.). Il completamento della rilevazione delle reti fognarie, attività alla quale sono stati destinati circa 195mila€ (vedi grafico "Altri investimenti"), ha posto le basi per l'avvio dell'asset management anche nel settore fognatura. Particolare attenzione sarà posta agli aspetti funzionali dei collettori fognari specialmente alla presenza delle c.d. "acque parassite", quelle acque estranee al drenaggio urbano, provenienti da falde o da usi non civili, che sovraccaricano impropriamente il sistema di trasporto e che alterano anche la corretta funzionalità degli impianti di depurazione finali.



### 3.7.3 Infrastrutture di depurazione

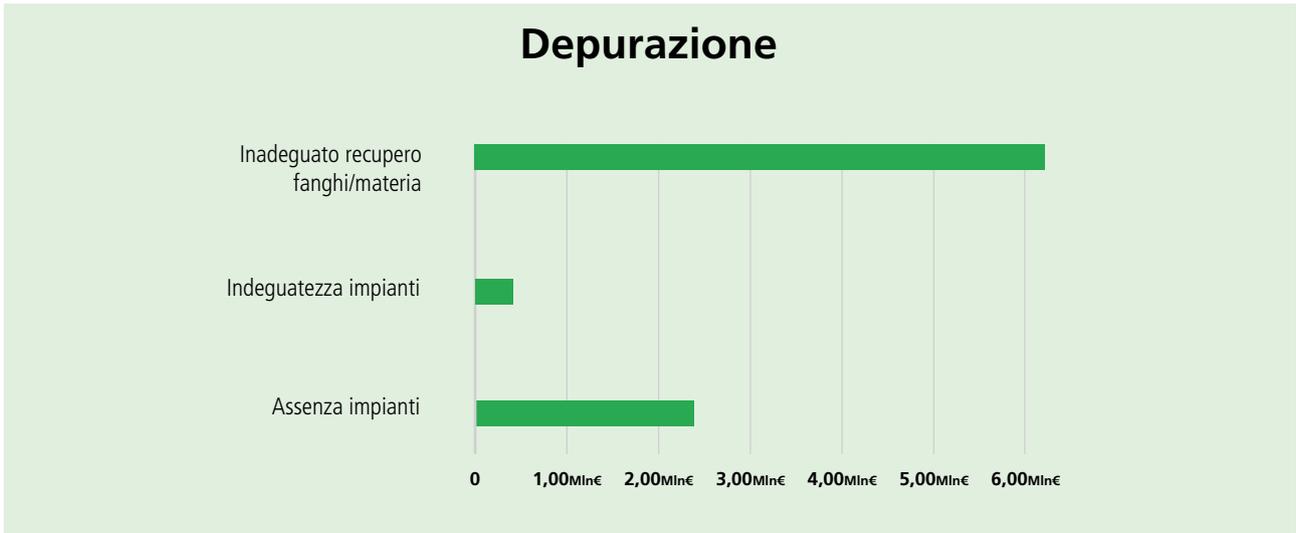
GRI  
203-1

Nel settore depurazione sono in corso i lavori di adeguamento del depuratore di Campo Cangiino a servizio dell'intera città di Follonica e di alcune località limitrofe poste nel comune di Scarlino. Si tratta di un intervento pluriennale del costo complessivo di 5,7 mln€, iniziato nel 2022 e finalizzato a riequilibrare i flussi dei reflui in considerazione dell'intensa variazione degli stessi tra il periodo invernale e quello estivo per la fluttuazione turistica.

Sono inoltre stati aggiudicati i lavori di adeguamento al depuratore di Campiglia d'Elsa nel Comune di Colle Val d'Elsa e i lavori di adeguamento del depuratore di Sorano. Proseguono le attività di progettazione degli interventi di realizzazione o adeguamento degli impianti di depurazione che sottendono scarichi liberi con potenzialità minori di 2.000AE e maggiori di 200AE inclusi nel c.d. Accordo di Programma di cui alla L.R. 36/2021 sopra citata.

Riguardo, poi, ai lavori presso l'impianto di San Giovanni a Grosseto, intervento di natura strategica suddiviso in varie fasi, è in corso di realizzazione il II lotto, la cui realizzazione è stata avviata nel 2020 e la cui conclusione è prevista nel primo trimestre 2024.

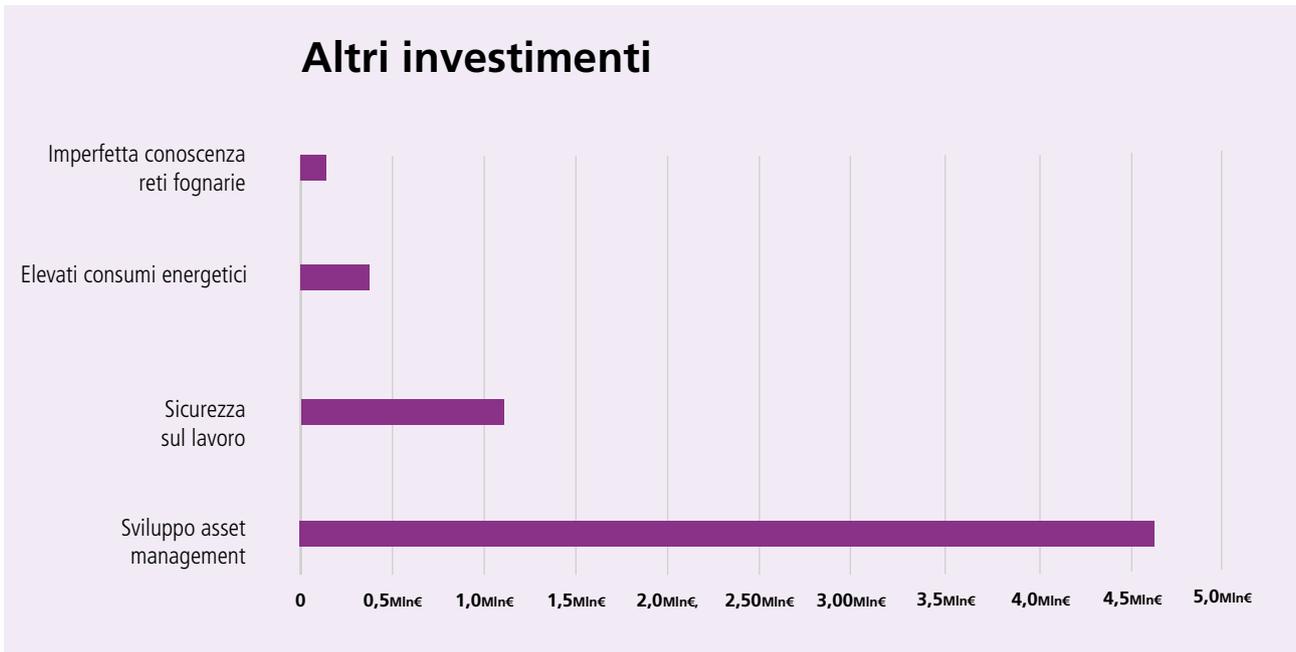
Infine, il livello di investimenti del periodo ricomprende circa 2 Mn€ per variazione di perimetro di cui alla quota di VR (del citato Decreto DG AIT n.83 19/05/2023) afferente le immobilizzazioni e legata al subentro di AdF nella gestione del sito depurativo denominato "Terrarossa" (servizio di depurazione nei comuni di Orbetello e M. Argentario) che fino al 22/05/2023 è stato in capo al gestore grossista Integra Concessioni srl.



### 3.7.4 Altri investimenti

GRI 203-1

Le attività più direttamente attinenti al servizio svolto sono state sostenute da altre necessarie al corretto svolgimento delle stesse per le quali sono stati impegnati quasi 6,4 mln€ finalizzati a ridurre le criticità riportate nel grafico seguente.



Larga parte delle risorse, pari a 4,6 mln€, sono stati destinati allo sviluppo dei sistemi informatici, primi fra tutti gli strumenti funzionali all'asset management ma anche alla cyber sicurezza.

Infine, si evidenzia che 1,1 mln€ sono stati impegnati per lavori finalizzati al mantenimento e al miglioramento delle condizioni di sicurezza per i lavoratori sugli impianti di ogni comparto di servizio.

## 3.7.5 Partecipazione di AdF al PNRR e altre iniziative nazionali

GRI  
201-4GRI  
203-1

Nel 2023 si sono concluse le istruttorie per la concessione di contributi in ambito PNRR avviate l'anno precedente. Complessivamente, AdF, di concerto con l'Autorità Idrica Toscana, ha presentato proposte nell'ambito della Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica":

- Componente 1 - "Economia circolare e Agricoltura sostenibile"

- Investimento 1.1 Realizzazione nuovi impianti di gestione rifiuti e ammodernamento di impianti esistenti
- Linea C - Ammodernamento e realizzazione di nuovi impianti innovativi di trattamento/riciclaggio per lo smaltimento di materiali assorbenti ad uso personale (PAD), i fanghi di acque reflue, i rifiuti di pelletteria e i rifiuti tessili.
- Investimento 3.1 - Isole verdi

- Componente 4 - "Tutela del territorio e della risorsa idrica"

- Investimento 4.1 - Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico
- Investimento 4.2 - Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti
- Investimento 4.4 - Investimenti in fognatura e depurazione

La tabella seguente riporta le proposte presentate su ciascun bando e l'esito della selezione effettuata dai Ministeri competenti (Ministero Infrastrutture e Trasporti e Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica).

LINEA PNRR	Intervento	Importo progetto Mln €	Importo richiesto Mln €	Importo assegnato Mln €
M2C1 1.1.C	Piattaforma centralizzata trattamento fanghi San Giovanni - Grosseto	15,0	9,8	9,2 (*)
M2C1 3.1	Isole verdi – revamping dissalatore Bonsere e manutenzione impianti idrici	4,5	4,5	4,5 (**)
M2C4 4.1	Montedoglio lotto 1	19,9	5	5
	Montedoglio lotto 2			3,2
	Serbatoio Poggio alle Vedette	3,2	3,2	3,2
M2C4 4.2	Distrettualizzazione e digitalizzazione reti subATO «Ombrone»	42,4	19,9	In corso di assegnazione (***)
M2C4 4.4	Collettore fognario Montalcino	6,3	5,2	5,2
<b>TOTALE</b>		<b>91,3</b>	<b>47,8</b>	<b>47,0</b>

(\*) – In attesa di sentenza del Consiglio di Stato

(\*\*) – Intervento incluso in un progetto più ampio presentato da parte del comune di Isola del Giglio per complessivi 6.8 M€

(\*\*\*) – A seguito di revisione in sede comunitaria del PNRR, sono stati resi disponibili al MIT ulteriori 1000 M€ per il finanziamento degli interventi ammessi al bando di cui al DM 594/2022. Sono in corso le procedure di assegnazione

Nel 2023 il MIT ha pubblicato il bando per la presentazione di progetti nell'ambito del Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per La Sicurezza nel Settore Idrico. AdF, in stretta collaborazione con Autorità Idrica Toscana, Regione Toscana e Autorità di Bacino Distrettuale Appennino Settentrionale ha predisposto gli allegati tecnici alla richiesta per l'inserimento nel Piano del progetto relativo al completamento del c.d. Schema Idrico Montedoglio. Si tratta di una grande schema idrico primario mediante il quale si realizza una derivazione dall'acquedotto ad uso plurimo proveniente dall'invaso di Montedoglio (diga in sbarramento sul Fiume Tevere poco a monte di Sansepolcro – AR) e gestito dall'Ente Acque Umbro Toscano (EAUT) per l'alimentazione dei territori delle Crete Senesi, della città di Siena e del Chianti Senese. I primi lotti funzionali dello schema sono in corso di realizzazione nell'ambito del Piano Nazionale Invasi e del PNRR (collegamento Pozzo della Chiana – Rapolano – Asciano). Il progetto

presentato completa fino a destinazione tale schema per un costo complessivo di 43,9 Mln€. Sempre nell'ambito del PNIISSI, alla riapertura dei termini per la presentazione dei progetti, come previsto dal DM 350/2022, presumibilmente già nel corso del 2024, AdF con i soggetti già coinvolti presenterà il progetto di derivazione dall'invaso sul Fiume Lanzo, in corso di progettazione da parte del Consorzio di Bonifica n. 6 Toscana Sud.

Le attività sopra richiamate evidenziano la strategia di AdF e dei soggetti deputati alla pianificazione e gestione delle risorse idriche finalizzata alla realizzazione di nuove opere in grado di modificare profondamente l'assetto attuale che deriva da visioni elaborate nella prima metà del Novecento. Ad oggi, l'integrazione delle risorse idriche sotterranee con quelle superficiali trattate negli invasi, **rappresenta la migliore risposta per l'adattamento ai cambiamenti climatici in corso, perseguendo così uno dei principali obiettivi della Comunità Europea.**

## FOCUS

# LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

GRI  
201-2

GRI  
203-1

Il 2023 costituisce un ulteriore passo in avanti verso un nuovo modo di pianificare, progettare, realizzare e gestire le infrastrutture a seguito di quanto elaborato negli anni precedenti e di quanto conseguente dalle regole stabilite dal Regolamento CE 2020/852 per poter definire "sostenibile" un investimento. Il PNRR ha accelerato questo rinnovamento declinando in modo operativo i principi ed i criteri stabiliti dal Regolamento CE e inserendoli in modo capillare nei processi di pianificazione e di produzione.

Inizialmente, si è proceduto ad una valutazione dei progetti e delle opere in corso alla luce dei criteri che definiscono l'eventuale contributo sostanziale agli obiettivi ambientali anche alla luce della recente integrazione normativa comunitaria in materia.

Successivamente, anche a seguito di ulteriori chiarimenti e precisazioni in materia emanati dal MIT e dal MASE, è stata avviata l'attività di aggiornamento e integrazione delle procedure di progettazione ed esecuzione delle nuove opere infrastrutturali e di rinnovo degli asset esistenti.

In tale ottica, ogni intervento viene valutato dal punto di vista energetico cercando la minimizzazione dei consumi in fase sia di realizzazione che di esercizio e la massimizzazione della possibile produzione da fonti rinnovabili perseguendo la neutralità energetica come contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici.

Se tale obiettivo presenta buone possibilità di successo nel comparto acquedotto, molto più problematico è il risultato nei comparti fognatura e depurazione. Tuttavia, la strategia che AdF intende adottare è quella di riuscire a produrre quanta più energia possibile da fonti rinnovabili indipendentemente dalle possibilità e capacità di autoconsumo di ogni singolo impianto.

Per quanto riguarda l'adattamento ai cambiamenti climatici, se fino ad oggi le interazioni con l'ambiente fisico circostante ad ogni intervento vengono valutati in relazione allo stato attuale, in piena coerenza con quanto richiesto dalle norme in materia di rischi ambientali, le stesse saranno integrate da una valutazione dei rischi futura ipotizzando le condizioni derivanti dagli scenari conseguenti ai cambiamenti climatici in atto e delineati dalle principali istituzioni europee e nazionali. In ambito progettuale, dunque, le nuove opere saranno corredate dalle valutazioni di "resa a prova di clima" così come definite dalla Comunicazione della CE 2021/C 373/01.

Particolare attenzione, inoltre, è dedicata al ruolo che il gestore del SII può assumere nell'economia circolare e in particolare nella trasformazione di ciò che ad oggi viene trattato come rifiuto in materia prima seconda, ambito nel

quale sono in corso una serie di approfondimenti propedeutici a eventuali avviamenti delle fasi progettuali. In tale ottica, sono stati avviati studi e sperimentazioni sui fanghi di depurazione per valutare la possibilità di ulteriori trattamenti, successivi alla valorizzazione energetica, per l'estrazione di fosforo e azoto o di ulteriori utilizzi. Altresì, sono state effettuate valutazioni per il recupero e il riuso delle sabbie provenienti dal trattamento primario dei reflui, anche se al momento non hanno fornito risultati sufficientemente positivi per avviarli alla fase progettuale. Le attività in corso relative all'integrazione delle procedure di pianificazione e progettazione delle opere hanno subito una importante accelerazione con l'approvazione del nuovo Codice degli Appalti. Questo, infatti, nel ridefinire le fasi progettuali pone una particolare attenzione nella fase di avvio dell'iter di progettazione richiamando una serie di documenti, già in precedenza definiti quali il Documento delle Alternative Possibili (DOCFAP), il Documento di Indirizzo della Progettazione (DIP) e il Progetto di Fattibilità Tecnico – Economica (PFTE), che a loro volta pongono in primo piano le valutazioni circa la sostenibilità degli interventi prevedendo specifici elaborati in tema.

## FOCUS

### IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE

GRI  
201-2

GRI  
203-1

Un tema sul quale AdF ha avviato attività sia progettuali che di confronto con gli stakeholder è quello del riuso delle acque reflue depurate. Oltre alla partecipazione e promozione di eventi per la discussione dell'argomento, sono stati predisposti gli studi di fattibilità relativi al riuso delle acque dei principali depuratori dell'area costiera grossetana (depuratore di Grosseto, di Follonica, di Orbetello-Monte Argentario e di Marina di Grosseto a fini irrigui ma soprattutto come risorsa per usi correlati a attività ricreative, industriali e igienico-sanitari. Tali progettualità, pur trovando un vasto consenso tra gli stakeholder, presentano problematiche di tipo finanziario sia per la realizzazione delle opere necessarie sia in fase di gestione del servizio di erogazione.



### 3.7.6 Investimenti in sistemi e nuove tecnologie sostenibili

GRI  
203-1

La tecnologia è da sempre una pietra miliare nel percorso del progresso umano. Abbracciare l'innovazione non significa solo investire in tecnologie innovative ma soprattutto innovare il modello di business raccogliendo i nuovi fabbisogni legati alla sostenibilità.

Sostenibilità e tecnologia digitale non sono due aspetti separati di investimenti da prioritizzare, ma dirigono l'investimento di innovazione in modo consapevole verso iniziative che portano avanti insieme le due tematiche. Ad esempio, la disponibilità di dati lungo il ciclo di vita di un asset garantisce nuovi livelli di trasparenza, conoscenza, reattività e adattamento, principalmente attraverso la tecnologia IoT abbinata con sensori di campo e tag RFID. Questa caratteristica è altamente pervasiva e abilita la capacità di analisi e valutazione, consentendo di rendere efficiente e produttivo l'uso delle risorse, abilitare modelli on demand/just-in-time, garantire reattività nel monitoraggio e ripristino secondo schemi circolari, assicurare velocità nel decision-making, comprendere il profilo di consumo e abilitare microtransazioni. Per il controllo e l'attuazione delle opportune strategie tramite big data analytics in grado di analizzare le serie temporali, AdF gestisce una quantità enorme di dati. Le strategie di controllo sono diverse e vanno dalla semplice gestione di soglie di automazione alla gestione di operazioni complesse, grazie ad algoritmi di machine learning che correlano in tempo reale più variabili, per esempio facendo delle previsioni.

In questa ottica AdF nel 2023 si è rivolta alla tecnologia per rispettare in modo efficace le promesse di sostenibilità dell'agenda, investendo in Analytics, IoT, AI, Sicurezza e Intelligent workflows, in particolare sui seguenti aspetti:

#### 1) ANALYTICS E SISTEMI DI AI

Per aumentare l'efficienza e contribuire al raggiungimento degli obiettivi ESG, nel 2023 AdF ha proseguito l'approccio alla sensibilità e al valore strategico dei dati attraverso i sistemi di Analytics e di AI, implementando ed avviando progetti sperimentali in grado di sfruttare, correlare e interpretare i dati raccolti, fornendo le informazioni necessarie a definire e gestire contesti complessi, che richiedono l'integrazione di fonti dati diverse ed eterogenee, per valutare correlazioni, dipendenze e simulare scenari per ottimizzare i costi, le prestazioni energetiche e l'utilizzo delle risorse, ad esempio per monitorare e ottimizzare l'uso dell'energia, riducendo gli sprechi e migliorando l'efficienza complessiva

degli impianti, promuovendo risultati ESG come il miglioramento del benessere e la tracciabilità necessaria per garantire pratiche aziendali responsabili.

La complessità del contesto, in cui le normative hanno imposto sempre maggiore attenzione, analisi e monitoraggi, ha accelerato il percorso di AdF già lanciato verso il paradigma degli Analytics e AI in modo da offrire un servizio pubblico sempre più smart, efficace ed efficiente e sostenibile, ad esempio attraverso nuovi sistemi ChatBOT e nuovi strumenti digitali al servizio dei clienti. I progetti 2023 di AdF hanno permesso di analizzare le grandi quantità di dati a disposizione, permettendo di iniziare a fare previsioni più accurate sui risultati futuri basati sui dati storici, sia sul tema operation e telelettura che sul tema fatturazione e incassi.

#### 2) APPROCCIO DATA DRIVEN E IOT

L'abilità di monitorare e gestire in modo digitale oggetti nel mondo fisico consente il data-driven decision-making, per migliorare le prestazioni, ridisegnare processi sostenibili e modelli di business circolari, scoprire nuovi fenomeni impossibili da osservare per gli esseri umani ma tipici dei sistemi naturali e di quelli complessi che si sviluppano in modo non lineare, ad esempio si pensi alla possibilità di identificare, comprendere e modificare comportamenti di consumo delle risorse grazie a sistemi intelligenti con l'obiettivo di gestire la risorsa idrica e anche di veicolare comportamenti responsabili.

AdF nel 2023 in coerenza agli obiettivi del piano industriale di innovazione e digitalizzazione, ha orientato sempre più il proprio business e la propria strategia verso un approccio data-driven, collaudando progetti volti a migliorare l'utilizzo dei dati a disposizione dell'azienda. AdF, attraverso gli investimenti sulla realizzazione di report e dashboard nei nuovi tools di Data Visualization come Qlik, ha sviluppato e costruito nuovi report e dashboard in modo da fornire al Business una chiara e corretta rappresentazione delle informazioni, per produrre nuovo valore a partire dai dati raccolti e ridurre la complessità, permettendo di risparmiare tempo, risorse e migliorando l'intero processo decisionale, grazie alla diffusione di una nuova cultura di condivisione del dato con cui creare correlazioni anche in grado di supportare politiche green misurabili sostenibili.

#### 3) SICUREZZA INFORMATICA

Sempre più connessi e digitali, sempre più esposti ai cyberattacchi: la complessità normativa e la crescente sofisticazione degli attacchi alla sicurezza informatica hanno imposto ad AdF nel corso del 2023 di ripensare profondamente alla sicurezza informatica nell'era della digitalizzazione, attraverso nuove soluzioni e nuove politiche integrate di sicu-

rezza fisica e virtuale. Considerato che i fattori di cyber risk aumentano con l'avanzamento della digitalizzazione e che AdF ha dedicato molte risorse nel 2023 alla digitalizzazione, AdF dunque ha dovuto investire anche in best practices per l'improvement della cybersecurity, attenzionandola in maniera sempre più significativa in tutte le sue forme ed applicazioni. La sicurezza informatica è stata nel 2023 un obiettivo strategico per AdF per proteggere individui (clienti e dipendenti) e la comunità e il territorio, garantire i processi ottimizzando e risparmiando risorse ed essere quindi sostenibile.

### 3.8 Le materie prime

GRI  
301-1

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: ACQUEDOTTO *	UM	2021	2022	2023
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	267,4	222,6	212,51
Antincrostante	t	46,8	17,7	9,80
Acido cloridrico 30-32%	t	3,61	3,8	0,20
Clorito di sodio 25%	t	3,5	3,62	0,20
Idrossido di sodio al 30%	t	2,9	6,5	2,20
Idrossido di sodio al 50%	t	-	-	-
Magnesio solfato eptaidrato	t	21,6	14,4	10,80
Dolomite semicalcinata	t	-	21,2	11,50
Carbonato di calcio	t	8,5	17,3	3,00
Polifosfati alimentari	t	0,5	2	1,10
Permanganato di potassio	t	-	-	-
Carbone attivo granulare vergine	t	22,1	7,5	15,50
Antracite granulare 1,6-1,5 mm	t	-	-	-
Sabbia quarzifera	t	-	2	4,00
Acido solforico al 50%	t	-	-	-
Acido solforico al 37%	t	0,6	1,8	1,20
Idrossido di Ferro granulare per dearsenificatori	t	42	-	-
Metabisolfito in polvere	t	0,1	-	-
Anidride carbonica/Diossido di Carbonio	t	14,6	16,7	-
Poliammine	t	0,1	-	0,10
Cloruro ferrico 40%	t	1	1,4	1,38
Acido fosforico al 75%	t	-	-	-
Policloruro di alluminio (PAC)	t	-	-	11,40
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>435,3</b>	<b>338,5</b>	<b>284,9</b>

(\*) Tutte le materie prime utilizzate sono non rinnovabili.

I decrementi più rilevanti che contraddistinguono le materie prime utilizzate per la depurazione riguardano i prodotti che venivano impiegati per l'idrolisi termochimica negli impianti di Siena Ponte a Tressa e Grosseto San Giovanni, dismessi rispettivamente a luglio 2021 e febbraio 2023.

Gli aumenti più significativi riguardano invece il dosaggio del flocculante organico (Nanofloc), utilizzato negli impianti di Grosseto (San Giovanni), Follonica (Campo Cangino), Capalbio (Capalbio Scalo) e Massa marittima (Massa Vecchia) per migliorare la velocità di sedimentazione del fango attraverso la formazione di fiocchi estremamente compatti.

Infine, con la presa in gestione dell'impianto di depurazione di Monte Argentario (Terrarossa) e dei sollevamenti ad esso afferenti è stato introdotto l'utilizzo dell'ossigeno liquido e dell'Idrossido di sodio al 30%.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE **	UM	2021	2022	2023
Acido Cloridrico 33% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	300,5	693,8	66,7
Idrossido di sodio 30% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	300,4	481,3	144,1
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	-	403,1	-
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	185,0	429,9	37,6
Acido Solforico 63% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	186,0	-	-
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	175,3	-	-
Idrossido di sodio 30% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	136,5	-	-
Polielettrolita in emulsione	t	140,9	200,6	170,1
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	275,7	118,2	79,5
Acido peracetico	t	66,1	185,0	216,9
Policloruro di alluminio (PAC)	t	30,6	40,6	41,0
Coagulate a base di idrossicloruro di alluminio	t	0,9	-	-
Cloruro Ferrico 40%	t	79,5	73,1	94,2
Nitrato di calcio (Nutriox)	t	39,0	65,7	74,0
Antischiuma per impianti di depurazione	t	42,5	30,7	45,4
Fluorescina sodica pura	t	-	0,005	0,005
Carbone attivo in polvere	t	0,3	-	7,6
Flocculante organico	t	2,73	43,2	91,2
<b>Carbone attivo e allumina impregnata per rimozione inquinanti gassosi</b>	<b>t</b>	<b>-</b>	<b>11,9</b>	<b>8,0</b>
<b>Ossigeno liquido per imp. Monte Argentario</b>	<b>t</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>46,5</b>
<b>Idrossido di sodio al 30% per sollevamento P13 (Monte Argentario)</b>	<b>t</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,65</b>
<b>Tot</b>	<b>t</b>	<b>1.962,0</b>	<b>2.777,1</b>	<b>1.123,5</b>

\*\* Tutte le materie prime utilizzate sono **non rinnovabili**.

MATERIALI ACCESSORI***	UM	2021	2022	2023
kit totali di reagenti per controlli in impianto (N°)	n	43.900	30.500	46.800
kit per l'analisi di cloro	n	-	-	16.400
kit per l'analisi di ferro	n	-	-	18.900
kit per l'analisi di solfuri	n	-	-	1.000
kit per l'analisi di fosfati	n	-	-	2.500
kit per l'analisi di nitrati	n	-	-	8.000
Altro (grasso kg)	kg	2.400	3.800	2.913

\*\*\* Tutte le materie prime utilizzate sono **non rinnovabili**.

### 3.9 I rifiuti

GRI  
306-1GRI  
306-2GRI  
306-3GRI  
306-4GRI  
306-5

I rifiuti provenienti dal processo di depurazione delle acque reflue sono in massima parte fanghi disidratati, che vengono prevalentemente inviati a recupero.

Tra i rifiuti extra processo non si segnalano prodotti chimici significativi.

**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 2021 – 2023.

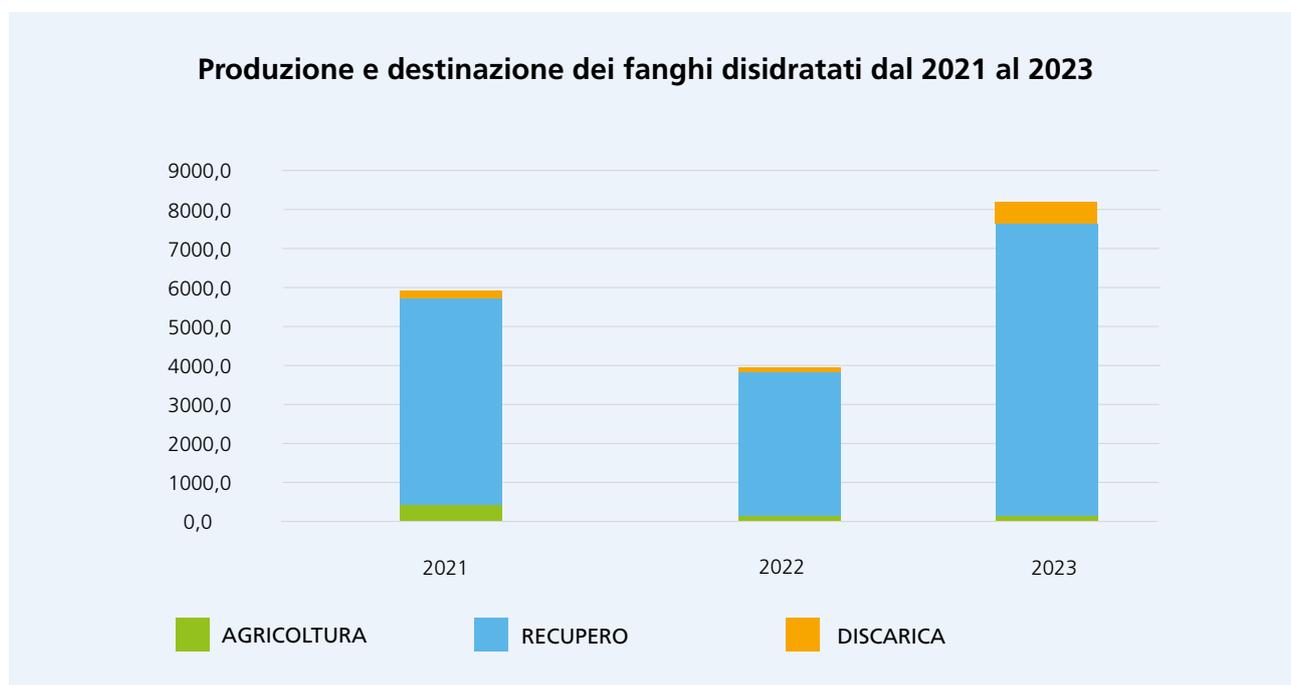
Si segnala, come già riportato in precedenza, al paragrafo 3.3.2, l'aumento della produzione di fango disidratato nel corso del 2023, dovuto sia alla dismissione del comparto di idrolisi termica presso l'impianto di San Giovanni a Grosseto, sia all'acquisizione del nuovo impianto di Terrarossa.

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2021	2022	2023	D% 2023/2022
<b>Rifiuti specifici da depurazione acque reflue (non pericolosi)</b>					
<b>Fanghi di depurazione</b>	<b>t</b>	<b>6.237,53</b>	<b>4.897,80</b>	<b>8.850,44</b>	<b>+81%</b>
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	73,66	38,28	915,27	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	6.163,87	4859,52	7935,17	
<b>Vaglio</b>	<b>t</b>	<b>344,710</b>	<b>350,29</b>	<b>309,59</b>	<b>-12%</b>
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	344,470	308,215	309,59	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	0,240	42,080	0	
<b>Sabbia</b>	<b>t</b>	<b>667,110</b>	<b>545,99</b>	<b>857,83</b>	<b>+57%</b>
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	230,180	123,140	466,12	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	436,930	422,85	391,71	
<b>Totale rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>	<b>t</b>	<b>7.249,35</b>	<b>5.794,08</b>	<b>10.017,86</b>	
<b>Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>					
<b>Rifiuti pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>52,01</b>	<b>9,09</b>	<b>14,43</b>	
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	0,27	0,03	11,64	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	51,74	9,06	2,79	
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>499,193</b>	<b>226,313</b>	<b>191,49</b>	
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	374,68	150,08	47,46	

<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	124,513	76,233	143,52
<b>Totale Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>	t	<b>551,20</b>	<b>235,40</b>	<b>205,92</b>
<b>TOTALE RIFIUTI PRODOTTI<sup>41</sup></b>	<b>t</b>	<b>7.800,55</b>	<b>6.029,49</b>	<b>10.223,78</b>
<b>Pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>52,01</b>	<b>9,09</b>	<b>14,43</b>
<i>Di cui: inviati a recupero</i>	t	51,74	9,06	2,79
<i>Di cui: termovalorizzazione</i>	t	-	-	0,00
<i>Di cui: incenerimento</i>	t	-	-	0,00
<i>Di cui: discarica e altre operazioni di smaltimento</i>	t	0,27	0,03	11,64
<b>Non pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>7.748,543</b>	<b>6.020,40</b>	<b>10.209,34</b>
<i>Di cui: inviati a recupero</i>	t	6.721,55	5.400,68	8.471,74
<i>Di cui: termovalorizzazione</i>	t	24,84	-	-
<i>Di cui: incenerimento</i>	t	-	-	-
<i>Di cui: discarica e altre operazioni di smaltimento</i>	t	998,15	619,22	1.737,6

Nell'ambito del trattamento fanghi nel corso del 2023 11.285,50 ton di fango liquido, per i quali l'ulteriore trattamento non era possibile presso gli impianti di produzione sono state inviate presso altri impianti di AdF dotati di sistemi di disidratazione per il completamento del processo.

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).

Nel 2023 **non** ci sono stati **sversamenti significativi** e/o sversamenti di sostanze pericolose sul terreno, sulla vegetazione, nei bacini idrici e nelle acque sotterranee tali da compromettere la salute umana, o di apportare danni all'ambiente o alla biodiversità.

<sup>41</sup> Tutte le quantità in tabella sono riferite ai rifiuti prodotti e inviati a terzi per le operazioni di recupero o smaltimento.

# FOCUS

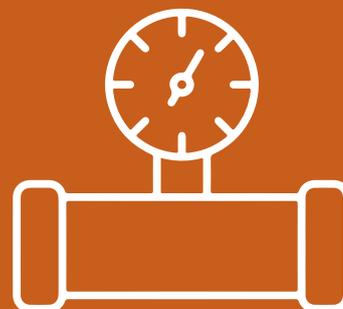
## VENDITA E RECUPERO DEI VECCHI CONTATORI IN OTTONE DISMESSI

La sostituzione massiva dei contatori genera indubbiamente una produzione di rifiuti, trattandosi di strumenti di misura non opportunamente riutilizzabili, dovendone, se del caso, prima verificarne funzionamento e taratura, con rischio comunque di alterare lo strumento e quindi la sua affidabilità. Detti contatori, infatti, non possono essere riutilizzati e/o reinstallati presso le nuove utenze in quanto la maggior degli stessi rimossi sono vetusti (con età superiore ai 10/20 anni) e/o danneggiati. Inoltre, la taratura sarebbe più onerosa dell'acquisto di un nuovo misuratore.

In ottica di economia circolare e sostenibilità, AdF quindi anche nel 2023, dovendo periodicamente smaltire come rifiuti detti contatori idrici realizzati prevalentemente in ottone, considerato tra l'altro un metallo costoso, ha destinato tali prodotti di scarto a riciclo. Attraverso la vendita dei misuratori, che tra l'altro è risultata anche un'operazione economicamente vantaggiosa ha potuto avviare a riciclo l'ottone, generando così la trasformazione di detti materiali di scarto e rifiuti in nuove risorse o beni mediante processi industriali più o meno complessi.

A tal proposito ha affidato il servizio di recupero ad un fornitore specializzato selezionato tramite indagine di mercato, in ottemperanza alla normativa privatistica (e non pubblicitaria) in quanto detta attività attiene a servizi che, per la loro stessa natura, rientrano nei servizi c.d. "no core" in quanto non strumentali all'attività aziendale tout court.

Anche nel 2023 sono stati **recuperati KG 16.087,00** di contatori in ottone con un ricavo economico di € 48.835,90.



## 3.10 Consumi energetici globali

GRI  
302-1

GRI  
2-4

Il fabbisogno energetico globale di Acquedotto del Fiora è rappresentato dai consumi dei singoli vettori energetici utilizzati nella gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua. La tabella seguente mostra i vettori energetici utilizzati dall'organizzazione nello svolgimento delle proprie attività.

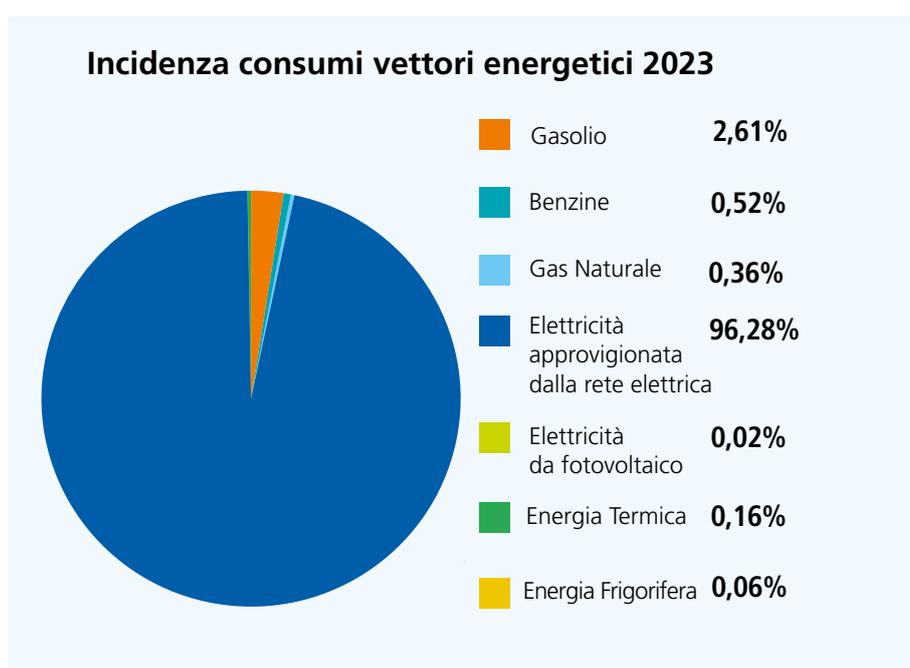
ATTIVITÀ	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	ENERGIA TERMICA	ENERGIA FRIGORIFERA
Captazione/potabilizzazione/ adduzione e distribuzione acque	●					
Collettamento acque reflue	●					
Depurazione acque reflue	●					
Parco mezzi aziendale	●		●	●		
Sedi e uffici	●	●	●		●	●

Come si evince dal grafico sotto, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato con un'incidenza del 96,28% sul consumo totale, seguito dal gasolio con il 2,61%, dalle benzine con lo 0,52% e dal gas naturale con lo 0,36%. Gli altri vettori energetici, invece, presentano un'incidenza marginale (< 0,5%).

Nel 2023 il consumo energetico globale per AdF è stato pari a circa 445.690 GJ, con un decremento dell'1,9% rispetto al 2022, dovuto principalmente al minor consumo di gas naturale.

Si rileva, inoltre, un incremento dei consumi delle benzine e di gasolio, dovuti rispettivamente a variazioni nella composizione del parco auto aziendale e al maggior utilizzo dei gruppi elettrogeni e di ulteriori sistemi di emergenza il sollevamento delle acque reflue.

