

**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ**
2020



Acquedotto del Fiora

-5%

RIDUZIONE
PERDITE
RISPETTO
AL 2019

NUOVE AUTO
ELETTRICHE

4

-7%

RIDUZIONE
CONSUMI
ENERGETICI
GLOBALI

VALORE
AGGIUNTO
DISTRIBUITO

76,09
milioni

88%

PERCENTUALE
KM DI RETE
SOTTOPOSTA A
MONITORAGGIO
PERDITE,
CON ANALISI
PORTATE
NOTTURNE

AUMENTO
UTENZE CON
BOLLETTA WEB
RISPETTO AL
2019

+172%

100 €
per abitante

INVESTIMENTI
PRO CAPITE

INVESTIMENTI
REALIZZATI
NEL 2020

37,74
milioni

9,9
tonnellate

TOTALE
CARTA ANNUA
RISPARMIATA
GRAZIE A
BOLLETTA WEB

STUDENTI
PARTECIPANTI
A PROGETTI DI
EDUCAZIONE
AMBIENTALE

oltre
3.000

3.904

ORE DI
FORMAZIONE
EROGATE NEL
2020



Acquadotto del Fiora

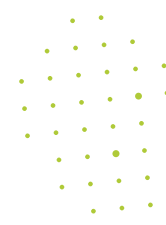
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

INDICE	pag. 3
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	
GLI HIGHLIGHTS	pag. 8
IL DOCUMENTO	pag. 12
I. PRINCIPI, METODOLOGIA E PERIODO DI RENDICONTAZIONE	pag. 15
II. LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ	pag. 15
III. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	pag. 16
i. AdF, l'analisi del contesto e la mappatura delle tematiche rilevanti	pag. 17
ii. L'analisi di materialità di Acea e la corrispondenza tra i temi materiali del Gruppo Acea e le tematiche rilevanti per AdF	pag. 17
	pag. 19
1. L'AZIENDA	
1.1 CHI È AdF	pag. 23
1.1.1 Dove siamo	pag. 24
1.2 I SOCI DI AdF	pag. 26
1.2.1 Il contesto normativo	pag. 29
1.2.2 La composizione del capitale azionario	pag. 29
1.3 LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	pag. 29
1.3.1 L'Assemblea dei Soci	pag. 31
FOCUS – LE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI	pag. 31
1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione	pag. 32
1.3.3 Il Collegio sindacale	pag. 33
1.3.4 La Società di revisione	pag. 35
1.4 LE PARTECIPAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ	pag. 36
1.5 LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF	pag. 37
1.6 COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT	pag. 38
1.6.1 La gestione del rischio (<i>Risk Management</i>): il sistema dei controlli interni, la Funzione di <i>Risk & Compliance</i> e il CRSA	pag. 38
1.6.2 Lo stato di attuazione in AdF del Decreto Legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione	pag. 39
1.6.3 L'Organismo di Vigilanza	pag. 43
1.6.4 Diritti umani e codice etico	pag. 45
1.6.5 La trasparenza	pag. 46
1.6.6 Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR- <i>General Data Protection Regulation</i>) - AdF e la sicurezza dei dati	pag. 47
1.6.7 La <i>Compliance Antitrust</i>	pag. 47
1.6.8 L'attività legale ed il contenzioso	pag. 48
1.6.8.1 La tutela ambientale	pag. 50
1.6.8.2 La gestione dei sinistri (attivi e passivi)	pag. 52
1.7 IL CONTESTO REGOLATORIO 2020	pag. 52
1.8 I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	pag. 54
1.8.1 Gli audit interni/esterni	pag. 57
	pag. 57
2. AdF E LA SOSTENIBILITÀ	
2.1 STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	pag. 60
FOCUS – IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO Acea E GLI OBIETTIVI DI AdF	pag. 65
2.2 GLI STAKEHOLDER	pag. 69
2.3 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI AdF	pag. 72
	pag. 76

3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	pag. 81
PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 83
3.1 L'ACQUEDOTTO	pag. 86
3.1.1 Il sistema acquedottistico	pag. 86
3.1.2 Il bilancio idrico	pag. 87
3.1.3 Miglioramento qualità misura e perdite effettive	pag. 89
3.1.4 Telelettura	pag. 90
3.1.5 Prelievo da aree a stress idrico	pag. 91
3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate	pag. 92
3.1.7 L'efficientamento dei distretti idrici	pag. 93
3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione	pag. 96
3.2 LA QUALITÀ DELL'ACQUA	pag. 99
3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	pag. 99
3.2.2 La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia	pag. 101
3.2.3 Arsenico e altri metalli	pag. 103
3.2.4 Radioattività	pag. 103
3.2.5 Antiparassitari	pag. 103
3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)	pag. 103
3.3 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	pag. 105
3.3.1 Le acque depurate	pag. 107
3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	pag. 107
3.3.3 Gli scarichi industriali	pag. 110
3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione	pag. 110
3.4 RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCONI E SPIGHE VERDI 2020	pag. 112
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	pag. 114
3.5 AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI	pag. 114
3.6 GLI INVESTIMENTI	pag. 118
3.6.1 Gli investimenti nei sistemi informativi	pag. 123
3.6.2 Focus sui costi di gestione	pag. 125
3.7 LE MATERIE PRIME	pag. 126
3.7.1 I prodotti rigenerati	pag. 127
3.8 I RIFIUTI	pag. 128
3.9 GLI SVERSAMENTI	pag. 130
3.10 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI	pag. 131
3.10.1 L'energia elettrica	pag. 132
3.10.2 L'intensità energetica	pag. 132
3.10.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione	pag. 133
3.10.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	pag. 133
3.10.5 Emissioni in atmosfera	pag. 134
3.10.6 Il parco mezzi aziendale	pag. 135
<i>FOCUS: AdF GREEN, DA GROSSETO A SIENA LA RIPARTENZA È ELETTRICA</i>	pag. 136
3.11 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	pag. 137
3.12 LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ IN AdF E NEL GRUPPO ACEA	pag. 138
3.12.1 Il progetto, "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea"	pag. 139
3.12.2 I risultati del progetto per il territorio gestito da AdF	pag. 141
4. AdF E GLI UTENTI	pag. 145
4.1 AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	pag. 148
4.2 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI	pag. 149
4.2.1 Il call center	pag. 149
4.2.1.1 Il call center commerciale	pag. 149
4.2.1.2 Il servizio di call center guasti	pag. 151
4.2.2 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico	pag. 152
4.2.3 Sportello online Myfiora App Telegram "@Chiediafiora"	pag. 153