Il minor consumo di gas naturale rispetto al 2022 è invece legato allo spegnimento dell'impianto di idrolisi termochimica per il trattamento dei fanghi presso il depuratore di Grosseto. Quest'ultimo, infatti, è entrato in funzione nella seconda metà del 2021 per poi essere messo fuori servizio a febbraio 2023.



CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE					
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2022 <sup>42</sup>		2023 <sup>43</sup>		Δ% 2022/2023
	Tep	GJ	Tep	GJ	%
Gasolio	275,41	11.530,80	277,51	11.618,89	0,8%
Benzine	40,22	1.684,00	55,14	2.308,59	37,1%
Gas naturale	214,46	8.978,91	37,89	1.586,31	-82,3%
Energia elettrica acquistata	10.302,26	431.334,85	10.249,12	429.110,05	-0,5%
Energia termica da fluido termovettore <sup>44</sup>	10,30	431,12	8,82	369,32	-14,3%
Energia frigorifera da fluido termovettore	5,23	219,03	1,96	82,08	-62,5%
<b>Totale combustibili da fonti non rinnovabili</b>	<b>10.847,87</b>	<b>454.178,70</b>	<b>10.630,44</b>	<b>445.075,24</b>	
Energia elettrica da fotovoltaico	2,40	100,57	2,30	96,23	-4,3%
<b>Totale combustibili da fonti rinnovabili</b>	<b>2,40</b>	<b>100,57</b>	<b>2,30</b>	<b>96,23</b>	
<b>TOTALE</b>	<b>10.850,27</b>	<b>454.279,27</b>	<b>10.632,74</b>	<b>445.171,47</b>	<b>-2,0%</b>

Si precisa che, per ottenere 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 (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia).

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>45</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 alla FIRE, ai sensi dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2014.

### 3.10.1 L'energia elettrica

GRI  
2-4

GRI  
302-1

GRI  
302-4

GRI  
302-5

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).

Infatti, per l'anno 2023, il 50,7% dei consumi di energia elettrica complessivi sono da attribuire al comparto acquedottistico. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 40,4% al settore depurazione e per il 7,7% al settore fognatura.

Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico integrato (1,2%).

Il consumo totale di energia elettrica nel 2023 ha subito un **decremento di circa lo 0,5%** rispetto al consumo del 2022, dovuto quasi prevalentemente al comparto idrico, grazie alle attività di efficientamento delle reti e degli impianti, e nonostante la presa in carico dell'impianto di depurazione di Terrarossa, della rete di collettamento, con relativi sollevamenti, delle acque reflue

<sup>42</sup> I dati del 2022 (454.279 GJ) sono stati aggiornati a seguito dei conguagli ricevuti durante il 2023.

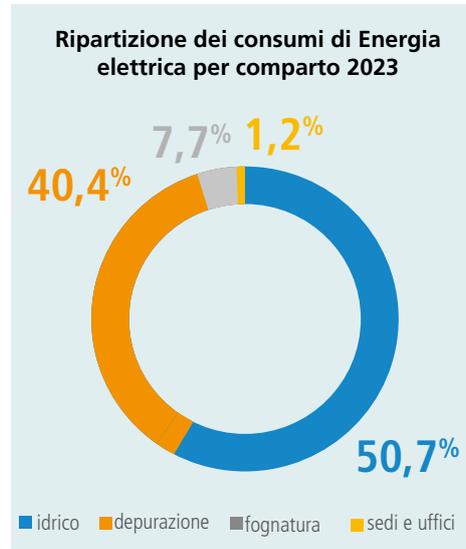
<sup>43</sup> I consumi del 2023 sono in parte stimati e in parte rilevati dalle fatture e dai misuratori e pertanto saranno oggetto di successivo aggiornamento. Per quanto concerne i dati oggetto di stima si riportano di seguito maggiori dettagli: Energia Elettrica sono stimati soltanto i consumi relativi al mese di dicembre 2023. Gas Naturale è la stima relativa al solo mese di dicembre 2023 e per una sola fornitura di gas. Energia Termica da TLR il dato è interamente oggetto di stima.

<sup>44</sup> L'energia termica da fluido termovettore deriva dal contributo dell'energia geotermica e di quella da pompa di calore.

<sup>45</sup> <https://www.enea.it/it/seguici/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali>

nei Comuni di Orbetello e Monte Argentario e del corrispondente sistema delle condotte di scarico a mare. Nello specifico, l'acquisizione di tali infrastrutture ha determinato un importante incremento dei consumi del comparto fognario, come si evince dalla seguente tabella.

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL S.I.I. PER IL BIENNIO 2022-2023			
SETTORE DEL SII	TOTALE 2022 <sup>46</sup> [kWh]	TOTALE 2023 <sup>47</sup> [kWh]	Δ% 2022/2023
Acquedotto	29.834.488	27.779.367	-6,13%
Depurazione	22.344.310	22.149.829	-0,38%
Fognatura	2.554.735	4.244.997	62,46%
Sedi e uffici <sup>48</sup>	657.156	633.921	-2,42%
<b>TOTALE</b>	<b>55.390.689</b>	<b>54.808.114</b>	<b>-0,52%</b>



### 3.10.2 L'intensità energetica



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 2020-2022				
RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA <sup>49</sup>	u.m.	2021	2022	2023
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive <sup>50</sup>	GJ/utenze attive	0,61	0,60	0,57
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato <sup>51</sup>	GJ/A.E.	0,616	0,592	0,559
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	12,11	11,66	18,21
<b>Consumo energetico globale per numero di utenze attive</b>	<b>GJ/utenze attive</b>	<b>1,201</b>	<b>1,210</b>	<b>1,175</b>

A partire dal 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.

Il numero di utenze attive è stato 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).

<sup>46</sup> I dati del 2022 (55.092.277 kWh) sono stati aggiornati a seguito di conguagli ricevuti nel corso del 2023.

<sup>47</sup> I dati del 2023 possono essere oggetto di aggiornamento a seguito di possibili conguagli derivanti dall'attività di ricalcolo dei consumi da parte del Distributore di zona dopo aver sostituito diversi contatori elettrici.

<sup>48</sup> I consumi di energia elettrica di sedi e uffici includono anche il consumo per la ricarica dei mezzi elettrici.

<sup>49</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 2021 e 2022 sono stati aggiornati rispetto al Bds 2022 a seguito dell'aggiornamento dei consumi energetici.

<sup>50</sup> Gli indicatori sono stati aggiornati/corretti rispetto a quelli riportati nel Bds 2022.

<sup>51</sup> Parametro relativo al 2023 stimato in quanto dati non ancora disponibili al momento della redazione del presente documento.

### 3.10.3 Il consumo energetico esterno all'Organizzazione

GRI  
302-2

GRI  
2-4

I consumi di energia al di fuori dall'Organizzazione sono quelli riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. Per il 2023, oltre ai consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del 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.	2021	2022	2023	Δ% 2022/2023
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici <sup>52</sup>	GJ	25.186	29.563 <sup>53</sup>	19.041	-35,6%
Energia consumata per la climatizzazione estiva ed invernale per la sede di Viale Toselli (Servizio Energia) <sup>54</sup>	GJ	219	189	263	20,1%

\* Il consumo energetico esterno all'organizzazione è stato calcolato con limitazione del perimetro di analisi alle sole emissioni relative all'acquisto di prodotti chimici e all'energia elettrica che genera la climatizzazione estiva condominiale di Viale Toselli. I consumi energetici relativi alle altre categorie e voci della catena del valore sono esclusi dall'analisi.

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

GRI  
302-4

GRI  
302-5

GRI  
305-5



Al fine di perseguire importanti risultati nell'ambito della mitigazione degli effetti dovuti al cambiamento climatico, codificato anche nella Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili, sono stati definiti sfidanti obiettivi di efficientamento energetico e di autoproduzione da fonti rinnovabili con orizzonte al 2026 e al 2031, come indicato nella seguente tabella.

PREVISIONI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E DI AUTOPRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI AL 2026 E AL 2031	Obiettivo al 2026 [GWh]	Obiettivo al 2031 [GWh]
<b>TOTALE</b>	<b>10,0</b>	<b>20,0</b>

Rispetto al bilancio di sostenibilità 2022, l'obiettivo di 10 GWh inizialmente previsto per il 2025 è stato posticipato di un anno, per via di fattori principalmente esogeni che hanno bloccato e/o ritardato la realizzazione di alcuni importanti progetti. Per raggiungere gli obiettivi fissati per il 2026, AdF ha portato avanti diverse attività ed interventi, alcuni dei quali ultimati nel corso del 2023 e altri inseriti nella programmazione del triennio successivo, orientati a promuovere l'uso razionale dell'energia, l'efficienza energetica e la produzione da fonti rinnovabili destinata all'autoconsumo.

Si riportano di seguito le principali aree di intervento che contribuiscono alla riduzione dei consumi energetici:

- Efficientamento impianti di depurazione  
(ad esempio, *sostituzione del sistema di diffusione dell'aria nel comparto biologico*)
- Efficientamento reti idriche (*distrettualizzazione, gestione della pressione e ricerca perdite*)
- Efficientamento impianti idrici  
(ad esempio, *sostituzione dei sistemi di pompaggio e implementazione di sistemi di regolazione*)

Non considerando gli impianti acquisiti nel corso dell'anno, **nel 2023 è stata registrata una riduzione dei consumi di energia elettrica pari a circa 2.800 MWh, equivalenti a circa 870,07 tCO<sub>2</sub> equivalente<sup>55</sup>.**

<sup>52</sup> I parametri di conversione utilizzati sono quelli del database STOWA 2012-06.

<sup>53</sup> Il dato del 2022 (29.563GJ) è stato aggiornato a seguito di conguagli sull'energia elettrica ricevuti nel corso del 2023.

<sup>54</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.

<sup>55</sup> Fattore di conversione per il 2022, come da documento "Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico, n. 363/2022"

# FOCUS

## LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI

GRI  
413-1

GRI  
203-2

GRI  
2-22

GRI  
2-29

La Direttiva UE 2018/2001 (RED II) sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, recepita in via definitiva in Italia tramite il D.Lgs. 199/2021, ha introdotto le Comunità Energetiche Rinnovabili (di seguito CER), definendole come soggetti di diritto autonomo, in cui l'esercizio dei poteri di controllo fa capo esclusivamente a persone fisiche, PMI, enti territoriali e autorità locali (ivi incluse, tra gli altri, le Amministrazioni Comunali), i quali possono unirsi per produrre, consumare e condividere l'energia elettrica su scala locale per mezzo della rete di distribuzione esistente, attraverso l'utilizzo di impianti di produzione da fonte rinnovabile. L'energia rinnovabile prodotta, al netto della quota direttamente autoconsumata in sito, viene immessa nella rete pubblica e virtualmente resa disponibile per soddisfare i fabbisogni dei clienti finali aderenti alla CER, i quali potranno continuare a scegliere liberamente il proprio fornitore indipendentemente dai rapporti legati all'autoconsumo.

Le CER rientrano tra le 7 configurazioni di autoconsumo diffuso previste dai D.Lgs. 199/2021 e 210/2021, le cui modalità di valorizzazione sono disciplinate dal Testo Integrato Autoconsumo Diffuso (TIAD) introdotto da ARERA mediante la delibera 727/2022/R/eel e successivamente modificato con la delibera 15/2024/R/eel, la quale ha verificato positivamente le regole operative che andranno a disciplinare le modalità e le tempistiche di riconoscimento degli incentivi. Infatti, a inizio 2024 è stato emanato da parte del MASE il decreto di incentivazione economica per le configurazioni dell'autoconsumo diffuso, il quale individua due strade per la promozione delle CER: (i) una tariffa incentivante e un corrispettivo di valorizzazione sull'energia rinnovabile prodotta e autoconsumata; (ii) un contributo a fondo perduto fino al 40% dei costi ammissibili in relazione all'investimento effettuato per realizzare un nuovo impianto o per potenziarne uno esistente, finanziato dal PNRR e rivolto solamente alle comunità i cui impianti sono realizzati nei Comuni sotto i 5.000 abitanti.

In linea con i riferimenti legislativi europei, nazionali e regionali in materia di politica energetica e ambientale, AdF ha individuato nelle CER uno strumento strategico del processo di transizione energetica ed ecologica, ovvero un'importante opportunità per la creazione di nuovi modelli innovativi di Green Economy, in un contesto caratterizzato da una crescente attenzione ai temi della auto-sufficienza energetica.

Fedele alla propria mission aziendale e con lo scopo di rafforzare il legame con il territorio, comprendendone i bisogni e valorizzandone le risorse, AdF pone particolare attenzione alla centralità delle persone, al cambiamento climatico e all'innovazione tecnologica: traiettorie che si sovrappongono agli obiettivi principali delle CER in ottica di fornire benefici ambientali, economici e sociali a livello di comunità.

In tale contesto, a partire dal 2022 AdF ha intrapreso un importante percorso per lo sviluppo di attività volte alla diffusione delle CER, prevedendo di accompagnare le iniziative e gli eventi di animazione territoriale con una campagna di comunicazione rivolta in particolar modo alle Amministrazioni Comunali.

Nel maggio del 2023 AdF ha sottoscritto un accordo di collaborazione con la società Estra S.p.A. e la relativa controllata Estra Clima S.r.l., finalizzato a valutare la fattibilità di possibili iniziative sui temi della produzione e dell'autoconsumo di energia rinnovabile. Estra Clima, infatti, ha elaborato un modello di sviluppo delle CER articolato in due macro-fasi: (i) la creazione, da parte di alcuni soggetti promotori, di un'associazione non riconosciuta senza scopo di lucro che costituirà il soggetto giuridico sotteso alla CER vera e propria; (ii) il supporto alla CER nei percorsi di gestione organizzativa, energetica ed economico-finanziaria e di ottimizzazione e potenziamento. Nell'ambito di tale collaborazione, Estra Clima svolge il ruolo di consulente, partner tecnologico esterno e soggetto promotore della costituzione delle CER, nonché successivo gestore della stessa; parallelamente, AdF si è posto come soggetto facilitatore dei rapporti con i Comuni, gli Enti locali di riferimento e altri eventuali stakeholders presenti sul territorio, allo scopo di supportare Estra Clima in ogni fase del processo di costituzione delle CER e individuare iniziative da approfondire, valutandone gli aspetti tecnico-economici maggiormente corrispondenti alle modalità di implementazione individuate.

A valle della firma del suddetto accordo, sono iniziati gli incontri tecnici con i primi Comuni interessati, ossia le Amministrazioni facenti parte dell'Unione dei Comuni della Val di Merse (SI) e il Comune di Magliano in Toscana (GR), ai quali è stato presentato, in maniera congiunta tra AdF ed Estra Clima, il modello di sviluppo delle CER predisposto da quest'ultima. È proprio con il Comune di Magliano in Toscana che, per via del forte interesse dimostrato, si è deciso di dare continuità all'iniziativa, realizzando inizialmente una simulazione tecnico-economica in relazione a una prima idea di configurazione territoriale della CER, ipotizzata facendo riferimento alla mappa nazionale delle aree convenzionali sottese alle cabine primarie (cabine di trasformazione che convertono la linea elettrica entrante da alta a media tensione). Quest'ultime, infatti, rappresentano il perimetro geografico per l'individuazione, la valorizzazione e l'incentivazione dell'energia elettrica autoconsumata all'interno di una CER.

Successivamente, è stato fornito un supporto all'Amministrazione nella predisposizione di una delibera di giunta da pubblicare all'inizio del 2024 e mediante la quale verrà riconosciuta la validità del modello proposto e, di conseguenza, autorizzata la sottoscrizione dell'accordo di partnership finalizzato allo svolgimento di tutte le attività propedeutiche alla costituzione vera e propria di almeno una CER sul territorio comunale, senza alcun corrispettivo da parte dell'Amministrazione.

Data la loro funzione di governo del territorio, i Comuni ricoprono un ruolo fondamentale nella promozione delle CER a livello locale: sulla scia di quanto è stato fatto finora con Magliano in Toscana, il coinvolgimento di altre realtà analoghe favorirebbe un nuovo scenario energetico basato sulla generazione distribuita, incoraggiando lo sviluppo di energia a chilometro zero e di reti intelligenti con notevoli vantaggi economici e sociali agli associati, al territorio e all'ambiente.



### 3.10.5 Emissioni in atmosfera

GRI  
2-4

GRI  
305-1

GRI  
305-2

GRI  
305-3

GRI  
305-4

GRI  
305-5

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 e 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 GHG 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 2021-2023.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL TRIENNIO 2021-2023			
EMISSIONI DI GHG <sup>56</sup>	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2021 [tCO <sub>2</sub> eq]	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2022 [tCO <sub>2</sub> eq]	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2023 [tCO <sub>2</sub> eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.443,40	1.488,85	1.125,59
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location based)	14.616,69	17.143,89	17.062,09
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	867,86	1.173,35	755,70
<b>TOTALE</b>	<b>16.927,94</b>	<b>19.806,88</b>	<b>18.943,39</b>

Nel 2023 si osserva un lieve aumento delle emissioni totali di gas serra (4,4%) dovuto principalmente alle emissioni dirette (Scope 1) e indirette (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 2021-2023			
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2021 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2022 <sup>57</sup> [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2023 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,05	0,05	0,04
Emissioni di GHG (Scope 2 - location based)	0,51	0,60	0,60
Emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,03	0,04	0,03
<b>TOTALE</b>	<b>0,59</b>	<b>0,69</b>	<b>0,67</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 e, pertanto, le rispettive emissioni non sono state considerate, così come quelle relative alle attività di depurazione (scope 1). Per quanto riguarda le altre emissioni indirette di GHG (scope 3), si specifica che sono state incluse nell'analisi le sole emissioni relative al consumo di energia per la produzione di prodotti chimici, rientranti nella categoria 1 (*purchased goods and services*), secondo il GHG Protocol.

<sup>56</sup> I valori delle emissioni di scope 2 (location-based) e scope 3 per il 2021 e 2022 sono stati aggiornati con i nuovi coefficienti di conversione pubblicati ISPRA; mentre per il 2023 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti ISPRA 2022 in quanto non ancora disponibili. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 market-based per il 2021 e 2022 sono stati usati i relativi fattori di emissioni AIB, mentre per il 2023 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti AIB 2022 in quanto non ancora disponibili. I valori delle emissioni Scope 1 relative al trasporto stradale degli anni 2021 e 2022 sono stati rettificati applicando i fattori di emissione ISPRA (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale, anno di riferimento 2021) 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.

<sup>57</sup> Il dato è stato aggiornato rispetto a quello riportato nel Bds 2022.

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. Con riferimento all'energia elettrica acquistata dalla rete nel 2023, il 30% è stata prodotta da fonti rinnovabili (certificata da Garanzie di Origine).

### 3.10.6 Il parco mezzi aziendale

GRI 305-7   GRI 302-1   GRI 2-4

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°)	2021	2022	2023
Autovetture	28	24	20
Autocarri <sup>58</sup>	247	247	260
Carrelli elevatori	8	8	9
Gruppi elettrogeni <sup>59</sup>	31	31	66
<b>TOTALE</b>	<b>314</b>	<b>310</b>	<b>355</b>
di cui:			
a gasolio	256	246	237
a benzina	21	24	20
ibride a benzina/elettrico	0	3	26
elettrici	6	6	6

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel triennio 2021-2023

TIPO DI CARBURANTE	2021	2022	2023	Δ % 2022/2023
Gasolio (l)	351.274,98	320.242,35	322.688,72	0,76%
Benzina (l)	25.477,70	52.577,20	72.078,19	37,09%

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'ISPRA<sup>60</sup>. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale nel triennio 2021-2023 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA <sup>61</sup> (t)	2021	2022	2023
Monossido di carbonio (CO)	1,213	1,933	2,487
Monossido di azoto (NO)	2,491	2,319	2,369
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,171	0,270	0,347
Metano CH4	0,007	0,012	0,016
PM	0,205	0,195	0,202
SOx	0,004	0,004	0,004

Nel 2023 le vetture a trazione elettrica, utilizzate sia per la telelettura dei nuovi contatori elettronici che in car sharing al personale interno per le attività tecnico-amministrative, hanno percorso circa 64.000 km apportando così un contributo alla riduzione delle emissioni di circa 7,82 tCO<sub>2</sub>, calcolato rispetto ad analoga vettura a diesel per la stessa percorrenza.

<sup>58</sup> La distinzione tra autovetture e autocarri dipende dal tipo di immatricolazione.

<sup>59</sup> Si tratta di gruppi elettrogeni di soccorso di cui n. 25 ad installazione fissa e n. 7 trasportabili in funzione delle emergenze, a cui si sono aggiunti i gruppi elettrogeni relativi agli impianti acquisiti nei Comuni di Monte Argentario e Orbetello

<sup>60</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: <https://fetransp.isprambiente.it/%23/%20>)

<sup>61</sup> I dati del 2021 e 2022 sono stati aggiornati con fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia aggiornati al 2019 disponibili sul portale SINAnet di ISPRA.

## 3.11 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI  
306-2

GRI  
301-1

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 nel corso del 2023 negli edifici con impiantistica di vecchia fabbricazione sono stati fatti alcuni investimenti relativamente all'illuminazione esterna con la sostituzione delle vecchie lampade a incandescenza con nuove a led più performanti ed economiche e abbiamo programmato gli impianti per l'accensione a luci alternate riducendone così i consumi. In futuro saranno comunque valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico.

- **Impianti di riscaldamento e condizionamento.** La sostituzione di 2 pompe di calore ad alto rendimento apportata all'impianto di riscaldamento/condizionamento della sede di Via Giordania 69 Grosseto nel 2022 ha registrato anche nel 2023 un notevole risparmio energetico, inoltre nel corso del 2023 come per il 2022, è stato ridotto al minimo l'utilizzo di motori termici a gas prediligendo le pompe di calore, più economiche. Inoltre, per le sedi con presenza di impianti termici centralizzati sono stati programmate apposite fasce orarie di riscaldamento e condizionamento.

- **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 2021 con n. 555 risme, nel 2022 a 675 e nel 2023 a **138**. Nonostante il rientro dei dipendenti si registra per il 2023 un forte decremento (circa l'80% rispetto al 2022) dovuto all'eliminazione degli stampanti su postazioni fisse e l'inserimento in special modo per le sedi di Via Mameli Grosseto e Viale Toselli Siena di nuove stampanti di piano. Un decremento importante dovuto anche alla sensibilizzazione del personale sul corretto utilizzo delle stampe. 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
2022	675	1606	21% rispetto al 2021	1525	21% rispetto al 2021
2023	138	328	80% rispetto al 2022	311	78% rispetto al 2022

- **Acqua da bere.** Anche l'anno 2023 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. Anche per il 2023 non si sono acquistati boccioni di acqua in plastica.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è stata effettuata anche nel corso del 2023.

- **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. Nel 2021 si registrava un incremento dello smaltimento di carta dovuto alla ripresa della frequentazione dei dipendenti delle sedi, mentre il 2022 nonostante la continua ripresa graduale di frequentazione del personale delle sedi ha registrato un decremento nello smaltimento cartaceo e di materiale plastico, con incremento invece del recupero delle cartucce Toner. Nel 2023 la continua ripresa graduale di frequentazione del personale delle sedi ha registrato un lieve incremento nello smaltimento cartaceo e del materiale plastico mentre un sostanziale decremento nello smaltimento delle cartucce di toner; quindi, si rileva che nel 2023 i dati sono in leggera flessione nonostante gli uffici siano stati maggiormente vissuti. Qui di seguito possiamo apprezzarne le differenze:

ANNO	CARTA INVIATA A RICICLO	CARTUCCE TONER INVIATE A RECUPERO	PLASTICA INVIATA A RECUPERO
2021	Kg 6366	Kg 39	Kg 907
2022	Kg 1271	Kg 71	Kg 810
2023	Kg 1338	Kg 16	Kg 898

• **Batterie e pile esauste.** Anche nel 2023 la raccolta rileva un decremento rispetto all'anno precedente, il servizio di raccolta pile esauste è proseguito ma è mancato l'apporto del personale esterno come i clienti di AdF che, sono stati ricevuti previo appuntamento, quindi si sono avvalsi di questo importante servizio in maniera ridotta.

ANNO	BATTERIE ESAUSTE
2021	86 Kg
2022	24 Kg
2023	22 Kg

Il dato riferito alla raccolta delle batterie varia di molto tra il 2021 e il 2023 perché il servizio è stato utilizzato dai dipendenti solamente nelle giornate a loro dedicate per il rientro in azienda, inoltre è mancato l'apporto costante del personale esterno quali e clienti AdF presso gli sportelli commerciali che sono stati ricevuti singolarmente e su appuntamento.

• **Carta trattata per uso igienico.** Anche nel 2023 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.



## 3.12 La tutela della biodiversità in AdF e nel gruppo Acea<sup>62</sup>

GRI  
303-2

GRI  
304-2

*“La biodiversità - la varietà di specie animali e vegetali del nostro pianeta - sta scomparendo a un ritmo allarmante negli ultimi anni, principalmente a causa di attività umane come le modifiche nell'utilizzo del suolo, l'inquinamento e il cambiamento climatico<sup>63</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 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



<sup>62</sup> Il paragrafo è coerente con quanto contenuto nel Bilancio di sostenibilità della Capogruppo Acea SpA, al quale si rinvia.

<sup>63</sup> Fonte: <https://www.europarl.europa.eu/news/it/headlines/society/20200109STO69929/la-biodiversita-sta-scomparendo-quali-sono-le-cause>

di depurazione, l'obiettivo primario è assicurare che gli scarichi, opportunamente 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 collabora attivamente con i soggetti territoriali competenti in materia per individuare le migliori azioni ai fini del rispetto dell'ambiente nonché della continuità del servizio. Tale collaborazione si estende ai tavoli tecnici istituiti al fine di concertare tra tutti gli stakeholder i contenuti delle normative tecniche mediante le quali affrontare le diverse problematiche tempo per tempo emergenti

AdF, come già visto, gestisce numerosi scarichi situati all'interno o nelle immediate vicinanze delle aree protette che sono sottoposti alla Valutazione di Incidenza (VInCA). La necessità di introdurre questa tipologia di valutazione deriva dalle peculiarità della costituzione e definizione della rete Natura 2000, all'interno della quale ogni singolo Sito fornisce un contributo qualitativo e quantitativo in

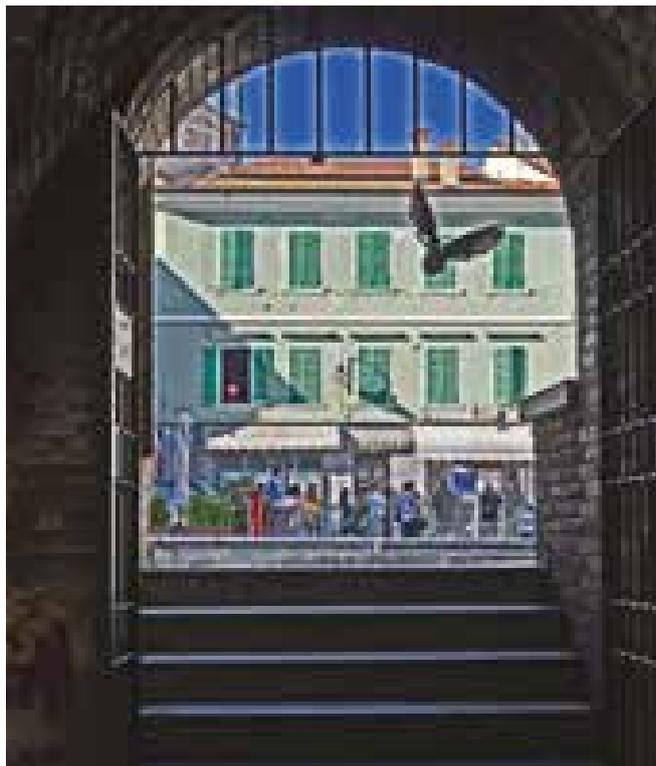
termini di habitat e specie da tutelare a livello europeo, al fine di garantire il mantenimento ovvero, all'occorrenza, il ripristino, in uno stato di conservazione soddisfacente di tali habitat e specie.

La valutazione di Incidenza è pertanto il procedimento di carattere preventivo al quale è necessario sottoporre qualsiasi piano, programma, progetto, intervento od attività (P/P/P/I/A) che possa avere incidenze significative su un sito o proposto sito della rete Natura 2000, singolarmente o congiuntamente ad altri piani e progetti e tenuto conto degli obiettivi di conservazione del sito stesso.

Come già precedentemente anticipato nei paragrafi dedicati, in AdF, al fine di monitorare gli impatti del prelievo idrico sulle fonti utilizzate, in una prima fase si è predisposto un report sulle fonti che, con cadenza mensile, consente di valutare scostamenti significativi nelle modalità di sfruttamento dei pozzi e rilevanti riduzioni della risorsa sorgiva disponibile. In una seconda fase sono stati creati cruscotti dedicati alla valutazione *real time* delle caratteristiche quali-quantitative delle fonti di approvvigionamento, in base alle informazioni acquisite dal telecontrollo aziendale e ad informazioni regionali di tipo meteorologico e idrogeologico. Anche sulla base di tali monitoraggi, viene aggiornato trimestralmente un documento, condiviso con l'Autorità Idrica Toscana, relativo allo stato di possibile emergenza idrica, in cui sono riportate le potenziali criticità per "siccità" (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti per affrontare tali circostanze." I cruscotti di monitoraggio si sono mostrati particolarmente utili per il controllo della situazione della crisi idrica dichiarata nell'estate 2022, sia in termini di pianificazione di uso della risorsa, che in termini di rendicontazione e di comunicazione.

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".



# FOCUS

## ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME

GRI  
304-2

AdF anche nel corso del 2023 ha partecipato ai **due contratti di fiume** avviati l'anno precedente, relativi al bacino del fiume Pecora ed a quello del torrente Pesa.

I contratti di fiume possono essere definiti come atti di impegno condiviso da parte di diversi soggetti pubblici e privati, a vario titolo interessati a contribuire alla gestione coordinata ed integrata di un corso d'acqua, attraverso l'individuazione di azioni di riqualificazione ambientale e rigenerazione socioeconomica sostenibile.

Il primo dei due contratti di fiume riguarda un territorio completamente interno al perimetro di gestione di AdF, ricadente nei comuni di Gavorrano, Follonica e Scarlino. Su tale territorio, AdF si è fatto promotore di specifiche macro-azioni, poi recepite ed integrate negli strumenti di pianificazione del Contratto stesso, relative ad un uso più razionale della risorsa idrica, alla riduzione delle perdite ed al controllo dei prelievi abusivi, oltre a rendersi parte attiva nello studio delle politiche di riutilizzo delle acque reflue depurate all'interno del bacino.

Per quanto riguarda invece il Contratto del Torrente Pesa, AdF costituisce una quota marginale, sia territorialmente che dal punto di vista dei prelievi idrici complessivi, rispetto agli altri Gestori di fondovalle e per questo motivo, in quanto meno coinvolto nelle pressioni ambientali complessive, è stato l'ultimo gestore a venir coinvolto nel processo partecipativo. La crescente attenzione verso una visione integrata delle politiche di gestione di tutto il bacino, a partire proprio dalle aste fluviali d'origine del torrente Pesa, nei comuni di Radda e Castellina in Chianti, hanno spinto la partecipazione di AdF verso un ruolo più attivo, fino alla completa adesione al protocollo, avvenuta a fine 2022. La partecipazione ai tavoli di lavoro, con lo sviluppo di proposte concertate tra i diversi stakeholder, relative a temi di valorizzazione territoriale ed ambientale, permetterà quindi di ridurre gli impatti sugli ecosistemi afferenti ai due bacini idrici suddetti.



### 3.12.1 Il progetto “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea<sup>64</sup>” ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF

GRI  
303-2GRI  
304-1GRI  
304-2GRI  
304-3GRI  
304-4

Nel 2020 - grazie al progetto “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea” del quale si è già parlato nelle edizioni precedenti 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>65</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>66</sup>. Sono state inoltre individuate le classi di specie protette presenti nella Red List IUCN internazionale<sup>67</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%**.

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.

<sup>64</sup> Si rinvia al Bilancio di sostenibilità di Acea SpA per un approfondimento.

<sup>65</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>66</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>67</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

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
UCCELLI	Aquila clanga, Aythya ferina Larus audouinii, Melanitta fusca, Podiceps auritus, Puffinus yelkouan	Neophron percnopterus	Numenius tenuirostris
PESCI	Balaenoptera physalus, Cyprinus carpio, Neogobius nigricans.	Barbus caninus, Romanogobio benacensis, Squalius lucumonis	ACIPENSER STURIO, ANGUILLA ANGUILLA, SCARDINIUS SCARDAFA
MOLLUSCHI E CROSTACEI	Alzoniella cornucopia, Astacus astacus	Austropotamobius pallipes, Melanopsis etrusca	Belgrandia bonelliana, Margaritifera auricularia
RETTILI	Caretta caretta, Dermochelys coriacea	Chelonia mydas	Eretmochelys imbricata,
ANFIBI		Bombina pachypus	
MAMMIFERI	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>68</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.

<sup>68</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 E GLI UTENTI**

GLI UTENTI	
TOTALE UTENZE	235.057
% UTENTI SERVITI DA ACQUEDOTTO	99,99%
% UTENTI SERVITI DA FOGNATURA	84,26%
% UTENTI SERVITI DA DEPURAZIONE	77,15%
% TOTALE UTENTI SODDISFATTI	95%
N. CHIAMATE AL CALL CENTER	
COMMERCIALE	169.747
SERVIZIO GUASTI	51.003
N. CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI	
TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO	1'
% UTENTI CHE HANNO ADERITO A "BOLLETTA WEB"	42%
UTENTI CHE HANNO OTTENUTO AGEVOLAZIONE TARIFFARIA: BONUS IDRICO INTEGRATIVO	4.549
RISPETTO STANDARD ARERA/AIT <sup>69</sup>	99,98%
% RECLAMI SUL TOTALE CLIENTI	0,63%



## 4.1 AdF e le associazioni dei consumatori

GRI  
2-6GRI  
2-29

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.

Con modalità e strumenti che si sono via via adeguati al mutare del contesto, sono stati organizzati incontri per informare ed aggiornare le Associazioni sulle maggiori novità introdotte dalla normativa in materia di servizio idrico integrato. In particolare, nel corso del 2023 i temi affrontati con i rappresentanti delle Associazioni provinciali hanno riguardato: l'erogazione dei bonus a sostegno delle famiglie residenti, lo stato di avanzamento del progetto di installazione dei contatori intelligenti, la sempre più ampia gamma di servizi digitali a disposizione della clientela.

Tali eventi sono infatti utili anche ad 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 *on line* MyFiora e la app dedicata, le modalità di pagamento digitale, la chatbot Flùvia e la chat di assistenza digitale allo sportello on line.

Le Associazioni contribuiscono a veicolare tali informazioni verso i clienti, avendo di fatto un rapporto diretto con la cittadinanza. Nel 2023, sono stati inoltre garantiti canali diretti di contatto con i rappresentanti delle Associazioni locali, al fine di contenere i casi di contenzioso e facilitarne la risoluzione, attraverso un dialogo sempre aperto e costruttivo.

	2021	2022	2023
Utenze totali*	233.440	234.089	235.057

\*Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 5/2016

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2021	2022	2023
Utenze Servizio Idrico Integrato	233.196	233.791	234.747
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	12	10	10
Utenze con reflui industriali	232	288	300

\*Dato riferito al totale utenze al 31/12 formalizzato ad AIT al 30/06 dell'anno successivo

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO*	2021	2022	2023
Utenze soggette al servizio di acquedotto	233.428	234.079	235.047
Utenze soggette al servizio di fognatura	196.428	196.803	198.063
Utenze soggette al servizio di depurazione	174.515	178.675	181.336

\*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

GRI  
2-29

Il Call Center di AdF, gestito in service dalla società consortile 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 on line. Il **servizio commerciale** gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova at-

tivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliatura 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 on line** 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 MyFiora in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti all'ambito digital).

#### 4.2.1.1 Il Call Center Commerciale

GRI  
2-29

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:



Il **numero Smart 0564 448844**, introdotto dal 2020, dedicato a chi chiama da cellulare o dall'estero e riservato alle richieste commerciali, consente ai clienti di comunicare con il Gestore, secondo il proprio piano tariffario, senza costi aggiuntivi.

Per il servizio commerciale, nell'anno 2023, le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **169.747**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari al **94,8%**, che registra un incremento del 1,5% rispetto al risultato 2022 (93,3%) e che si posiziona ben al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015 ( $\geq 80\%$ ).

Rispetto al 2022, **le chiamate verso il call center commerciale sono decrementate del 10% (169.747 contro 188.750)**. Il decremento è legato sia all'ottimizzazione di gestione del contatto, al fine di ridurre le reiterazioni, sia alla maggiore sponsorizzazione dei canali digitali Self-service.

Si registra, inoltre, il decremento sia del tempo medio di attesa, da 1'53" registrati nel 2022 a 1'43", sia del tempo medio di conversazione, da 6'31" a 5'56" chiudendo con -35" rispetto all'anno precedente. Anche in questo caso la riduzione del tempo medio di conversazione è da imputare ad una maggiore attenzione e ottimizzazione dei contatti, svolta anche attraverso un presidio di supporto e coordinamento dedicato del fornitore.

Uno strumento utile per l'abbattimento dei contatti a minor valore aggiunto è rappresentato dalla chatbot Flùvia, lanciata a febbraio 2023 e collocata sul sito fiora.it con l'obiettivo di indirizzare il cliente alla navigazione dello stesso: nel corso dell'anno Flù ha contribuito a ridurre potenziali contatti telefonici d'informazione al Call Center.

Le chiamate al servizio telefonico dedicato all'assistenza web passano da 6.407 del 2022 a 7.114 del 2023; nel corso del 2023 quest'ultimo è stato affiancato dal servizio Chat di assistenza a MyFiora, introdotto a partire da agosto per supportare i nostri clienti nella fruizione dei servizi dell'Area Clienti.

La diminuzione del volume complessivo di chiamate e il miglioramento dei tempi di attesa e di gestione di ciascun contatto si inseriscono in un quadro generale che vede il **Call Center come il canale di riferimento principale del Cliente**, anche in virtù della chiusura dei canali asincroni avvenuta nella seconda metà dell'anno. Per questo motivo si è resa ancora più necessaria l'ottimizzazione e la semplificazione delle procedure operative che, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori e all'affiancamento degli stessi da parte di un team AdF dedicato, hanno reso possibile il consolidamento del perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio completo e in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello.

Il 2023 è stato anche l'anno di passaggio, da parte del Call Center, dei processi commerciali da CRM SAP a Salesforce: la natura innovativa del nuovo gestionale ha reso possibile l'incremento delle pratiche con accettazione digitale da parte del Cliente, questo ha contribuito a ridurre ulteriormente l'utilizzo del cartaceo e a incoraggiare la digitalizzazione.

**Cliente e Gestore collaborano così anche alla tutela dell'ambiente, contribuendo al risparmio di carta.**

I processi digitali, quali subentro, voltura e preventivazione, consentono di ampliare le funzionalità a disposizione del cliente, migliorandone l'esperienza 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 2023, lo SLA è stato raggiunto per tutti e 12 i mesi, ben oltre i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2021	2022	2023
Chiamate offerte	213.496	188.750	169.747
Chiamate risposte	191.453	176.149	160.996
Livello di servizio	88,7%	93,3%	94,8%

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2021	2022	2023
TMA netto (sec.)	102"	79"	65"
TMA lordo (sec.)	138"	113"	103"

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.

Anche nel 2023 lo SLA è stato ampiamente raggiunto rispettando i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

Da un punto di vista qualitativo, nel 2023 il Call Center Commerciale, in ambito di Mystery Call, ha raggiunto il 100% di IQF sia nel primo che nel secondo semestre dell'anno, migliorando ulteriormente rispetto ai già ottimi valori conseguiti nel corso del 2022 (99,0 nel primo semestre del 2022 e 99,9 nel secondo semestre del 2022).

#### 4.2.1.2 Il servizio di Call Center guasti

GRI 2-29

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.

#### VUOI SEGNALARE UN GUASTO?

chiama il servizio di segnalazione guasti attivo tutti i giorni 24h/24 da telefono fisso o cellulare



800 35 69 35

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. 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 2023 le chiamate ricevute dal Call Center Guasti sono state **51.003**, registrando un **decremento dell'8% rispetto al 2022**, di queste chiamate **50.315** hanno registrato un tempo di attesa conforme allo standard ( $\leq 120''$ ).

La diminuzione delle chiamate al servizio Guasti rappresenta per AdF un obiettivo costante che, anche nel corso del 2023, è stato al centro delle nostre azioni. In particolare, l'analisi ed il monitoraggio puntuale degli impianti hanno permesso di incrementare il numero di avvisi interni e da telecontrollo, andando di pari passo a contenere, anticipandole, le segnalazioni inoltrate dai Clienti.

Altro contributo importante al decremento delle chiamate è stato fornito dallo studio delle richieste fuori perimetro, impropriamente pervenute al servizio Guasti. L'individuazione della loro effettiva natura, tracciata e censita costantemente nel corso dell'anno, ci ha permesso di creare una base di informazioni - e quindi di conoscenze - importanti per guidarci verso una migliore comunicazione al Cliente. Abbiamo ad esempio modificato la sezione Contatti del sito per indirizzare al meglio il Cliente ed agevolarlo nel determinare la natura della sua richiesta (quindi il canale corretto al quale rivolgersi).

Nel corso del 2023, inoltre, al servizio di preavviso a mezzo comunicazioni puntuali tramite e-mail/SMS, rivolto a tutti i clienti interessati da interventi di interruzioni programmata della fornitura nelle 24 ore successive, si è affiancato quello dedicato ai clienti interessati da guasto.

È stato infine implementato il servizio di segnalazione guasti da Portale, affiancando la funzionalità già esistente sull'APP, per consentire ai clienti di avvalersi dell'area clienti MyFiora anche per la gestione di queste casistiche.

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2021	2022	2023
Chiamate offerte	57.793	55.659	51.003
Chiamate con TMA ≤ 120"	56.353	54.938	50.315
Rispetto del TMA	97,51%	98,70%	98,70%

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 2023 per questo standard si è attestato al **98,7%**, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%) e consolidandosi rispetto a quanto conseguito nel 2022.

Nel 2023 il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è stato di 43" secondi, leggermente maggiore rispetto al 2022 ma comunque in linea con i valori del 2021.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2021	2022	2023
TMA netto (sec.)	14"	11"	<b>10"</b>
TMA lordo (sec.)	43"	33"	<b>43"</b>

#### 4.2.2 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico

GRI  
2-29

GRI  
2-4

L'accesso alle due sedi degli AdF Point (Grosseto e Siena) è stato garantito per mezzo di appuntamenti personalizzati, prenotabili autonomamente dal sito web [www.fiora.it](http://www.fiora.it), tramite contatto telefonico al Call Center Commerciale o su richiesta presentata direttamente alle due sedi.

Con le solite modalità, i Clienti possono richiedere un appuntamento tramite videochiamata. A testimonianza dell'apprezzamento per questa modalità, è stata osservata una costante crescita dei contatti del canale, il quale ora

ricopre il 22% del totale delle prestazioni erogate (+3% rispetto al 2022). Al fine di semplificare ai Clienti la fruizione del servizio di sportello digitale, AdF ha introdotto nel 2023 la nuova piattaforma Genesys, che consente al Cliente di avvalersi della Videochiamata, sia da smartphone che da PC, senza necessità di scaricare alcuna applicazione aggiuntiva.

È stato introdotto anche lo sportello virtuale nella sede di Vivo d'Orcia, una postazione dalla quale i clienti hanno la possibilità di contattare direttamente i nostri operatori commerciali.

L'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha inteso formalizzare la gestione tramite appuntamenti degli 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 uno standard specifico legato al tempo massimo di appuntamento allo sportello. È in questo contesto specifico, che trova la sua ragione l'articolo 4.2.5 introdotto con la **Carta del Servizio** entrata in vigore il 29 luglio 2022 e confermato nell'ultima versione della stessa, approvata con deliberazione AIT n° 7 del 12/12/2023.

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 viene fissato l'appuntamento in detta sede.

**Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni**

Nel 2023, 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 di organizzare conseguentemente i presidi necessari al loro soddisfacimento.

La gestione degli accessi tramite appuntamento ha inoltre permesso un importante abbattimento del tempo medio di attesa che si attesta sotto il minuto. La sempre maggiore digitalizzazione dei processi e la maggiore efficienza degli operatori hanno permesso inoltre di diminuire di 2' il tempo medio di servizio. 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%.

ANALISI SPORTELLI 2023	2021	2022 <sup>70</sup>	2023
<b>Biglietti emessi</b>	<b>6.385</b>	<b>8.255</b>	<b>9.657</b>
<b>Biglietti serviti</b>	<b>6.385</b>	<b>8.255</b>	<b>9.657</b>
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio di attesa	2'	1'	1'
Tempo medio servizio	15'	15'07"	13'52"

**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'**.

Il 2023 vede un aumento dei contatti rispetto agli anni precedenti, ma la spinta verso la digitalizzazione e la creazione di canali di contatto alternativi, mantiene comunque le numeriche inferiori a quelle pre-pandemia.

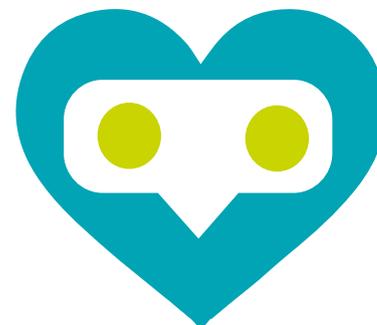
È proseguito nel corso del 2023 il mantenimento dei canali dedicati per determinati cluster di utenze (Amministratori, Reflui Industriali, Comuni) i quali hanno a disposizione specifici indirizzi di contatto per la gestione delle loro richieste.

È stato inoltre consolidato il servizio di supporto ai clienti nei casi in cui vengano registrati consumi anomali particolarmente rilevanti. In tali circostanze, i nostri account procedono a contattare telefonicamente i clienti in modo che possano agire in maniera tempestiva su eventuali perdite occulte o guasti generici all'impianto interno, con il fine di ridurre l'emissione di bollette di importo particolarmente elevato e tutelare la risorsa idrica.

#### 4.2.3 Nuovi Canali di contatto

GRI  
2-29

Nel corso del 2023 sono stati dismessi gli indirizzi email di **attenzionealcliente@fiora.it** e **credito@fiora.it** con lo scopo di guidare il Cliente verso l'uso degli strumenti digitali e sviluppare canali di contatto innovativi, come ad esempio i form che possono essere compilati direttamente dal sito web [fiora.it](http://fiora.it), per inoltrare in modo facile e veloce alcune richieste (ad esempio la depenalizzazione tariffaria, la cessazione, la prescrizione dei consumi, il rimborso, la rateizzazione, ecc.). Grazie all'introduzione dei form, si sono ottenuti vantaggi concreti sia per l'utenza che per l'azienda: per il cliente risulta infatti più semplice presentare le richieste, in virtù della compilazione guidata dei moduli on line, ricevendo in tempo reale riscontro circa l'avvenuta ricezione e sugli step successivi; mentre per AdF significa ricevere le pratiche complete di tutti i dati necessari alla loro evasione, evitando reiterazioni, solleciti e richieste di informazioni sullo stato di avanzamento.



Il 14 febbraio AdF ha lanciato Flùvia (Flù nella sua forma abbreviata), la chatbot che, attraverso **modelli conversazionali di intelligenza artificiale**, agevola la navigazione di coloro che consultano il sito [fiora.it](http://fiora.it) alla ricerca di informazioni e risposte. Uno strumento attivo 24h/24, 7 giorni su 7, che ha fatto registrare **una percentuale di risposte corrette dell'87%** rispetto alle domande ricevute.

A partire dal 1° agosto è stato inoltre avviato il servizio di chat con operatore fisico, dedicato prevalentemente all'assistenza all'area clienti MyFiora, con l'obiettivo di supportare gli utenti nella fruizione dei servizi di self-service, aumentando quindi gli accessi all'area riservata e migliorandone l'esperienza. La chat di assistenza si è dimostrata fin da subito uno strumento molto gradito, grazie ai rapidi tempi di risposta (35 secondi) e di gestione della conversazione (circa 10 minuti), rivelando **un indice di gradimento di 91/100**, determinato dal feedback immediato che il cliente ha la possibilità di lasciare alla chiusura della chat.

# FOCUS

## WKM (WATER KNOWLEDGE MANAGEMENT)

Un ruolo importante nello sviluppo di nuove competenze tra gli operatori commerciali viene ricoperto, anche nel 2023, dalla piattaforma WKM (Water Knowledge Management).

Si tratta di uno strumento utilizzato per condividere e far circolare, sia a livello di Gruppo che aziendale, le informazioni utili alla gestione del Cliente, mediante la pubblicazione di procedure suddivise per fasi e tramite l'invio di newsletter ai team interessati, finalizzate a mantenere in costante aggiornamento tutti gli operatori.

L'utilizzo del WKM ha avuto un ruolo importante nella transizione dei processi commerciali da CRM SAP a Salesforce, avvenuta durante tutto il corso dell'anno 2023: grazie alla centralizzazione delle comunicazioni da parte del team KM Acea, inviate al fine di allineare gli operatori all'utilizzo dei nuovi processi rilasciati/migliorati alla conclusione di ogni step di progetto, è stato possibile mantenere in costante aggiornamento tutti gli operatori, per guidarli nell'adozione del nuovo gestionale.

### 4.2.4 Area clienti MyFiora - App - Social

GRI  
2-29

Come ulteriore conferma della forte spinta verso digitalizzazione e innovazione, nel mese di ottobre 2023 è stata rilasciata una nuova versione della **app MyFiora** per iOS e Android. L'ultimo aggiornamento presenta, oltre a una rivisitata modalità di registrazione/accesso, nuovi contenuti editoriali utili alla gestione del rapporto contrattuale con AdF, restando disponibile la consueta possibilità di gestire comodamente le proprie utenze domestiche, consultare lo stato dei pagamenti, segnalare un guasto e inserire l'autolettura. Complessivamente, nel 2023 si sono registrate **oltre 2 milioni di pagine visualizzate all'interno dell'area clienti MyFiora**.



Flùvia è cresciuta ancora, grazie alla tecnologia avanzata della **realtà aumentata (AR)** e della **gamification**: un nuovo contenuto digitale, raggiungibile su fiora.it e tramite tutti i touch point digitali di AdF - app MyFiora compresa - in cui l'avatar di Flù torna in versione guida **per aiutare i clienti a scoprire il mondo AdF, con informazioni sui servizi offerti ma anche sulla qualità dell'acqua e sulle reti gestite**. Una esperienza immersiva che punta a coinvolgere e intrattenere la community all'interno di una inedita e affascinante dimensione virtuale.



#### WEB - AREA CLIENTI MYFIORA

	2022	2023	Δ
ISCRIZIONI	59.073	65.405	+11%

Allo scopo di aumentare il livello di *engagement* dei clienti, nel mese di dicembre, in prossimità delle festività natalizie,

# FOCUS

## ADF E I SOCIAL MEDIA

GRI  
2-29



AdF consolida la propria presenza sui principali canali social nel corso del 2023, grazie a un investimento costante sulla crescita e sulla valorizzazione della community che ha in Facebook il suo canale principale di sviluppo, con un ruolo sempre crescente di Instagram, in coerenza con i più recenti cambiamenti dei comportamenti in rete da parte degli utenti.

Il canale Facebook di AdF, focalizzato su comunicazioni istituzionali, commerciali e avvisi importanti relativi al SII, come i possibili lavori di miglioramento delle reti idriche, raggiunge una fanbase di 14.301 follower. Il numero dei "Mi piace" alla pagina registra un incremento del 23,5% rispetto all'anno precedente con il totale di 13.951 Mi piace (erano 11.291 nel 2022). Nel 2023 cresce anche il profilo Instagram raggiungendo 1.104 follower. Inoltre, i contenuti veicolati su entrambi i canali segnano una copertura complessiva di oltre 4,5 milioni di utenti.

AdF è presente anche su X e LinkedIn, le cui community contano rispettivamente 907 e 6.346 follower, confermando il crescente interesse degli utenti nell'utilizzo dei social media per interagire con l'Azienda con finalità coerenti con la natura stessa dei canali. Grazie a un presidio strategico caratterizzato dalla moderazione costante delle conversazioni, le richieste pervenute dagli utenti vengono indirizzate regolarmente verso l'utilizzo dei servizi on line disponibili nell'area clienti MyFiora e verso i canali di assistenza dedicati.



## 4.3 La bolletta e le tariffe

### 4.3.1 La Tariffa

#### NOVITÀ INTRODOTTE NEL 2023

- Modifica prezzo componente perequativa UI1 dal 01/07/2023 (delibera ARERA 267/2023)
- Modifica prezzo componente perequativa UI4 dal 01/07/2023 (delibera ARERA 239/2023)
- Aggiornamento valori CMA, Consumo Medio Annuo, per tipologia d'utenza (delibera ARERA 609/21)

NUOVA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA		
CATEGORIA D'USO	TIPOLOGIA	CONSUMO MEDIO ANNUO
DOMESTICO RESIDENTE - 1 CNF	DOMESTICA	67
DOMESTICO RESIDENTE - 2 CNF		95
DOMESTICO RESIDENTE - 3 CNF		99
DOMESTICO RESIDENTE - 4 CNF		135
DOMESTICO RESIDENTE - 5 CNF		153
DOMESTICO RESIDENTE - 6 CNF		173
DOMESTICO RESIDENTE - 7 CNF		181
DOMESTICO RESIDENTE ≥ 8 CNF		234
DOMESTICO NON RESIDENTE		40
CONDOMINIALE		*
PROMISCUO		*
PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	NON DOMESTICA	426
PUBBLICO DISALIMENTABILE		394
AGRICOLO E ZOOTECNICO		401
ARTIGIANALE E COMMERCIALE - PICCOLI QUANTITATIVI		105
INDUSTRIALE - PICCOLI QUANTITATIVI		169
ARTIGIANALE E COMMERCIALE - GRANDI QUANTITATIVI		1.644
INDUSTRIALE - GRANDI QUANTITATIVI		2.626
ALTRO (BOCCHE ANTINCENDIO PRIVATE)		0

\* il valore totale del consumo medio annuo per questa categoria d'uso è variabile in quanto dipende dal numero e dalla tipologia delle utenze sottese al contatore condominiale

### 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 2023, si stima essere stata di 371,72 euro.

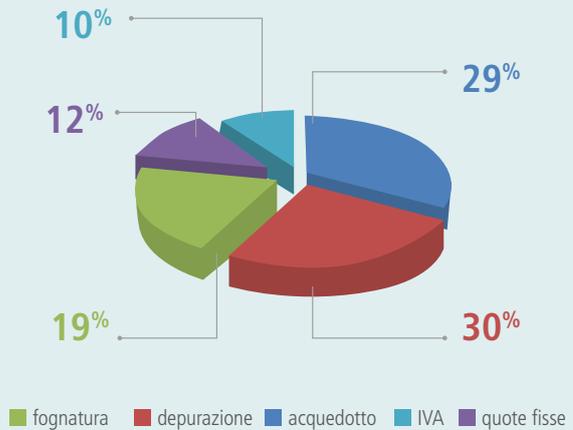
	2021	2022	2023
<b>Simulazione della bolletta media per famiglia residente</b>	357,36	367,04	371,72
<b>Di cui:</b>			
Servizio acquedotto	102,03	104,86	106,18
Servizio fognatura	72,56	74,91	75,79
Servizio depurazione	107,56	110,47	111,88
Quota fissa annua	42,74	43,43	44,08
IVA 10%	32,49	33,37	33,79

Nel grafico a fianco è analizzata la composizione della spesa media corrisposta dal cliente per il Servizio Idrico Integrato. 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.

**Basti pensare che:**

- 1.000 litri di acqua del rubinetto costano solo **3,91 euro**
- Il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è stimabile in **1,02 euro**

Composizione della spesa media per famiglia residente con un consumo di 95mc annui



## FOCUS

### IL PROGETTO REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI COMMERCIALI (RPC)

Reingegnerizzazione dei Processi Commerciali è un progetto che ha caratterizzato tutto il 2023 come percorso di ridefinizione della relazione con le persone attraverso l'inclusività e l'offerta di servizi aggiuntivi. Un gruppo di lavoro costituito da professionalità eterogenee con una *mission* decisamente sfidante: ripensare all'approccio con i clienti individuando nuove modalità per fidelizzare, coinvolgere e integrare altri servizi. Proprio in virtù dell'ampio spettro di azione del gruppo, alcune delle azioni individuate seguiranno un piano di sviluppo su più anni in linea con le strategie aziendali, altre sono già in atto in modalità sperimentale per analizzarne l'effettiva efficacia, come ad esempio l'implementazione di comunicazioni personalizzate su cluster specifici di clienti in merito ai servizi digitali e agli avvisi emessi dai misuratori di ultima generazione (Smart Metering).

## FOCUS

### IL PROGETTO CNF

Nel corso del 2023, AdF, avvalendosi della collaborazione dei Comuni Soci, ha espletato, in continuità con quanto già effettuato nel 2020, l'attività di censimento del numero dei componenti dei nuclei familiari (CNF), in osservanza a quanto previsto dal Regolamento Regionale AIT sulle modalità di utilizzo, ai fini tariffari, del numero dei componenti del nucleo familiare – cnf- delle utenze dirette ed indirette residenziali.

L'attività si è conclusa il 31/12/2023, raggiungendo una percentuale di riconciliazione complessiva dei CNF pari al **99,16%**, relativamente ai Comuni che hanno provveduto a fornire i dati richiesti (47 su 55 con dati completi, 2 con dati parziali). L'attività è stata svolta sia attraverso l'importazione massiva dei dati, che tramite riconciliazione manuale nei casi che hanno richiesto approfondimenti e specifiche valutazioni.

La raccolta del CNF è stata inoltre l'occasione di una più ampia bonifica della banca dati dei nostri clienti, permettendo ad esempio di individuare oltre 11.000 elusioni tariffarie.

### 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 m<sup>3</sup>;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m<sup>3</sup>.

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.

## FOCUS

### GRUPPO AGILE REFLUI INDUSTRIALI

Nel corso del 2021 è stato avviato 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.

**Al 31/12/2023 le utenze attive contrattualizzate sono 300.**



# FOCUS

## ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE

### ⇒ PROGETTO "RECUPERO LETTURE"

Nel 2023 sono state attuate 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.
- Chiamate personalizzate

Al 31 dicembre 2023 sono state recuperate **536 letture** con una diminuzione del 24,51%



### ⇒ RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Nel 2023 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, a fronte di maggior numero di richieste pervenute, sono diminuiti rispetto all'anno precedente.

Le rettifiche scritte, rientranti nella definizione di cui sopra, lavorate del 2023 sono state 86, a fronte di 132 dell'anno precedente.

## **TEMPO MEDIO DI EVASIONE 18 GIORNI**

Le rettifiche di fatturazione, comprensive di rettifiche perimetro Delibera 655/2015 ARERA, perdite occulte, esenzioni fognatura e depurazione ed altre tipologie di contestazioni, pervenute nell'anno 2023, sono state pari a 3.819, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state 2.930 su 997.325 bollette emesse (0,29%).

### ⇒ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Relativamente all'item Fatturazione, l'indagine di customer satisfaction per il 2023 ha rilevato una soddisfazione media del 96,2% con un voto medio nei due semestri di 7,7.

Si ricorda che le indagini sono di carattere semestrale.

Di seguito il grafico relativo ai risultati del II semestre 2023.

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquadotto del Fiora?”

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)

**molto soddisfatti**  
(% voto 8-10) **61,6**

**mediamente soddisfatti**  
(% voto 6-7) **34,6**

**insoddisfatti**  
(% voto 1-5) **3,8**

**soddisfatti**  
(% voto 6-10) **96,52**

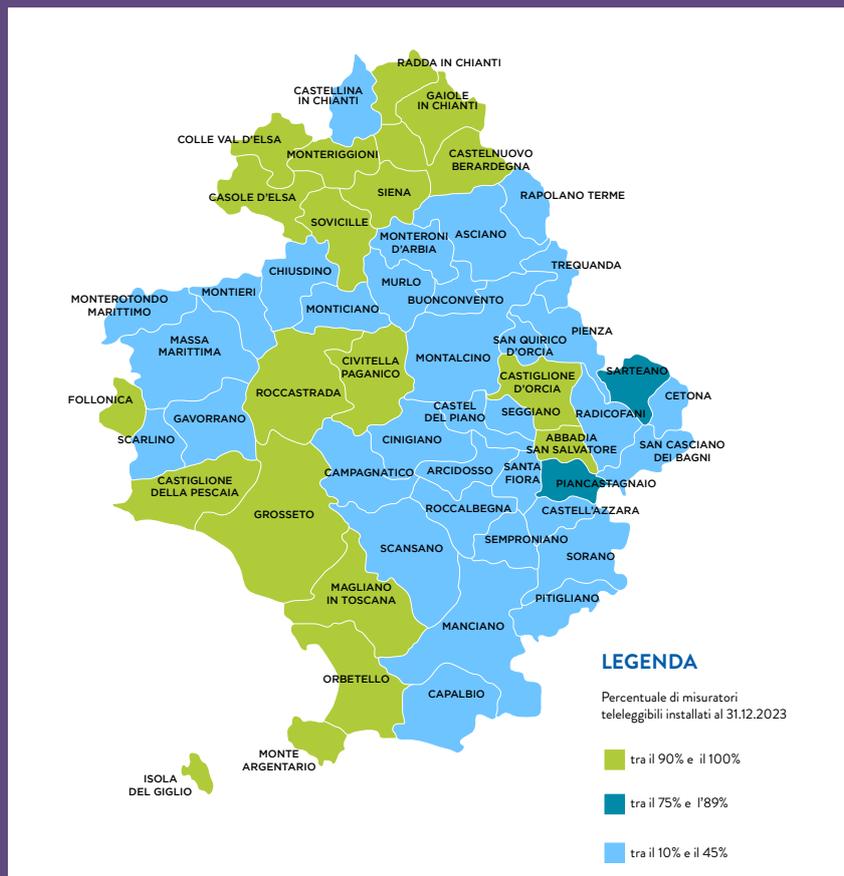
<b>CATI</b>	<b>98,3,0%</b>
<b>CAWI</b>	<b>89,1%</b>



## ⇒ 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 prosegue l’attività di sostituzione massiva dei contatori. L’iniziativa, lanciata nel mese di ottobre 2018, è attiva in tutto il territorio gestito per dieci anni, per un numero di sostituzioni complessive pari a circa 235.000 unità. I misuratori in telelettura installati permetteranno la rilevazione dei consumi effettivi anche per le utenze con misuratore non accessibile e la fatturazione puntuale, senza il ricorso a quella con consumi in stima.

Al 31/12/2023 il programma di sostituzione ha interessato 163.445 misuratori installati in tutti i Comuni dell’ambito, con uno stato di avanzamento pari al 69%. Nel grafico che segue il dettaglio dei Comuni con la percentuale di misuratori teleleggibili installati; il progetto prevede sostituzioni massive localizzate e progressive anche su limitate porzioni di rete sugli altri territori comunali.



## ⇒ LA BOLLETTA WEB

	2021	2022	2023
Numero complessivo di utenti	233.440	234.089	235.057
Numero utenti che hanno optato per la bolletta web	83.277	87.631	98.760
PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA WEB	35,67%	37,43%	42,02%

	2021	2022	2023
N. totale bollette emesse	966.985	980.039	995.238
Numero bollette web (inviate via mail e PEC)	329.127	363.132	377.131
Percentuale bollette web sul totale bollette emesse	34,04%	37,05%	37,89%

### 4.3.4 La gestione del credito

L'attività di recupero crediti per l'anno 2023 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 la modalità/ contenuto dei solleciti di pagamento (sollecito bonario e costituzione in mora), modalità di rateizzazione e l'iter da seguire per la disalimentazione delle utenze.

Le azioni di recupero sono proseguite con strategie di diversificazione, quali:

- attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte sia da personale interno incaricato, che da una società esterna specializzata. Questa strategia ha permesso ad AdF di concentrare il personale interno su interventi più problematici, dove è richiesta una maggiore conoscenza del territorio e della rete di distribuzione (clienti con elevata morosità e contatori non accessibili), lasciando alla società esterna quelle tipologie di intervento con minori criticità, per cui risulta importante una gestione maggiormente tempestiva;
- risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero;
- attività giudiziale interna/esterna. A fine 2023 AdF ha avviato la collaborazione con una società esterna specializzata nella fase di recupero giudiziale del credito, come supporto al processo già ben strutturato all'interno di AdF. Anche in questo caso all'ufficio Legale interno vengono affidate le pratiche più complesse e di

maggior impatto, lasciando alla società esterna quelle posizioni che richiedono una gestione standard del recupero giudiziale;

- ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate;
- azioni di recupero diversificate e implementate sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa, grazie all'analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle "abitudini al pagamento".

Inoltre, sono state ottimizzate le tecnologie a disposizione per potenziare le analisi di dettaglio sulla situazione dei crediti. Sono proseguite le campagne di invio *reminder* su bollette in scadenza, con la possibilità di consultare la fattura e pagare con un semplice link presente sul *reminder*. Tale strumento ha inoltre 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, andando a limitare al massimo il disagio arrecato al cliente a causa delle interruzioni della fornitura idrica.

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.

Per quanto riguarda le **modalità di pagamento delle bollette**, anche per il 2023 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 carta di credito, Postepay, MyBank (bonifico telematico), Bancomat Pay e PagoPA, P.O.S. presso gli AdF Point, i punti vendita Lottomatica e Mooney, 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 autonoma la clientela nelle operazioni commerciali (come l'invio delle 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.

#### 4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate

GRI  
2-23

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 e s.m.i. Tali provvedimenti 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.

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.

Lo svolgimento degli adempimenti necessari per l'accreditamento dei Gestori quali titolari del trattamento dei dati ha comportato uno stallo nel processo di erogazione dei bonus ai beneficiari, tanto da indurre l'Autorità ad approvare le Delibere n. 106/2022/r/com e n. 651/2022/r/com per definire le modalità e le tempistiche per il riconoscimento dei bonus 2021 e 2022 agli aventi diritto.

Le tempistiche per il riconoscimento automatico del bonus sociale idrico sono slittate in relazione all'adempimento delle attività sopra descritte, che hanno visto impegnati i soggetti incaricati del procedimento nel pianificare quanto prescritto nei provvedimenti regolatori. AdF ha ricevuto soltanto nel mese di aprile 2023, oltre due anni dopo la vigenza della nuova procedura, l'autorizzazione da parte di ARERA in merito agli adempimenti privacy posti in capo al Gestore, individuato quale Responsabile del trattamento dati dalla deliberazione 366/2021/R/com e solo in data 05/05/2023 è stato abilitato alla visualizzazione dei flussi contenenti i nominativi degli aventi diritto da parte di Acquirente Unico S.p.a per le annualità 2021 e 2022.

In data 22/05/2023 ha inoltre ricevuto il primo elenco relativo all'anno 2023: AdF si è prontamente attivata quindi per erogare i rimborsi nel rispetto delle tempistiche regolatorie: nel corso del 2023 sono stati fatturati **20.377 bonus sociali idrico** per un totale di **€ 4.062.942,92**.

Infine, l'ARERA, con la delibera 622/2023/R/com del 28/12/2023, ha modificato le modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali e rivisto a tutela dei clienti alcune modalità operative di riconoscimento dei bonus sociali disciplinate dalla deliberazione 63/2021/R/com.

##### BONUS IDRICO INTEGRATIVO

Con Delibera dell'Assemblea N. 15 del 30/07/2021, l'Autorità ha approvato il Regolamento per l'attuazione del Bonus sociale idrico integrativo, che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, 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.

Il Regolamento prevede che l'elenco definitivo degli aventi diritto venga trasmesso dal Comune al Gestore entro il 30 giugno, ma prevede anche la possibilità per l'Amministrazione Comunale di riaprire un successivo bando nel caso in cui i fondi messi a disposizione per il procedimento non siano stati utilizzati per l'intero importo.

Anche nel 2023, nonostante la riapertura da parte di 4 Comuni dei relativi bandi, con conseguenti ulteriori certificazioni da dover effettuare a carico del Gestore, le attività di certificazione ed erogazione dei bonus si sono concluse entro la fine dell'anno.

Per il bonus idrico integrativo 2023, AdF ha proceduto a certificare complessivamente **4.549 beneficiari** per l'importo complessivo di **€ 560.378,24** fatturati a rimborso. Rispetto all'annualità 2022 si è verificato quindi un incremento del numero dei beneficiari, che erano stati nell'anno precedente 3.576, a fronte di un fondo complessivo messo a disposizione dei Comuni, che è passato da € 697.467,15 nel 2022 a **€ 606.066,63 nel 2023**.

## FOCUS

### BONUS FEDELTA', BONUS VOLTURA MYFIORA

AdF ha proseguito il percorso di digitalizzazione e innovazione grazie anche un piano di comunicazione integrato che ha previsto nuovi touch point, puntuali e personalizzati rispetto alle specifiche esigenze dei clienti. L'attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria o postale sono state promosse all'interno della campagna di comunicazione "Diamo valore alle tue scelte", lanciata nel mese di settembre 2021 a sostegno del bonus fedeltà, incentivo una tantum destinato agli utenti più virtuosi che hanno attivato sia la bolletta web che la domiciliazione da più di dodici mesi. In tal modo, AdF ha voluto dare risalto alle scelte effettuate dai clienti in termini di sostenibilità, per il risparmio di carta derivante dall'attivazione della bolletta web e per la relazione di fiducia instaurata con l'Azienda attraverso l'attivazione della domiciliazione. Nel 2023 abbiamo fatturato **altre 5.368 utenze** che hanno maturato il bonus per un importo di **euro 26.840**.



### BONUS VOLTURA MYFIORA

Con l'obiettivo di continuare a incentivare l'utilizzo dei servizi digitali, inoltre, AdF ha confermato il bonus voltura MyFiora per premiare i clienti che scelgono di gestire la richiesta di voltura in modalità self-service, accedendo al portale MyFiora.

Il bonus una tantum viene erogato nella prima bolletta di consumo. Al 31 dicembre 2023 i clienti che hanno scelto questa modalità sono stati **764** (per un importo complessivo versato dalla Società di **25.976 euro**).



## 4.4 La qualità del servizio

GRI  
417-1

GRI  
417-2

GRI  
2-4

Nel 2023 è proseguito il percorso volto a consolidare e ottimizzare tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale.

In proposito, 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 macro-indicatori 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%
MC2 - 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 che gli obiettivi relativi al 2020 e al 2021 fossero valutati cumulativamente su base biennale; conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione, costituiva elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021 per ogni macro-indicatore.

Con successiva Delibera 639/2021 del 30 dicembre 2021, allo scopo di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate, e di mitigare gli effetti di possibili forme di discontinuità che avrebbero potuto verificarsi nella fase di uscita dallo stato di emergenza da COVID-19, Arera ha esteso alle annualità 2022 e 2023 gli stessi elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance di qualità contrattuale già precedentemente individuati per il biennio 2020-2021.

Pertanto, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2022 e 2023 sono individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2021, assumendo il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2022, ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2023.

Successivamente, con la delibera n. 637/2023/R/Idr, l'Autorità è intervenuta rendendo strutturale la valutazione su base biennale degli obiettivi di qualità contrattuale e di qualità tecnica.

Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione nell'anno 2024, con riferimento alle annualità 2022 e 2023, costituirà elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2023,

per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”.

Di seguito il risultato ancora non ufficiale dei macro-indicatori a fine 2023, con comparazione rispetto alla chiusura del 2021.

MACRO INDICATORE	VALORE 2021	CLASSE DI PARTENZA (2021)	OBIETTIVO 2022 (su valori 2021) assunto come perseguito	VALORE 2022 <sup>71</sup>	OBIETTIVO 2020	VALORE 2023 <sup>72</sup>
MC1	98,775%	A	mantenimento	99,153%	mantenimento	<b>99,199%</b>
MC2	97,994%	A	mantenimento	98,576%	mantenimento	<b>98,931%</b>

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 2021, reale punto di riferimento.

Entrambi gli indicatori mostrano un incremento percentuale anche grazie ad ottimi risulti 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  
2-23

AdF regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta del Servizio**<sup>73</sup> e il **Regolamento**<sup>74</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 2023 verranno trasmessi entro marzo 2024.

##### IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** è deliberato dall’Autorità Idrica Toscana e adottato dal Gestore. Recepisce le disposizioni di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze che ricadono nei 55 Comuni gestiti da AdF. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

A partire dal 1° luglio 2022 è entrato in vigore il nuovo Regolamento di fornitura del Servizio Idrico Integrato, unico a livello regionale, approvato dal Consiglio Direttivo dell’Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 6/2022 del 30 maggio 2022, con l’obiettivo di garantire la parità di trattamento per tutti i clienti toscani.

Il nuovo Regolamento unico contiene soltanto le linee generali della disciplina, ispirandosi al quadro normativo vigente e perseguendo obiettivi di chiarezza e semplicità espositiva a tutela del Cliente.

Gli argomenti disciplinati dal “Regolamento unico” sono quelli tradizionalmente presenti nei precedenti Regolamenti di fornitura dei Gestori: stipula del contratto, variazioni contrattuali (compresi subentri e volture), preventivi, procedure di rilevazione dei consumi e di relativa fatturazione, perdite occulte, rateizzazione, gestione della morosità, prescrizione, obbligo di allaccio alla fognatura, contatori, manutenzione delle reti e degli impianti e così



<sup>71</sup> I valori 2022 sono stati aggiornati

<sup>72</sup> Dati 2023 non ancora consolidati

<sup>73</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>74</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.

via. Come previsto dall'art. 2 del suddetto "Regolamento unico", il Gestore può prevedere un documento di Addendum al fine di declinare eventuali specificità territoriali.

Quindi, il 14 dicembre 2022, con la deliberazione n° 18 del Consiglio Direttivo di AIT, è stato approvato il documento di Addendum AdF al suddetto Regolamento.

L'Addendum va a declinare gli elementi distintivi che caratterizzano il servizio e il territorio gestito, sia relativamente ad argomenti già menzionati all'interno del Regolamento, sia con riferimento ad argomenti non trattati nel medesimo. In particolare, il documento disciplina la tariffazione delle utenze con approvvigionamento autonomo e di altre tipologie residuali nonché le modalità di singolarizzazione delle utenze condominiali e le specifiche tecniche degli allacciamenti idrici e fognari.

#### 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/R/idr per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

Con la Deliberazione n. 7 del 12 dicembre 2023 il Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato la Carta del Servizio Idrico Integrato di AdF con dei piccoli adeguamenti normativi.

In particolare, la Carta del Servizio è stata adeguata a talune specifiche disposizioni adottate dal TIMSII (Testo integrato sulla Misura del Servizio Idrico Integrato); pertanto è stato esplicitato il criterio di calcolo incrementale dell'indennizzo sia per l'indicatore SP (tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile) sia per l'indicatore SR (numero minimo dei tentativi di lettura).



#### 4.4.2 La gestione dei reclami

GRI  
2-25

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  
11,9 gg

RECLAMI SUL TOTALE DEI CLIENTI

AdF  
0,63%

Nella tabella sotto riportata, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2023; 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 2023 anche le richieste pervenute nel 2022, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2023, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2023 che sono state chiuse nel 2024.

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655	Tempo medio 2023
Risposta a reclami scritti	1.499	1.499	0	100,00	25,0 G.	11,9 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.368	1.368	0	100,00	25,0 G.	9,2 G.
Risposta a richieste di rettifica fatturazione	429	429	0	100,00	30,0 G.	9,6 G.

Dati estratti al 0401/2024

Nel 2023, per AdF, il volume di pratiche relative a ciascun indicatore (reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica di fatturazione) è diminuito generando un totale di richieste scritte gestite decisamente inferiore rispetto all'anno precedente (per il 2023 i dati non ancora ufficiali attestano un volume di **3.296 richieste** contro le 3.916 nel 2022).

I dati ancora in corso di validazione, confermano il raggiungimento di ottimi risultati: si registra infatti il 100% di rispetto dello SLA per tutti e tre gli indicatori.

Anche il tempo medio di evasione, decrementa di circa 2 giorni e mezzo per i reclami, 3 giorni e mezzo per le risposte alle richieste scritte di informazione, 10 giorni per le risposte scritte alle rettifiche di fatturazione.

Ciascun indicatore rimane ampiamente al di sotto dello SLA fissato dalla Carta del Servizio, che per le prime due tipologie di richieste è per AdF a sua volta migliorativo di 5 giorni lavorativi rispetto a quello fissato da ARERA nella D655/2015.

La percentuale di reclami pervenuti nel 2023, 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 1.474/235.057 utenze attive pari allo **0,63%**.

### STRUMENTI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

AdF aderisce infatti a due tipologie di Conciliazione, la conciliazione presso dell'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e la conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (ARERA) entrambe vengono gestite attraverso incontri on line. 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. La procedura è in entrambi i casi gratuita, veloce e facilmente accessibile all'utenza.

In data 24/07/2023 l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha approvato il nuovo testo del Regolamento sulla Conciliazione nel SII, a seguito della deliberazione ARERA 233/2023/E/COM, che va ad aggiornare la precedente procedura di tutela stragiudiziale. Il nuovo Regolamento sulla Conciliazione nel SII è in vigore dal 01/08/2023 e ha validità su tutto il territorio regionale. Prosegue pertanto l'utilizzo da parte dei nostri Clienti dell'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, e mette a disposizione dei clienti dei gestori toscani una procedura di tutela stragiudiziale univoca.

Le istanze pervenute nel 2023 sono state 10, di cui 3 si sono concluse senza la necessità di un incontro; dei 7 procedimenti conclusi con un incontro 5 hanno avuto esito positivo.

Le ADR presso ARERA sono state 20, di cui 5 appartenenti alla stessa rete privata; tra i procedimenti già conclusi 17 hanno avuto esito positivo.

In entrambi i procedimenti le istanze hanno riguardato principalmente i consumi anomali e le perdite occulte nell'impianto interno.

Tali procedure rappresentano un'opportunità sia per il cliente che per il Gestore di incontrarsi, arrivare ad una soluzione condivisa, in tempi brevi ed evitando possibili contenziosi.

A partire dal 30 giugno 2023, come previsto dalla delibera ARERA 233/2023/E/com, la Conciliazione si configura per l'utente come obbligatoria prima di adire alla giustizia ordinaria.

A seguito di tale modifica, AIT prevedendo un potenziale incremento dei procedimenti, nell'ultimo trimestre dell'anno ha riproposto un aggiornamento formativo per tutti i soggetti che intervengono agli incontri di conciliazione, introducendo anche nuovi conciliatori.

Complessivamente, nel corso dell'anno, AdF ha quindi gestito le seguenti conciliazioni:

Conciliazioni ARERA	Conciliazioni presso AIT
20	10

Infine, nel 2023, tramite il Portale Operatori/Gestore, AdF ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a un reclamo di II livello, attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico, rispettando i termini previsti (20 giorni lavorativi).

Le ADR (Alternative Dispute Resolution) ARERA hanno avuto per oggetto principalmente perdite occulte occorse nell'impianto.