4.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE	pag. 155
4.3.1 La Tariffa	pag. 155
4.3.2 La Tariffa media	pag. 156
<i>FOCUS – LA RACCOLATA DATI CNF</i>	pag. 156
4.3.3 La fatturazione e la bolletta	pag. 157
<i>FOCUS - LA TELELETTURA</i>	pag. 159
<i>FOCUS - LA NUOVA BOLLETTA CARTACEA</i>	pag. 161
4.3.4 La gestione del credito	pag. 162
4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate	pag. 163
<i>FOCUS - FONDO SOLIDARIETÀ PER LE IMPRESE LOCALI</i>	pag. 164
4.4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 165
4.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico	pag. 167
4.4.2 La gestione dei reclami	pag. 168
4.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici	pag. 170
4.5 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 174
4.5.1 Le indagini di <i>customer satisfaction</i>	pag. 174
4.5.2 Le <i>Mystery call</i>	pag. 176
4.5.3 Le <i>Mystery visit</i>	pag. 177
4.6 UNO SGUARDO AL FUTURO	pag. 177
5. LE PERSONE DI AdF	pag. 185
5.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	pag. 186
5.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	pag. 186
5.1.2 La tutela della genitorialità	pag. 189
5.1.3 Il <i>turnover</i>	pag. 190
5.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	pag. 192
5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	pag. 193
5.2 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 195
<i>FOCUS - CORONAVIRUS, LE INIZIATIVE MESSE IN CAMPO DA AdF: LE INIZIATIVE A TUTELA DEI DIPENDENTI</i>	pag. 198
5.3 LA COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 204
5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone	pag. 204
<i>FOCUS - LE CONVENTION "LE NUOVE FRONTIERE DEL SII"</i>	pag. 204
5.3.2 Le azioni di <i>people care</i>	pag. 205
5.4 LA FORMAZIONE	pag. 205
5.4.1 La formazione ambientale	pag. 207
5.5 L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)	pag. 208
6. AdF E I FORNITORI	pag. 213
6.1 LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO	pag. 214
6.1.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	pag. 215
6.1.2 Il contenzioso con i Fornitori	pag. 219
6.1.3 Le ricadute sul territorio	pag. 219
<i>FOCUS: IL PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE</i>	pag. 224
7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ	pag. 229
7.1 PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ	pag. 230
7.1.1 Le campagne di comunicazione	pag. 230
7.1.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole	pag. 231
7.1.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	pag. 232
7.1.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	pag. 234
7.2 LE CASE DELL'ACQUA	pag. 235
7.3 LE VISITE ALLE SORGENTI	pag. 236

APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI AdF	pag. 241
APPENDICE 1 - Indice dei contenuti GRI	pag. 242
APPENDICE 2 - Il <i>team</i> di sostenibilità	pag. 249
APPENDICE 3 - Contatori installati per Comune	pag. 251
APPENDICE 4 - Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato	pag. 253
APPENDICE 5 - Elenco delle aree ad elevata biodiversità intersecate dagli impianti/siti e il link per eventuali approfondimenti sul luogo protetto	pag. 259
APPENDICE 6 - Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area	pag. 261
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	pag. 267



Lettera agli stakeholder

GRI 102-14

GRI 102-15

GRI 102-16

Cari Lettori, Gentili Stakeholder,

Per comprendere cosa ha rappresentato all'interno della storia aziendale di AdF l'anno appena concluso – che non a caso la rivista Time ha definito come “il peggior anno di sempre”, almeno per chi ha vissuto l'ultimo secolo – occorre fare un ulteriore passo indietro.

Quando nell'autunno del 2019 i nostri soci ci rinnovavano la loro fiducia, prolungando fino al 2031 la concessione, AdF si avvicinava al nuovo anno con obiettivi mai così ambiziosi: primo fra tutti, un Piano Industriale del valore di 36 mln/€ di investimenti da riversare nel territorio, in modo da arrivare a 373 mln/€ al termine della concessione.

Poi è arrivata la pandemia, con le conseguenze non solo sanitarie ma anche economiche, sociali e ambientali che ben conosciamo: un evento che poteva metterci in difficoltà – come purtroppo è accaduto per molte altre aziende – in termini di presidio del servizio e del territorio, ma anche di “tenuta” delle nostre infrastrutture tecnologiche.

AdF non ha voluto e non ha potuto scegliere: non si è mai fermato, ha continuato a svolgere la propria missione anche quando tutti erano bloccati dentro le proprie abitazioni, e ha finito per chiudere l'anno superando le previsioni: 37 milioni di investimenti fatti, quasi 100 € per abitante residente. I servizi alla clientela non si sono mai interrotti grazie al rafforzamento e allo sviluppo dei canali digitali, nonostante l'impossibilità fisica per i clienti di accedere agli sportelli, e anche per questo aspetto la recente indagine di *customer satisfaction* ha visto un miglioramento generale dei risultati a valle dell'anno.

La sicurezza e la salute dei lavoratori è stata garantita ancor prima che intervenisse la normativa: fin dai primi giorni dell'emergenza, si è fatto ampio ricorso allo *smart working* per il personale delle sedi, riuscendo così a garantire l'operatività delle attività tecniche e amministrative nel rispetto del distanziamento.

Proprio nell'anno più difficile, AdF è cresciuta come Azienda e ha migliorato il proprio servizio a 360°, riuscendo a trasformare l'emergenza in opportunità e accelerando il pro-



prio percorso verso un futuro digitale e green.

La tutela della risorsa è sempre più attenta: grazie alle diverse azioni intraprese - quali l'installazione di nuovi misuratori, l'estensione dei sistemi di telecontrollo e la distrettualizzazione delle reti di distribuzione, che ha permesso di mettere sotto monitoraggio circa 280 km di nuove reti - le perdite totali si sono ridotte di 1.4Mmc rispetto al valore del 2019 (-5%), un dato che arriva al -11% se confrontato al 2018. Grazie ad una attenta gestione della filiera depurativa, al costante monitoraggio, e ai tempestivi interventi, i Comuni del territorio possono vantarsi di aver ottenuto e di riuscire a mantenere costantemente importanti riconoscimenti, come la Bandiera Blu. L'Azienda è impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo. Nel settore della depurazione gli investimenti realizzati nel 2020 hanno riguardato il compimento di opere essenziali a dotare i centri maggiormente abitati di impianti di depurazione o a rendere gli impianti già presenti più efficienti.

La salvaguardia dell'ambiente e l'attenzione alle future generazioni non sono solo uno slogan, ma azioni concrete anche attraverso investimenti improntati alla *circular economy*, al centro del ripensamento strategico di tutte le attività di AdF, come la centralizzazione e idrolisi dei fanghi di depurazione. L'importanza del progetto, di cui è previsto l'avvio a partire dal primo semestre dell'anno 2021, è proprio legata alla transizione della gestione dell'acqua da un

modello lineare ad un modello circolare grazie alla piattaforma centralizzata di raccolta che stiamo realizzando a Grosseto e che permetterà una riduzione di oltre il 50% del prodotto dagli impianti di depurazione, con una diminuzione complessiva dei chilometri di trasporto su gomma necessari. L'impianto sarà integrato da una sezione di digestione anaerobica dei fanghi con produzione di biogas, mediante la quale si potrà produrre energia, ottenendo importanti efficienze anche sotto il profilo dei consumi. Abbiamo poi dato al nostro territorio una ulteriore testimonianza di vicinanza quando lo scorso 15 Luglio è stato presentato il primo "Protocollo di economia circolare", iniziativa che ha conseguito un riconoscimento a livello nazionale dal Forum Compraverde Buygreen 2020, ricevendo una menzione speciale per la "grande attenzione dimostrata verso il territorio, avendo costituito un apposito albo per i fornitori locali sostenibili". Sempre in quest'ottica, abbiamo adottato l'Addendum al "Regolamento per l'affidamento degli appalti sotto soglia comunitaria di AdF" per le attività core, per sostenere il circuito dei fornitori locali, mentre in sinergia con alcuni Istituti di credito del territorio abbiamo stipulato una Convenzione per garantire forme di accesso al credito privilegiate per le nostre realtà imprenditoriali. Infine, è stato anche istituito un Fondo di solidarietà dedicato alle imprese che pur dovendo chiudere nel periodo di lockdown, hanno dovuto mantenere in esercizio i propri impianti per preservarne l'efficienza, non interrompendo così

il consumo idrico.

Risultati e iniziative che AdF ha potuto raggiungere grazie alla vicinanza del più importante gruppo italiano nell'idrico, il Gruppo Acea, un compagno di viaggio al quale va un ringraziamento per l'attenzione costante dimostrata nei nostri confronti.

Il presente ci racconta quindi di un'AdF diventata nell'ultimo triennio qualcosa di più di un'Azienda Idrica, ma piuttosto un vero e proprio "Solution Partner" per gli interlocutori del territorio, in ambito sia economico che tecnologico.