#### 4.4.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici

GRI  
417-1

GRI  
417-2

GRI  
2-4

Di seguito sono illustrati gli **standard di qualità contrattuale** di AdF rilevati nell'anno 2023, 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 2024); pertanto, al momento della redazione del presente Bilancio, **è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2023 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni**. Contestualmente viene data evidenza dei dati definitivi delle performance 2022 sulla base di quanto rendicontato ad ARERA a marzo 2023.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI ADF 2022-2023 <sup>75</sup>				
Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2022 <sup>76</sup>	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2023 <sup>77</sup>
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	20 giorni	99,88%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	20 giorni	100,00%
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	15 giorni	97,06%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	20 giorni	n.a.
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	5 giorni	94,10%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di suben-tro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	5 giorni	98,24%

**RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI ADF 2022-2023<sup>75</sup>**

Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2022 <sup>76</sup>	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2023 <sup>77</sup>
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali	99,00%
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	5 giorni	97,95%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni*	5 giorni*	99,99%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	20 giorni	99,88%
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	10 giorni	97,06%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	3 ore	99,58%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	10 giorni	100,00%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	10 giorni	n.a.
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 giorni	100,00%
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	10 giorni	n.a.
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	10 giorni	100,00%
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	10 giorni	100,00%
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	45 giorni solari	100,00%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100,00%
		3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	100,00%
		4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	100,00%
		6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001mc	6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001 mc	99,63%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta <sup>78</sup>	20 giorni solari	20 giorni solari	n.d.
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	60 giorni	100,00%
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni*	25 giorni*	100,00%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni*	25 giorni*	100,00%

\* Standard migliorativo

<sup>75</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.

<sup>76</sup> Alcuni dati 2022 sono stati aggiornati sulla base di quanto comunicato ad ARERA a marzo 2023 in sede di rendicontazione di qualità contrattuale.

<sup>77</sup> I dati 2023 non sono ancora consolidati.

<sup>78</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).

Anche per l'anno 2023 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 **99%**. 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 2021/2023.

	2021	2022	2023
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	21.090	16.140	8.040*

\*dato stimato e non ancora definitivo

Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nel quadriennio 2020/2023 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 01/01/2020 al 31/12/2023. I singoli importi sono 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 2023, al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati relativi agli indennizzi - 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 2022-2023 <sup>79</sup>					
Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2022 <sup>80</sup>	% RISPETTO DELLO STANDARD 2023	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	95,08%	97,06%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	93,18	92,31%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	95,89%	92,42%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	98,28%	98,98%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	94,89%	97,09%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	93,2%	90,6%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	99,53%	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni

<sup>79</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.

<sup>80</sup> Alcuni dati 2022 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato nel bilancio precedente sulla base di quanto comunicato ad ARERA a marzo 2023 in sede di rendicontazione di qualità contrattuale

**RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2022-2023<sup>79</sup>**

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2022 <sup>80</sup>	% RISPETTO DELLO STANDARD 2023	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	99,9%	99,92%	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	12 mesi su 12	12 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	98,70%	98,65%	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 2023:

	2021	2022	2023
Indennizzi automatici (euro)	40,00 €	€ 190	€ 240

## 4.5 La soddisfazione dell'utente

GRI  
2-12

GRI  
2-29

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.

Anche per il 2023 AdF ha confermato 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 all'area riservata.

### 4.5.1 Le Indagini di Customer Satisfaction

GRI  
2-12

GRI  
2-29

L'Indagine di **Customer Satisfaction 2023**, in continuità con il precedente biennio, è stata realizzata 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.

L'Indagine 2023 ha tuttavia registrato alcune importanti novità nella metodologia di determinazione del CSI complessivo (Customer Satisfaction Index): sono infatti confluiti nella base di calcolo due nuovi item, l'Area Web e la Qualità dell'acqua - da sempre indagati separatamente - con una conseguente redistribuzione dei pesi percentuali tra tutti gli aspetti che contribuiscono al calcolo del CSI. L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di AdF. Hanno partecipato all'indagine circa **4.000** clienti attraverso interviste mensili svolte tra febbraio e dicembre 2023.

Le indagini di Customer Satisfaction relative al **I semestre 2023** non solo hanno confermato i risultati già positivi delle precedenti rilevazioni, ma hanno anche mostrato un significativo incremento della soddisfazione per tutti gli item che compongono il CSI (Customer Satisfaction Index).

Il **CSI complessivo (Customer Satisfaction Index)** si è attestato **sul valore di 95 punti percentuali, registrando**

**un incremento di oltre il 2%** rispetto alla rilevazione dello stesso periodo dell'anno precedente (I semestre 2022), non solo: **con il suo valore pari al 95% il CSI di questo primo semestre 2023 rappresenta il migliore risultato storicizzato dal 2006 ad oggi.**

**Rispetto al II semestre 2022, si registra inoltre un sensibile miglioramento sui singoli CSI e sull'overall relativi agli aspetti generali del servizio**, quali il rapporto qualità/prezzo (+ 0,6%), gli aspetti tecnici (+ 2%) e la fatturazione (+ 3%), indagati utilizzando un campione del database di tutti i clienti domestici: **tutte queste aree tematiche, infatti, guadagnano un livello di soddisfazione mai raggiunto negli ultimi anni.**

**Importante crescita anche nella soddisfazione espressa rispetto ai canali di contatto** da parte degli utenti che usufruiscono dell'erogazione dei servizi, ovvero Segnalazione Guasti, Intervento tecnico, Numero Verde Commerciale, AdF point e Area Web, indagati in modalità call back, **che registrano tutti un CSI tra il 94,9 e il 98,5%, e un overall tra il 94,4% e il 98,5%.**

**Il II semestre** conferma sostanzialmente gli ottimi risultati della prima rilevazione 2023, con un **CSI complessivo stabile al 94,9% e un overall, denominato in gergo "giudizio di pancia" in crescita di 0,4 punti percentuali rispetto al I semestre 2023, raggiungendo un livello di soddisfazione pari al 90,5%, il migliore degli ultimi tre anni.**

In forte crescita anche la soddisfazione relativa agli aspetti generali del servizio quali la qualità dell'acqua erogata e il rapporto qualità/prezzo indagati utilizzando un campione del database di tutti i clienti domestici.

Soddisfacente per oltre nove utenti su dieci la **qualità dell'acqua potabile (90,5%; +1,3 punti percentuali sul corrispondente periodo 2022 e +5,3 punti percentuali sul primo semestre 2023)** Ne consegue un consumo di acqua potabile dal rubinetto (regolare o saltuario) da parte di circa due utenti su tre (71,6%; +4,5 punti percentuali sul 2022) e si confermano le principali barriere al consumo delle precedenti edizioni (anche se con qualche variazione) quali l'abitudine al consumo di acqua minerale (39,8%) e il sapore non gradevole (24,2%).

In crescita rispetto al II semestre 2022 anche la soddisfazione sugli aspetti tecnici del servizio: oltre nove rispondenti su dieci sono complessivamente soddisfatti (95,8%; +0,9%, con un CSI che sale di quasi 2 punti percentuali rispetto alla chiusura del 2022).

Sempre performante anche la **fatturazione**, che conferma una soddisfazione sull'overall pari al **96,2%, in netta crescita rispetto** al secondo semestre 2022 (+2,7%). Sul CSI,

nonostante il lieve calo del -0,8% sul primo semestre 2023, l'indice di soddisfazione del secondo semestre 2023 si conferma comunque nettamente in crescita rispetto al secondo semestre 2022 (+ 2,4 punti percentuali).

In sensibile incremento anche la soddisfazione rispetto al **rapporto qualità-prezzo** che si attesta al **90,1%, con una crescita di 2,8 punti percentuali rispetto al II semestre 2022.**

Sostanzialmente elevata, inoltre, anche la soddisfazione per i canali di contatto a disposizione dell'utenza, indagati in modalità call back.

Rispetto al 2022, ma anche rispetto al primo semestre 2023, si registra un generale e sensibile miglioramento dei valori di soddisfazione riferiti al servizio di:

- la **segnalazione guasti, che registra una soddisfazione overall pari al 98,5%** (+ 1,5 p.p. sul II semestre 2022 e +0,5 p.p. sulla prima rilevazione 2023), con il 91% di molto soddisfatti e **voti medi** sui singoli indicatori **prossimi al 9;**
- lo **sportello fisico**, per il quale si registra una soddisfazione pari al **99%** del campione (+3,5 punti percentuali sul II semestre 2022). In sensibile crescita anche la quota di molto soddisfatti (88%). Il secondo semestre 2023 conferma sostanzialmente i risultati positivi già raggiunti nel I semestre 2023.

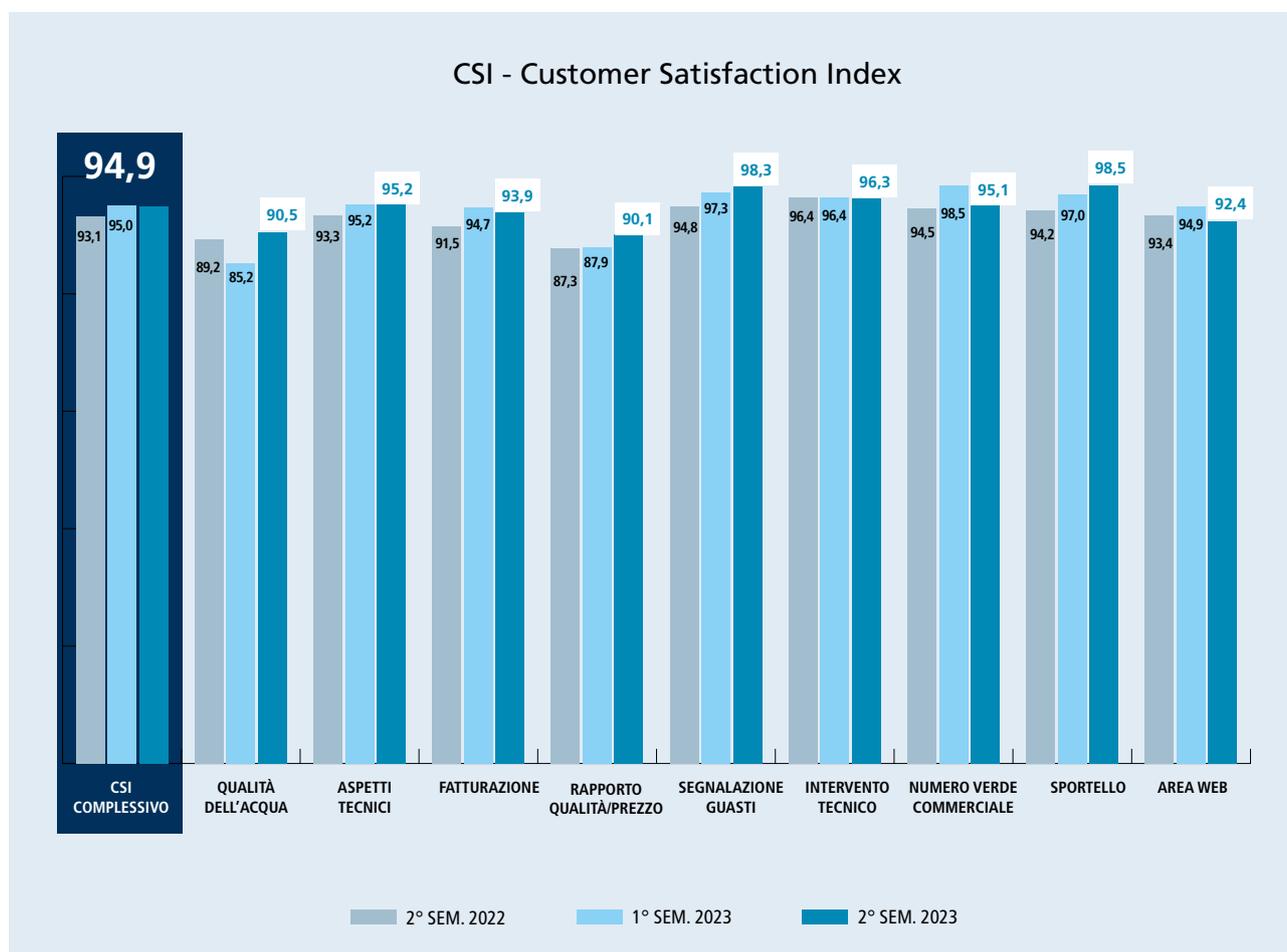
Con riferimento all'intervento tecnico, si confermano sostanzialmente gli indici di soddisfazione del 2022, con un CSI finale al secondo semestre 2023 pari al 96,3%, e un voto medio di 8,6.

Il CSI relativo al Numero Verde Commerciale registra invece un calo rispetto al primo semestre 2023: tuttavia raggiunge comunque un valore di soddisfazione pari al 95,1%, registrando una crescita dello 0,6% rispetto alla chiusura dell'anno 2022.

Anche i canali on line registrano una flessione rispetto al primo semestre 2023 (-0,7 p.p.): tuttavia il secondo semestre 2023 ci restituisce comunque una generale crescita del livello di soddisfazione rispetto alla chiusura del 2022.

I canali on line soddisfano infatti pienamente l'utenza che ne usufruisce: nel complesso, infatti, oltre nove utenti su dieci risultano soddisfatti. In particolare, l'area clienti MyFiora raggiunge una quota di soddisfazione complessiva pari al 94,6% (+ 1,9 p.p. sul 2022) con voti medi compresi tra 7,6 (possibilità di gestire il contratto) e 7,9 (possibilità di pagare le bollette/fatture).

CSI – CUSTOMER SATISFACTION INDEX



Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2023 con gli esiti dell'indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	I^ sem. 2023	II^ sem. 2023	I^ sem. 2023	II^ sem. 2023
Qualità dell'acqua	85,2%	90,5%	85,2%	90,5%
Aspetti tecnici	96,4%	95,8%	95,2%	95,2%
Intervento tecnico	98,0%	96,0%	96,4%	96,3%
Fatturazione	96,2%	96,2%	94,7%	93,9%
Rapporto qualità-prezzo	87,9%	90,1%	87,9%	90,1%
Relazione Call Center Segnalazione Guasti	98,0%	98,5%	97,3%	98,3%
Relazione Call Center Commerciale	97,5%	95,0%	98,5%	95,1%
Sportello	98,5%	99,0%	97,0%	98,5%
Area Web	95,3%	94,6%	94,9%	92,4%

## 4.5.2 Le Mystery Call

GRI  
2-29

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 2023 sono stati effettuati due cicli di Mystery Call, uno per semestre, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata dai canali telefonici. Complessivamente, attraverso interviste svolte tra gennaio e novembre, per le **396 chiamate al servizio Commerciale** e le **239 interviste al servizio Guasti** è stato registrato un **IQF** (Indice sintetico della qualità finale) pari a 100 per entrambi i servizi, rilevando dunque un'importante crescita rispetto all'anno 2022. Anche per il 2023, AdF conferma, dunque, l'eccellente posizionamento all'interno del Gruppo Acea, risultando di fatto tra i gestori più performanti, avendo raggiunto il massimo livello di soddisfazione su tutti gli item sottesi alle componenti del servizio Commerciale e Guasti (apertura della chiamata, gestione del contatto e chiusura della chiamata).

## 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).

È tornata a regime l'attività di rilevazione presso gli AdF point delle due Province di Grosseto e Siena. Sono stati quindi effettuati i due consueti cicli di Mystery Visit, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata presso i nostri punti di contatto sul territorio. Non solo: in considerazione dell'importanza che sta via via acquisendo il canale di contatto digitale con i nostri clienti, poiché consente di collegarsi con i nostri assistenti in maniera facile e intuitiva senza difficoltà, nel 2023 è continuata l'esperienza di contatto presso lo sportello digitale (videochiamata), la cosiddetta **Mystery Visit Consulente Digitale**, al fine di migliorare ulteriormente la customer experience dei nostri clienti. Lo sportello digitale in videochiamata 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 AdF point attraverso una nuova modalità sicuramente più sostenibile sia a livello di comportamenti che di stile di consumo.

Per quanto riguarda le Mystery Visit, nel corso del primo ciclo, in cui i **30 contatti** allo sportello fisico si sono distribuiti fra febbraio e giugno, è stato registrato un valore medio di soddisfazione pari al **98%**, in linea con il corrispondente periodo dell'anno precedente. **Un netto e deciso miglioramento caratterizza il secondo ciclo**, che ha coperto, sostanzialmente con pari

consistenza di chiamate, il periodo fra luglio e dicembre, in cui **la soddisfazione complessiva del servizio offerto agli AdF point è totale**, sia con riferimento all'interazione allo sportello (100%), sia in riferimento al rispetto delle procedure (100%) e all'accoglienza dei locali (100%).

Anche per quanto riguarda le **Mystery Visit Consulente Digitale** (videochiamata), effettuate con 30 rilevazioni distribuiti tra febbraio e novembre, i valori di soddisfazione su tutti gli item indagati sono eccellenti: interazione allo sportello, rispetto delle procedure e qualità dell'interazione (audio, video e connessione) registrano il **100% di soddisfazione**, con un giudizio sull'operatore pari a "ottimo" nel 100% delle interviste.

Gli esiti e le verbalizzazioni dei nostri clienti misteriosi (AdF point e Sportello digitale) rappresentano comunque un importante feedback per migliorare il servizio e comprendere meglio esigenze ed aspettative dei clienti che si rivolgono a questi canali.

## 4.6 Uno sguardo al futuro

### CREDITO

Per il 2024 rimarrà centrale il monitoraggio delle posizioni debitorie dei clienti, sempre nell'ottica di una gestione puntuale del credito e un intervento personalizzato e tempestivo delle situazioni particolarmente problematiche. Tale modalità ci permette di essere di supporto al cliente e prevenire le azioni che prevedono interventi sulla fornitura.

Verrà inoltre ulteriormente potenziato e ottimizzato l'utilizzo di *Salesforce* grazie all'attivazione di nuovi processi per la gestione di incassi e credito.

### CALL CENTER & DIGITAL

La ricerca di equilibrio tra qualità del servizio e contenimento dei tempi di gestione rappresenterà un cardine del nostro operato nel corso del 2024.

Ci concentreremo sull'efficientamento del servizio offerto ai Clienti, mediante il contenimento dei tempi di gestione delle chiamate trattate e mantenendo al minimo i contatti a basso valore aggiunto, che potranno essere assorbiti da funzioni automatiche come la chatbot oppure significativamente abbattuti grazie all'ottimizzazione della gestione delle chiamate, nell'ottica di una sempre maggiore capacità degli operatori telefonici di assolvere alle necessità del cliente.

Parallelamente, tenderemo a standard di qualità contrattuale sempre più sfidanti rispetto a quanto previsto dalla regolazione. Mediante il raggiungimento di valori più elevati

degli indicatori semplici riferiti al Call Center, garantiremo un miglior contributo al macro indicatore MC2 di Qualità Contrattuale ed un servizio sempre più performante ai nostri Clienti.

Relativamente al servizio di Chat MyFiora, l'obiettivo per il 2024 è quello di rafforzarne ulteriormente il presidio, sponsorizzando maggiormente lo strumento al fine di indirizzare il cliente ad usufruirne, disincentivando al contempo l'utilizzo del servizio di Assistenza Web telefonica. Ci concentreremo anche sul perfezionamento della *knowledge base* di Flùvia, al fine di rendere la chatbot sempre più performante e autonoma nel fornire risposte alle domande dei nostri clienti.

### AdF POINT

Visto il costante aumento dei contatti registrati in questi anni agli AdF Point, l'obiettivo sarà mantenere di pari passo anche gli elevati standard qualitativi raggiunti garantendo, inoltre, la massima soddisfazione dei Clienti.

Parallelamente proseguirà la sponsorizzazione della videochiamata, che resta lo strumento più capillare poiché permette di raggiungere i Clienti in tutto il territorio servito.

### INNOVAZIONE

Tra gli obiettivi 2024, si colloca certamente il lancio del nuovo sito *fiora.it*, la cui modalità di progettazione si avvarrà di un approccio totalmente innovativo grazie ad attività di *user research* e sviluppo dell'architettura informativa in *co-design* con i clienti. Scopo primario sarà infatti realizzare un portale in grado di intercettare le esigenze della Clientela, migliorando la *user experience*, facilitando la navigazione e l'accesso alle informazioni.

Anche Flùvia e l'esperienza in realtà aumentata (AR) che la vede protagonista subirà ulteriori implementazioni e integrazioni di contenuti per aumentare il coinvolgimento e l'interazione con i clienti, generando nuove consapevolezza e conoscenze grazie alle più attuali tecnologie e l'uso della *gamification*.

Nel 2024 saranno inoltre rivisti i processi disponibili dall'area clienti MyFiora, al fine di facilitare e migliorare l'esperienza del cliente.

Con l'obiettivo di ottimizzare l'ingaggio per l'utilizzo della modalità di gestione self-service della propria utenza, approfondiremo lo studio dei profili dei vari cluster di clienti, per individuare quelli maggiormente pronti a recepire favorevolmente la nostra offerta di servizi digitali.

### RECLAMI

Nel 2024 verrà implementato su *fiora.it* l'albero decisionale, attraverso il quale i clienti potranno navigare e, rispondendo

a domande mirate, potranno essere guidati nella risoluzione di dubbi o problematiche. Sarà inoltre possibile inviare richieste di informazioni o reclami che verranno riversati direttamente sul nostro sistema gestionale in tempo reale. Verrà verificata anche la possibilità di trasformare i form lanciati nel corso del 2023 in moduli integrati al sistema gestionale, proprio in analogia a quanto fatto con l'albero decisionale, al fine di efficientare ulteriormente la fase di acquisizione delle richieste. L'obiettivo ultimo è quello di poter fornire un servizio sempre più chiaro, trasparente e semplificato ai nostri Clienti, migliorando anche l'esperienza dei nostri operatori.

### MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA ED EROGATA

Per il 2024 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, continuerà ad essere realizzato attraverso una costante e capillare rilevazione della *customer experience* della clientela. Ai momenti e agli strumenti consolidati in seno al Gruppo Acea, quali Indagine di *customer satisfaction* - sopra richiamata - e Mystery Visit/Call, si aggiungeranno infatti monitoraggi gestiti *in house*, al fine di intercettare in tempi rapidi azioni correttive, spunti per il miglioramento e aree di forza.

### LA TELELETTURA

Nel 2024 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 **27mila cambi contatore** sul territorio servito, con una produttività media di circa **2.250 sostituzioni al mese**.

### SERVIZI TECNICI AL CLIENTE

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi tecnici al cliente, il 2024 vedrà un consolidamento della gestione dei preventivi idrici e fognari da remoto, grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate di ultima generazione (Maps e GIS), limitando l'intervento tecnico in campo nei soli casi ove fosse necessaria la tracciatura dei servizi.

La programmazione delle letture prevedrà 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 e-mail 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. Il 2024 sarà l'anno della sperimentazione dei misuratori con tecnologia NBIOT dotati di una SIM in grado di trasmettere le letture acquisite da remoto.

### SINGOLARIZZAZIONE UTENZE CONDOMINIALI

Per il 2024, AdF, proseguendo sulla scia di quanto fatto nel 2023, continuerà ad impegnarsi nel rintracciare e regolarizzare le utenze non a ruolo presenti sul territorio, focalizzando l'attenzione sulla lotta agli abusi nel pieno rispetto della risorsa idrica ed incentivando, così, tutte le azioni possibili rivolte all'arricchimento della banca dati attraverso la contrattualizzazione dei prelievi irregolari.

Nel corso del 2023 sono state gestite 46 segnalazioni e sono stati recuperati, in relazione al consumo pregresso, 53.766,41 euro di fatturato.

**Singolarizzare conviene!**

Se scegli di **singolarizzare** la tua utenza idrica potrai godere di numerosi vantaggi

- INCENTIVI PER TE
- MISURAZIONE E FATTURAZIONE PUNTUALE DEI CONSUMI
- TRASPARENZA E CONTROLLO

Per maggiori informazioni vai su [fiora.it](http://fiora.it)

**adf**  
Acquedotto del Fiore



**5**

**LE PERSONE DI AdF**

## I DIPENDENTI

TOTALE DIPENDENTI AL 31.12.23	433
% DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO SUL TOTALE	98,61%
NUMERO DIPENDENTI ASSUNTI NEL 2023	19
NUMERO DIPENDENTI CESSATI NEL 2023	17
DIPENDENTI PROVENIENTI DALL'ATO6	95,16%
DONNE SUL TOTALE DIPENDENTI	27,02%
ORE DI FORMAZIONE EROGATE	8.687
ORE TOTALI DI FORMAZIONE SU SICUREZZA	3.225
ORE TOTALI DI FORMAZIONE SU COMPLIANCE NORMATIVA (PRIVACY, ANTICORRUZIONE E 231, TASSONOMIA...)	632,5
ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE	372
ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE	20



## 5.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

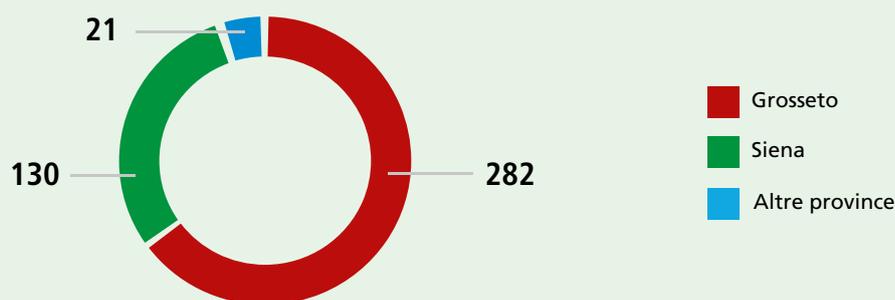
**Creare valore attraverso il miglioramento delle performance aziendali, lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse:** questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in AdF.

In questo contesto, AdF garantisce in ogni aspetto inerente all'instaurazione e il proseguimento del rapporto di lavoro (selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale) l'assenza di discriminazioni in ogni loro forma. **Ogni aspetto della gestione del rapporto di lavoro, dalla selezione all'inquadramento contrattuale e retributivo, dalle politiche di merito alla partecipazione ad attività formative, è pienamente indipendentemente da genere, provenienza geografica o etnica, orientamento politico, sessuale e religioso 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  
2-7GRI  
2-8GRI  
405-1

Localizzazione geografica dipendenti AdF al 31.12.23



**Le quattro leve strategiche del piano industriale - cambiamento climatico e tutela dell'ecosistema, crescita inclusiva e sostenibile, digitalizzazione e innovazione, ripensamento della catena del valore - muovono l'azione di AdF per costruire un contesto aziendale di supporto alla strategia di business.**

I rapidi cambiamenti che intervengono nel contesto competitivo, nella tecnologia e nel quadro normativo regolamentare richiedono alle organizzazioni capacità di adattamento e di risposta sempre più veloci. La diffusione dell'agilità è un obiettivo che accomuna diversi ambiti di intervento e che si estende anche al rapporto con l'ecosistema. L'attuale scenario di mercato in continua evoluzione porta quindi anche AdF ad adottare modelli di intervento capaci di sostenere l'attuazione delle strategie dei singoli business identificando puntualmente i fabbisogni di competenze sia attuali che futuri.

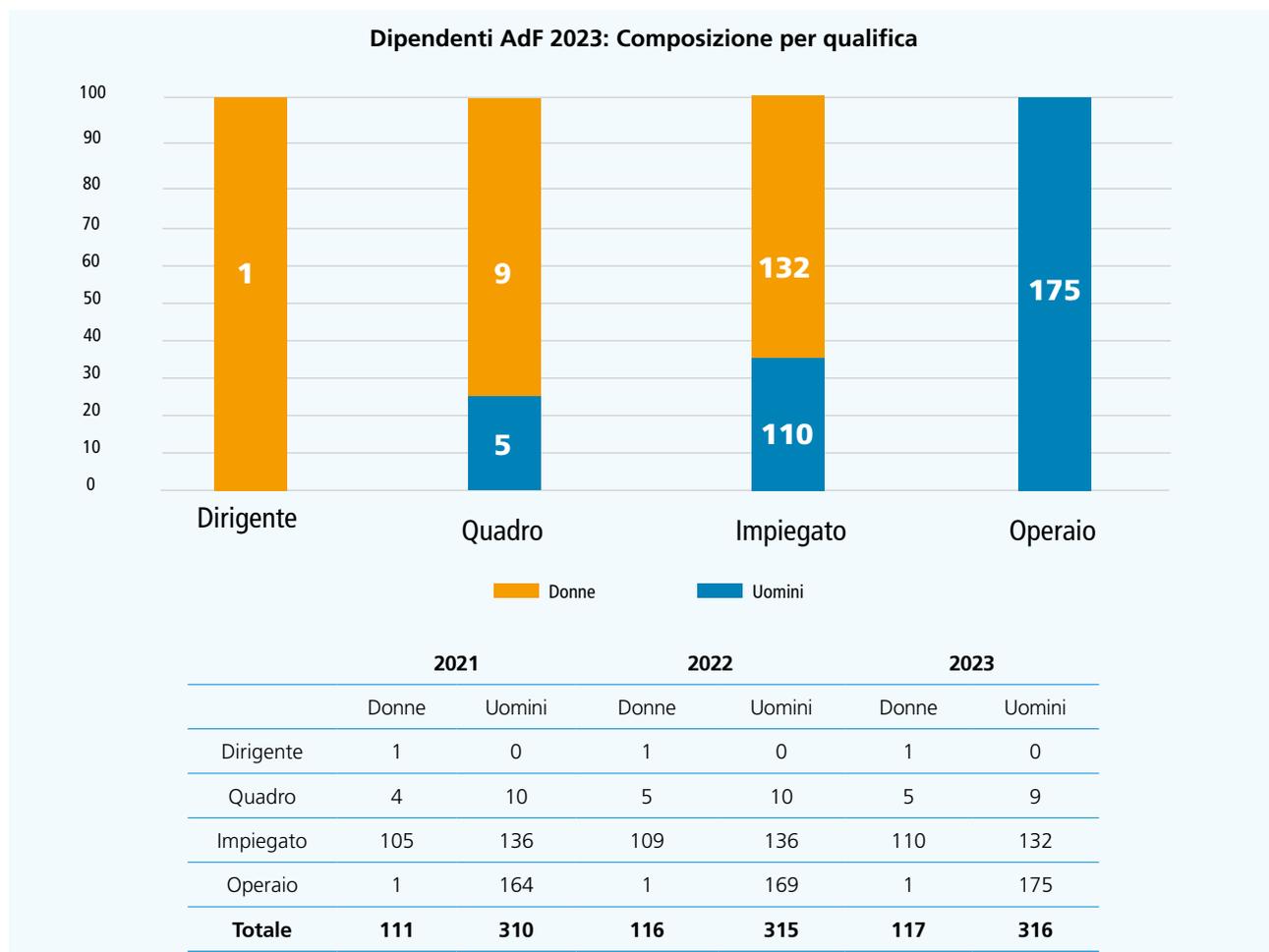
In questo contesto, nell'ambito del ciclo di pianificazione aziendale del 2023, è proseguito l'approccio al processo di pianificazione della forza lavoro: così, al 31/12/2023 AdF conta **433 risorse<sup>81</sup> (2 in più rispetto all'anno precedente)** che sono gestite attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

I processi 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.

Attraverso un'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza - si conferma il **forte radicamento territoriale** di AdF nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il **95%** della provenienza dei dipendenti.

<sup>81</sup> Tutti i conteggi del capitolo si intendono come Headcount e non come FTE.

Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2021-2023.



**L'incidenza totale del personale femminile** si attesta a circa il **27% dell'organico**. All'interno della macrostruttura aziendale, il **40% dei primi riferimenti** sono donne. Nonché, le donne rappresentano il 40% della popolazione complessiva dei Quadri/Dirigenti aziendali.

	2021	2022	2023
Donne sul totale organico	26,37%	26,91%	27,02%
Donne quadri su totale quadri	28,57%	33,33%	35,71%
Donne laureate su totale laureati	52,54%	52,80%	54,84%

**I dipendenti a tempo indeterminato** sono circa il **98,61%** dell'organico totale, con un incremento di oltre il 2% rispetto allo scorso anno.

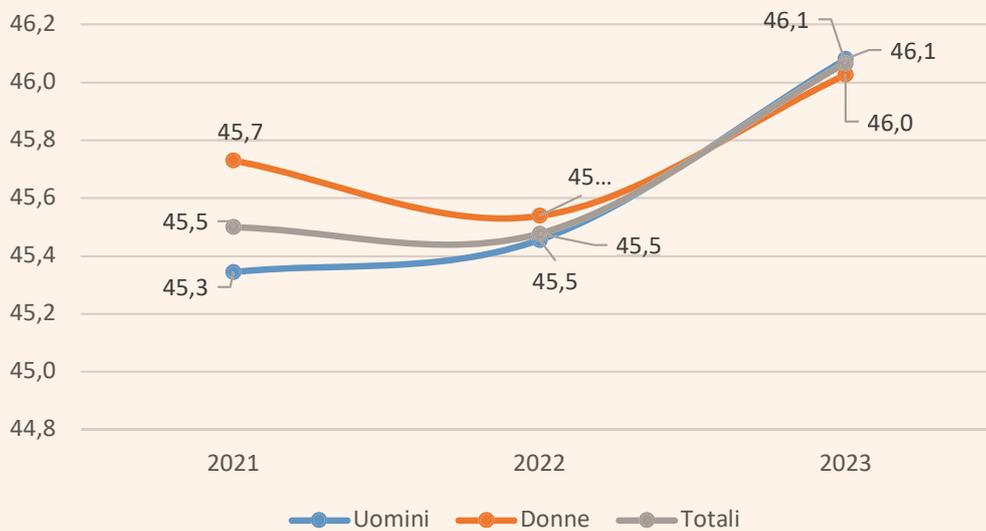
**DIPENDENTI AdF: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2023**

	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Personale stabile a tempo indeterminato</b>	<b>292</b>	<b>105</b>	<b>397</b>	<b>307</b>	<b>108</b>	<b>415</b>	<b>311</b>	<b>116</b>	<b>427</b>
(di cui) personale a part-time	2	10	12	2	10	12	2	10	12

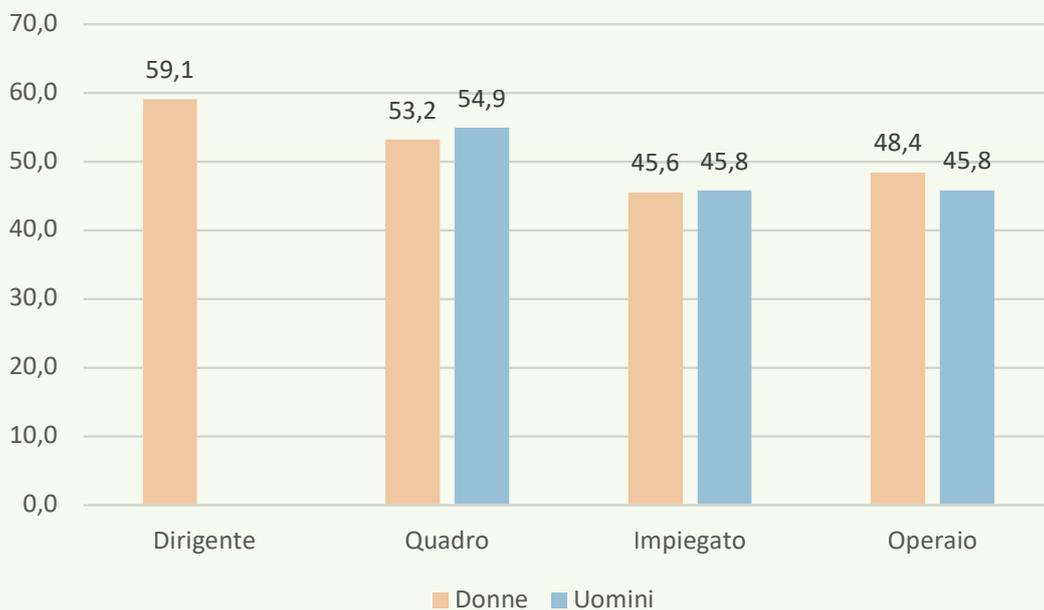
<b>Personale a tempo determinato</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Personale in contratti di apprendistato	8	5	13	4	5	9	2	1	3

I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative. Nel 2023 in AdF c'è stato 1 contratto di lavoro interinale (somministrazione).

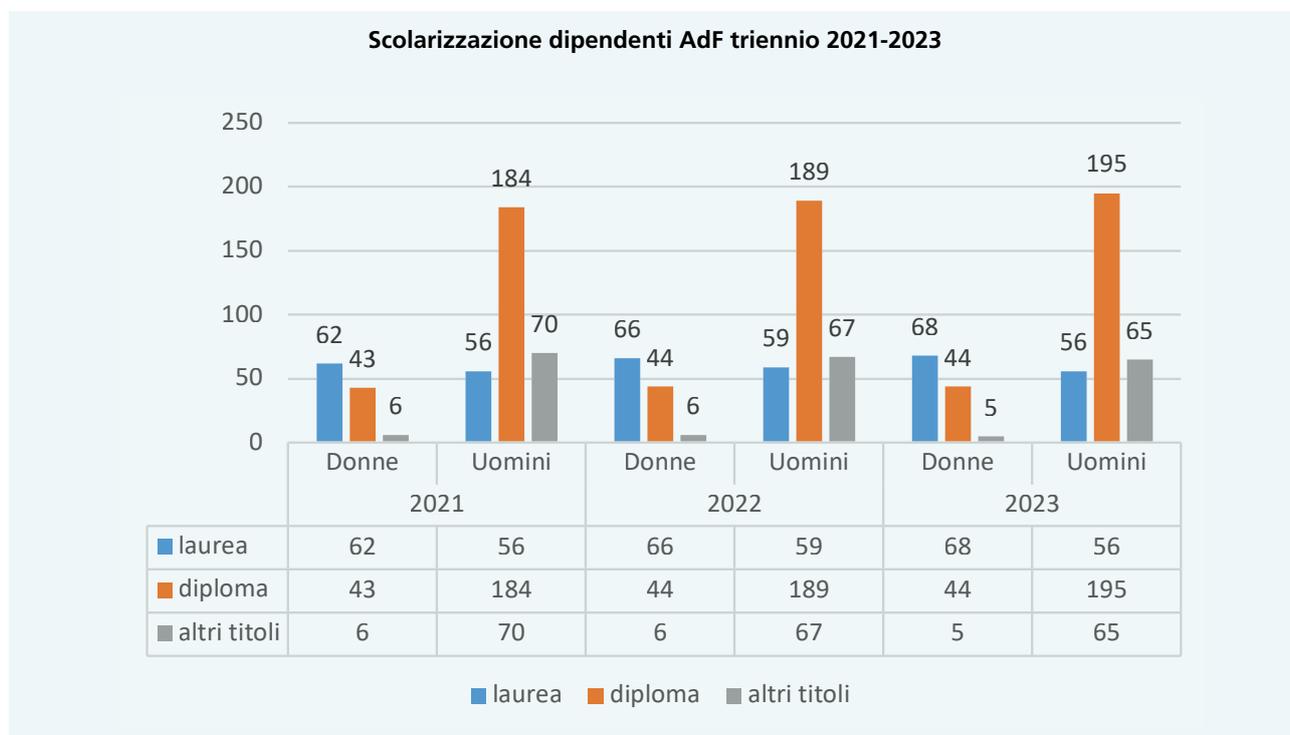
**Dipendenti AdF: Età media del personale nel triennio 2021-2023**



**Età media del personale 2023**



L'età media complessivamente cresce solo dello **0,6%** per effetto del turnover e si equivale per entrambi i sessi: per il soddisfacimento delle proprie necessità attraverso il mercato esterno, AdF privilegia l'introduzione di risorse junior - caratterizzate da un bagaglio formativo in grado di soddisfare le emergenti sfide del futuro – da indirizzare con percorsi di formazione puntuale che AdF garantisce in termini di innovazione, *digital approach* e *mindset agile*.



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 2023 il personale appartenente alle categorie protette include **20 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	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	-	2	<b>2</b>	-	3	<b>3</b>	-	5	<b>5</b>
Congedi parentali fruiti (n)	4	17	<b>21</b>	7	12	<b>19</b>	7	17	<b>24</b>
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	9,3	20,2	<b>18,1</b>	6,7	13,4	<b>11,0</b>	12,3	18,8	<b>16,9</b>
Congedi di Paternità fruiti	12	-	<b>12</b>	12	-	<b>12</b>	11	-	<b>11</b>

Nel 2023, 33 risorse hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità. Di questi, 31 sono rientrati in attività al termine degli stessi con identica retribuzione mentre 2 si sono dimesse volontariamente in concomitanza con il rientro.

## 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	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Under 30	3,31%	3,30%	1,61%	2,37%	2,36%	1,61%	0,94%	0,94%	0,00%
Tra 30 e 50	3,32%	4,01%	4,61%	2,84%	3,30%	1,84%	0,48%	0,71%	2,77%
Over 50	3,79%	1,65%	2,07%	0,24%	0,00%	0,92%	3,55%	1,65%	1,15%
<b>Totale</b>	<b>10,42%</b>	<b>8,96%</b>	<b>8,29%</b>	<b>5,45%</b>	<b>5,66%</b>	<b>4,37%</b>	<b>4,97%</b>	<b>3,30%</b>	<b>3,92%</b>

DONNE									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Under 30	0,71%	1,65%	0,69%	0,24%	1,18%	0,69%	0,47%	0,47%	0,00%
Tra 30 e 50	0,24%	0,95%	1,15%	0,00%	0,71%	0,46%	0,24%	0,24%	0,69%
Over 50	0,24%	0,00%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	0,23%
<b>Totale</b>	<b>1,19%</b>	<b>2,60%</b>	<b>2,07%</b>	<b>0,24%</b>	<b>1,89%</b>	<b>1,15%</b>	<b>0,95%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,92%</b>

UOMINI									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Under 30	2,60%	1,65%	0,92%	2,13%	1,18%	0,92%	0,47%	0,47%	0,00%
Tra 30 e 50	3,08%	3,06%	3,46%	2,84%	2,59%	1,38%	0,24%	0,47%	2,08%
Over 50	3,55%	1,65%	1,84%	0,24%	0,00%	0,92%	3,31%	1,65%	0,92%
<b>Totale</b>	<b>9,23%</b>	<b>6,36%</b>	<b>6,22%</b>	<b>5,21%</b>	<b>3,77%</b>	<b>3,22%</b>	<b>4,02%</b>	<b>2,59%</b>	<b>3,00%</b>

	2021			2022			2023		
<b>Ingressi</b>	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	10	0	<b>10</b>	2	1	<b>3</b>	6	1	<b>7</b>
Assunzioni tempo determinato	10	1	<b>11</b>	14	6	<b>20</b>	7	4	<b>11</b>
Assunzioni con contratto di apprendistato	2	0	<b>2</b>	0	1	<b>1</b>	1	0	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>
<b>Uscite</b>	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi <sup>82</sup>	1	1	<b>2</b>	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>1</b>
Pensionamenti	11	0	<b>11</b>	6	0	<b>6</b>	3	0	<b>3</b>
Altri motivi <sup>83</sup>	5	3	<b>8</b>	5	3	<b>8</b>	9	4	<b>13</b>
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
<b>FORZA MEDIA</b>	<b>310,08</b>	<b>112,48</b>	<b>422,56</b>	<b>311,78</b>	<b>113,59</b>	<b>425,37</b>	<b>314,46</b>	<b>119,00</b>	<b>433,46</b>

#### DIPENDENTI AdF: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ

	2021			2022			2023			TOTALI 2021/2023		
<b>Ingressi</b>	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	9	1	<b>10</b>	5	5	<b>10</b>	4	3	<b>7</b>	18	9	<b>27</b>
Da 30 a 50 anni	12	0	<b>12</b>	11	3	<b>14</b>	6	2	<b>8</b>	29	5	<b>34</b>
Oltre 50 anni	1	0	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>	4	0	<b>4</b>	5	0	<b>5</b>
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>66</b>
<b>Uscite</b>	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	2	2	<b>4</b>	2	2	<b>4</b>	0	0	<b>0</b>	4	4	<b>8</b>
Da 30 a 50 anni	1	1	<b>2</b>	2	1	<b>3</b>	9	3	<b>12</b>	12	5	<b>17</b>
Oltre 50 anni	14	1	<b>15</b>	7	0	<b>7</b>	4	1	<b>5</b>	25	2	<b>27</b>
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>52</b>

<sup>82</sup> La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

<sup>83</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 2-19

GRI 2-20

GRI 2-21

GRI 201-3

GRI 401-2

GRI 404-3

GRI 405-2

GRI 406-1

Per AdF le persone rappresentano il vero asset di differenziazione e di vantaggio competitivo: dalle persone dipendono la qualità e l'efficienza dei processi interni e i risultati di business raggiunti: la gestione efficace delle persone e la valorizzazione del capitale umano hanno pertanto una rilevanza strategica all'interno dell'organizzazione.

#### PERFORMANCE MANAGEMENT

Coerentemente alla policy di Gruppo, AdF basa il processo di sviluppo delle risorse sulla valutazione di performance e competenze manageriali, che si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda. Il Sistema di "Performance Management" rappresenta dunque l'applicazione operativa del "Modello di Leadership", una bussola per indirizzare i comportamenti di ciascuna persona di AdF, che descrive le competenze necessarie per far vivere la cultura e i valori e raggiungere i risultati strategici. (Intraprendenza, Lavoro di squadra, Realizzazione).

Il tutto si concretizza nello scambio continuo tra responsabile e collaboratore, all'interno del quale il feedback risulta lo strumento principale per il miglioramento continuo.

#### MBO

AdF applica inoltre un sistema incentivante – **Management by Objectives (MBO)** - di breve periodo (annuale) al *top e middle management* livello Quadro e Dirigente che prevede l'erogazione di un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi, individuali e di Gruppo, assegnati a inizio anno: tale sistema è finalizzato alla realizzazione di un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda. Il sistema incentivante prevede il raggiungimento di obiettivi orientati alla Corporate Social Responsibility.

#### BENEFIT

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 il personale con qualifica di dirigente e quadro sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e dell'abitazione.

## REMUNERAZIONE

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, orientamento religioso, politico o sessuale o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per il **90%** dal territorio gestito.

RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI	
RAL MEDIA	€ 33.377
RAL MAX	€ 100.000
<b>RAPPORTO TRA RAL MAX E RAL MEDIA 2023</b>	3,00
<b>RAPPORTO TRA RAL MAX E RAL MEDIA 2022</b>	3,06

RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI						
RAL MEDIA 2022	RAL MEDIA 2023	INCREMENTO RAL MEDIA 2023/2022	RAL MAX 2022	RAL MAX 2023	INCREMENTO RAL MAX 2023/2022	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/RAL MEDIA
32.647 €	33.377 €	2,24%	100.000 €	100.000 €	0,00%	0,00

	IMPORTO	%
RETRIBUZIONI COMPLESSIVE	€ 15.993.119	100,00%
RETRIBUZIONI FISSE E CONTINUATIVE	€ 13.964.445	87,32%
RETRIBUZIONE VARIABILE (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 2.028.673	12,68%

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE					
ANNO 2023	IMPORTO TFR	%	contributi azienda	contributi dipendente	N.ro dipendenti iscritti al 31/12
Previdenza Complementare Contrattuale (Pegaso e Previndai)	€ 495.518	51,90%	€ 123.815	€ 96.765	222
Previdenza Complementare Privata	€ 77.805	8,15%			36
Fondo TFR (Tesoreria Inps)	€ 381.500	39,95%			175
<b>TOTALE</b>	<b>€ 954.823</b>	<b>100,00%</b>			<b>433</b>

### 5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI  
2-20GRI  
2-27GRI  
2-30GRI  
403-4

Un sistema di relazioni industriali avanzato contribuisce a creare un clima di lavoro positivo, ridurre i conflitti, promuovere il coinvolgimento dei lavoratori, migliorare la produttività e la competitività dell'azienda. È per tale motivo che a marzo 2023 è stato siglato il Protocollo delle Relazioni Industriali ispirato alla cultura del dialogo sociale, in un'ottica di reciproca affidabilità e responsabilità con cui le Parti hanno individuato le linee di indirizzo nei rapporti sindacali, attivando una fase di confronto costruttivo e partecipativo su specifiche tematiche.

Le suddette relazioni 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 la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) con la quale vengono discussi i temi di maggior interesse e con la quale 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 dei lavoratori e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutto il Personale sui temi di interesse, anche attraverso una bacheca digitale nella intranet messa a disposizione dall'azienda.

Nel corso del 2023 AdF, in collaborazione con le OO.SS., ha portato avanti il percorso di **partecipazione condivisa** in materia di coinvolgimento paritetico dei lavoratori, attraverso l'attivazione di due **Commissioni Bilaterali**, una sul tema del Welfare aziendale, l'altra sui temi della diversità, inclusione e pari opportunità.

Il Contratto Unico del settore Gas-Acqua (Utilitalia), rinnovato in data 30 settembre 2022 per il triennio 2022/2024, 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.

Nel mese di gennaio 2023 sono stati eletti i nuovi componenti della Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) per il triennio 2023/2025. Le votazioni si sono svolte, per la prima

volta, in via telematica su piattaforma digitale con sistema di autenticazione crittografata per ciascun dipendente.

Al 31 Dicembre 2023 la **percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali** è pari al **52,7%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 8 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2023 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

- la formalizzazione - dopo una prima fase sperimentale per calibrare lo strumento dal punto di vista informatico - dell'app "aGestic Uomo a terra" per rafforzare le misure di protezione e sicurezza del personale operativo in campo durante l'esecuzione di attività tecniche in solitaria presso impianti o siti, anche in zone non coperte da segnale telefonico; la piattaforma identifica incidenti o infortuni sul lavoro e attiva di conseguenza una segnalazione di allarme che viene presa in carico da una "Control Room" in cui viene rilevata la posizione geografica dell'evento occorso e inviati i soccorsi;
- la revisione dei distretti di reperibilità, al fine di garantire una gestione sempre più efficiente delle attività, attraverso una maggiore corrispondenza tra i distretti "in normale orario di lavoro" e i distretti in reperibilità: ciò permette ai tecnici di svolgere la reperibilità prevalentemente negli stessi distretti dove lavorano nell'orario ordinario riducendo le percorrenze necessarie per raggiungere il luogo di esecuzione dell'intervento;
- la revisione del turno h24 dell'Unità Operation Center, al fine di aumentare l'efficacia dei processi operativi gestiti, attraverso una distribuzione ancora più omogenea del personale turnista.

Il **Premio di Risultato**, conformemente a quanto previsto dall' art. 9 del vigente CCNL Gas-Acqua, è un elemento della retribuzione incentivante variabile, il cui valore, definito nell'accordo di secondo livello, è correlato ai risultati quali-quantitativi conseguiti grazie alla realizzazione degli obiettivi aziendali e al miglioramento dell'andamento economico dell'Azienda. Ha la finalità di rendere partecipi i lavoratori dei progetti aziendali volti all'incremento della redditività ed al miglioramento della competitività, produttività, efficienza e qualità della Società.

L'istituto è destinato **a tutto il personale in servizio** con qualifica di Quadro, Impiegato ed Operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, di apprendistato e con contratto di somministrazione.

I target della produttività individuati per l'anno 2023 han-

no riguardato anche gli obiettivi legati alla Qualità Tecnica e alla Qualità Contrattuale. È previsto per i lavoratori di usufruire, in presenza dei relativi presupposti reddituali e su base volontaria, in sostituzione parziale o totale del premio di risultato in denaro, della conversione del Premio nel c.d. Credito Welfare secondo percentuali determinate con un'integrazione a carico dell'azienda.

Infine, vista l'esperienza positiva dello Smart Working 2022/2023 e grazie al presidio di una Commissione Paritetica costituita ad hoc a partire dal mese di Settembre 2022, AdF ha lavorato con le Sigle Sindacali per produrre un'Appendice all'Accordo Sindacale Smart Working del 29.06.21, ufficializzata nel mese di luglio 2023, nella quale sono confluite proposte migliorative dell'Accordo stesso. In questo modo è stato possibile rinnovare gli accordi individuali con le risorse che ne hanno fatto richiesta: ad oggi il 57,5% del personale totale in organico opera in regime di Smart Working Misto, pari all'89,6% del personale eleggibile per mansioni svolte.

Nel 2023, inoltre, è proseguito l'impegno di AdF sul tema specifico della **Salute e Sicurezza** dei lavoratori con la seconda edizione del progetto ZAP - Zero Accident Project - che ha l'obiettivo di sensibilizzare in maniera innovativa tutto il personale di AdF, sia operativi che amministrativi, ad una maggiore attenzione e ad un'adeguata percezione del rischio anche attraverso l'utilizzo della realtà aumentata. Lavorare in piena sicurezza è una sfida di civiltà a cui AdF continua a dedicare la massima attenzione.

Nel corso dell'anno sono stati irrogati **15 provvedimenti disciplinari** nei confronti dei dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

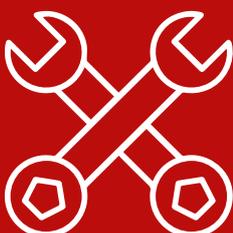
## FOCUS

### IL FRIDAY WORK

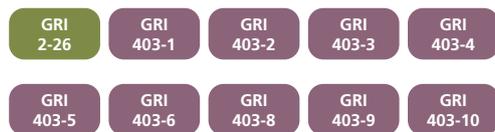
Nel 2023 AdF ha avviato un progetto sperimentale su una nuova articolazione dell'orario di lavoro di tutto il mondo Operation, con l'obiettivo di andare ad omogeneizzare la distribuzione dei carichi di lavoro ed efficientare la gestione delle attività nel periodo estivo, definendo una migliore organizzazione del lavoro.

E così, in funzione delle esigenze tecniche del servizio di pubblica utilità gestito da AdF e al fine di migliorare la produttività dell'organizzazione del lavoro anche in corrispondenza delle variazioni di intensità dell'attività lavorativa, AdF ha da prima incrementato l'orario settimanale in estate prevedendo un orario giornaliero di 8 ore e 6 minuti anche per la giornata del venerdì, e poi ha ridotto a 6 ore e 6 minuti l'orario del mercoledì nel successivo periodo autunnale.

La sperimentazione ha prodotto ottimi risultati in termini di gestione ed efficienza dei distretti in particolare in concomitanza con i fine settimana estivi, riducendo gli interventi in reperibilità nel periodo più critico dell'anno e di conseguenza gli interventi straordinari.



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 e gli appaltatori che effettuano attività nei cantieri per conto della committente. I controlli effettuati nel corso del 2023, sono di seguito riportati:

Controlli di vigilanza interna	N.	deviazioni rilevate	deviazioni risolte
Sedi di lavoro	5	0	0
Appaltatori	260	6	6
<b>Totali</b>	<b>265</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

In AdF è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**: a tale proposito si rinvia al Capitolo dei Fornitori per un approfondimento. 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) non-

ché 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 2023 sono pervenute al SPP **n. 24 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, mentre le restanti 16 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza mensile, lo stato delle misure provvisoriale.

Nel corso del 2023 risultano inoltre pervenute **n. 52 segnalazioni di mancato incidente (near miss)**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n. 16, mentre le restanti n. 36 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza settimanale, lo stato delle misure provvisoriale. 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. 937 controlli effettuati** con **n. 38 controlli** con esito negativo, riguardo ai quali sono state messe in campo le misure necessarie.

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 2023, i dipendenti sono stati sottoposti a visita

medica. Sono stati visitati n. **329 lavoratori**. 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 avvenuti nel corso dell'anno.

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.

Inoltre l'U. Sistemi Tecnici di Gestione ed il GdL finalizzato al mantenimento /rinnovo 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.

NOME CORSO	ORE PROGRAMMATE	PARTECIPANTI
Aggiornamento su Dlgs. 81/08	6	120
Ambienti confinati: attività lavorative e gestione delle emergenze	16	33
Antincendio e Gestione delle emergenze	8	55
Corso Aggiornamento Coordinatori D. Lgs. 81/08	8	4
Corso di formazione a Responsabile del servizio prevenzione e protezione	72	1
Corso per rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	32	2
Direzione Lavori	16	45
Formazione su D.lgs 81/08 - Rischi specifici (AMMINISTRATIVI)	4	7
Formazione su D.lgs 81/08 - Rischi specifici (OPERATIVI)	8	12
Gestione prodotti chimici e SDS laboratorio	1	6
Lavori elettrici all'interno degli impianti di rete idrica (PES-PEI) - AGGIORNAMENTO	4	87
Moduli Formazione valida per l'aggiornamento periodico del RSPP	2	3
Modulo di formazione valido per l'Aggiornamento del RLS ai sensi dell'art.37 com	8	1
Preposti in base a D.lgs 81/08	8	104
Uso di carrelli elevatori	12	3
Uso di carrelli elevatori - aggiornamento quinquennale	4	6
<b>TOTALE</b>	<b>209**</b>	<b>489*</b>

\* partecipazioni che possono aver coinvolto la stessa persona

\*\* si fa riferimento alle ore di formazione programmate

Nell'arco dell'anno AdF ha erogato complessivamente ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza sia obbligatoria (Corso Completo e Aggiornamento su D.lgs 81/08, Formazione per Preposti, Antincendio, Ambienti Confinati, Corsi completi e di Aggiornamento per RLS, corso RSPP) che aggiuntiva (Corso per manovre su impianti elettrici PES-PAV e PES-PEI, Ambienti Confinati e Uso di Carrelli Elevatori) per un totale di 226 risorse diverse coinvolte e 3,225 ore erogate. A ciò si vanno ad aggiungere le ore di sensibilizzazione sulla sicurezza relativa al progetto ZAP, svolte nel corso degli eventi SicurAdF che hanno coinvolto **324 risorse** per un erogato di **648 ore**.

Per l'anno **2023**, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **11**, per un complessivo di n. **224** giorni di assenza. Di seguito le specifiche:

- N. 3 infortuni sono di natura "professionale" e sono da ricondurre ad incidenti nel corso di attività durante il normale orario di lavoro;
- N.4 infortuni sono di natura "professionale" e sono da ricondurre ad attività di spostamenti lavorativi.
- N.2 infortuni "in itinere"
- N. 2 infortuni "di altro tipo"

**Gli infortuni occorsi al personale dipendente e non dipendente sono tutti di lieve entità e non si sono verificati**, nel corso del 2023, **infortuni gravi e decessi**. Altresì **non** risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali. Quanto ai lavoratori non dipendenti si anticipa che non risultano infortuni dei lavoratori degli appaltatori, per maggiori dettagli si rinvia al FOCUS dedicato nel Capitolo 6.

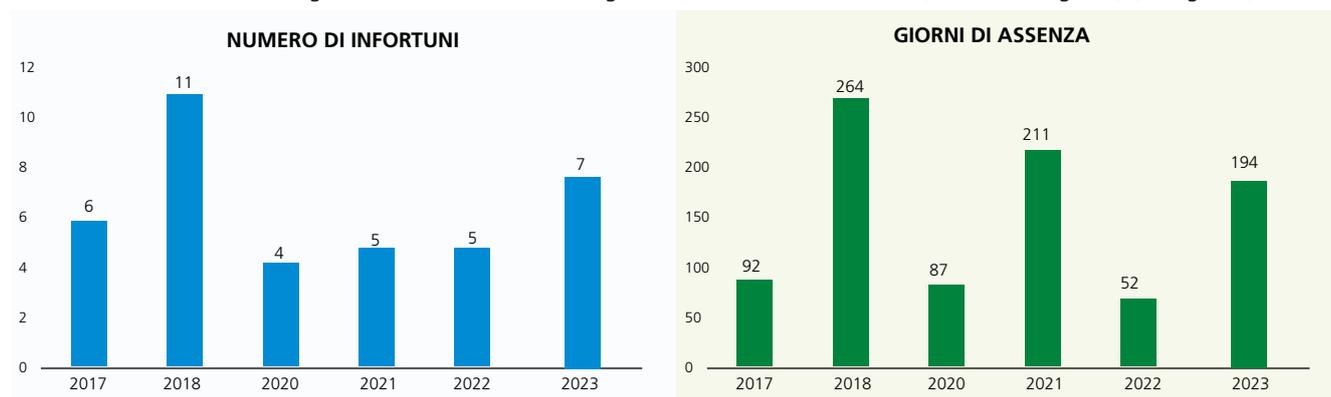
**Gli infortuni sono stati valutati secondo "Linee guida Utilitalia" recepite dalla Capogruppo Acea.**

Gli infortuni hanno interessato personale operativo e letturisti. Il personale amministrativo è stato interessato da un singolo infortunio. Inoltre non si sono verificati casi di malattie professionali.

INFORTUNI 2023 (INFORTUNI PROFESSIONALI E NON PROFESSIONALI, ESCLUSI INFORTUNI IN ITINERE)	N.	GIORNI ASSENZA
INAIL	7	194
In franchigia	1	3
Non riconosciuti dall'INAIL	1	15
<b>Totali</b>	<b>9</b>	<b>212</b>

QUALIFICA INFORTUNATO	N. TOTALE GIORNI	UOMINI	DONNE
Operaio (WF e Letturisti)	78 (100%)	6	-
Imp. Amm.vo	116 (0,00%)	1	-
Imp. Tecnico	- (0,00%)	-	-
Magazziniere	- (0,00%)	-	-
<b>Totale</b>	<b>194 (100%)</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Il numero di infortuni (compresi gli spostamenti lavoratori ed esclusi gli infortuni in franchigia e quelli non riconosciuti da INAIL) nel 2023 è aumentato, analogamente anche il numero di giorni di assenza è aumentato (da 52 a 194 giorni) (vedi grafici).



. 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 2021-2023			
	2021	2022	2023
Infortuni (n.) <sup>84</sup>	5	5	7
Giorni totali di assenza	211	62	194
Ore lavorate	713.467	695.103	707.197
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	7,01	7,19	9,90
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,30	0,09	0,25

Gli **indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a **9,90 per l'I.F. (indice di frequenza)**, con un aumento del **27,3%** rispetto al 2022 ed un valore pari a **0,25 per l'I.G. (indice di gravità)**, con un **aumento del 64%** rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2023, che viene riportato nella tabella successiva:

	UOMINI	DONNE
<b>2023</b>		
Infortuni (n.)	7	0
Giorni totali di assenza <sup>85</sup>	194	0
Ore lavorate	530.021	177.173
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	9,90	0
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,25	0

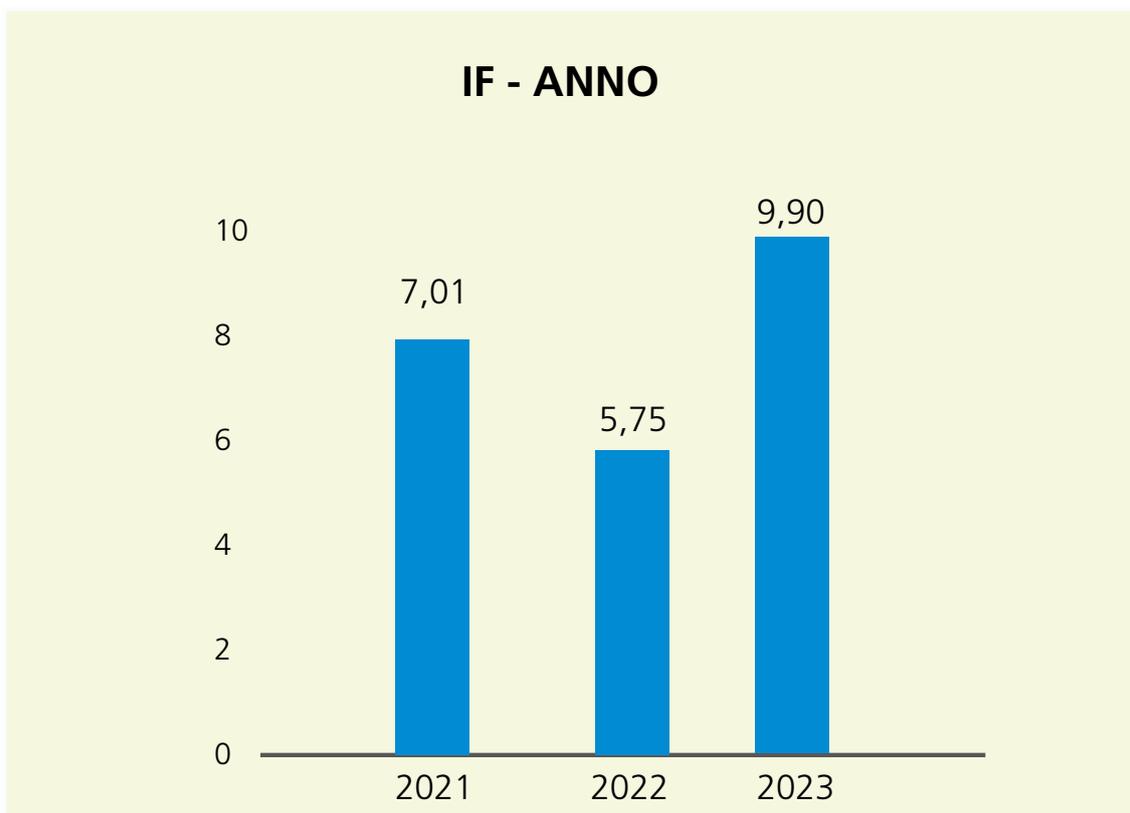
Come si evince dalla tabella, andando ad analizzare i dati per genere i valori relativi agli indici di frequenza e di gravità, considerando che gli infortuni hanno interessato solamente il personale di sesso maschile, aumentano, mentre scendono a zero per il personale di genere femminile.

Quanto all'indice di frequenza, l'aumento di tale indice è dovuto principalmente ad una diminuzione delle ore lavorate totali rispetto al 2022.

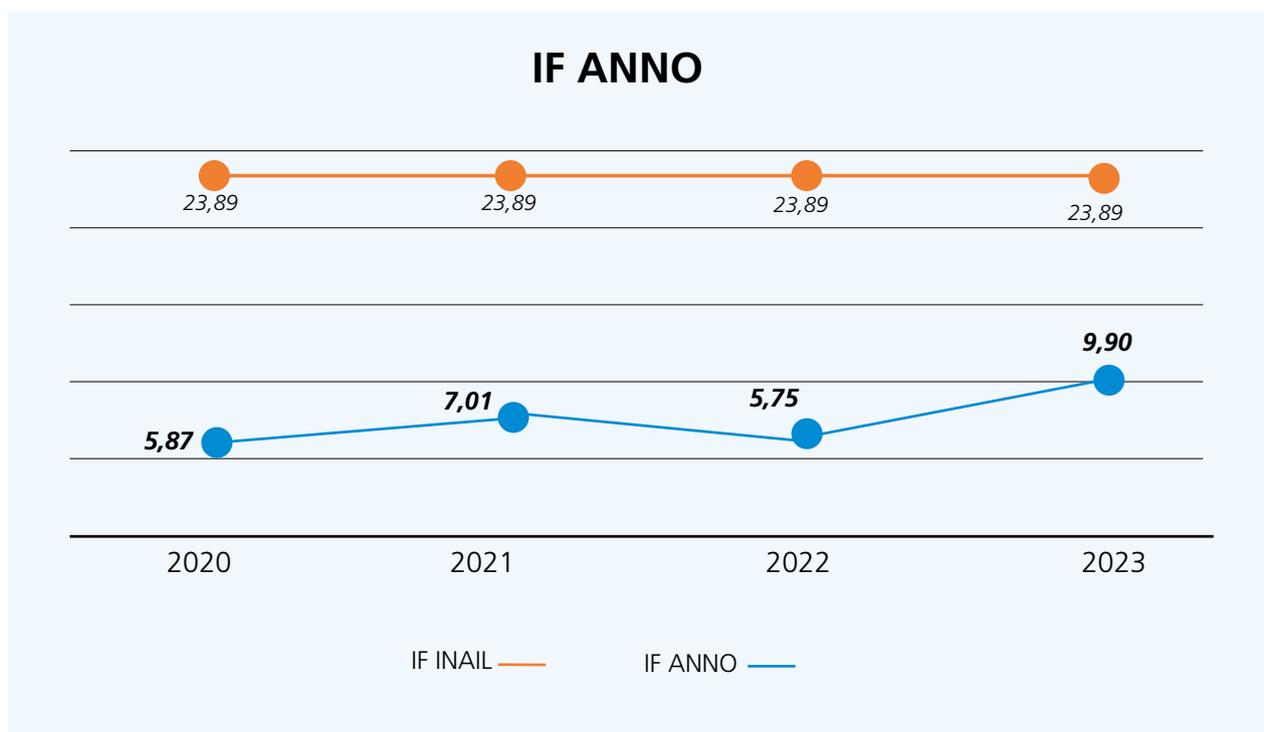
<sup>84</sup> Non sono compresi gli infortuni in itinere e quelli in franchigia (prognosi iniziale inferiore a 3 gg) e gli infortuni non riconosciuti da INAIL.

<sup>85</sup> Giorni naturali di calendario.

Quanto all'**indice di frequenza**, l'aumento di tale indice è dovuto principalmente ad una diminuzione delle ore lavorate totali rispetto al 2022.

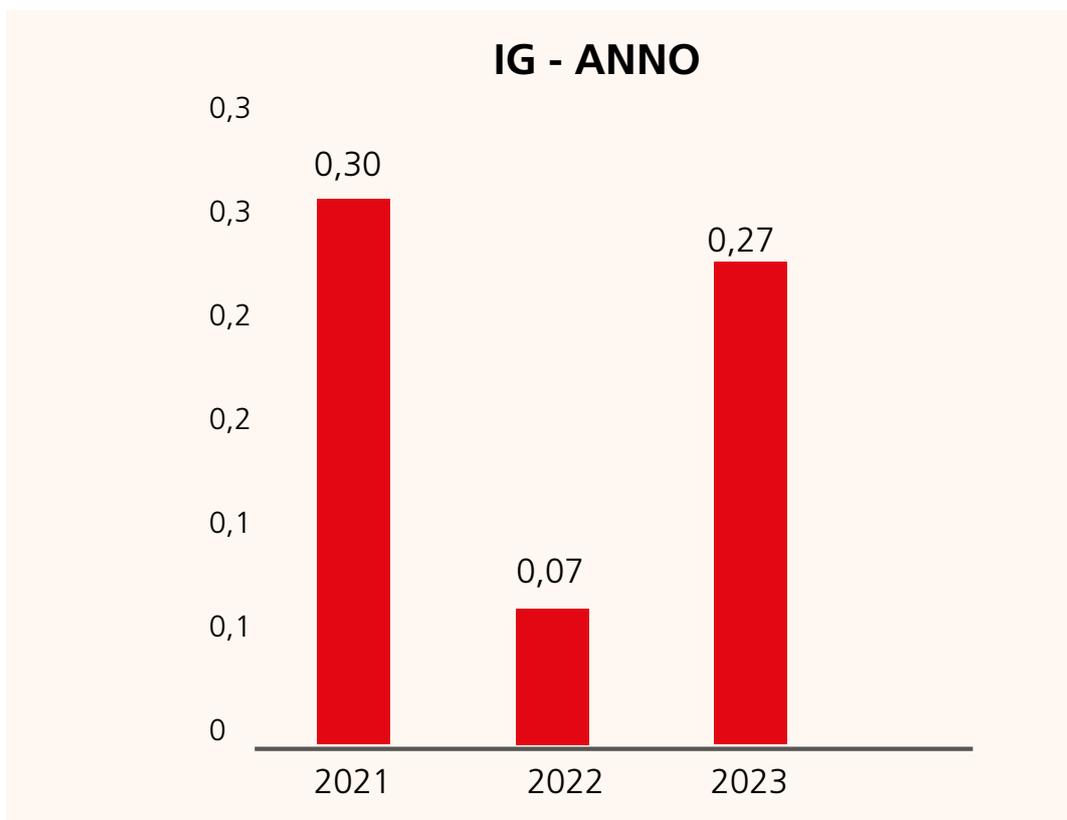


Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IF** di AdF ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89)<sup>86</sup>.

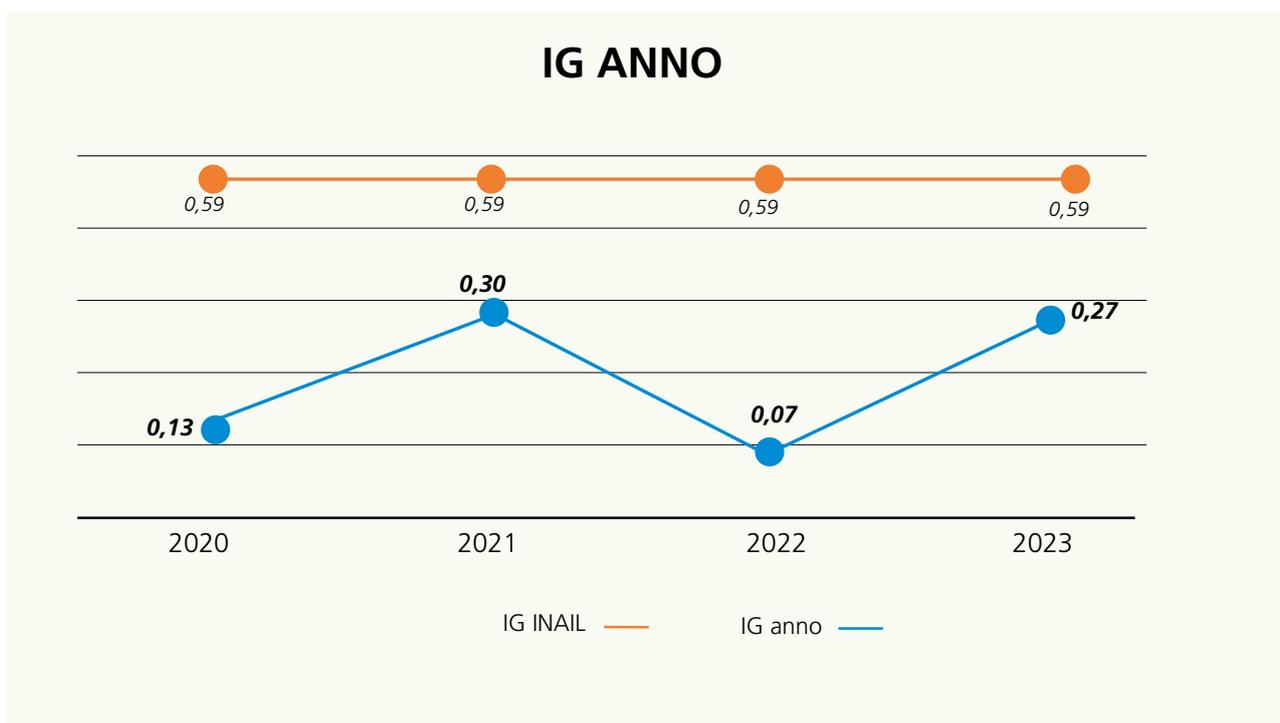


<sup>86</sup> Indici di Frequenza INAIL (per dimensione aziendale e tipo di conseguenza) per Aziende Monolocalizzate e Plurilocalizzate - Media triennio 2008/2010

Per l'**indice di gravità**, la diminuzione è dovuta principalmente ad un numero di giorni di assenza sostanzialmente inferiore rispetto al 2021, nonché ad una diminuzione 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>87</sup>.



<sup>87</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 infortuni avvenuta nel 2023, il SPP in accordo con il Datore di Lavoro (Amministratore Delegato) e il management aziendale (Dirigenti per la sicurezza) ha portato avanti il **progetto ZAP – Zero Accident Project**, 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. Nel corso del 2023, tale progetto è stato implementato grazie al supporto costruttivo di tutto il Management, il progetto è culminato con n.4 giornate di approfondimento effettuate- sia per le Sedi di Siena che per quelle di Grosseto – denominate **"SicurAdF 2.0"** – su alcuni temi, ritenuti fondamentali dal gruppo di lavoro, per iniziare un processo di miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e di benessere aziendale di tutto il personale. A tali giornate ha partecipato il 78% del personale AdF.



## 5.3 La Comunicazione Interna

### 5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e le azioni di people care

GRI  
2-29

Il consolidamento del percorso industriale intrapreso negli anni precedenti è stato accompagnato anche nel 2023 da azioni people care e people engagement volte a consolidare la consapevolezza di tutte le risorse di AdF nei confronti della strategia aziendale intrapresa, nonché dei mutamenti del contesto sociale ed economico all'interno del quale l'organizzazione opera.

Tale obiettivo è stato perseguito tramite un mix di strumenti orientati a coinvolgere pubblici diversi e/o a condividere argomenti specifici, che si sono affiancati alla comunicazione interna rivolta all'intero organico che ha mantenuto il suo ruolo divulgativo attraverso gli strumenti già in essere (es. newsletter aziendale). Inoltre, il definitivo superamento delle restrizioni pandemiche ha permesso un più consistente ricorso a eventi in presenza rispetto al triennio precedente, dando anche spazio a momento di natura conviviale utili a rafforzare il senso di appartenenza e il team building.

In questo contesto, le direttrici sulle quali si è sviluppata l'attività di comunicazione possono essere così sintetizzate:

- **BUSINESS STRATEGY:** attività di condivisione degli obiettivi di business, dell'andamento economico e finanziario della Società e delle principali evoluzioni organizzative.
- **PEOPLE STRATEGY:** attività volte a diffondere e consolidare il modello valoriale di AdF quale fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi di business, nonché quale elemento in grado di traghettare l'eredità aziendale nei confronti delle nuove generazioni e garantire così la continuità aziendale.

I diversi eventi e attività organizzate nell'arco dell'anno hanno coniugato in proporzioni diverse questi due elementi.

- Organizzazione dell'evento di condivisione del **Piano per il Territorio 2023-25**, svoltosi il 16 febbraio a Siena alla presenza di una rappresentanza consistente del personale aziendale (oltre 100 partecipanti, ca ¼ dell'organico complessivo) e durante il quale sono stati condivisi obiettivi e

▲ LA TUA SICUREZZA È UN GIOCO DI SQUADRA ▲

aree di intervento dello stesso; all'evento è seguito poi la relativa comunicazione interna rivolta a tutto l'organico;

- Messa on-line della **nuova piattaforma intranet aziendale**, realizzata attraverso l'agile toolkit di Microsoft 365 "Sharepoint" e che rispetto alla precedente migliora la *user experience* ed è accessibile da ogni tipo di dispositivo e connessione, oltre a proporre contenuti customizzati utili alla promozione di asset strategici aziendali quali innovazione, digitalizzazione e sostenibilità;
- Condivisione dei risultati dell'**Indagine di Customer Satisfaction** del secondo semestre 2022 e del primo semestre 2023, nelle quali si evince un miglioramento complessivo di tutti gli indicatori, già in crescita nelle ultime rilevazioni, nonché il contributo di tutta la filiera di processo che eroga servizi al cliente;
- Diffusione e condivisione all'interno delle base operativa territoriale ("Workforce") delle iniziative e degli obiettivi aziendali, nonché dei mutamenti di contesto economico, normativo e sociale ai quali AdF è chiamata a rispondere a tutti i livelli per continuare ad essere promotore del benessere della comunità e del territorio, attraverso incontri dedicati dislocati all'interno delle diverse Aree Territoriali con la partecipazione del vertice aziendale;
- Condivisione a fine anno dei risultati industriali e gestionali conseguiti nel 2023 con tutto l'organico, in relazione a quanto previsto dal "piano per il territorio" e ai suoi pillar (Tutela della Risorsa idrica, Depurazione e fognatura, Energy Management, Digitalizzazione dei rapporti col cliente, Interconnessioni territoriali e Agile Academy), effettuata tramite un video dedicato proiettato durante l'evento natalizio;
- Costante aggiornamento sulle progettualità innovative condotte in azienda attraverso la testimonianza diretta delle persone coinvolte nei progetti, attraverso la Sezione "**Jumps**" della nuova intranet lanciata a maggio 2023. In questo contesto, ovvero l'ulteriore consolidamento e assimilazione del mindset agile ormai introdotto da 3 anni in azienda, si è svolta anche la seconda edizione del contest "**Le nostre storie di successo**" il cui obiettivo è stato quello di raccontare e condividere con tutte le persone di AdF le esperienze innovative fatte nel corso dell'anno, per accrescere la consapevolezza e stimolare il confronto e continuare ad essere artefici del proprio futuro. La seconda edizione ha visto coinvolte 11 progettualità e il progetto che ha ottenuto il maggior numero di voti è stato "**Attacco alle perdite**" a testimonianza anche di una sensibilità crescente di tutte le persone verso i temi della sostenibilità e della tutela della risorsa idrica, in continuità con l'anno precedente che aveva visto l'affermazione del team "**Un anno di emergenza idrica**".