L'immediato futuro sarà la conseguenza naturale del percorso finora intrapreso, con il mantenimento della capacità di realizzare gli investimenti sempre in primo piano: per il 2021 puntiamo a superare la media di 100 €/abitante.

Ma oltre a confermare la nostra centralità nell'economia locale vogliamo essere protagonisti del rilancio nazionale ed europeo improntato al green new deal, nonché modello per altri progetti di successo del nostro meraviglioso territorio: in questo senso stiamo lavorando per l'aggiudicazione un parco progetti del valore complessivo di 121 Mln/€ per i prossimi anni.

Un'Azienda destinata a diventare sempre più cloud ma che grazie alla ri-dislocazione delle sue risorse compenetra sempre più all'interno del nostro territorio, che consolida il proprio core business e contestualmente punta ad ampliarlo: un'AdF nuova, per un mondo nuovo, che guarda al futuro, al sociale e all'ambiente, sempre con un unico obiettivo:

"LAVORIAMO PER IL BENESSERE DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO"

L'Amministratore Delegato

Piero Ferrari



Il Presidente

Roberto Renai







Gli Highlights

GRI
102-1

GRI
102-5

GRI
102-7

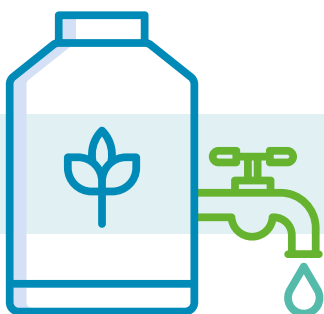
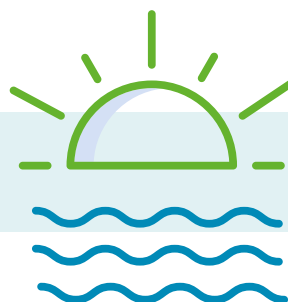


DATI GENERALI

- **Ragione sociale:** Acquedotto del Fiora Spa
- **Acronimo:** AdF
- **Conferenza Territoriale Ottimale:** n. 6 Ombrone
- **Forma giuridica:** Società per Azioni
- **Sede legale:** Grosseto
- **Capitale sociale:** € 1.730.520,00
- **Capitale di proprietà pubblica:** 60%

IL TERRITORIO

- **N. Comuni gestiti:** 55
- **Pop. Residente:** 397.517¹
- **Abitanti serviti dal servizio di acquedotto:** 96,3%
- **Abitanti serviti dal servizio di fognatura:** 83,6%
- **Abitanti serviti dal servizio di depurazione:** 72,3%
- **Superficie (Kmq):** 7.586²
- **Densità (ab/Kmq):** 52,4



DATI ECONOMICI

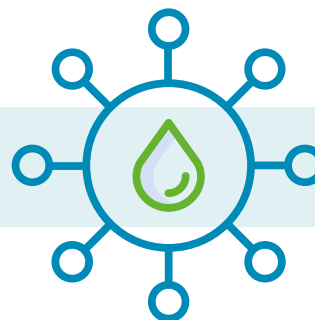
- **Investimenti realizzati nel 2020 in Mln/€:** 37,74 (36 netto contributi)
- **Valore aggiunto distribuito in Mln/€:** 76,09 (+0,8%)
- **Investimenti pro-capite:** 100 €/ab circa
- **Valore della produzione in Mln/€:** 127,35.

¹ Fonte Bilancio demografico "Demo ISTAT" al 31/08/2020.

² Dato aggiornato. Fonte "Relazione Annuale del Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana sul Servizio Idrico Integrato in Toscana" ai sensi dell'art.24 L.R. N. 69/2011, pubblicata in data 30/9/2020.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE:

- **Km di rete gestita:** 10.002
di cui **km acquedotto** 8.271 **km fognatura** 1.731
- **Metri di rete idrica e fognaria pro-capite:** 25,16
- **Km rete acquedotto sostituita:** 53,14
di cui **km rete idrica sostituita** 47,29 **km rete fognaria sostituita** 5,85
- **% Km rete sottoposta a monitoraggio perdite con analisi portate notturne:** 88%
- **Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche:** 2.833³
- **N. complessivo degli impianti gestiti⁴:** 2.696
- **Consumi energetici globali 2020 (rispetto al 2019):** -7%



LA QUALITÀ DELL'ACQUA

ANALISI SU ACQUE POTABILI:

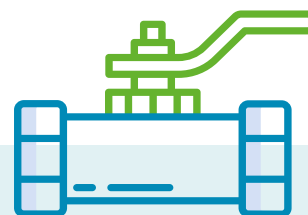
- **N. Complessivo prelievi:** 3.987
di cui **su acqua in distribuzione:** 2.760
- **N. Parametri analizzati:** 137.268
- **Media parametri analizzati/giorno:** 376
- **Conformità dei parametri a normativa:** 99,53%

ANALISI SU ACQUE REFLUE:

- **N. Complessivo prelievi:** 7.326
- **N. Parametri analizzati:** 52.488
- **Media parametri analizzati/giorno:** 143
- **Conformità dei parametri a normativa:** 99,11%

BILANCIO IDRICO

- **Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (mc):** 58.099.372
di cui **da sorgenti** 39.442.149 **da pozzi** 17.631.177
da acque superficiali interne 405.481 **da acque marine** 620.565
- **Volume in ingresso al sistema di acquedotto (mc)** 58.736.211
- **Volume in uscita al sistema di acquedotto (mc)** 32.772.804
- **Volume perso complessivo (mc)⁵** 25.963.407
- **Perdite idriche lineari (mc/km/gg)⁶** 8,58
- **Riduzione delle perdite totali rispetto al 2019:** 1,4 Mln/mc - Pari a -5%



³ Nel 2020 si è proceduto ad introdurre una nuova metodologia di rendicontazione basata su dati reali forniti da chi esegue la ricerca perdite.

⁴ Si evidenzia che dal calcolo degli impianti gestiti sono esclusi gli scarichi non depurati.

⁵ 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.

⁶ Si tratta dell'indicatore ARERA M1a che rappresenta il valore giornaliero delle perdite idriche totali per km di rete di acquedotto gestita.

GLI UTENTI

- **Totale utenze:** 232.152
 - % Utenti serviti da acquedotto: 99,99%
 - % Utenti serviti da fognatura: 84,16%
 - % Utenti serviti da depurazione: 73,60%
- **%Totale utenti soddisfatti:** 88,65%
- **N. chiamate al call center**
commerciale: 200.699 - servizio guasti: 71.284
- **N. clienti serviti agli sportelli:** 7.647
- **Tempo medio di attesa allo sportello:** 6'
- **% utenti che hanno aderito a "bolletta WEB":** 33%
- **Utenti che hanno ottenuto agevolazione tariffaria:**
Bonus Idrico Sociale Nazionale: 4.048 - Bonus Idrico Integrativo: 1.960
- **Rispetto standard ARERA/AIT⁷:** 99,94%
- **% Reclami sul totale clienti:** 0,7%

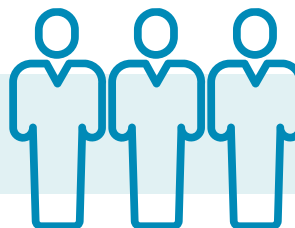


I DIPENDENTI

- **Totale dipendenti al 31.20:** 419
- **N. dipendenti a T.Ind. sul totale:** 92,84%
- **N. dipendenti assunti nel 2020:** 42
- **N. dipendenti cessati nel 2020:** 15
- **Dipendenti provenienti dall'ATO6:** 94,99%
- **Donne sul totale dipendenti:** 27,21%
- **Ore di formazione erogate:** 3.904
 - Ore totali di formazione su sicurezza: 1.139
 - Ore totali di formazione su compliance: 84
 - Ore totali di formazione ambientale: 121
- **Ore di formazione pro-capite:** 9,5

I FORNITORI

- **Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni, servizi e lavori (Mln/€):** 1,6
- **N. totale fornitori qualificati:** 421
di cui % fornitori locali qualificati: 21,14%
- **N. ordini totali a fornitori qualificati:** 1.735
di cui % ordini a fornitori locali: 33%



COLLETTIVITÀ

- **N. Comuni che hanno aderito ai progetti educativi:** 49 su 55
- **Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale:** oltre 3.000
- **N. visitatori alle sorgenti:** oltre 1.500
- **Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività:** oltre 6.500 €

⁷ Calcolato come rapporto fra totale delle prestazioni eseguite nei tempi/totale prestazioni eseguite nell'anno.