• Iniziative a supporto della **compliance aziendale**, quali nello specifico:

- ⇒ Comunicazione per la sottoscrizione da parte di tutto il personale della politica anticorruzione;
- ⇒ Comunicazione relativa all'attivazione del canale aziendale dedicato al Whistleblowing;
- ⇒ Comunicazione finalizzata alla diffusione del codice comportamentale e disciplinare di AdF;
- ⇒ Formazione per il management sul D. lgs 231/01 e sul MOGC Aziendale.

• Lancio e diffusione del Piano Welfare per i dipendenti relativo al PdR 2022.

AdF ha inoltre mantenuto l'adesione al progetto della Capogruppo di *On Boarding*. Grazie a questa iniziativa è stata data l'opportunità a tutte le tipologie di neo assunti, differenziati per profilo (stage/impiegati/operativi/quadri), di usufruire di contenuti formativi targettizzati e che interessano varie aree, dalle pillole sulla sicurezza alla formazione sul CCNL e sull'organizzazione nel suo complesso. Le cosiddette pillole di *micro learning* sono state costruite attraverso contributi video interattivi, con domande che aiuteranno i fruitori a memorizzarne i contenuti, inseriti in un percorso di *gamification* in grado di rendere più interattivo e coinvolgente il processo di apprendimento.

Sono state inoltre fornite ai responsabili delle risorse informazioni rispetto alle aspettative dichiarate in ingresso dalle loro risorse, attraverso una *entry interview*, che sarà da loro utilizzata come base di partenza per i successivi feedback. Uno spazio di presentazione personale è stato inoltre dedicato ai neo assunti nella nuova intranet aziendale, nella sezione "Benvenuto a...", in cui i neo assunti attraverso una foto ed una frase che rappresenta per loro la nuova opportunità in AdF, si presentano ai colleghi.

## 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.

AdF investe nella formazione continua delle proprie risorse al fine di rendere disponibili le competenze sia tecniche che gestionali ad ogni livello organizzativo che risultano necessarie al raggiungimento degli obiettivi industriali dell'Organizzazione e alla creazione di valore a beneficio della co-

munità e del territorio. Nello specifico per l'anno 2023 AdF in ambito formativo ha ritenuto opportuno consolidare il percorso di diffusione del mindset agile avviato negli anni precedenti attraverso iniziative formative inerenti il modello valoriale Aziendale (Cd. "Core Value Model"), quale fattore abilitante per la messa in pratica dei comportamenti organizzativi necessari al raggiungimento degli obiettivi di business.

Tali iniziative hanno riguardato con modalità didattiche customizzate - in cui alla più tradizionale formazione di aula si sono affiancate attività esperienziali, di team building e in modalità outdoor - diversi segmenti strategici dell'organizzazione:

- i neo assunti (Cd. "next generation AdF") quali ambasciatori per mantenere viva l'eredità del percorso intrapreso nei cicli gestionali per gli anni a venire;
- il middle management, quale elemento di trasmissione top-down e bottom-up all'interno dell'organizzazione in grado di veicolare i "Core value" verso i collaboratori e trasmettere i feedback al top management;
- i Team Leader e Manager del territorio all'interno dell'area Operation, al fine di diffondere viralmente i core value anche all'interno della Workforce.



Gli interventi formativi indirizzati al Middle Management di AdF nonché a Team Leader e Manager del territorio, stante il ruolo chiave di questi all'interno dell'organizzazione, hanno avuto l'obiettivo di acquisire consapevolezza per questo gruppo in merito all'imprescindibile ruolo di fluidificante ricoperto, essenziale per garantire la diffusione della mission aziendale a tutti i livelli e la trasmissione degli obiettivi.

Gli interventi formativi indirizzati alla Next Generation di AdF hanno avuto l'obiettivo di rafforzare l'impatto motivazionale e di consapevolezza verso questo Gruppo di risorse, quale nucleo che sarà chiamato a traghettare AdF verso gli anni a venire.

A corollario dei percorsi sul core value model sono stati organizzati momenti formativi volti alla condivisione dell'andamento economico e finanziario della società in chiave evolutiva, al fine di sviluppare un mindset a tutti i livelli capace di correlare le azioni della propria struttura/area di competenza con il resto dell'organizzazione - secondo una logica di "input/output" - nonché di sviluppare un approccio decisionale caratterizzato da proattività e consapevolezza in grado di prevedere l'andamento dei fenomeni gestionali aziendali e non soltanto di intervenire a consuntivo degli stessi.

AdF ha potuto certificare le competenze innovative apprese dal personale interessato inserendo i propri percorsi formativi all'interno del progetto formativo finanziato "Fondo Nuove Competenze".

All'interno dei percorsi formativi infragruppo, AdF ha inoltre proseguito il percorso di Knowledge sharing sul gestionale Salesforce - piattaforma CRM per la gestione di tutte le principali operazioni legate al cliente e ai processi commerciali - per il quale è stata erogata formazione in conseguenza ai rilasci di nuove procedure e funzionalità, ed ha intrapreso nuovi percorsi di alta formazione sempre in collaborazione con Agile Academy su:

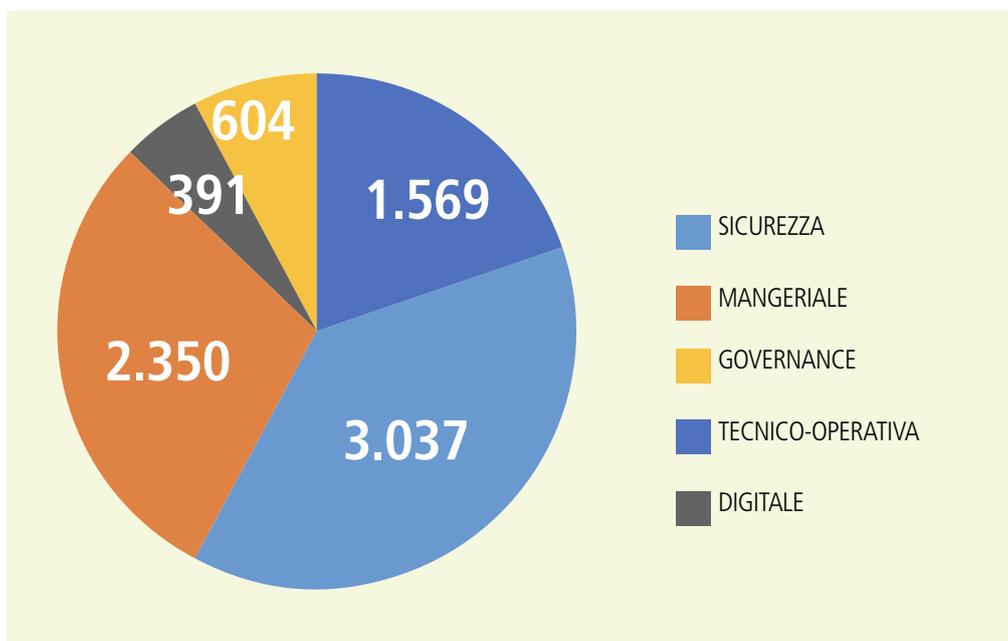
- **BIM (Building Information Modeling)** ovvero un metodo di progettazione che consente di integrare in un unico modello i dati e le informazioni utili derivanti da ogni fase della progettazione, dalle fasi architettonica, strutturale, impiantistica a quelle energetica e gestionale, con l'obiettivo di efficientare e integrare processi complessi;
- **PNRR** in modo da aggiornare sulle molteplici implicazioni del complesso provvedimento le diverse componenti aziendali interessate a vario titolo, dalla fase istruttoria alla rendicontazione finale;
- **NUOVO CODICE APPALTI:** aggiornamento sulle principali novità introdotte dal provvedimento entrato in vigore a luglio e alle figure professionali impattate dallo stesso.

AdF ha inoltre supportato lo sviluppo e l'assunzione di nuove responsabilità organizzative con percorsi formativi di supporto: oltre alla formazione specifica per il nuovo RSPP, si è proseguito nell'aggiornamento continuo del DPO (che è stato interessato da circa 100 ore di formazione individuale)

e allo sviluppo di nuove professionalità in ambito paghe e contributi. **Dal punto di vista statistico, la programmazione della formazione 2023 ha visto un significativo incremento rispetto all'anno precedente pari a oltre 2.300 ore, pari a ca 1/3 del monte ore formativo complessivo che si assesta su quasi 8.700 ore.**

La formazione sulla sicurezza è stata l'ambito tematico prevalente con oltre 3.000 ore e, tuttavia, per le suddette esigenze ha avuto un ruolo preponderante anche la formazione sui comportamenti organizzativi (cd "manageriale") che ha visto oltre 2.300 ore di attività.

Il monte ore - al netto della sicurezza - risulta in tal senso equamente diviso tra l'area "manageriale" e tutta la restante formazione "di mestiere" afferente competenze tecnico-operative, amministrative, digitali e in materia di governance aziendale.



ORE <sup>88</sup> DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2021-2023						
	2021	2022	2023	% 2021	% 2022	% 2023
Dirigenti	0	32	15	0,02%	0,57%	0,17%
Quadri	173	282	318	1,85%	5,02%	3,67%
Impiegati e tecnici	5.437	2.504	5.182	58,25%	44,59%	59,75%
Operai	3.733	2.797	3.157,5	39,90%	49,81%	36,41%
<b>TOTALE</b>	<b>9.343</b>	<b>5.615</b>	<b>8.672,5<sup>89</sup></b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER GENERE 2023			
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Dirigenti	0	15	<b>15</b>
Quadri	157	161	<b>318</b>
Impiegati e tecnici	2.797	2.385	<b>5.182</b>
Operai	3.141,5	16	<b>3.157,5</b>
<b>TOTALE</b>	<b>6.095,5</b>	<b>2.577</b>	<b>8.672,5</b>

<sup>88</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>89</sup> Da considerare ulteriori 15 ore erogate a Stagisti

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2021 - 2023												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni <sup>90</sup>					
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021		2022		2023	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	10	4	5	13	7	27	27	28	27	47	82	62
Inserimento neo-assunti	1	1	1	6	6	7	0	17	6	17	6	10
Tecnico - specialistica (inclusa quella su metodologia Agile)	22	16	14	47	54	37	268	429	46	566	44	196
Manageriale / Comportamenti	8	5	7	15	11	15	21	23	28	43	151	210
Amministrativo - gestionale	10	1	2	10	1	17	16	5	3	0	41	60
Sicurezza	18	15	15	46	24	47	33	391	18	164	30	404
Compliance <sup>91</sup>	4	8	18	40	8	25	169	586	15	8	86	87
<b>TOTALE</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	<b>62</b>	<b>177</b>	<b>111</b>	<b>175</b>	<b>534</b>	<b>1479</b>	<b>143</b>	<b>845</b>	<b>440</b>	<b>1029</b>

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2021-2023			
	Ore medie pro-capite 2021	Ore medie pro-capite 2022	Ore medie pro-capite 2023
Dirigenti	0	32	15,00
Quadri	12,3	18,8	22,71
Impiegati e tecnici	22,5	10,22	21,41
Operai	22,6	16,45	17,94
<b>MEDIA</b>	<b>22,16</b>	<b>13,02</b>	<b>20,03</b>

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E PER TIPOLOGIA 2023								
	ORE TOT	M	H PRO M	F	H PRO F	AULA	ON-LINE	ESPLE <sup>92</sup>
Dirigente	15	0	0,00	15	15,00	15	0	0
Quadri	318	157	17,44	161	32,20	318	0	0
Impiegati/Tecnici	5182	2797	21,19	2385	21,68	4.390	0	792
Operai	3.157,5	3.141,5	17,85	16	16,00	3.133,5	0	24
<b>TOTALE</b>	<b>8.672,5</b>	<b>6.095,5</b>	<b>19,23</b>	<b>2577</b>	<b>22,03</b>	<b>7.856,5</b>	<b>0</b>	<b>816</b>

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2021	2022	2023
Costi diretti:			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 32.560	0	€ 109.054
Costi vivi sostenuti	€ 74.950	€ 156.324	€ 235.334
Costi indiretti <sup>93</sup>	€ 273.540	€ 171.519	€ 248.922
<b>TOTALE</b>	<b>€ 381.050</b>	<b>€ 327.843</b>	<b>€ 484.256</b>

<sup>90</sup> È riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

<sup>91</sup> Negli anni 2019 e 2020 i corsi di questa area tematica afferivano nella tipologia "Sicurezza e Privacy"

<sup>92</sup> Sommato anche l'on the job.

<sup>93</sup> Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione

# FOCUS

## L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE

GRI  
404-2

In continuità e coerenza con i percorsi formativi degli anni precedenti anche nel 2023 AdF ha progettato le proprie azioni di sviluppo manageriale tenendo conto dell'imprescindibile esigenza di rafforzare l'integrazione tra il Senior management e le nuove generazioni assunte negli ultimi anni (Cd "Next Generation").

I temi di questi percorsi si sono spostati dal Business al Sistema dei valori e alla cultura aziendale, con l'obiettivo di trasmettere alle nuove generazioni la consapevolezza in merito al percorso che sta intraprendendo AdF e al ruolo a cui sono chiamati all'interno di tale percorso, e al contempo ribadire l'importanza della responsabilità esercitata ad ogni livello gerarchico o ruolo all'interno dell'organizzazione e i suoi impatti verso l'interno e verso l'esterno.

Il contesto VUCA in cui AdF opera, impone infatti che il cambiamento sia tutt'altro che un processo puramente teorico e mentale, in quanto la mutazione degli schemi cognitivi si traduce necessariamente in una modifica della realtà, e ogni mutazione della realtà va a modificare i nostri schemi cognitivi. Pertanto, sapere affrontare il futuro grazie all'eredità manageriale raccolta risulta un requisito essenziale per garantire la continuità aziendale negli anni a venire.

*Non è la specie più  
intelligente a sopravvivere,  
ma quella che si adatta  
meglio al cambiamento*

Charles Darwin

### 5.4.1 La formazione ambientale e sulla sostenibilità

All'interno della formazione tecnico-operativa, AdF garantisce il costante aggiornamento tecnico e legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione della materia sia per l'evoluzione tecnologica ad esso correlata in modo da mettere a disposizione a tutto il personale impegnato nel settore gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti per la tutela dell'ambiente.

Per l'anno 2023 il focus è stato sulla tematica della **corretta tenuta e gestione dei rifiuti**.

Il programma formativo sull'argomento ha interessato il personale della WF lungo l'intera filiera organizzativa (Dai manager del territorio agli operatori) ed ha determinato l'erogazione di **356 ore formative** sull'argomento che hanno interessato **138 risorse diverse**. AdF ritiene infatti che l'acquisizione di competenze e consapevolezza sulla materia - in primis da parte del personale operativo - sia fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e tutela dell'ambiente che la società si è posta. Altresì, il tema specifico dei reati ambientali è stato trattato all'interno di un incontro di 2 ore dedicato ai Responsabili in materia di MOGC e D.lgs 231/01 che ha interessato 21 persone.

## 5.4.2 Rapporti e collaborazione con Scuola e Università

GRI  
2-29

Come detto in precedenza, nel corso del 2023 AdF ha potuto erogare attraverso la collaborazione con Agile Academy percorsi di alta formazione specialistica su tematiche di particolare impatto sul Business nonché di significativa complessità stante la continua evoluzione del contesto normativo all'interno del quale gli stessi si inquadrano, ovvero il PNRR e il nuovo codice degli Appalti.

La didattica delle sessioni è stata in tal senso realizzata in sinergia con l'Università degli studi del Sannio (Benevento) e sia la fase di progettazione che di erogazione è avvenuta tramite docenti senior di consolidata specializzazione. Altresì, la compartecipazione a tali percorsi formativi insieme ad altri partecipanti di Aziende del Gruppo ACEA e non solo ha permesso un proficuo scambio e arricchimento sulle rispettive esperienze e *best practice*.

Nell'ambito del percorso che ha portato alla certificazione del Laboratorio di Analisi di via Giordania, AdF ha inoltre attivato in collaborazione con l'Università di Siena stage formativi per l'inserimento curriculare di tirocinanti all'interno del proprio nuovo laboratorio, che ha permesso agli studenti stessi di completare il proprio piano di studi attraverso un'esperienza diretta all'interno di una struttura tecnologicamente all'avanguardia.

Infine, sempre nell'ottica di un vivo consolidamento dei canali di interscambio tra mondo accademico e mondo del lavoro, AdF ha preso parte al Career day organizzato sempre dall'ateneo di riferimento per il territorio gestito, ovvero l'Università degli studi di Siena.

## 5.5 L'Organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI  
2-13

GRI  
402-1

A partire dal 2020 AdF ha intrapreso un percorso riorganizzativo finalizzato a rendere le strutture tutte capaci di adattarsi rapidamente ai mutevoli contesti, ad essere in grado di anticiparne i trend rafforzando la capacità di ascolto, innovazione e dinamicità.

In sintesi AdF ha implementato un modello di 'Business Agility', ossia un modello flessibile che consente all'azienda di garantire la realizzazione della propria strategia, basata su Continuità strategica, Approccio diversificato e Solidità finanziaria.

In particolare gli interventi organizzativi che hanno caratterizzato l'anno 2023, mirano a consolidare lo sviluppo del pensiero complesso, la leadership diffusa ed il lavoro in team, quindi si concretizzano nella definizione di presidi che possano supportare adeguatamente e velocemente il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Nel suddetto contesto, nel corso del 2023, a livello di macrostruttura è stato creato un presidio capace sia di valutare i trend tecnologici attuali sia di calarli e adattarli nella realtà industriale di AdF - orientato alla generazione di valore aziendale - facendo confluire in un'unica struttura le Unità di Innovation HUB e BPI.

A livello di microstruttura, invece, AdF ha valorizzato soluzioni open source, mediante cioè il coinvolgimento delle Persone che presidiano i processi per promuovere una maggiore consapevolezza, una maggiore focalizzazione al raggiungimento di obiettivi sempre più trasversali nonché un up skilling crescente tra le risorse stesse. Tali driver hanno caratterizzato il modello organizzativo delle Unità People & Organization, Sviluppo Infrastrutture, Servizio Commerciale e Tutela della Risorsa Idrica.

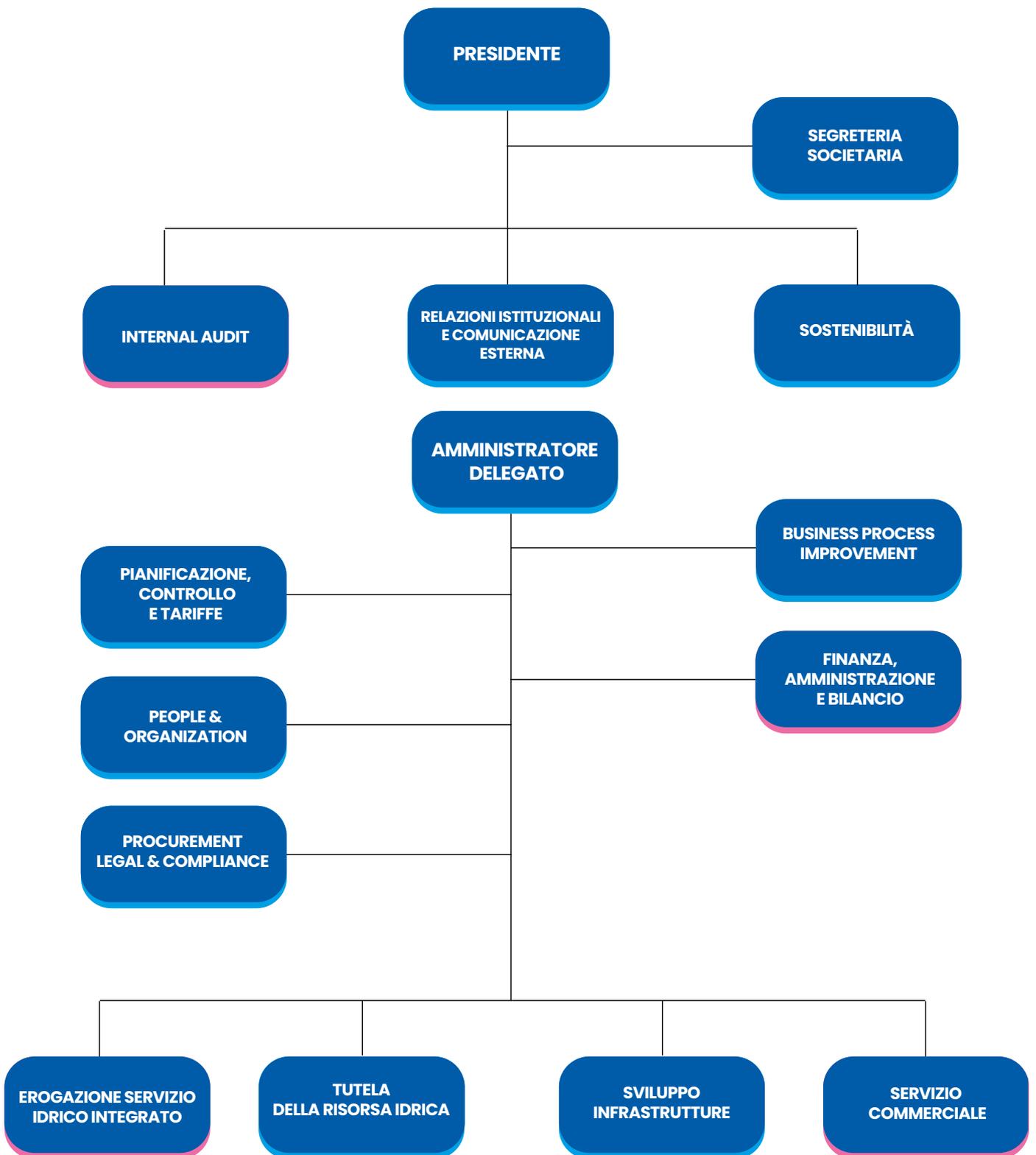
Sempre sulla scia degli stessi driver, nella seconda metà del 2023, AdF ha attivato alcuni progetti - tutt'ora in corso - volti ad evolvere l'area Operation da una logica di strutture semplificate e focalizzate su obiettivi verticali, verso un modello che garantisca visione integrata degli obiettivi, efficienza delle risorse e ampliamento delle competenze.

A valle della strategia aziendale e del successivo sviluppo del modello organizzativo più idoneo al raggiungimento degli obiettivi, AdF pone attenzione ai fabbisogni in termini di competenze sui vari presidi, in modo da individuare le azioni più opportune in termini di job rotation interna, sviluppo delle risorse, accesso al mercato esterno.

**In occasione di mobilità interna del personale, la tempestiva di comunicazione tiene conto delle necessità organizzative e di servizio e degli impatti derivanti dal cambio delle attività.**

AdF si è dotata di un **sistema di procure e deleghe** ivi comprese quelle 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 alcune funzioni a riporto dell'Amministratore Delegato.

# Macro Struttura al 31.12.2023



# FOCUS

## L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE

GRI  
404-2

**Innovazione e Digitalizzazione** sono i pilastri della strategia ICT (Information and Communication Technology) di AdF che si snoda attorno ai principi di sviluppo dei sistemi informativi in termini di **affidabilità, disponibilità e performance** al fine di supportare ancor più le esigenze del Business accompagnando fattivamente la Società nel percorso di Transizione Digitale già intrapreso.

Nell'ottica del miglioramento continuo risulta dirimente la individuazione di un piano strategico di **breve, medio e lungo termine**:

- ⇒ Breve termine: proseguimento del processo di evoluzione tecnologica volta alla digitalizzazione con sostituzione efficace dei sistemi legacy, scouting continuo su strumenti accessibili e sostenibili
- ⇒ Medio termine: indirizzamento eventuali nuove esigenze anche normative secondo il paradigma Cloud-first e con focus sulle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale
- ⇒ Lungo termine: valorizzazione nuove tecnologie abilitanti al momento emergenti

Al fine di perseguire questi sfidanti obiettivi, nel corso del 2023 siamo partiti dai concetti stessi di Innovazione e digitalizzazione intesi come:

- Innovazione: Introduzione di nuove modalità di progettazione, di produzione e distribuzione di beni e servizi
- Digitalizzazione: Processo di trasformazione e di conversione di grandezze analogiche in informazioni digitali, effettuata mediante un dispositivo

Per AdF fare Innovazione Digitale non vuol dire semplicemente utilizzare le nuove tecnologie in quanto tali, ma partire da queste per **ripensare e semplificare un processo produttivo e creativo**, erogare nuovi beni e servizi volti al miglioramento della vita dei **Clients**, ridisegnare, in una logica di apertura al cambiamento, i modelli che governano il business **creando Valore**.

Per il 2023 le iniziative in ambito **Innovazione e Digitalizzazione** sono state declinate nelle seguenti **4 Missioni**:

### MISSIONI AdF

1

**DIGITALIZZAZIONE E CENTRALITÀ DEL CLIENTE**

2

**ECCELLENZA GESTIONALE E TECNICA**

3

**CYBER SECURITY**

4

**ESG & DNSH (SOSTENIBILITÀ)**

Environment social and corporate Governance  
&  
Do No Significant Harm

## In AdF il “Valore” dell’Innovazione e della digitalizzazione nel SII può essere così riassunto

### **BENEFICI OPERATIVI**

- Eccellenza di Processo (paradigma miglioramento continuo)
- Manutenzione predittiva e prescrittiva
- Migliore efficienza operativa
- Servizi alla Clientela più evoluti
- Controllo della qualità dell’acqua più efficace
- Sviluppo del capitale umano  
(con particolare riferimento alla Work Force)



### **BENEFICI ECONOMICO-FINANZIARI**

- Riduzione delle spese operative e miglioramento del cash flow
- Maggiore efficienza del capitale (Competitive Capital Allocation, Credit Crunch proof, ROE etc.)
- Riduzione dei costi di capitale (WAAC - Weighted Average Cost of Capital) e della quota di acqua non fatturata



### **SOSTENIBILITÀ**

- Migliore qualità del servizio erogato e protezione dell’ambiente
- Riduzione della impronta ecologica  
(es. emissioni gas serra)
- Miglioramento della gestione e della conservazione della risorsa idrica



### **BENEFICI PER LA COMUNITÀ**

- Maggiore flessibilità operativa a fronte di cambiamenti climatici e demografici
- Maggiore condivisione partecipata nell’utilizzo dei proventi delle tariffe dell’acqua



Facendo leva sui concetti chiave di **Cyber Security** e **Artificial Intelligence** (reattiva, proattiva, dispositiva e generativa) declinata nelle sue componenti chiave:

- Big Data & Advanced Analytics
- Machine Learning
  - o Unsupervised Learning
  - o Supervised Learning
  - o Reinforcement Learning
  - o Deep Learning (Reti Neurali)

Sono stati individuati i tocchi della transizione digitale per il **Servizio Idrico Integrato** sempre più inteso nella accezione di **Servizio Idrico Circolare**:



Nel dettaglio, per ogni processo cardine individuato, sono state indicate le tecnologie abilitanti di riferimento e il potenziale beneficio ottenibile.



# FOCUS

## I PROGETTI AGILE DEL 2023

GRI  
2-29

GRI  
404-2

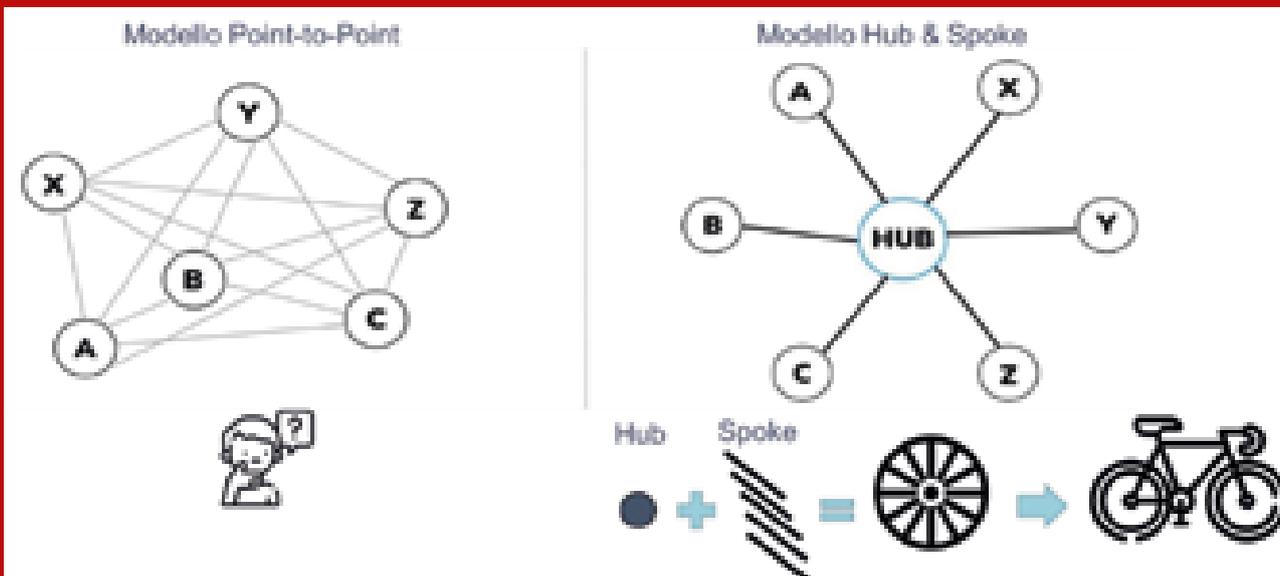
Il 2023 è stato l'anno in cui AdF ha consolidato il metodo Agile.

Oggi AdF pratica l'Agility, applica l'Agile mindset e utilizza strumenti Agili che potenziano i risultati delle attività. Nel 2023 hanno preso vita molti team trasversali e auto-organizzati che, con approccio iterativo – incrementale, rispondono alle sfide industriali di AdF con risultati, spesso, sopra le aspettative grazie al merge delle diverse competenze.

AdF, inoltre, a valle della sperimentazione del 2022, ha anche consolidato, all'interno dell'unità BPI, le attività di PMO (Program Management Office) per un efficace ed efficiente monitoraggio della governance dei progetti e dei rispettivi risultati raggiunti.

Il PMO ha utilizzato e diffuso l'approccio dell'Hub & Spoke, ovvero un sistema di gestione e sviluppo delle relazioni e del raggiungimento degli obiettivi nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo spoke ("raggio") verso l'hub ("perno") e viceversa.

Il modello Hub&Spoke ereditato dalla logistica (trasporto passeggeri e merci) favorisce la fase decisionale ed accelera la esecuzione di un piano, è sempre più utilizzato in ambito Innovazione in quanto permette di massimizzare il potenziale delle idee aumentando il "conversion rate" (tasso di conversione da idea a progetto esecutivo).



Le attività del PMO di AdF stanno incrementando, solo nel 2023 è stata gestita la governance di 15 progettualità agili con una media di 100 colleghi coinvolti.



Per ogni iniziativa del PMO di AdF è stato indicato come fondamentale il riferimento al Business Plan al fine di valutare il Valore tangibile e intangibile potenzialmente traguardabile.

Un'ulteriore novità del 2023 è "Jumps", la nuova sezione all'interno della nuova Intranet aziendale, nella quale sono state raccontate le nuove funzionalità, le innovazioni del nostro business sviluppate attraverso le progettualità agili interne seguite dal PMO, tra cui, per esempio: Comunità Energetiche e Rinnovabili, Lab Sharing, Reingegnerizzazione processi del servizio commerciale e Resilienza delle reti e asset management.

La sezione nasce con l'obiettivo di essere anche una community nella quale tutti i colleghi di AdF possono interagire con like e commenti nei post nei quali vengono condivisi i "salti di innovazione" (Jumps) che AdF sta facendo in questi ultimi anni.



6

AdF E I FORNITORI

<b>I FORNITORI</b>	
<b>NUMERO TOTALE FORNITORI QUALIFICATI</b>	<b>904</b>
<i>DI CUI</i> <b>% FORNITORI LOCALI QUALIFICATI</b>	<b>15,93%</b>
<b>% FORNITORI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE AMBIENTALE</b>	<b>2,82%</b>
<b>% FORNITORI VALUTATI CON CRITERI SOCIALI</b>	<b>11,28%</b>
<b>SPESA TOTALE PER L'ACQUISTO DI BENI SERVIZI LAVORI (MLN/€)</b>	<b>64,58</b>
<i>DI CUI</i> <i>SPESA VERSO</i> <b>FORNITORI LOCALI (MLN/€)</b>	<b>21,34</b> <b>+ 82% RISPETTO AL 2022</b>
<b>N. ORDINI TOTALI A FORNITORI QUALIFICATI</b>	<b>1.553</b>
<i>DI CUI % ORDINI</i> <i>A FORNITORI LOCALI</i>	<b>44%</b>



## 6.1 I fornitori di AdF

GRI  
2-6GRI  
203-1GRI  
203-2GRI  
204-1GRI  
423-2

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.

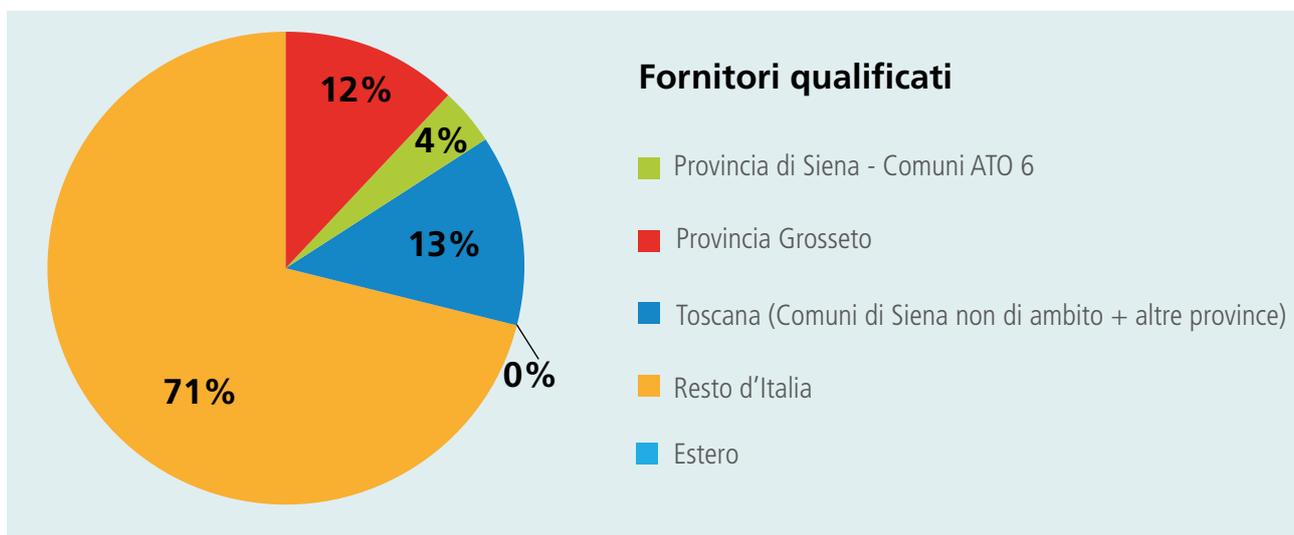
Anche con l'adozione del Protocollo di Economia Circolare di cui si tratterà in seguito, AdF ha voluto affermare un modello di Azienda capace **di innovazione** e di **forte sinergia col territorio**, che porti anche un notevole **incremento di Fornitori aventi sede nel territorio gestito** da AdF oltre a notevoli **benefici al territorio** sul quale la stessa AdF opera.

Va da sé come il Protocollo di 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 2023 i **fornitori qualificati** iscritti all'Albo di AdF sono **904** e risultano così suddivisi per sede legale:

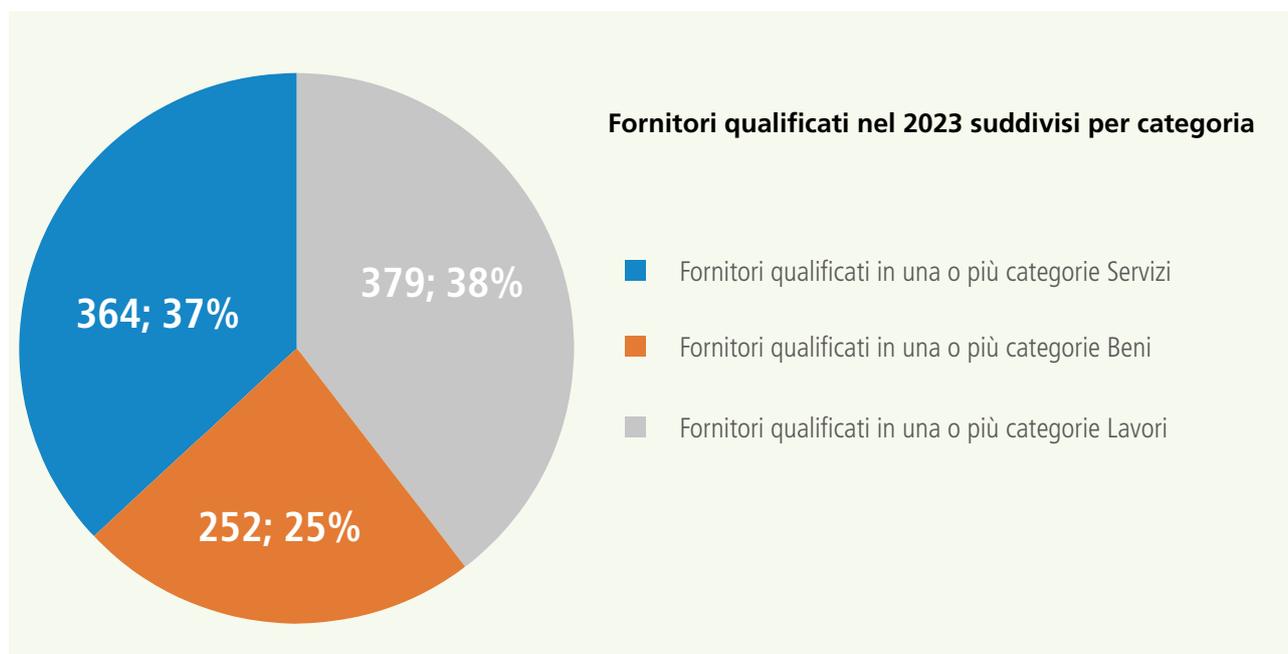
NUMERO FORNITORI 2023 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	Numero	Percentuale
Provincia di Grosseto	105	11,62%
Provincia di Siena – Comuni ATO 6	39	4,31%
Toscana (Comuni di Siena non di ambito + altre province)	115	12,72%
Resto d'Italia	642	71,02%
Estero	3	0,33%
<b>TOTALE</b>	<b>904</b>	<b>100,00%</b>

I **fornitori locali**, ossia provenienti dai 55 comuni (28 della provincia di Grosseto e 27 della provincia di Siena) aventi sedi nel territorio gestito da AdF, sono circa il **16%** del totale.