Il Documento

Il Bilancio di Sostenibilità è per AdF un importante strumento di rappresentazione dell'impatto delle proprie attività sul piano economico, sociale e ambientale, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con tutti gli stakeholder (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività). L'impegno di AdF sulla sostenibilità, da sempre dimostrato nell'attenzione posta nella gestione del servizio sempre improntato alla tutela del territorio, è ulteriormente cresciuto e si è radicato nella pianificazione strategica. Un impegno a lungo termine preso con i Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, e soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali l'agire sostenibile è divenuto quanto mai un dovere, non solo un obiettivo.

AdF ha pubblicato il Bilancio di Sostenibilità, volontariamente e con cadenza annuale, dal 2010 (rendicontando i dati dell'esercizio 2009). La rendicontazione di sostenibilità si è ispirata, sin dai primi anni, a Linee guida internazionali e dal 2018 (rendicontazione esercizio 2017) è stata sottoposta alle attività di verifica di parte terza. A partire da questo esercizio, inoltre, per volontà del Consiglio di Amministrazione con lo scopo di fornire un'informativa completa sulle performance della Società ai Soci e alle altre parti interessate, i tempi di pubblicazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.

I. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione

GRI 102-32	GRI 102-50	GRI 102-51	GRI 102-52	GRI 102-54	GRI 102-56
------------	------------	------------	------------	------------	------------

Questo è il **dodicesimo anno di pubblicazione** del Bilancio di sostenibilità e negli anni il documento è diventato un fondamentale strumento di informazione, di conoscenza dell'Azienda e di dialogo con gli stakeholder.

Il Bilancio è redatto in conformità con gli **GRI-STANDARDS 2016⁸, opzione COMPREHENSIVE**, cioè il livello massimo di rendicontazione, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2020 con uno sguardo agli anni a venire e – laddove utili – sono stati riportati anche i trend di performance inerenti al triennio 2018-2020 e anni precedenti, se significativi. In ottica di completezza e trasparenza sono state rendicontate informazioni aggiuntive rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standard GRI per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera.

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.

Il documento è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive un aspetto della gestione del SII, concentrandosi sugli stakeholder di riferimento.

Il Bilancio di Sostenibilità riflette i **Principi** che stanno alla base della sua azione, le performance raggiunte, gli obiettivi realizzati e quelli futuri, i risultati del dialogo con gli stakeholder ed i progetti in campo, e si ispira a quelli dettati dal GRI-101 Foundation di seguito elencati:

- **INCLUSIVITÀ DEGLI STAKEHOLDER**: nel report si spiega in che modo AdF ha risposto agli stakeholder e alle loro ragionevoli aspettative ed interessi;
- **CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ**: il report illustra la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;
- **MATERIALITÀ**: le informazioni contenute nel report riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- **COMPLETEZZA**: la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, riflettono gli impatti economici, ambientali e socia-

8 Nel corso del 2018, con obbligo di applicazione su esercizio 2020, sono stati aggiornati gli standard specifici "Acqua e scarichi idrici 2018" e "Salute e sicurezza sul lavoro 2018", entrambi rendicontati. In particolare, l'edizione aggiornata dello standard Acqua e scarichi idrici implica anche il superamento di alcuni indicatori prima previsti entro lo standard "Scarichi idrici e rifiuti 2016".

li significativi e sono tali da permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;

- **ACCURATEZZA:** le informazioni incluse nel report sono trattate in modo sufficientemente dettagliato affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;
- **EQUILIBRIO:** il report riflette gli aspetti positivi e negativi della performance di AdF al fine di permettere una valutazione ragionata della performance nel suo complesso;
- **CHIAREZZA:** le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile agli stakeholder che usano il report;
- **COMPARABILITÀ:** gli argomenti e le informazioni vengono scelti, preparati e comunicati in modo coerente e confrontabile rispetto agli anni precedenti, in modo tale da permettere agli stakeholder di analizzare i cambiamenti della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;
- **TEMPESTIVITÀ:** il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- **AFFIDABILITÀ:** le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report sono raccolti, registrati, preparati, analizzati e comunicati in modo tale da poter essere oggetto di esame e da definire la qualità e la rilevanza delle informazioni.

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione. Quello relativo al 2019 è stato pubblicato a novembre 2020. La dodicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30.3.2021 e sarà presentata ai Soci nel corso dell'Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio.

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

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

principali social network. Anche quest'anno Acquedotto del Fiora - per limitare l'impatto ambientale dovuto all'utilizzo della carta - ha deciso di ridurre al minimo il numero di copie stampate e procedere alla distribuzione del documento in formato digitale. Verrà inoltre realizzata una "versione *light*" del documento con i dati e le informazioni più importanti allo scopo di arrivare a più persone possibili, da mettere a disposizione degli utenti agli sportelli, da consegnare ai nuovi assunti o da distribuire alla collettività durante eventi o incontri.

I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le informazioni contenute nel Bilancio di Esercizio di AdF e nel Bilancio di Sostenibilità della CapoGruppo Acea SpA. Gli stessi sono stati analizzati ed integrati dalle figure aziendali responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati negli Standard GRI.

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

Nel corso del 2020 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del Bilancio di sostenibilità 2019 agli Standard GRI.



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

GRI
102-20

GRI
102-32

Alla redazione del documento che fotografa l'Azienda nei principali ambiti di sostenibilità – e la cui responsabilità dal 1/3/2019 per tutto il 2020, è stata attribuita all'Unità Risk & Compliance⁹ - hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale, a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione

⁹ Il CDA nella seduta del 24/2/2021 ha approvato una modifica al modello organizzativo della Presidenza che costituisce l'Unità Sostenibilità alle dirette dipendenze del Presidente, a sottolineare il crescente interesse ai temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile.

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.

Nel corso del 2020 il Gruppo Acea ha messo in campo il progetto *"Agire sostenibile per fare la differenza"*, con l'obiettivo di porre le basi per rendere il Gruppo un'organizzazione ispirata al successo sostenibile, capace di rivedere, in ottica integrata, processi, servizi e soluzioni che contribuiscano al perseguimento degli SDG e alla creazione di valore condiviso, in coerenza agli indirizzi strategici aziendali. La volontà è quella di accrescere la cultura della sostenibilità all'interno del Gruppo mediante il coinvolgimento attivo delle persone. Nell'ambito del progetto, ma anche in ottica di interazione continua e costante tra la Holding e le Società operative, è stata identificata la figura del **Sustainability Ambassador**, presidio Sostenibilità delle Unità Risk & Compliance del Gruppo e promotore della cultura della Sostenibilità, più attenta all'impatto ambientale e all'economia circolare. Il Sustainability Ambassador è promotore del cambiamento in ottica di sostenibilità, è stato coinvolto in un percorso formativo ad hoc ed agisce come focal point della Sostenibilità all'interno della propria organizzazione e - in collaborazione con altri colleghi - promuove lo sviluppo di progetti condivisi. Ogni Società del Gruppo, quindi anche AdF, ha il suo Sustainability Ambassador: in AdF la figura è stata individuata all'interno dell'Unità Risk & Compliance, quale referente per la sostenibilità. Inoltre sempre all'interno del progetto è stata individuata, in ciascuna Società, la "rete satellite" per attivare comportamenti virtuosi volti ad integrare elementi di sostenibilità nei processi delle aree operative coinvolte. In AdF la **rete satellite** - che coadiuva il Sustainability Ambassador nella promozione di azioni di sostenibilità - in considerazione all'effettivo contributo che può esprimere, anche in relazione all'impatto che la sostenibilità ha sulle loro attività, è formata da 4 dipendenti appartenenti all'Unità Sviluppo delle Infrastrutture, ossia l'Unità che si occupa della pianificazione delle opere, dell'innovazione ed efficientamento energetico e del monitoraggio e controllo degli investimenti.