I Fornitori qualificati nel 2023 risultano così suddivisi per categoria:

	Nr	%
fornitori qualificati in una o più categorie <b>BENI</b>	252	25,33
fornitori qualificati in una o più categorie <b>SERVIZI</b>	379	38,09
fornitori qualificati in una o più categorie <b>LAVORI</b>	364	36,58
<b>Totale</b>	<b>995</b>	<b>100,00</b>



Si precisa che il totale di 995 dei Fornitori qualificati nelle diverse categorie beni/servizi/lavori è più alto del totale del numero dei Fornitori complessivamente qualificati (pari a 904) poiché ciascun Fornitore iscritto all'Albo può qualificarsi in più e diverse categorie. In data 1.07.2023 la Società ha recepito la nuova normativa contenuta nel D.Lgs n. 36/2023 "NUOVO CODICE DEGLI APPALTI". AdF ai sensi dell'art. 50 comma 5 del suddetto Codice, ha adottato, in conformità ai principi eurounitari ed ai principi generali di cui al Libro I° Parte I° Titolo I° del medesimo Codice, un proprio Regolamento interno per disciplinare gli affidamenti di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione con Delibera del 7/07/2023 Prot. n. 20187.

In ragione dell'applicazione del D.Lgs n. 36/2023, AdF ha altresì provveduto ad adeguare la vigente "procedura degli appalti estranei al campo di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici, con quanto previsto dall'Art. 141 comma 2 del nuovo codice. Infine nell'ambito della disciplina degli affidamenti non strumentali dal punto di vista funzionale all'attività che AdF è chiamata ad espletare, si richiama il vigente Protocollo di Economia Circolare ed il relativo Regolamento Operativo approvato con determinazione dell'Amministratore Delegato Prot. n. 98811 del 03.08.2020.

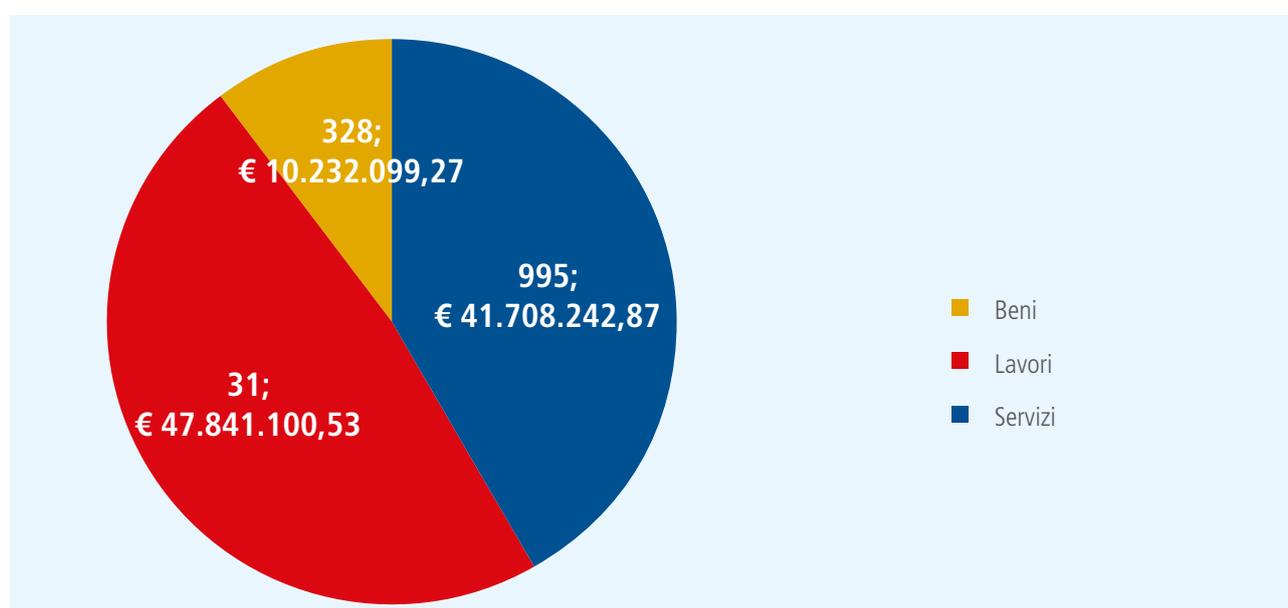
Tanto premesso, nel disciplinare l'affidamento degli appalti di lavori, beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, AdF continua a perseguire per l'affidamento dei contratti e la loro esecuzione, la massima tempestività ed il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza.

Nel corso dell'anno 2023 sono state espletate procedure di gara ed affidamenti diretti ammessi alle seguenti linee di finanziamento PNRR:

- missione M2 (“Rivoluzione verde e transizione ecologica”), componente C4 (“Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica”), investimento I4.2 (“Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell’acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti”);
- missione 2, componente 4, investimento 4.1;
- missione M2C1 inv. 3.1 “Isole Minori” (Revamping Dissalatore Isola del Giglio).

Nel corso dell’anno 2023 sono stati contrattualizzati **1.357 ordini e contratti per un importo totale di spesa di €99.754.422,67**.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI
Beni	10.232.099,27	328
Lavori	41.708.242,87	995
Servizi	47.814.100,53	31
<b>TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>99.754.442,67</b>	<b>1.354</b>

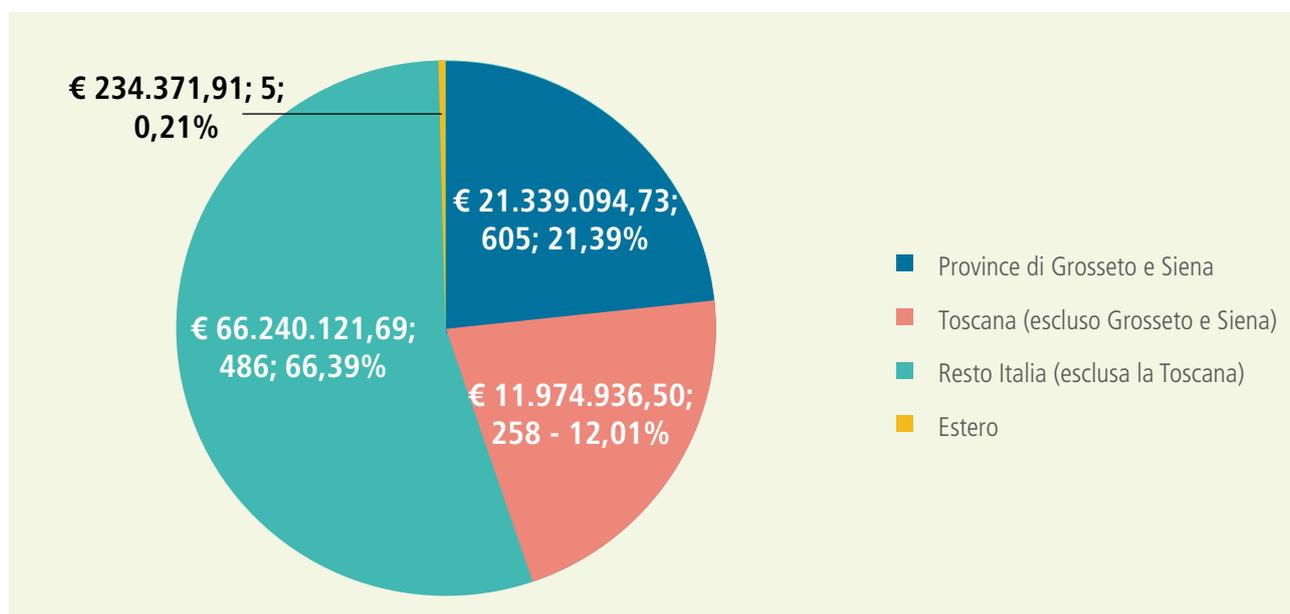


È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2022	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI CONTRATTI	% IMPORTO CONTRATTUALIZZATO
Province di Grosseto e Siena	21.339.094,73 €	605	21,39%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	11.974.936,50 €	258	12,01%
Resto d’Italia (esclusa la Toscana)	66.240.121,69 €	486	66,39%
Estero	200.289,75 €	5	0,21%
<b>TOTALE ORDINATO CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>99.754.442,67 €</b>	<b>1.354</b>	<b>100%</b>

La percentuale di spesa verso i **fornitori locali** è di circa il **21,4%** del totale.

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale emesso da AdF nel 2023, attraverso ordini e/o contratti, mentre l'importo totale consuntivato (ovvero utilizzato) di ordini e contratti da AdF nel 2023 è pari ad €26.295.376,74.



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 oltreché 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.

**Il valore dei subappalti autorizzati da AdF con aziende del territorio è di un valore pari ad 4,29 mln €.**

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.

Con l'emanazione del nuovo codice, nell'ambito delle procedure di gara relative all'affidamento di contratti di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale, sostenuti da un finanziamento europeo, tenuto conto della tipologia di intervento, sono previste all'interno dei documenti di gara, anche come criteri premiali, l'inserimento di **clausole sociali** con le quali sono richieste, compatibilmente all'organizzazione d'impresa dell'o.e., misure orientate tra l'altro a **garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore.**

Nell'ambito delle procedure di gara relative all'affidamento di servizi e di lavori le imprese partecipanti, in sede di offerta economica, sono tenute ad inserire l'importo dei propri costi della manodopera, relativamente ai quali prima dell'aggiudicazione la stazione appaltante (S.A.) procederà a verificarne il rispetto di quanto previsto dall'art.110, del D. Lgs. n36/2026), ovvero valutare se siano o meno coerenti con i costi indicati dalla S.A. ed i CCNL applicati. Nello specifico sono ritenuti coerenti, e quindi non vengono assoggettati alla verifica prima dell'aggiudicazione di cui all'art. 108 comma 9 del Dlgs 36/2023, scostamenti

nell'importo della manodopera inferiori al 15% rispetto a quanto determinato dalla stazione appaltante.

Altra importante novità riguarda l'introduzione del comma 2 dell'art. 57 del Dlgs 36/2026 che prevede come le stazioni appaltanti e gli enti concedenti contribuiscono al conseguimento degli obiettivi ambientali previsti dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi.

Tali criteri, in particolare quelli premianti, sono tenuti in considerazione anche ai fini della stesura dei documenti di gara per l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Le stazioni appaltanti valorizzano economicamente le procedure di affidamento di appalti e concessioni conformi ai criteri ambientali minimi.

Ai sensi dell'art. 58 D.lgs n. 36/2023 in conformità alla disciplina comunitaria in materia di appalti pubblici, AdF al fine di favorire l'accesso delle microimprese, piccole e medie imprese, alla luce del principio europeo del "favor participationis", incentiva la suddivisione degli appalti in lotti funzionali ovvero in lotti prestazionali in conformità alle categorie o specializzazioni nel settore dei lavori, servizi e forniture.

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 proseguire con 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 ambientali, 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.

Si conferma, pertanto, che il filo conduttore della mission dell'azienda è quello di sviluppare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio anche nell'ottica di rafforzare il senso di appartenenza alla propria comunità.



# FOCUS

## I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA

GRI  
403-1

GRI  
403-2

GRI  
403-4

GRI  
403-5

GRI  
403-6

GRI  
403-9

GRI  
403-10

I controlli effettuati sui fornitori nel corso del 2023, sono di seguito riportati:

CONTROLLI DI VIGILANZA INTERNA	N.	DEVIAZIONI RILEVATE	DEVIAZIONI RISOLTE
Appaltatori	260	6	6

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 2023 sono state effettuate **n. 260 verifiche totali** che hanno portato a riscontrare **n. 6 non conformità**, prettamente di carattere documentale; pertanto, in cantiere non si 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. Nel 2023 le **ore lavorate dai dipendenti degli appaltatori** (compresi subappaltatori) impiegati su contratti diservizi/lavori sono state **616.755 ore<sup>94</sup>**.

Il **numero dei dipendenti degli appaltatori** (compresi subappaltatori) impiegati su contratti di servizi/lavori sono **303**.

Nel 2023 **non** sono pervenute segnalazioni di infortunio **per gli appaltatori**.

Alla luce dell'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, 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.

### IL PROGETTO SOSTENIBILITÀ E SICUREZZA: UN BINOMIO VIRTUOSO

Il progetto **"Sostenibilità e sicurezza: un binomio virtuoso"**, ideato e coordinato dalla capogruppo Acea, nasce dalla necessità di garantire la conformità allo Standard adottato per la rendicontazione non finanziaria, obbligatoria per legge, che richiede di tracciare dati relativi a Salute e sicurezza sul lavoro lungo la catena di fornitura. Nel corso del 2021, in maniera condivisa, è stato elaborato lo strumento rendicontazione, ovvero la *survey* di raccolta dati. Gli step fondamentali del progetto sono di seguito riportati:

1. Analisi dettagliata e puntuale dei dati e delle informazioni richiesti dal nuovo Standard GRI con l'obiettivo di dividerne istanze e significato. La condivisione dei vari punti di vista e lo studio dei gap riscontrati, ha portato alla definizione della check list per la raccolta dei dati dei fornitori (numero infortuni, numero ore lavorate anche stimate, numero di giornate di assenza per infortuni) e alla messa a terra di una linea guida interna. La survey deve comprendere:

- INFORTUNI OCCORSI AL PERSONALE IMPIEGATO SUI CONTRATTI DI GRUPPO
- INFORTUNI OCCORSI AL PERSONALE
- MALATTIE PROFESSIONALI RICONOSCIUTE

<sup>94</sup> Questo valore è stato stimato in base all'incidenza della mano d'opera sulla produzione annuale 2023 di ogni impresa (suddivisa tra lavori e servizi) diviso il costo medio orario come da contratto CCNL.

2. Al fine di legittimare le nuove richieste verso i fornitori, si è deciso di inserire nei documenti di gara uno specifico riferimento alla facoltà in capo alla stazione appaltante di richiedere ai fornitori informazioni puntuali in materia di sicurezza sul lavoro. Le funzioni acquisti delle Società operative sono stati coinvolti nel GdL ed è stato stabilito di recepire la formulazione nei NUOVI CONTRATTI (a partire del 2021), affidando alle stesse unità Acquisti e ai singoli RSPP di verificare nelle società di appartenenza abbiano inserito la formulazione nei nuovi affidamenti;

3. È stato condiviso di sviluppare una dashboard per la sistematizzazione dei dati raccolti presso i fornitori, sia ai fini della rendicontazione non finanziaria (Bilancio di Sostenibilità) sia per lo svolgimento di analisi da parte dei singoli RSPP e del Comitato RSPP;

4. È stato condiviso di agire anche sul maggiore ingaggio dei fornitori sul tema e pianificare iniziative coordinate di informazione/sensibilizzazione dei fornitori sulla sicurezza e, in particolare, sulle nuove richieste a cui dovranno dare riscontro. Il GdL ha deciso di identificare azioni comuni e condivise di coinvolgimento dei fornitori rivolte a tutte le aziende, anche le più piccole e con pochi dipendenti.

Quanto sopra riportato è stato condiviso con i singoli fornitori nel corso di un incontro di sensibilizzazione svolto dalla Capogruppo. Ciò anche in considerazione del fatto che per le PMI il supporto di un Gruppo strutturato ed orientato alla sicurezza (come il Gruppo Acea), potesse spronare ad atteggiamenti virtuosi anche in aziende con possibilità economiche limitate. Nel corso del meeting sono state condivise:

- le finalità del progetto Sostenibilità e Sicurezza un binomio virtuoso;
- le prestazioni di sicurezza dell'ultimo triennio degli appaltatori;
- le principali evidenze su aspetti specifici di cultura della sicurezza.



## 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’esperienza 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, AdF prosegue nel progetto già avviato denominato “Protocollo

di Economia Circolare”, destinando agli Operatori Economici del territorio una parte degli affidamenti non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti. Si rammenta che 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 continuare a garantire un indotto per le aziende locali e, al tempo stesso, la valorizzazione di professionalità, innovazione, sviluppo e responsabilità sociale, puntando ad azioni concrete verso un futuro sostenibile.

Si conferma che trattasi 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 permettono di migliorare le performance del territorio grossetano e senese proprio a partire dalla sua sostenibilità ambientale.

Per favorire la sostenibilità, i fornitori devono 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 è 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 continua 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	2022	2023
N. fornitori locali iscritti Albo in EC al 31/12	29	54	137	102
N. categorie merceologiche in EC Albo al 31/12	26	26	26	26
N. ordini/contratti in EC al 31/12	5	70	79	65
Importo totale ordinato/contrattualizzato in EC al 31/12	€ 266.570,97	€ 1.817.566,75	€ 1.122.736,83	€ 451.703,45

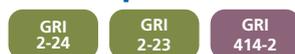
AdF si è posta anche il tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà al reperimento di risorse. A tale scopo la società ha sottoscritto apposite convenzioni con alcuni istituti di credito del territorio, che prevedono l'offerta di strumenti bancari agevolati per le imprese che aderiscono agli albi di AdF riservati all' Economia Circolare.

AdF nel tempo pone in essere con i maggiori rappresentanti delle imprese del territorio grossetano - CNA, Confartigianato e Ance - iniziative utili al coinvolgimento dei propri associati nel percorso virtuoso avviato con l'intento di incentivare e sostenere la sostenibilità. Essi continuano a riunirsi 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 stesso. L'attività di monitoraggio, inoltre, contribuisce ad assicurare all'intero processo un adeguato livello di trasparenza, a garanzia di tutti i soggetti coinvolti.

Tra le istituzioni e gli attori del territorio coinvolti nella stesura di detto Protocollo, si ricordano 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. La base di questo lavoro è costituita dalla 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.

Preme rammentare che il Protocollo, già vincitore 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, ha ottenuto altresì un riconoscimento 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 contrattualmente 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, AdF mantiene la piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - per tutte le attività concernenti la gestione dei Fornitori, 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 2022 continua ad essere 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  
2-23GRI  
2-24GRI  
2-27GRI  
308-1GRI  
308-2GRI  
413-2GRI  
414-1GRI  
414-2

Come sopra detto, il Fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet istituzionale dove è presente 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 di *procurement* Jaggaer One nel secondo semestre dell'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 e, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed uno di categoria, ovviamente pertinente ad aspetti propri della categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta.

**Nel processo di qualifica vengono considerati (e valutati) 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 essi 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. Tale criterio è dirimente al fine perché un'istanza di qualifica venga accettata o respinta.

Ad ogni buon conto va da sé come gli impatti possano 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 o sulla base dell'impatto ambientale.

	Categoria merceologica	N. totale qualificati in possesso di certificazione	N. qualificati nel 2023 per la prima volta	% nuovi fornitori valutati con criteri ambientali <sup>95</sup>
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17020</b>	verifica progettazione	9	0	0%
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17025</b>	analisi di laboratorio	12	0	0%
Fornitori qualificati in possesso di <b>ISO 14001:2015</b>	smaltimenti stasamento e pulizia caditorie	21	0	0%

Si precisa che i fornitori qualificati con **criteri ambientali** (ISO 14001:2015) appartengono alle categorie n. 159-164 del sistema di qualifica di AdF. Tali fornitori ammontano a 21 attualmente attivi, pertanto la percentuale di fornitori qualificati in possesso di certificazione ambientale è pari a 2,32%. **Non ci sono stati incrementi** rispetto allo scorso anno.

Per quanto riguarda i fornitori valutati secondo **criteri sociali** si specifica che AdF si è dotato di albo apposito denominato Albo per l'economia circolare (NO Core) che prevede il possesso da parte dei fornitori che avanzano istanza di qualifica nelle relative categorie merceologiche di criteri sociali (smaltimento rifiuti, svolgimento di attività di formazione in salute e sicurezza, impiego di personale appartenente a categorie protette), sulla scorta della considerazione per cui la qualificazione è da considerarsi un impegno pre-contrattuale in base al quale i fornitori vengo preventivamente valutati. I fornitori qualificati tramite Protocollo

<sup>95</sup> Percentuale calcolata sul totale dei fornitori qualificati al 2021 (472).

di Economia Circolare al 31/12/2022 risultano 102 (pari al 11,28% sul totale fornitori qualificati in albo), con un decremento di 35 fornitori nel 2023 (-2,92%).

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.

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.

Dunque, 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 approvvigionamento.

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 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 caditoie), 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 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 **crecita 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 pubblicistiche 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 aggiudicatarie, 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 approvvigionamento: 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.

AdF, ha proseguito con l'utilizzo della nuova piattaforma Jaggaer One, non solo ha 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, ma nel 2022 ha altresì avviato il sistema di Vendor Rating seppur ancora in via sperimentale. Si intende, invero, verificare la capacità dei c.d. "indicatori" di valutare in maniera ottimale le performance dei Fornitori, anche al fine di migliorare le prestazioni rese e la qualità dei prodotti forniti.

La volontà di AdF è quella di stilare un Albo Fornitori accurato e capace di valutare con precisione l'idoneità di una Ditta a soddisfare i bisogni dell'Azienda nonché di mettere a punto ed utilizzare un sistema di qualifica più strutturato possibile; va da sé come sia dunque fondamentale individuare, in primo luogo, i parametri fondamentali in base ai quali valutare le performance e, quindi, le modalità con cui si intenderebbe eventualmente adottare un siffatto sistema. 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.

#### CONTENZIOSO CON I FORNITORI

Nell'anno 2023 **nessun contenzioso** è stato avviato da parte dei Fornitori nei confronti di AdF e **nessun contenzioso** è stato promosso da AdF verso i propri Fornitori.

Le **richieste di qualifica** nel 2022 sono state **1.185**, di cui 430 per lavori, 296 per beni e 459 per servizi, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
<b>RICHIESTE QUALIFICA LAVORI</b>	430	36,29%
<b>RICHIESTE QUALIFICA BENI</b>	296	24,98%
<b>RICHIESTE QUALIFICA SERVIZI</b>	459	38,73%
<b>TOTALE</b>	<b>1185</b>	<b>100 %</b>

Preme specificare che non tutte le 1185 richieste di qualifica ricevute da AdF nell'anno 2023 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 1185 richieste di qualifica non corrispondono a 1185 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.





7

AdF E LE INIZIATIVE  
PER LA COLLETTIVITÀ

NUMERO VISITATORI ALLE SORGENTI	3.216 +28% CIRCA RISPETTO AL 2022
CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI DI ATTIVITÀ PER LA COLLETTIVITÀ	64.060 €
NUMERO BORRACCE CONSEGNATE DURANTE I PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE	OLTRE 2.000
NUMERO CASINE DELL'ACQUA INSTALLATE AL 31.12.2023	31
LITRI ACQUA EROGATA NEL 2023	2.671.541
BOTTIGLIE DI PLASTICA DA 1,5 LITRI RISPARMIATE	1.781.027
TONNELLATE DI PLASTICA RISPARMIATA	53
TONNELLATE DI CO <sub>2</sub> RISPARMIATA	155



## 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 2023 l'azienda pone tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere progetti di educazione ambientale 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. Unitamente al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra, lo scopo è anche quello di migliorare la propria reputazione, raccontando i valori del brand AdF, in linea con la propria mission aziendale "lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio" e con i pilastri del proprio agire: qualità del servizio, efficienza, rispetto dell'ambiente, sviluppo sostenibile, transizione ecologica e innovazione.

### 7.1.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è molto importante per i rapporti tra il gestore e la comunità servita. In tal senso, è stata programmata e implementata, quantitativamente e qualitativamente, la diffusione di messaggi informativi per rafforzare la fiducia e la vicinanza con gli stakeholder del territorio. 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 di comunicazione più importanti realizzate da AdF nel 2023 sono riportate di seguito.




 gruppo  
 accea  
 Acquedotto del Fiora

**WE**   
**CHATBOT**

AdF ha un regalo per te: **Flùvia**

**Flùvia**, per gli amici **Flù**, è un'assistente virtuale che ti aiuterà a trovare le risposte alle tue domande grazie all'utilizzo di un sistema evoluto di intelligenza artificiale

**FLÙVIA**, chattiamo con il cuore!

**EFFICACE**  
 Ti aiuta a ricercare le informazioni sul sito [fiora.it](http://fiora.it)

**SMART**  
 L'intelligenza artificiale a tua disposizione 24h/24

[fiora.it](http://fiora.it) 





Aiutaci a tenere i tuoi dati aggiornati, potrai beneficiare di numerosi vantaggi, come ricevere **comunicazioni importanti sul servizio idrico integrato** in tempo reale oppure essere avvisato su **possibili interruzioni del flusso** dovute a lavori di manutenzione programmata e straordinaria.



sempre **informati** su tutte le **manutenzioni**

**fiora.it**  


**Singularizzare conviene!**



Se scegli di **singularizzare** la tua utenza idrica potrai godere di numerosi vantaggi

**INCENTIVI PER TE**

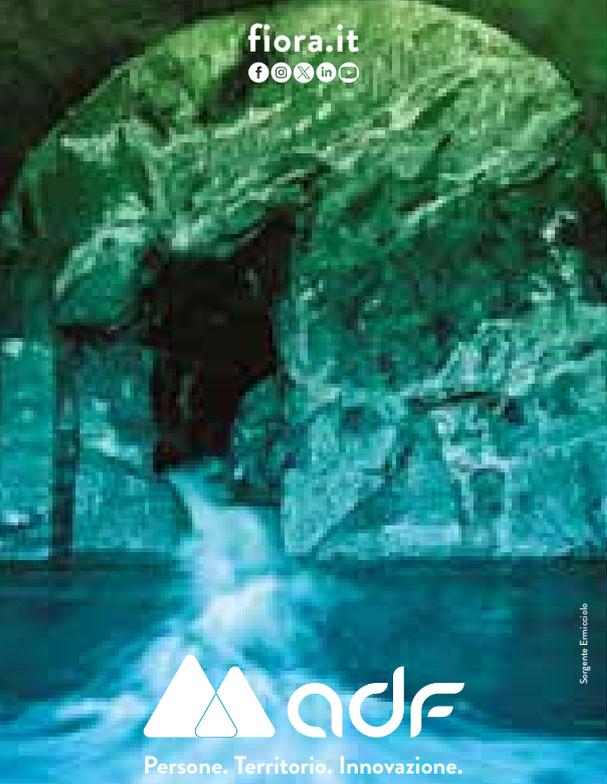
**MISURAZIONE E FATTURAZIONE PUNTUALE DEI CONSUMI**

**TRASPARENZA E CONTROLLO**

Per maggiori informazioni vai su [fiora.it](http://fiora.it) 


 Acquedotto del Fiora

[fiora.it](http://fiora.it)  



Persone. Territorio. Innovazione.

Sergio Emicido



### 7.1.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole

GRI  
2-29

GRI  
203-1

GRI  
413-1

AdF ha proseguito, anche nel 2023, con la promozione dei progetti di educazione ambientale negli istituti delle province di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio, allo scopo di educare all'uso corretto e consapevole della risorsa idrica, incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto e diffondere buone pratiche a tutela dell'ambiente.

Nel 2023 sono proseguite regolarmente le visite alle sorgenti di Santa Fiora e dell'Ermicciolo e al Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia, con grande partecipazione sia delle scuole del territorio, sia di singoli visitatori e gruppi. Nell'arco dell'intera annualità 2023 il numero complessivo di visitatori è stato **3.216 presenze** con oltre **700 presenze in più rispetto al 2022 (+28%)**. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo 7.2.

**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 trattate all'interno dei nostri progetti educativi. Il progetto è disponibile in un'area dedicata del sito [fiora.it](http://fiora.it), 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, con test di apprendimento, giochi interattivi e video. Protagonista di tutti i materiali è l'acqua, fonte di vita e di benessere per l'essere umano e l'ecosistema in cui viviamo, una risorsa preziosa, dono della natura, che restituiamo pulita all'ambiente.

#### SCUOLE IN VISITA A IMPIANTI E LABORATORI

Nell'ambito dei progetti educativo-formativi si segnala che AdF ha aperto nuovamente alle scuole del territorio le porte dei propri impianti e laboratori, accompagnando in visita gli studenti e le studentesse di una quinta superiore (indirizzo in biotecnologie ambientali) sia all'impianto di depurazione di AdF in strada delle Tolfe, nel comune di Siena, sia nei nostri laboratori di analisi in via Giordania, a Grosseto, in due giornate distinte e dedicate organizzate da AdF in collaborazione con l'Istituto scolastico. L'attività è stata estremamente apprezzata dalla classe studenti e ha rappresentato un'opportunità importante per AdF. L'attività è stata valorizzata anche a livello comunicativo attraverso comunicati stampa, video-reportage e canali social.



### CRONISTI IN CLASSE 2023:

#### PREMIO SPECIALE AdF "ANDARE ALLA FONTE"

In occasione dei campionati di giornalismo per le scuole organizzati dal quotidiano QN La Nazione "Cronisti in classe 2023", dei quali AdF è partner, l'azienda ha premiato due classi di un Istituto comprensivo del territorio servito per l'eccellente lavoro svolto sul tema dell'acqua, fonte di vita, e della tutela della risorsa idrica. È stato consegnato alle classi vincitrici il premio speciale AdF "Andare alla Fonte – Alla scoperta delle nostre sorgenti": un attestato di premiazione e un biglietto per una giornata sul Monte Amiata, alla scoperta della sorgente dell'Ermicciolo e del Museo dell'Acqua di AdF a Vivo d'Orcia, più un'escursione nel bosco e alcune attività a scelta di carattere educativo e ludico.



### OGGETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2023/2024

I progetti educativi proseguiranno nel 2024, anche in virtù di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6 e 12 che prevedono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua, il consumo responsabile della risorsa e si concentreranno sulle tematiche legate a: qualità dell'acqua, buone pratiche per l'uso consapevole della risorsa e sostenibilità.

### 7.1.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà

GRI  
2-29

GRI  
203-1

GRI  
413-1

Nel corso dell'anno AdF ha promosso e/o aderito a progetti a tema ambientale, culturale, sociale e sportivo con lo scopo di consolidare ulteriormente il proprio legame con il territorio.

Di seguito si riportano i più significativi:

#### CONFERENZA STAMPA SU RESOCONTO PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE

Nell'aprile 2023, a distanza di quasi tre anni dall'evento di lancio del Protocollo di Economia Circolare, AdF ha fatto nuovamente il punto sui risultati del progetto che sostiene il tessuto economico locale e ne promuove la transizione ecologica, secondo criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. A presentare i dati in una conferenza stampa organizzata in Via Giordania è stato il Presidente Roberto Renai. Da agosto 2020 a inizio aprile 2023 sono stati affidati da AdF in economia circolare oltre 4 milioni di euro, di cui 1 milione in affidamento diretto e oltre 3 milioni tramite gara. A fine 2020 erano 250mila euro. Una crescita costante che trova conferma anche nel numero di fornitori locali iscritti all'albo, ad oggi ben 122, e nelle categorie merceologiche implementate, giunte a quota 26.



#### NUOVO SPOT VIDEO "PERSONE. TERRITORIO. INNOVAZIONE"

È stato prodotto e realizzato un nuovo video volto a promuovere il brand AdF, in forte rapporto con il territorio servito, nel quale è stato anche introdotto il payoff "Persone. Territorio. Innovazione". Il video è stato lanciato come spot tv sulle emittenti locali alla fine di giugno e verrà diffuso anche nei canali social e web di AdF e utilizzato in occasione di eventi aziendali.

Il video è disponibile sul canale youtube di AdF al seguente link <https://www.youtube.com/watch?v=ORGNIASMNO4>

### REALIZZAZIONE SERVIZIO RAI SU DISSALATORE DEL GIGLIO

È stato realizzato un servizio giornalistico per il TGR Toscana in collaborazione con la redazione giornalistica della Rai sul potabilizzatore di Bonsere (impianto di dissalazione all'Isola del Giglio).

### MOSTRA FOTOGRAFICA

#### DECENNALE AUTORITÀ IDRICA TOSCANA

AdF ha partecipato alla realizzazione della mostra fotografica per il decennale dell'Autorità Idrica Toscana "ACQUA – SETTE GRANDI OPERE PER LA TOSCANA", inaugurata a Firenze in occasione della Giornata mondiale dell'acqua. A rappresentare AdF all'interno della mostra fotografica, della quale è stato pubblicato anche il catalogo, un servizio fotografico sul potabilizzatore di Isola del Giglio, che consente la dissalazione dell'acqua del mare rendendola potabile e di qualità e garantendo così l'autonomia idrica dell'isola per tutto l'anno.



### NUOVO SPOT VIDEO "ADF COMMUNITY E SERVIZI DIGITALI"

È stato realizzato un ciclo di contenuti video che, sfruttando il linguaggio contemporaneo ed innovativo dei social, racconta i valori di AdF e i servizi messi a disposizione dei cittadini con l'obiettivo di migliorare la consapevolezza di brand e rafforzare il senso di comunità e appartenenza al territorio servito.

Il video è disponibile sul canale youtube di AdF al seguente link <https://www.youtube.com/watch?v=tk9cZ9h-BXk>

### AdF E LILT INSIEME

#### PER LA SALUTE E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

Nell'ambito del suo impegno per il benessere della comunità e del territorio, AdF mette al centro le persone e rivolge lo sguardo anche alla prevenzione oncologica. Nasce così una nuova iniziativa che vede insieme AdF e la Lilt (Lega italiana lotta ai tumori) di Grosseto, associazione che opera senza fini di lucro per la promozione della prevenzione dei tumori, screening oncologici e le connesse attività di natura socio-sanitaria e assistenziale.



### PREFETTURE DI GROSSETO E SIENA

#### INSIEME AD AdF PER LA LEGALITÀ

In data 13 dicembre Il Prefetto di Grosseto Paola Berardino, il Prefetto di Siena Matilde Pirrera e il Presidente di AdF Roberto Renai hanno siglato il "Protocollo di legalità per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici". Una firma per la legalità, che vede le Prefetture di Grosseto e Siena insieme ad AdF a favore del territorio e della comunità. Un'iniziativa congiunta che dà un segnale forte e concreto su un tema di grande attualità e rilevanza economica e sociale.



### LE COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ ED ENTI DI RICERCA

Nel 2023 AdF ha intrapreso diverse iniziative con l'obiettivo di creare sinergia con le Università, e diventare interlocutore privilegiato per la creazione di nuove opportunità di connessione tra il mondo accademico e il mercato del lavoro.

Nell'ambito delle attività che caratterizzano la storica collaborazione tra AdF e l'Università di Siena, il 2023 ha visto lo sviluppo di due progetti di ricerca di particolare rilevanza. Nel primo caso si tratta della firma di un accordo tra AdF e Università di Siena per la valorizzazione energetica delle alghe nella laguna di Orbetello. Il secondo è un dottorato Smart Artificial Cells for Remediation of Environmental Pollutants per lo sviluppo di nuove tecnologie basate su cellule artificiali per il trattamento delle acque reflue.

## COMUNICAZIONE GIORNATE SPECIALI

Unitamente alle tematiche prettamente ambientali, nel corso dell'anno la comunicazione è stata caratterizzata anche dall'attenzione verso tematiche sociali di carattere nazionale e internazionale. A tale scopo AdF ha aderito alla celebrazione di giornate e iniziative speciali attraverso la diffusione di contenuti sui propri canali social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn), grazie anche alla collaborazione con il Gruppo Acea.

Di seguito le giornate e le iniziative valorizzate:

- Giornata internazionale del risparmio energetico (18 febbraio)
- Giornata Internazionale della creatività e dell'innovazione (21 aprile)
- Giornata mondiale dell'Acqua (22 marzo)
- Giornata mondiale della Terra (22 aprile)
- Giornata mondiale per la salute e la sicurezza sul lavoro (28 aprile)
- Giornata internazionale della famiglia (15 maggio)
- Giornata internazionale della luce (16 maggio)
- Giornata mondiale dell'Ambiente (5 giugno)



### 7.1.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

GRI  
203-1

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 16/03/2023 il CDA ha approvato le modifiche al Regolamento, che è stato poi pubblicato sul sito istituzionale. Come già anticipato negli scorsi Bilanci, è attivo dal 2020 il **Comitato Sponsorizzazioni**, il quale risulta composto dal Presi-

dente del CDA, da due consiglieri e dalla Segreteria della Presidente, in qualità di segretario anche del Comitato. Il Comitato si occupa di analizzare, dibattere e approvare, o meno, le richieste pervenute. Il Segretario redige i verbali degli incontri che vengono poi trasmessi per opportuna conoscenza anche alla Capogruppo. Il Comitato nel 2023 si è riunito con cadenza pressoché mensile.

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, della strategia di comunicazione e del miglioramento dell'immagine e brand aziendali.

Gli stakeholders territoriali di AdF hanno gradito le scelte effettuate dall'Azienda in tema di contributi/sponsorizzazioni.

Nel 2023, in ossequio alla nuova certificazione 37001 ottenuta da AdF, sono state introdotte nuove procedure ancora più garantenti della trasparenza e anticorruzione, il tutto al fine di dimostrare una virtuosità che ancora una volta precorre e spicca nel territorio. Le attività di sponsorizzazione e di erogazione liberale non devono in alcun modo nuocere l'integrità o la reputazione dell'azienda, e devono rispettare quanto previsto dai principi generali di comportamento indicati nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione e gestione, dalla Politica e dalle procedure del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla ISO 37001, anche al fine di prevenire la commissione dei reati ex D. Lgs. 231/01. AdF potrà accettare richieste di contributi di erogazioni liberali limitatamente alle proposte provenienti da soggetti, fondazioni, associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, purché siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o da Enti Pubblici. Semestralmente viene presentata un'informativa al CdA e all'Organismo di Vigilanza con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione.

Nel 2023 AdF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività pari a **€ 64.060** e nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali. Per trasparenza si comunica che è stato erogato un contributo al Circolo resistenti ARCI Trequanda APS (associazione promozione sociale).

In linea generale i contributi erogati nel 2023 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 territoriale. 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. I contributi dell'anno sono stati destinati tutti ad organizzazioni o Enti del territorio per la promozione di attività o iniziative per la collettività, per la tutela e la sicurezza sul lavoro, per il sostegno a progetti di educazione ambientale o di sostenibilità, per la valorizzazione del patrimonio culturale e artistico della zona, per la promozione di associazioni sportive, per la valorizzazione delle tradizioni e degli aspetti naturalistici del territorio, per lo sviluppo di attività di solidarietà e di inclusione ad associazioni no profit.

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 e Il Museo dell'Acqua

GRI  
2-29

GRI  
413-1

L'acqua erogata da AdF è prelevata per quasi il 50% dalle sorgenti del Fiora che si trovano alle pendici del Monte Amiata.

Sono molti i visitatori e gli studenti delle scuole del territorio che ogni anno scelgono le sorgenti di Santa Fiora, situate nel parco della Peschiera, e la sorgente dell'Ermicciolo, che si trova in località Vivo d'Orcia (nel comune di Castiglione d'Orcia), all'interno del Parco della Val d'Orcia, patrimonio mondiale dell'UNESCO, per vedere dal vivo l'acqua che sgorga dalle rocce. Durante il percorso, i visitatori e i gruppi scolastici sono accompagnati da guide ambientali autorizzate dall'Azienda. Con tale attività AdF si propone di coinvolgere i visitatori e trasmettere le principali informazioni per comprendere in cosa consiste la gestione del Sistema Idrico Integrato. La partecipazione delle scuole assume un forte valore educativo e sociale, in connessione ai progetti educativi di AdF.

Vengono illustrate le principali azioni messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, le buone pratiche per 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, viene introdotto il tema della tutela ambientale dei fiumi e dei corsi d'acqua ed in particolare del sistema acque sull'Amiata, reticolo idrografico, falda e sorgenti, qualità delle acque amiatine e loro captazione.