III. L'analisi di materialità

GRI 102-42	GRI 102-43	GRI 102-46	GRI 102-47
------------	------------	------------	------------

AdF fa parte del Gruppo Acea e dal 2019, come sarà approfondito meglio anche in seguito, è stata consolidata integralmente nel bilancio consolidato. Tale importante evento incide anche sulla rendicontazione di sostenibilità di AdF che deve tener conto anche dell'analisi di materialità di Gruppo. Nel 2021 è perciò in progetto l'esecuzione di una analisi di materialità che consentirà - oltre che di confrontarci sui temi di maggiore importanza (cosiddetti "temi materiali") con i nostri principali stakeholder - anche di allineare la metodologia dell'analisi e il glossario dei temi rilevanti con quelli del Gruppo Acea, nel prossimo ciclo di reporting, ovvero relativo all'anno di rendicontazione 2021.

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

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

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



Approccio metodologico

Primo passo

Individuazione delle funzioni aziendali da coinvolgere.

Secondo passo

Individuazione degli stakeholder di riferimento.

Terzo passo

Verifica del grado di interesse (rilevanza) per ciascuno di essi nei confronti delle tematiche della sostenibilità - attraverso simulazione.

Quarto passo

Priorizzazione dei temi rilevanti e identificazione delle tematiche materiali.

Attività

Sono scelte le figure interne di riferimento per la valutazione delle tematiche rilevanti.

Attività

Scelta degli stakeholders di riferimento anche in considerazione di quanto individuato nel Bilancio di Sostenibilità.

Attività

Rilevazione del grado di rilevanza (simulato) attribuito a ciascuna tematica.

Attività

In questa fase viene effettuata una prioritizzazione dei temi rilevanti al fine di identificare quelli materiali, ossia quelli che superano la soglia di materialità definita.

Dall'analisi effettuata sono emerse 24 tematiche rilevanti di cui 16 tematiche materiali, per l'Azienda ed i propri stakeholder, che saranno rendicontate all'interno del presente documento: 3 economiche, 8 sociali, 5 ambientali.

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

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

ii. L'Analisi di materialità di Acea e la corrispondenza tra i temi materiali del Gruppo Acea¹⁰ e le tematiche rilevanti per AdF

Acea SpA svolge a livello di Gruppo, il processo di analisi di materialità. Nel 2019 la Capogruppo ha condotto l'analisi, identificando i principali temi (c.d. "materiali") economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business del Gruppo, definendone la priorità in base alle valutazioni espresse da stakeholder e azienda, e dandone rappresentazione grafica nella matrice di materialità. L'analisi avrebbe dovuto avere una valenza di orientamento almeno biennale, tuttavia la forte discontinuità rappresentata dall'emergenza del Covid-19 ha reso necessaria la verifica dell'adeguatezza

dei temi "materiali" 2019 alla luce delle mutate condizioni di contesto. L'approfondimento svolto, anche a seguito del coinvolgimento di stakeholder e manager, non ha portato ad identificare nuovi temi "materiali", confermando per il 2020 validità e tenuta della matrice di materialità precedentemente definita. I maggiori accenti conferiti a specifici significati di 12 tra i temi "materiali" 2019, sopra elencati, sono oggetto di particolare attenzione nel Bilancio di Sostenibilità 2020 di Acea SpA, al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.

L'elenco, in ordine di priorità, dei 19 temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale più rilevanti per il Gruppo Acea e per i suoi stakeholder è il seguente:

- 1 GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA
- 2 SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE
- 3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- 4 INNOVAZIONE DEI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY
- 5 SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA
- 6 VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE
- 7 APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO
- 8 ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS
- 9 CENTRALITÀ DEL CLIENTE
- 10 QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA

- 11 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE
- 12 TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ
- 13 DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO
- 14 CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE
- 15 EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI
- 16 BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE
- 17 GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI (MINACCE E OPPORTUNITÀ)
- 18 FINANZA RESPONSABILE
- 19 SISTEMA DI PERFORMANCE MANAGEMENT PER LA SOSTENIBILITÀ NEL MEDIO E LUNGO TERMINE

• **TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE** • **TEMI SOCIALI** • **TEMI AMBIENTALI**

Dall'analisi di coerenza tra i 19 temi materiali identificati, a livello di Gruppo, da Acea SpA, di cui al paragrafo III,i) che precede, ed le tematiche più rilevanti, in maniera specifica, per AdF è stato possibile costruire la tabella di rispondenza che segue.

	GRI STANDARD DI RIFERIMENTO	
1	GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA	<ul style="list-style-type: none"> • Scarichi e rifiuti • Acqua • Conformità ambientale • Salute e sicurezza del consumatore
2	SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni economiche
3	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro
4	INNOVAZIONE DEI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua

¹⁰ Il paragrafo è coerente con il Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016), redatto da Acea SpA, al quale si rinvia per un approfondimento in tema.

5	SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dei fornitori riguardo agli aspetti ambientali • Procedure di approvvigionamento/appalto • Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro
6	VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE	<ul style="list-style-type: none"> • Scarichi e rifiuti • Acqua
7	APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità Locali
8	ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy del cliente • Conformità ambientale • Anticorruzione • Salute e sicurezza del consumatore
9	CENTRALITÀ DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza del consumatore • Privacy del cliente
10	QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA	<ul style="list-style-type: none"> • Energia
11	COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni economiche • Tutela del lavoro • Formazione e Addestramento • Lavoro/gestione delle relazioni • Personale
12	TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Energia • Acqua • Scarichi e rifiuti • Conformità ambientale
13	DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<ul style="list-style-type: none"> • Energia • Prestazioni economiche • Conformità ambientale
16	BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela del lavoro • Lavoro/gestione delle relazioni
19	SISTEMI DI PERFORMANCE MANAGEMENT PER LA SOSTENIBILITÀ NEL MEDIO E LUNGO TERMINE	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione e Addestramento

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

- gli "Standard universali", che includono i principi di reporting (GRI 101: Principi di rendicontazione) e i 56 standard generali (GRI 102: Informativa generale);
- gli "Standard specifici" riferiti alla dimensione economica, ambientale e sociale (GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale) ritenuti materiali ("material topics") e relativi indicatori;
- la modalità di gestione (GRI 103: Modalità di gestione) per ciascuno dei temi specifici ritenuti materiali.