Nel 2023 sono stati **3.216 i visitatori delle nostre sorgenti con un incremento di 716 presenze, +28% circa rispetto al 2022.**

#### DATI SORGENTI 2023

Numero sorgenti visitabili	2
Visitatori totali	3.216 +28% rispetto al 2022
Visitatori Sorgente Fiora	516
Visitatori Sorgente Ermicciolo	2.700

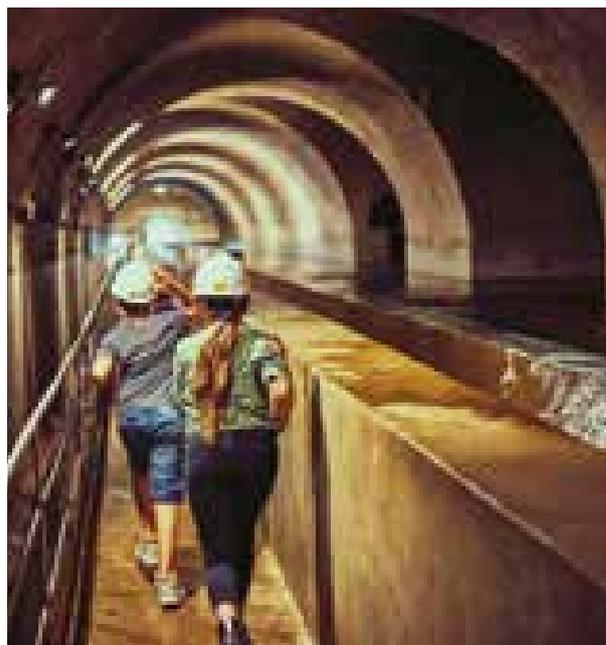
#### Sorgente Fiora

Altitudine	600 m
Lunghezza galleria	700 m
Portata media 2023	589 l/s

#### Sorgente Ermicciolo

Altitudine	1000 m
Lunghezza galleria	78 m
Portata media 2023	134 l/s

Molti visitatori sono rimasti colpiti da questa esperienza davvero suggestiva, tanto che AdF sta ulteriormente raffor-



zando queste attività, in connessione con il Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia e il progetto Le Vie dell'Acqua, al fine di promuovere ancora di più questa esperienza e farla conoscere in maggiore misura alla collettività. Nel 2023 il Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia, inaugurato il 15 dicembre 2022, ha dimostrato il forte legame tra comunità e risorsa idrica nonché la sensibilità di AdF verso la comunità e il territorio servito, nel rispetto alle tematiche ambientali e dell'uso consapevole della risorsa idrica. Nel corso dell'anno il Museo dell'Acqua è stato visitato da cittadini e studenti delle scuole ed è diventato ormai una tappa consolidata delle visite guidate presso la sorgente dell'Ermicciolo.



# FOCUS

## CONFERENZA STAMPA “NUOVA VITA PER TERRAROSSA”

***CON RESPONSABILITÀ E IMPEGNO COSTRUIAMO INSIEME IL FUTURO.  
I NODI STRATEGICI DELL'IMPIANTO: PRIMA, DURANTE E DOPO GLI INTERVENTI DI AdF***

In data 24 novembre è stata organizzata da AdF, insieme alle Amministrazioni Comunali di Monte Argentario e Orbetello, una conferenza stampa presso la stazione di sollevamento P13 in località Terrarossa, nel comune di Monte Argentario. In tale occasione sono stati presentati gli impianti rinnovati, con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente, e sono stati illustrati i lavori e gli investimenti, in corso e futuri, che testimoniano il grande impegno da parte dell'azienda che da quando è subentrata nella gestione si è trovata a fronteggiare una situazione particolarmente complessa.

La stazione di sollevamento P13 è un nodo strategico del "sistema Terrarossa" che, grazie ai lavori portati avanti da AdF dopo la presa in carico dell'impianto avvenuta il 23 maggio 2023, appare oggi completamente rinnovata e messa in sicurezza, con pompe di ultima generazione e sistemi avanzati di telecontrollo. L'impegno profuso da tutte le persone coinvolte in questo grande progetto è emerso dai racconti dei protagonisti, al fianco dei sindaci di Monte Argentario e Orbetello, e dalle testimonianze dei comitati e consorzi di residenti che hanno partecipato attivamente all'appuntamento, confermando la svolta positiva avvenuta con il cambio di gestione.

La conferenza stampa e la campagna di comunicazione ad essa collegata hanno avuto ottimi riscontri ed hanno potuto contare su un importante risalto mediatico, che ha visto anche un servizio Rai andato in onda sul TGR Toscana e dirette social che hanno registrato un numero elevatissimo di visualizzazioni e feedback positivi. All'impegno di AdF per Terrarossa è stato anche dedicato uno speciale pubblicato su Il Tirreno online.





# FOCUS

## LA CASINE DELL'ACQUA

Nel 2023 sono proseguite le inaugurazioni delle Casine dell'Acqua, un progetto sviluppato in sinergia con i Comuni soci, fortemente rivolto al territorio e alla sostenibilità ambientale, con eventi che hanno visto il coinvolgimento di Amministrazioni Comunali, scuole del territorio, associazioni e cittadinanza. In particolare, nel 2023 sono state inaugurate le casine nei seguenti comuni: Pitigliano, Roccastrada, Cinigiano, San Casciano dei Bagni, Castiglione d'Orcia, Magliano, Buonconvento, Magliano in Toscana, Roccalbegna, Trequanda e Massa Marittima. Con queste inaugurazioni a fine 2023 è stato raggiunto il traguardo di 31 casine installate ad oggi dall'inizio del progetto.

**Scopri di più leggendo il Focus dedicato alle Casine dell'Acqua nel capitolo 3.**







# APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI AdF



# APPENDICE 1

## Indice dei contenuti GRI

GRI  
1DICHIARAZIONE  
D'USO

Acquedotto del Fiora SpA ha rendicontato in conformità al GRI Standard per il periodo 01/01/2023 – 31/12/2023

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
<b>STANDARD UNIVERSALI</b>				
<b>GRI 1 (2021)</b>		<b>PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE</b>		
<b>GRI 2 (2021)</b>		<b>INFORMATIVA GENERALE</b>		
<b>L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE</b>				
	<b>GRI 2-1</b>	Dettagli organizzativi		1.1; 1.1.1; 1.2
	<b>GRI 2-2</b>	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La rendicontazione di sostenibilità riguarda solo AdF e coincide con quella di esercizio. AdF non redige un bilancio consolidato, ma partecipa al bilancio consolidato della Capogruppo Acea SpA	-
	<b>GRI 2-3</b>	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Periodo di rendicontazione annuale	IL DOCUMENTO: I; II
	<b>GRI 2-4</b>	Revisione delle informazioni		3.1.2; 3.1.6; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.5; 3.10.6; 4.2.2; 4.4.3
	<b>GRI 2-5</b>	Assurance esterna		I; 1.3.4; Relazione della società di revisione
<b>ATTIVITÀ E LAVORATORI</b>				
	<b>GRI 2-6</b>	<i>Attività, catena del valore e altri rapporti di business</i>	2-6-b-iii: Non vi sono entità a valle dell'organizzazione.	1.1; PREMessa - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.2; 4.1; 6.1
	<b>GRI 2-7</b>	Dipendenti	2-6-d: Nel periodo di rendicontazione non sono avvenuti cambiamenti significativi	5.1.1
	<b>GRI 2-8</b>	Lavoratori non dipendenti	I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative.	5.1.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
<b>GOVERNANCE</b>				
	<b>GRI 2-9</b>	Struttura e composizione della governance	2-9-iv, vii, viii si rinvia al seguente link: <a href="https://www.fiora.it/2920-articolo-adf-ecco-il-nuovo-cda-continuita-per-le-nuove-sfide-che-ci-aspettano.html/page=10&amp;categoria=1#AF">https://www.fiora.it/2920-articolo-adf-ecco-il-nuovo-cda-continuita-per-le-nuove-sfide-che-ci-aspettano.html/page=10&amp;categoria=1#AF</a> Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconferibilità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. Ogni anno le dichiarazioni vengono rinnovate. La documentazione, riservata e non divulgabile, è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale	1.3; 1.3.1; 1.3.2; 1.3.2.1
	<b>GRI 2-10</b>	Nomina e selezione del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	<b>GRI 2-11</b>	Presidente del più alto organo di governo		1.3.2
	<b>GRI 2-12</b>	Ruolo del più alto organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		1.3.2; 1.3.3; 1.6.1; 1.6.2; 4.5; 4.5.1
	<b>GRI 2-13</b>	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti		II.; 1.3.2; 5.5
	<b>GRI 2-14</b>	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		I.; II.; 1.3.2
	<b>GRI 2-15</b>	Conflitto di interessi		1.3.2
	<b>GRI 2-16</b>	Comunicazione di criticità		1.3.2; 1.3.3; 1.6.3
	<b>GRI 2-17</b>	Conoscenze collettive del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	<b>GRI 2-18</b>	Valutazione della performance del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	<b>GRI 2-19</b>	Norme riguardanti le remunerazioni		1.3.1; 1.3.2; 5.1.4
	<b>GRI 2-20</b>	Procedura di determinazione della remunerazione		1.3.1; 1.3.2; 5.1.4; 5.1.5

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
	<b>GRI 2-21</b>	Rapporto di retribuzione totale annuo	Rapporto di retribuzione totale annuale (rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona; rapporto fra l’aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l’aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona).	5.1.4
<b>STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE</b>				
	<b>GRI 2-22</b>	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile		lettera agli stakeholder; 2.1; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI
	<b>GRI 2-23</b>	Impegni in termini di policy	AdF adotta un approccio prudentiale 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. Inoltre nel 2022 ha adottato la Politica della Qualità e Sicurezza e nel 2023 AdF ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”	1.6.1; 1.6.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.6.4; 1.6.5; 1.6.6; 1.6.7; 1.7; 1.8; 2.1; 4.3.5; 4.4.1; 6.1; 6.2; 6.2.1
	<b>GRI 2-24</b>	Integrazione degli impegni in termini di policy		1.3.2; 1.6.1; 1.6.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.6.4; 1.6.5; 1.6.6; 1.6.7; 1.8; 2.1; 6.1; 6.2; 6.2.1
	<b>GRI 2-25</b>	Processi volti a rimediare impatti negativi		4.4.2
	<b>GRI 2-26</b>	Meccanismi per chiedere chiarimenti e segnalare preoccupazioni		1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5, 1.6.7; 5.2
	<b>GRI 2-27</b>	Conformità a leggi e regolamenti		1.6.2; 1.6.6; 1.6.7; 1.6.8; 1.6.8.1; 1.7; 1.8; 3.4; 5.1.5; 6.2.1
	<b>GRI 2-28</b>	Appartenenza ad associazioni		1.5

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>				
	<b>GRI 2-29</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		III.; IV; 1.3.1- FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 2.3; 3.2.3; 3.3; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 4.1; 4.2.1; 4.2.1.1; 4.2.1.2; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; FOCUS - ADF E I SOCIAL MEDIA; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 5.3.1; 5.4.2; FOCUS – I PROGETTI AGILE DEL 2023; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2; APPENDICE 3
	<b>GRI 2-30</b>	Contratti collettivi		5.1.5
<b>TEMI MATERIALI</b>				
<b>GRI 3 – Temi materiali (2021)</b>	<b>GRI 3-1</b>	Processo di determinazione dei temi materiali		IV
	<b>GRI 3-2</b>	Elenco dei temi materiali		IV
<b>1. GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA</b>				
<b>GRI 3 – Temi materiali (2021)</b>	<b>GRI 3-3</b>	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; 1.6.2; 2.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.6; 3.1.7; 3.1.8; 3.2.1; 3.2.2; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.2.3; 3.3; 3.3.1; 3.3.2; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.8; 3.9; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.4; 3.12; 3.12.1; APPENDICE 3; APPENDICE 6
<b>GRI 301 (2016)</b>	GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume		3.8; 3.11
<b>GRI 301 (2016)</b>	GRI 301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati		3.3.4
<b>GRI 303 (2018)</b>	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.1; 3.1.8; 3.1.3; 3.3; 3.6
<b>GRI 303 (2018)</b>	GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.8; 3.3.2; 3.3.3; 3.3.4; 3.12; 3.12.1; APPENDICE 6
<b>GRI 303 (2018)</b>	GRI 303-3	Prelievo idrico		3.1.2; 3.1.5; 3.1.6
<b>GRI 303 (2018)</b>	GRI 303-4	Scarico idrico		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.6; 3.3.4
<b>GRI 303 (2018)</b>	GRI 303-5	Consumo idrico		3.1.6
<b>GRI 306 (2020)</b>	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.3.2; 3.9; 3.11
<b>GRI 306 (2020)</b>	GRI 306-3	Rifiuti generati		3.9; APPENDICE 5
<b>GRI 416 (2016)</b>	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 416 (2016)	GRI 416-2	Episodi di non-conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1
<b>2. ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6; 1.6.1; 1.6.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 1.6.6; 1.6.7; 1.6.8; 1.6.8.1; 1.7; 1.8; 3.2; 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.3.1; 3.7; 3.7.1; 3.7.5; 4.3.4; 4.4; 4.4.3; 5.1.4; 5.2; 5.4; 6.2; 6.2.1; 7.1.4; APPENDICE 3
GRI 201 (2016)	GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		3.7; 3.7.5; 5.4
GRI 205 (2016)	GRI 205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione		1.6.2
GRI 205 (2016)	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	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
GRI 205 (2016)	GRI 205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate		1.6.2
GRI 206 (2016)	GRI 206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche		1.6.7
<b>3. TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 3 PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.5; 3.1.7; 3.2.1; 3.3; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.9; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1; APPENDICE 3; APPENDICE 6; APPENDICE 7
GRI 304 (2016)	GRI 304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette o in aree ad elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree		3.12.1; APPENDICE 6; APPENDICE 7

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 304 (2016)	GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità		3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1
GRI 304 (2016)	GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati		3.12.1
GRI 304 (2016)	GRI 304-4	Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni		3.12.1
GRI 306 (2020)	GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti		3.10.6
GRI 306 (2020)	GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti		3.9
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		3.9; 3.11
GRI 306 (2020)	GRI 306-3	Rifiuti generati		3.9; APPENDICE 5
GRI 306 (2020)	GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica		3.9; APPENDICE 5
GRI 306 (2020)	GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica		3.9; APPENDICE 5
<b>4. CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 2.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.5; 3.1.7; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 3.10.5 APPENDICE 3
GRI 302 (2016)	GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione		3.10; 3.10.1; 3.10.6
GRI 302 (2016)	GRI 302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione		3.10.3
GRI 302 (2016)	GRI 302-3	Intensità energetica		3.10.2
GRI 302 (2016)	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia		3.10.1; 3.10.4
GRI 302 (2016)	GRI 302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi		3.10.1; 3.10.4
GRI 305 (2016)	GRI 305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope 1)		3.10.5

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 305 (2016)	GRI 305-2	Emissioni di gas effetto serra indirette da consumi (scope 2)		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-3	Altre emissioni di gas effetto serra indirette (scope 3)		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra		3.10.4
<b>5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; 1.8; 2.2; 2.3; 3.1; 3.1.4; 3.1.7; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.6; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.6; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 4.6; FOCUS – L'INNOVAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; APPENDICE 3
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.6.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE
GRI 203 (2016)	GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		3.1.7; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.5; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4
GRI 203 (2016)	GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi		3.6; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 6.1
<b>6. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		1.6.1; 1.6.2; 1.8; 2.3; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA; 6.2.1; APPENDICE 3
GRI 403 (2018)	GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-3	Servizi per la salute professionale		5.2
GRI 403 (2018)	GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione		5.1.5; 5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 403 (2018)	GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-6	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
GRI 403 (2018)	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-10	Malattie professionali		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
<b>7. ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.6.1;1.6.2; 1.6.4; 1.6.5; 3.2.2; 3.2.3; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.3; 3.5; 3.7; 3.7.3; 3.7.4; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 4.3.5; FOCUS - BONUS FEDELTA', BONUS VOLTURA MYFIORA; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 5.1.1; 5.1.3; 5.1.5; 5.2; 6.1.1; 6.2.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 7.2; APPENDICE 3
GRI 413 (2016)	GRI 413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		1.3.1- FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 2.1; 3.2.3; 3.3; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
GRI 413 (2016)	GRI 413-2	Attività con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali		3.3; 6.2.1
<b>8. VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.6.1; 1.6.2; 2.3; 3.7.6; 5.1; 5.1.1; 5.1.2; 5.1.3; 5.1.4; 5.1.5; FOCUS – IL FRIDAY WORK; 5.2; 5.3; 5.3.1; 5.4; FOCUS – L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE; 5.4.1; 5.4.2; 5.5; FOCUS – L'INNOVAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; FOCUS - I PROGETTI AGILE DEL 2023; APPENDICE 3

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 205 (2016)	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	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 i quali la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.6.2
GRI 401 (2016)	GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti		5.1.3
GRI 401 (2016)	GRI 401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-3	Congedo parentale		5.1.2
GRI 402 (2016)	GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso in merito a modifiche operative		5.5
GRI 404 (2016)	GRI 404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Il numero medio delle ore di formazione rendicontato nel documento prende a riferimento la formazione "programmata" ossia quella calcolata sulla base del n. di persone convocate, non sul n. di partecipanti effettivo.	5.4
GRI 404 (2016)	GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione		5.4; FOCUS – L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE; FOCUS – L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; FOCUS – I PROGETTI AGILE DEL 2023
GRI 404 (2016)	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale		5.1.4
<b>9. SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.6.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 2.2; 2.3; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.5; 3.1.7; 3.1.8; FOCUS – IL NUOVO LABORATORIO DI ANALISI DI ADF; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 6.2.1; APPENDICE 3

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 201 (2016)	GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		2.3
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.6.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; 3.10.1;
GRI 203 (2016)	GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		3.1.7; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.5; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4
GRI 203 (2016)	GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi		3.6; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 6.1
GRI 302 (2016)	GRI 302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi		3.10.1; 3.10.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3.1.1; 3.1.3; 3.6
GRI 304 (2016)	GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità		3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		3.9; 3.11
GRI 413 (2016)	GRI 413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		1.3.1- FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 2.1; 3.2.3; 3.3; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
GRI 416 (2016)	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1
<b>10. CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; 1.6.2; 1.6.4; 1.6.5; 1.6.6; 1.6.7; 1.6.8; 2.2; 2.3; 3.2.1; 3.2.2; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.7.6; 4.1; 4.2; 4.2.1; 4.2.1.1; 4.2.1.2; 4.2.2; 4.2.3; FOCUS - ADF E I SOCIAL MEDIA; FOCUS - IL PROGETTO REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI COMMERCIALI (RPC); FOCUS - IL PROGETTO CNF; 4.3.3; FOCUS - GRUPPO AGILE REFLUI INDUSTRIALI; FOCUS su alcuni aspetti della fatturazione; 4.3.3; 4.3.4; 4.3.5; FOCUS - BONUS FEDELTA', BONUS VOLTURA MYFIORA; 4.4; 4.4.1; 4.4.2; 4.4.3; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 4.6; APPENDICE 3
GRI 416 (2016)	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 416 (2016)	GRI 416-2	Episodi di non-conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1
GRI 417 (2016)	GRI 417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.2; 4.4; 4.4.3
GRI 417 (2016)	GRI 417-2	Episodi di non-conformità l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		1.6.7; 3.2.1; 3.2.2; 4.4; 4.4.3
GRI 418 (2016)	GRI 418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati del cliente		1.6.6
<b>11. SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.6.1; 1.6.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.6.2; 1.6.4; 5.2; 6.1; 6.1.1; 6.2; 6.2.1; APPENDICE 3
GRI 204 (2016)	GRI 204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore dei fornitori locali		6.1
GRI 308 (2016)	GRI 308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali		6.2.1
GRI 308 (2016)	GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate		6.2.1
GRI 414 (2016)	GRI 414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri sociali		6.1.1; 6.2.1
GRI 414 (2016)	GRI 414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		6.2; 6.2.1
<b>12. BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.3.2; 1.6.1; 1.6.2; 1.6.3; 5.1.1; 5.1.2; 5.1.4; 5.2; APPENDICE 3
GRI 201 (2016)	GRI 201-3	Piani pensionistici, benefici definiti e altri piani pensionistici		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti		5.1.3

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 401 (2016)	GRI 401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-3	Congedo parentale		5.1.2
GRI 405 (2016)	GRI 405-1	Diversità negli organi di governance e tra dipendenti		1.3.2; 5.1.1
GRI 405 (2016)	GRI 405-2	Rapporto tra salario base e retribuzione delle donne rispetto a quelli degli uomini		5.1.4
GRI 406 (2016)	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese		5.1.4
<b>13. GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	<b>Gestione dei temi materiali</b>		III.; 1.3.2; 1.6.1; 1.6.2; 1.8; 2.1; 2.2; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; FOCUS ENERGIA – LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI; APPENDICE 3
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.6.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; FOCUS – IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE; 3.7.6; 3.10.1

# APPENDICE 2

## Il team di sostenibilità

CAPITOLI / PARAGRAFI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022	REFERENTE	UNITÀ ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
<b>IL DOCUMENTO</b>	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	Alessia Angeli / Irene Conti	SEGRETERIA SOCIETARIA
Dove siamo	Marco Nocchi	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
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; Diritti umani e codice etico; La trasparenza e l'accesso civico; I sistemi di certificazione	Roberta Daviddi / Anna Rita Curci/ Giulia Tinacci	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
L'Organismo di Vigilanza;	Irene Conti	SOSTENIBILITÀ
GDPR - General Data Protection Regulation: il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 - AdF: accountability e sicurezza dei dati; La Compliance Antitrust	Roberta Daviddi / Anna Rita Curci	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
L'attività legale ed il contenzioso; La tutela ambientale	Roberta Daviddi / Giulia Tinacci	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
Il contesto regolatorio 2023	Elisa Neri / 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
Il piano di sostenibilità del Gruppo ACEA e gli obiettivi di AdF	Massimo Bellatalla	SVILUPPO INFRASTRUTTURE
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	TUTELA DELLA RISORSA IDRICA
La qualità dell'acqua Le acque depurate	Roberta Coppini / Caterina Bartoli	EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Focus - Le casine dell'acqua	Marco Roncucci	TUTELA DELLA RISORSA IDRICA
IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD 2022; Piani di sicurezza delle acque (PSA)	Beatrice Sani	TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

CAPITOLI / PARAGRAFI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022	REFERENTE	UNITÀ ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
La depurazione e la fognatura; Le materie prime	Serena Maggiotto / Luca Ginanneschi	EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
La qualità tecnica	Serena Maggiotto	EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2023	Giacomo Michelini	PRESIDENZA
Gli investimenti	Massimo Bellatalla / Giovanna Bianco	SVILUPPO INFRASTRUTTURE
Investimenti in sistemi e nuove tecnologie sostenibili	Roberto Galgani/ Daniele Nigro / Lucia Vagaggini	BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT
I rifiuti	Luisa Mara / Elisa Da Frassini	EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Consumi energetici globali; Emissioni in atmosfera	Carmelo Corso/ Francesco Giglioni	SVILUPPO INFRASTRUTTURE
Le comunità energetiche	Carmelo Corso/ Francesco Giglioni	SVILUPPO INFRASTRUTTURE
L'impegno per la sostenibilità in ufficio	Marco Nocchi	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
La tutela della biodiversità in AdF e nel Gruppo Acea	Marco Giannetti/ Massimo Bellatalla/ Irene Conti	TUTELA DELLA RISORSA IDRICA / SOSTENIBILITÀ/ SVILUPPO INFRASTRUTTURE
<b>4. AdF E GLI UTENTI</b>	Barzagli Anna, Bellumori Alessandra, Carlicchi Rinaldo, Danielli Claudia, Ferraioli Luca, Gigliotti Anna, Lubrani Claudia, Macchioni Gianluca, Mostaccio Catia, Neri Elisa, Polverini Roberto, Sani Andrea	SERVIZIO COMMERCIALE
<b>5. LE PERSONE DI AdF</b>	Laura Giannavola /Marco Mantiloni/Nunzio Santese/ Maurilia Santini/ Giuseppe Scala/Alessia Tommasi	PEOPLE & ORGANIZATION
La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Amanda Barazzuoli	EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
<i>L'innovazione come valore in ambito aziendale; I progetti agile del 2023</i>	Roberto Galgani/ Diletta De Biase	BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT
<b>6. AdF E I FORNITORI</b>	Virginia Diversi; Federica Scheggi, Fabio Rustici	PROCUREMENT, LEGAL & COMPLIANCE
<b>7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ</b>	Enrico Bertelli/ Giacomo Bargagli	RELAZIONI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE ESTERNA
Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	Francesca Zanoboni / Irene Conti	STAFF PRESIDENZA / SOSTENIBILITÀ
<b>Referente per il bilancio di sostenibilità aziendale</b>	Massimo Bellatalla	SVILUPPO INFRASTRUTTURE
<b>Realizzazione grafica</b>	Giacomo Bargagli	RELAZIONI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE ESTERNA

## APPENDICE 3

# Elenco degli stakeholder aggiornato al 2023 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, compliance aziendale	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, GlobaLeack
<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 <i>Customer Satisfaction</i> Strumenti di recupero credito Gestione delle conciliazioni Sportelli aziendali Servizio di videochiamata 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 Numero Whatsapp per l'invio dell'autolettura <b>345 3653209</b>

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 <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Account Manager). Email: <b>AdFcomuni@fiora.it</b> 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 <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Account Manager). Email: <b>AdFbusiness@fiora.it</b> 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: <b>AdFconsulenza@fiora.it</b>
<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: <b>AdFcondomini@fiora.it</b>
<b>AMMINISTRATORI</b>	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti Corporate governance 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 Corporate governance allineata alle best practice, 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 e con il Comitato Rappresentativo dei Soci 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 Iniziativa sul territorio, convegni, workshop
<b>FINANZIATORI</b>	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguate informazione	Bilancio Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste di consenso
<b>SOCIETÀ PARTECIPATE E ASSOCIATE</b>	Assemblee e Consigli di Amministrazione Consigli direttivi Tavoli di lavoro Comunicazioni varie	Bilanci e Relazioni trasparenti, condivisione linee di indirizzo e obiettivi, Corporate governance allineata alle best practice, 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, tutela dell'ambiente e del territorio, diffusione buone pratiche di sostenibilità Contributo al miglioramento dei Contesti ambientali e sociali Contributo allo sviluppo di un sistema socio-economico del territorio gestito, rispetto delle leggi e dei principi etici Miglioramento della qualità di vita della collettività grazie alla disponibilità di servizi e prodotti in linea con i nuovi bisogni	Stampa e televisioni locali Eventi e manifestazioni Incontri con le scuole e progetti di educazione ambientale Sponsorizzazioni e contributi Visite alle sorgenti Sito internet e social Incontri con Associazioni varie Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia Campagne di comunicazione Promozione dialogo continuo e costruttivo Promozione di strumenti di inclusione di categorie vulnerabili (solidarietà) Iniziativa condivisa in risposta ai bisogni emergenti Creazione di nuovi contesti lavorativi Sviluppo di percorsi e progetti di inclusione sociale e lavorativa

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
<b>AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE</b>	Risparmio energetico, risparmio idrico e riduzione perdite, riduzione emissioni, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità, Contributo allo sviluppo sostenibile del territorio	<p>Iniziative sul territorio per il corretto utilizzo dell'acqua</p> <p>Progetti ad hoc per la tutela della risorsa idrica</p> <p>Smaltimento dei rifiuti nel rispetto dei dettami di legge</p> <p>Recupero e riduzione impatto rifiuti</p> <p>Risparmio energetico</p> <p>Tutela quantità e qualità dell'acqua</p> <p>Riutilizzo delle acque di depurazione</p> <p>Promozione creazione comunità energetiche locali</p> <p>Produzione e consumo di energia da fonti rinnovabili</p> <p>Azioni di mitigazione delle emissioni e di efficientamento</p> <p>Conformità a standard e normative</p> <p>Sviluppo di soluzioni smart per la transizione ecologica</p> <p>Automazione della resilienza di infrastrutture, impianti, reti e interventi innovativi</p> <p>Sviluppo sinergie con partner scientifici e istituzioni per il presidio della biodiversità</p> <p>Contratti di fiume</p> <p>Casine dell'acqua</p>
<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 Sviluppo di percorsi e progetti di formazione e inserimento nel mondo del lavoro	Stage, tirocini formativi, tesi di laurea e di master, dottorati di ricerca, Accordi con Università, Progetti di educazione ambientale e uscite didattiche delle scuole, Visite alle sorgenti e al museo dell'acqua, AdF Educational, Visite degli studenti ad impianti e laboratorio di analisi, Iniziative sul territorio, convegni, workshop
<b>MASS MEDIA STAMPA LOCALE</b>	Informazioni sulle vicende di cronaca e attualità che riguardano il SII, approfondimenti su temi rilevanti	Conferenze e comunicati stampa, interviste dirette con il vertice, approfondimenti giornalistici (es. tariffa, crisi idrica, bonus sociali e integrativi, qualità dell'acqua, sostenibilità, ricerca perdite e investimenti, riuso...), spot tv, campagne di comunicazione

# APPENDICE 4

## Tabella di correlazione temi materiali e standard GRI

TEMI MATERIALI ACEA	INDICATORI SPECIFICI MATERIALI
1. GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA	301-1; 301-2; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5; 306-2; 306-3; 416-1; 416-2.
2. ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS	201-4; 205-1; 205-2; 205-3; 206-1.
3. TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ	304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5.
4. CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA	302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5;
5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE	201-2; 203-1; 203-2
6. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10.
7. ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO	413-1; 413-2.
8. VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO	205-2; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 404-1; 404-2; 404-3.
9. SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	201-1; 201-2; 203-1; 203-2; 302-5; 303-1; 304-2; 306-2; 413-1; 416-1.
10. CENTRALITÀ DEL CLIENTE	416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 418-1.
11. SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	204-1; 308-1; 308-2; 414-1; 414-2.
12. BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE	201-3; 401-1; 401-2; 401-3; 405-1; 405-2; 406-1.
13. GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE	201-2.

## APPENDICE 5

# Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato

GRI  
306-3

GRI  
306-4

GRI  
306-5

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 2021(t)	Q 2022(t)	Q 2023(t)
060102	Acido cloridrico	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,64	
<b>Totale 060102</b>					<b>0,64</b>	
060106	Altri acidi	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico			5,084
<b>Totale 060106</b>						<b>5,084</b>
080111	Pitture e vernici di scarto...	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,36	
<b>Totale 080111</b>					<b>0,36</b>	
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,039	0,071	
<b>Totale 080318</b>				<b>0,039</b>	<b>0,071</b>	
080409	Adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,002		0,016
<b>Totale 080409</b>				<b>0,002</b>		<b>0,016</b>
130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva			0,03
<b>Totale 130208</b>						<b>0,03</b>
150101	Imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,150	0,85	0,390
<b>Totale 150101</b>				<b>0,150</b>	<b>0,85</b>	<b>0,390</b>
150102	Imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,190	1,09	0,365
<b>Totale 150102</b>				<b>0,190</b>	<b>1,09</b>	<b>0,365</b>
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,335	4,6	4,056
<b>Totale 150103</b>				<b>8,335</b>	<b>4,6</b>	<b>4,056</b>
150106	Imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	1,520 9,291	3,59	4,759
<b>Totale 150106</b>				<b>10,811</b>	<b>3,59</b>	<b>4,759</b>
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,672	0,95	0,380
<b>Totale 150110</b>				<b>0,672</b>	<b>0,95</b>	<b>0,380</b>

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2021(t)	Q 2022(t)	Q 2023(t)
150111	Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,011	0,021	0,023
<b>Totale 150111</b>				<b>0,011</b>	<b>0,021</b>	<b>0,023</b>
150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare D13 - raggruppamento preliminare R13 - messa in riserva	0,190 0,08 0,220	0,56	
<b>Totale 150202</b>				<b>0,490</b>	<b>0,56</b>	
150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	non pericoloso	D5 -messa in discarica specialmente allestita R13 - messa in riserva	0,160 2,760	10,95	18,602
<b>Totale 150203</b>				<b>2,920</b>	<b>10,95</b>	<b>18,602</b>
160103	Pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,02	0,36	
<b>Totale 160103</b>				<b>0,02</b>	<b>0,36</b>	
160104	Veicoli fuori uso	pericoloso	R13 - messa in riserva	49,920		
<b>Totale 160104</b>				<b>49,920</b>		
160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,006	0,828	0,520
<b>Totale 160211</b>				<b>0,006</b>	<b>0,828</b>	<b>0,520</b>
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,059	0,388	
<b>Totale 160213</b>				<b>0,059</b>	<b>0,388</b>	
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle ...	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,281	4,208	2,407
<b>Totale 160214</b>				<b>1,281</b>	<b>4,208</b>	<b>2,407</b>
160303	Rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,120		
<b>Totale 160303</b>				<b>0,120</b>		
160304	Rifiuti inorganici diversi da quelli di cui....	Non pericoloso				0,2
<b>Totale 160304</b>						<b>0,2</b>
160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico R13 - messa in riserva	0,02	5,08	6,386 0,08
<b>Totale 160306</b>					<b>0,58</b>	<b>3,125</b>
160504	Gas in contenitori a pressione, contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva			0,293
<b>Totale 160504</b>						<b>0,293</b>
160506	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche...	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,04		0,715
<b>Totale 160506</b>				<b>0,04</b>		<b>0,715</b>
160601	Batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,625	0,19	0,687
<b>Totale 160601</b>				<b>0,625</b>	<b>0,19</b>	<b>0,687</b>
160604	Batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,102	0,033	0,005
<b>Totale 160604</b>				<b>0,102</b>	<b>0,033</b>	<b>0,005</b>

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2021(t)	Q 2022(t)	Q 2023(t)
160708	Rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare			0,1
<b>Totale 160708</b>						<b>0,1</b>
161002	Soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 161001	non pericoloso	D8 - trattamento biologico... D9 - trattamento fisico-chimico... D15 - deposito preliminare	4,140 2,480	4,76 0,4	5,520 0,720
<b>Totale 161002</b>				<b>6,620</b>	<b>5,16</b>	<b>6,240</b>
170101	Cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	7,680	2,6	
<b>Totale 170101</b>				<b>7,680</b>	<b>2,6</b>	
170201	Legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	2,490	4,56	0,4
<b>Totale 170201</b>				<b>2,490</b>	<b>4,56</b>	<b>0,4</b>
170203	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,880	3,37	5,656
<b>Totale 170203</b>				<b>0,880</b>	<b>3,37</b>	<b>5,656</b>
170302	Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	non pericoloso	R13 - messa in riserva			2,120
<b>Totale 170302</b>						<b>2,120</b>
170401	Rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	34,897	8,42	15,587
<b>Totale 170401</b>				<b>34,897</b>	<b>8,42</b>	<b>15,587</b>
170405	Ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	9,490	9,05	30,12
<b>Totale 170405</b>				<b>9,490</b>	<b>9,05</b>	<b>30,120</b>
170407	Metalli misti	Non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,450	0,04	
<b>Totale 170407</b>				<b>0,450</b>	<b>0,04</b>	
170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 17 05 03	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,64	
<b>Totale 170504</b>					<b>0,64</b>	
170603	Altri materiali isolanti contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,04	
<b>Totale 170603</b>					<b>0,04</b>	
170604	Materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 17 06 01 e 17 06 03		R13 - messa in riserva	0,001		
<b>Totale 170604</b>				<b>0,001</b>		
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,150	0,28	
<b>Totale 170904</b>				<b>0,150</b>	<b>0,28</b>	
180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando...	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,03	0,065
<b>Totale 180103</b>					<b>0,03</b>	<b>0,065</b>
190801	Vaglio	non pericoloso	D1 - deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D13- raggruppamento preliminare D15 - deposito preliminare R3 – Riciclo/recupero R12 – Scambio di rifiuti R13 - messa in riserva	335,450 9,020 0,110 0,130	3,90 262,04 42,275 0,420 41,660	223,585 86,00
<b>Totale 190801</b>				<b>344,710</b>	<b>350,295</b>	<b>309,585</b>

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2021(t)	Q 2022(t)	Q 2023(t)
190802	Sabbie	non pericoloso	D8 - Trattamento biologico non specificato...			10,820
			D9 - tratt. fisico-chimico	62,200		323,60
			D13 - raggruppamento preliminare	134,100	0,310	
			D15 - deposito preliminare	29,880	122,83	142,52
			R5 - Riciclaggio/recupero...			216,400
			R13 - messa in riserva	436,930	422,85	175,310
<b>Totale 190802</b>			<b>667,110</b>	<b>545,990</b>	<b>868,650</b>	
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	Non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare	48,820		290,29
			D15 - deposito preliminare		38,28	624,980
			R1 - Utilizzazione principale come combustibile...	24,840		
			R3 - compostaggio	2.858,480	1768,37	5.208,930
			R10 - Spandimento sul suolo per agricoltura	438,490	182,27	154,010
			R12 - scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11	258,380	201,05	665,990
R13 - messa in riserva	2.608,520	2.707,83	1.906,240			
<b>Totale 190805</b>			<b>6.237,530</b>	<b>4897,800</b>	<b>8.850,44</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	102,160		
			D9 - tratt. fisico-chimico	246,580	144,92	40,460
			D13- raggruppamento preliminare	17,640		
<b>Totale 190809</b>			<b>366,380</b>	<b>144,92</b>	<b>40,460</b>	
190904	Carbone attivo esaurito	non pericoloso	R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	12,020		
			R13 - messa in riserva	18,830	11,140	55,960
<b>Totale 190904</b>			<b>30,850</b>	<b>11,140</b>	<b>55,960</b>	
200101	Carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	12,782	1,271	1,087
<b>Totale 200101</b>				<b>12,782</b>	<b>1,271</b>	<b>1,087</b>
200102	Vetro	Non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,750		
<b>Totale 200102</b>				<b>0,750</b>		
200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,024	0,003	0,003
<b>Totale 200121</b>				<b>0,024</b>	<b>0,003</b>	<b>0,003</b>
200123	Apparecchiature fuori uso contenenti CFC	pericoloso	R13 - messa in riserva			0,062
<b>Totale 200123</b>						<b>0,062</b>
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,435		
<b>Totale 200138</b>				<b>0,435</b>		
200139	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,120		
<b>Totale 200139</b>				<b>0,120</b>		
200140	Metallo	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,370		
<b>Totale 200140</b>				<b>1,370</b>		
200201	Rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva		7,25	0,01
<b>Totale 200201</b>					<b>7,25</b>	<b>0,01</b>
200307	Rifiuti ingombranti	non pericoloso	R13 - messa in riserva		1,28	
<b>Totale 200307</b>					<b>1,28</b>	
200301	Rifiuti urbani non differenziati	non pericoloso	R13 - messa in riserva			0,120
<b>Totale 200301</b>						<b>0,120</b>

NB: i dati relativi al 2023 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 - aggiornato al 2023

GRI  
303-2

GRI  
304-1

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+ZPS	SIR
ARCIDOSO	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017					
ASCIANO	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018					
	FFCASETEASC-SN04	IT5190004					
	FFPSENEASASC-SN03	IT5190005					
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03					
		IT5190102					
CASTELL'AZZARA	FFSPSFORCAZ-SN06	IT51A0020					
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13						
	FFCIMITECOR-SN17						
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCSPCOR-SN15	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALLZACOR-SN10	APSI03					
		IT5190011					
	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	APSI03						
	IT51A0017						

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	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	APSI03					
	FFABATNEMOT-SN23	APSI03					
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005					
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005					
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI03					
	FFMONTAEMOT-SN19	APSI03					
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI03					
	FFSACONEMOT-SN25	APSI03					
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI03					
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005					
	FFTAVARNMOT-SN27	APSI03					
	FFVERBENMOT-SN18	APSI03					
	FFVIGNNEMOT-SN24	APSI03					
MONTICIANO							
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001					
		RPGR07					
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007					
RADICOFANI	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03					
		IT5190011					
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03					
		IT5190011					
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03					

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
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					
	FFTORN12RST-SN10	IT51A0003					
	FFTORN14RST-SN08	IT51A0003					
	FFTORN15RST-SN07	IT51A0003					
	FFTORN16RST-SN06	IT51A0003					
	FFTORN17RST-SN05	IT51A0003					
	FFTORN18RST-SN04	IT51A0003					
	FFTORN19RST-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

GRI  
304-1

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







### **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 i criteri indicati nel “*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 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 analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “2.3 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 SpA 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 della 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 SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI *Standards* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 8 aprile 2024

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in grey ink, appearing to read 'Giulio Grandi', is written over a light grey horizontal line.

Giulio Grandi  
(Revisore legale)



Acquedotto del Fiora