01

1. L'AZIENDA

1.1 Chi è AdF

GRI
102-1GRI
102-2GRI
102-4GRI
102-5GRI
102-6

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

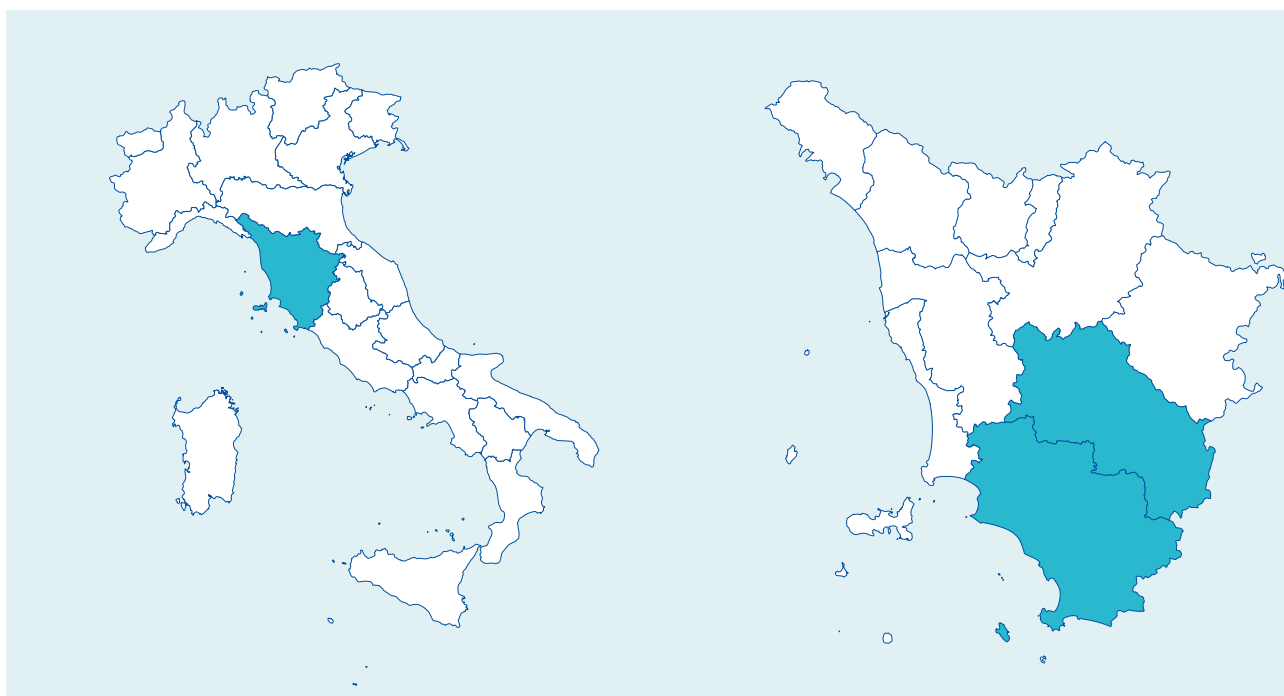
Come Gestore del SII si occupa dell’insieme dei servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, nonché del collettamento e della depurazione delle acque reflue. Ha inoltre funzioni accessorie connesse e correlate ai servizi principali.

La Società gestisce un territorio molto ampio che rappresenta circa il **33% dell’intera Regione Toscana** - 7.586 Km² - con popolazione residente complessiva di 397.517 abitanti, a cui si aggiungono molti fluttuanti durante il periodo estivo. Ciò determina una densità di popolazione di circa **53 ab/km²** che risulta tra le più basse d’Italia.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree territoriali di erogazione del SII (rif. Disp. Org.va n. 7/2020) denominate “Amiata-Orcia”, “Grosseto” e “Sie-

na”. Le **utenze complessive** ammontano a circa 232.000. La Società si è costituita come Consorzio di Comuni con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana. A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico si è trasformata prima in Azienda Speciale, poi in Società per Azioni e dall’1.1.2002 la Società è diventata Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato. Nel 2004, recependo il quadro normativo introdotto dalla L.36/1994 (cd “Legge Galli”) e dalla normativa comunitaria, a seguito della gara indetta per la scelta del Socio Privato al quale affidare il 40% del capitale sociale, 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 cui maggiore azionista è Acea SpA, una delle principali multiutility italiane.

La concessione del SII, ai sensi della Convenzione di affidamento sottoscritta dalle Parti in data 28.12.2001 (e successive modifiche e integrazioni), 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.



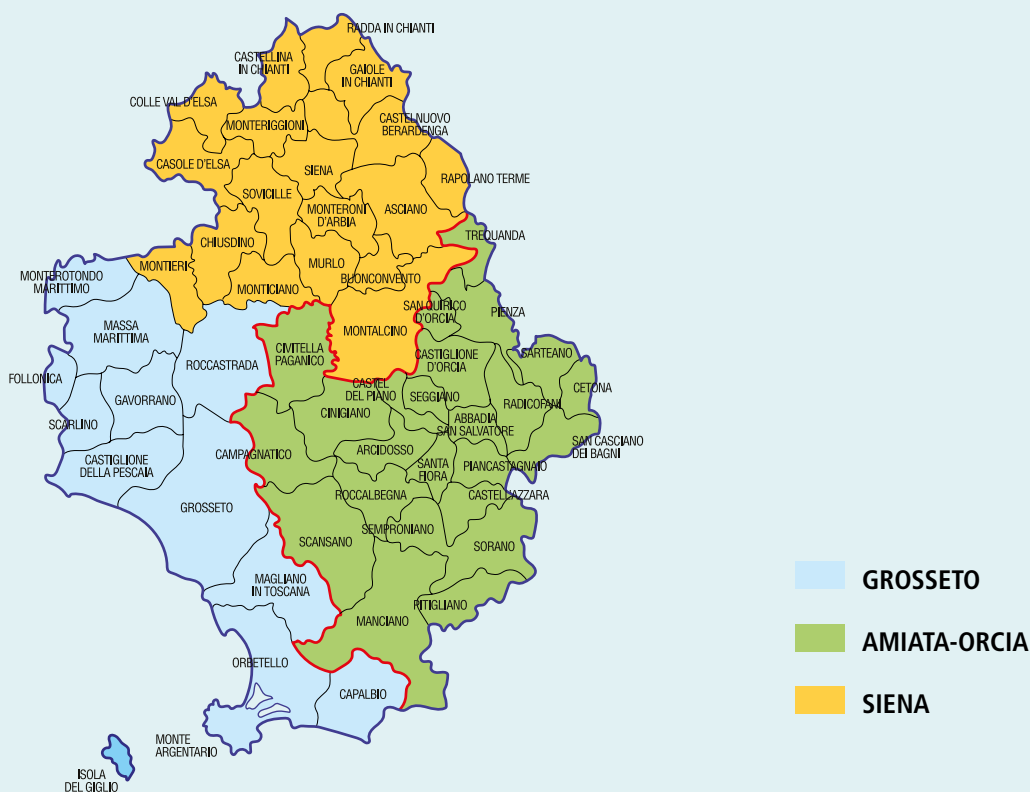
Infatti, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana con delibera n. 8 in data 3/7/20 ha deliberato l'allungamento della Concessione del SII fino al 31/12/2031 modificando l'art. 5 comma 1 della Convenzione, come segue: *"Tenuto conto del Programma degli Interventi che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-finanziario, la durata dell'affidamento è fissata in anni 25 con decorrenza 1.1.2002 conformemente alla Deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità di Ambito del 28 Dicembre 2001 e del Piano di Ambito, è modificata al 31.12.2031 con deliberazione di Assemblea n.8 del 3 Luglio 2020"*.

La sottoscrizione dei nuovi Patti Parasociali in data 7/10/2019 e il processo di consolidamento contabile nella Capogruppo hanno permesso di raggiungere benefici importanti, quali l'allungamento della concessione sopra richiamata, la revisione del Piano finanziario e le connesse opportunità di crescita territoriale collegate a circa 250 Mln € di investimenti aggiuntivi.

Fattori quali l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno, la scarsa densità di popolazione, il numero di impianti (oltre 3.000) e 10.002 Km di rete (8.271 Km di acquedotto e 1.731 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.

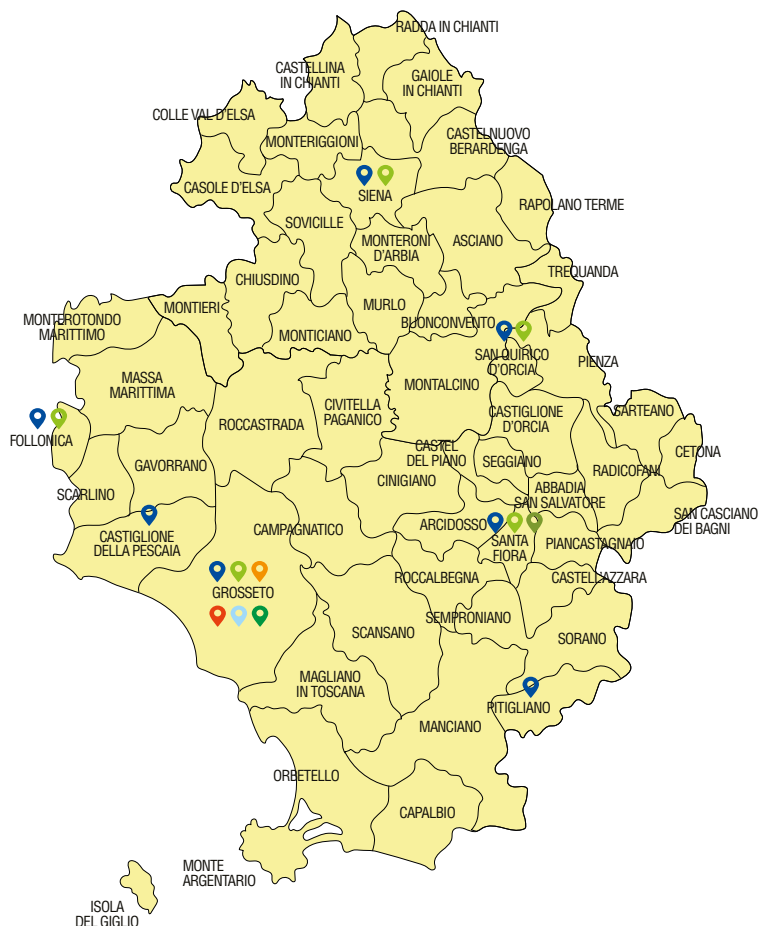
Con delibera n. 14 del 19 novembre 2020: *"Individuazione delle attuali conferenze Territoriali di cui all'art. 13 della L.R. 69/2011 quali sub-ambiti per l'affidamento del SII ai sensi dell'art. 147 comma 2bis D. Lgs. 152/2006"*, l'Assemblea di AIT, preso atto dello studio specialistico di REF ricerche srl e della relazione istruttoria di AIT, ha deliberato la definizione dei sub ambiti ai sensi dell'art 147 comma 2 bis D. Lgs. 152/2006 coincidenti con i confini delle Conferenze Territoriali, di cui all'art 13 L.R. 69/2011. Gli attuali Gestori del SII che operano sui territori coincidenti con le Conferenze territoriali (o CT) in virtù degli affidamenti al tempo deliberati dalle ex AATO assumono il ruolo di Gestori Unici del sub-ambito. La definizione di sub-ambiti coincidenti con le attuali CT risulta coerente con la struttura di AIT che attribuisce alle stesse CT importanti funzioni propositive nelle materie attinenti alle determinazioni tariffarie e alla tutela degli utenti del servizio, coerenti con il mantenimento degli attuali perimetri gestionali.



1.1.1 Dove siamo

GRI
102-3

GRI
102-4



-  Sede tecnica o amministrativa
-  Sportello - AdF Point
-  Sede legale
-  Business Hub
-  Sala Dispatching
-  Sala Operativa di Pronto Intervento
-  Call Center



 Grosseto, via Mameli 10

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



 Siena, viale Toselli 9

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

Santa Fiora, via Fonte Mannarina 6

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

Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi

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

San Quirico d'Orcia, strada statale Cassia 146

L'edificio presenta uffici spaziosi ed una capiente sala riunioni. Presso tale sede è attivo anche un **AdF Point** aperto al pubblico.

Grosseto, via Trento 3

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

Albinia (Orbetello), via Puglia 14

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

Grosseto, in località Pianetto via S. Rocco 191

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

Siena, Ponte a Tressa

Presso l'impianto di depurazione sono presenti dei locali destinati alla conduzione ed uffici tecnico amministrativi.

Grosseto, via Giordania 69

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

Follonica, via Lamarmora 18

Le sede - facilmente raggiungibile trovandosi nel centro della cittadina - accoglie i locali adibiti ad **AdF Point**, con una capiente sala per i clienti.

Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa 9

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

Siena, strada di Renaccio

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

Castiglione della Pescaia, in località Paduline

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

Pitigliano, via Santa Chiara 367

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



In una prospettiva di miglioramento, l'Azienda ottimizzerà ulteriormente e strategicamente la sua presenza sul territorio appunto per questo nell'anno 2021 sono previste le chiusure di alcuni locali che risultano non più strategici alle proprie attività.

È in corso una emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19, che genera impatti sociali ed economici e Adf, che da sempre, pone al centro del proprio operato il personale dipendente non può sottovalutare. La società infatti prende forza dalle sue "risorse umane", e quella spinta per perseguire e raggiungere i propri risultati sul territorio, arriva proprio dalle risorse umane ma anche con l'attenta organizzazione logistica territoriale in un miglioramento e rinnovamento.

Questa circostanza di emergenza sanitaria è stato spunto per mettere in campo tante azioni pertinenti la gestione delle Sedi e degli uffici guardando sempre alle buone performance di sostenibilità. I progressivi cambiamenti hanno imposto ripensamenti e modifiche ambientali in linea con le necessità dei processi aziendali tenendo sempre conto dei costi e degli investimenti economici. Nel tempo è stato avviato - e in parte consolidato - un processo di riduzione del numero delle sedi non più strategiche allo svolgimento delle attività aziendali che prevede, tra l'altro, l'utilizzo prioritario di immobili di proprietà. Dove non è stato possibile lasciare i locali in affitto, il 2019 ha visto la rimodulazione del costo delle locazioni raggiungendo un risultato soddisfacente, ma il 2020 è riuscito a pianificare la chiusura di tre Sedi che avverrà nei primi mesi del 2021.

Il forte interesse per gli ambienti di lavoro, sulla scorta della considerazione per cui lo stesso per essere produttivo deve essere anche, e prima di tutto, confortevole e funzionale ha portato AdF a pensare un ambiente lavorativo che possa motivare e sensibilizzare il dipendente e l'Azienda, ad apportare migliorie e - dove necessario - procedere a nuovi investimenti.

AdF si sta impegnando nel ricavare, all'interno di ciascuna

sede, spazi gradevoli e per quanto possibile rilassanti, dove i Dipendenti possono trascorrere brevi momenti di pausa incontrandosi, conoscendosi e magari anche confrontandosi sulle diverse problematiche delle rispettive attività. È questo l'esempio del modello di Sala Ristoro allestita nella sede di via Mameli a Grosseto.

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

Tutte le attività effettuate sono sempre state condotte sulla rotta della sicurezza. Anche in questi mutamenti, repentini che la pandemia ha portato con sé, AdF ha cercato di migliorare il comfort dello stare in ufficio, guardando sempre al risparmio energetico ed eco-sostenibile. Ne sono un esempio le continue operazioni di manutenzione agli impianti di riscaldamento/condizionamento, illuminazione e le forniture riferite ai consumabili realizzati in materiale biodegradabile. Nell'anno 2020 sono state effettuate operazioni di disinfezione anti Covid-19 agli impianti di condizionamento e agli stabili e incentivate le sanificazioni durante l'arco della giornata lavorativa.

Non c'è dubbio infine che, se in AdF già da tempo l'informatica e le comunicazioni hanno cambiato il modo di agire, la trasformazione più grande nel 2020 è stato il lavoro agile con la Business Hub di via Giordania. Se da una parte le relazioni tra i dipendenti e il territorio si sono trasformate anche di fronte ad una emergenza sanitaria che ci ha tenuto fisicamente lontani, l'inaugurazione della **Business Hub di via Giordania** ci ha fatto sentire appartenenti ad un'unica grande Squadra.



Siena



1.2 I soci di AdF

1.2.1 Il contesto normativo

Le società miste hanno fatto ingresso nel nostro sistema nazionale con l'art. 22 della Legge 142/1990, che prevedeva espressamente la costituzione di società per azioni a partecipazione pubblica locale quale forma di espletamento del servizio, cui l'ente locale poteva ricorrere ogni volta in cui si rendesse opportuna, in relazione al servizio da erogare, con la partecipazione di altri soggetti pubblici o privati. La collaborazione diretta tra pubblico e privato garantisce alla parte pubblica, mediante la presenza nell'azionariato e negli organi decisionali, di conservare un elevato grado di controllo sul Servizio a tutela dell'interesse pubblico; mentre la presenza del Partner Privato, con la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale è il Servizio Idrico Integrato e apportando il proprio know-how, garantisce l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela. Inoltre, lo strumento della società mista potrebbe limitare gli svantaggi dipendenti dalla gestione privata e da quella pubblica e consentire l'attuazione di finalità pubbliche di lungo periodo con il reperimento di risorse necessarie allo scopo.

Le società a partecipazione pubblica sono oggi disciplinate dal Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175. Il nuovo Testo Unico in materia di società partecipate stabilisce che: *"Le amministrazioni pubbliche non possono direttamente o indirettamente, costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, [...]"* (art. 4, comma 1); e che *"Nei limiti di cui al comma 1, le amministrazioni pubbliche possono, direttamente o indirettamente, costituire società e acquisire o mantenere partecipazioni in società esclusivamente per lo svolgimento delle attività sotto indicate: [...] realizzazione e gestione di un'opera pubblica ovvero organizzazione e gestione di un servizio d'interesse generale attraverso un contratto di partenariato di cui all'articolo 180 del decreto legislativo n. 50 del 2016, con un imprenditore selezionato con le modalità di cui all'articolo 17, commi 1 e 2"* (art. 4, comma 2 l. c).

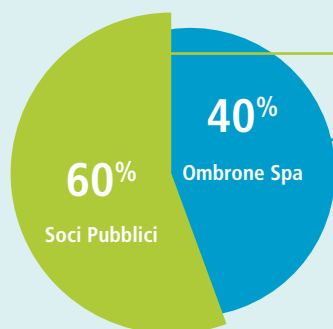
1.2.2 La composizione del capitale azionario

GRI
102-5GRI
102-43GRI
102-44

Come anticipato nel paragrafo precedente, 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 Toscana Costruzioni Società Consortile SCRL.

Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. È l'avvio della gestione "mista" pubblico-privata della Società.

Distribuzione Soci AdF


Il **60%** del capitale sociale è posseduto dai **55 Comuni** che formano la Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone".

Ombrone SpA (il partner privato) 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 SpA, una delle più importanti multiutility italiane: il primo operatore nazionale nel settore idrico e tra i principali player italiani nella distribuzione e vendita di elettricità e nel settore ambientale. Il Gruppo Acea conta circa 7.000 dipendenti, di cui oltre 3.000 nell'Area Industriale Idrico (dati di Bilancio 2019).

SOCIO	QUOTA %	SOCIO	QUOTA %
GROSSETO	6,43%	SIENA	5,24%
FOLLONICA	2,28%	COLLE VAL D'ELSA	2,00%
ORBETELLO	1,74%	MONTALCINO	1,50%
MONTE ARGENTARIO	1,55%	SOVICILLE	1,14%
MASSA MARITTIMA	1,29%	MONTERIGGIONI	1,13%
ROCCASTRADA	1,28%	ABBADIA SAN SALVATORE	1,10%
GAVORRANO	1,16%	MONTERONI D'ARZIA	1,04%
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	1,10%	CASTELNUOVO BERARDENGA	1,03%
MANCIANO	1,09%	ASCIANO	1,02%
SCANSANO	0,89%	RAPOLANO TERME	0,91%
CASTEL DEL PIANO	0,86%	PIANCASTAGNAIO	0,87%
PITIGLIANO	0,86%	SARTEANO	0,86%
SORANO	0,85%	BUONCONVENTO	0,76%
ARCIDOSSO	0,84%	CETONA	0,75%
MAGLIANO IN TOSCANA	0,84%	CASTIGLIONE D'ORCIA	0,74%
CAPALBIO	0,83%	CASOLE D'ELSA	0,72%
CIVITELLA PAGANICO	0,76%	CASTELLINA IN CHIANTI	0,71%
CINIGIANO	0,75%	SAN QUIRICO D'ORCIA	0,70%
SANTA FIORA	0,75%	PIENZA	0,69%
SCARLINO	0,73%	GAIOLE IN CHIANTI	0,69%
CAMPAGNATICO	0,71%	SAN CASCIANO DEI BAGNI	0,66%
CASTELL'AZZARA	0,68%	CHIUSDINO	0,66%
ISOLA DEL GIGLIO	0,63%	MURLO	0,65%
MONTIERI	0,62%	RADDA IN CHIANTI	0,64%
SEMPRONIANO	0,62%	MONTICIANO	0,62%
ROCCALBEGNA	0,62%	TREQUANDA	0,61%
MONTEROTONDO MARITTIMO	0,61%	RADICOFANI	0,61%
SEGGIANO	0,59%		
TOTALE QUOTE COMUNI GROSSETANI	31,95%	TOTALE QUOTE COMUNI SENESI	28,05%

AdF rientra nel perimetro di consolidamento contabile della Capogruppo Acea SpA.

1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI
102-18

GRI
102-22

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. La struttura della corporate governance esprime quindi le regole e i processi con cui si prendono le decisioni in un'azienda, le modalità con cui vengono decisi gli obiettivi aziendali nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati raggiunti.

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

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

Non risultano Comitati responsabili delle decisioni relativi ai temi economici, ambientali e sociali.

Esiste invero un Comitato sponsorizzazioni composto dal Presidente del CA, da due consiglieri e da personale di staff Presidenza che si occupa di filtrare le richieste pervenute e di trasmettere la relativa documentazione in Acea per l'iter di approvazione.

1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI
102-22

GRI
102-27

GRI
102-28

GRI
102-29

GRI
102-43

GRI
102-44

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

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

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

Su taluni argomenti di carattere strategico (modifica dello statuto e aumenti di capitale sociale con esclusione del

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

Nel 2020 l'Assemblea dei Soci si è riunita **2 volte**. L'Assemblea Ordinaria dei Soci del 29/4/2020 ha approvato il Bilancio di Esercizio 2019, nei termini previsti dal codice civile e non usufruendo delle proroghe del D.L. n 18 del 17/3/2020 (cosiddetto Cura Italia). In data 28/7/2020 si è svolta un'Assemblea Straordinaria che ha deliberato la parziale modifica del vigente Statuto Societario in materie non riguardanti aspetti patrimoniali e diritti dei Soci, ma solo circa la possibilità che le Assemblee dei Soci e le riunioni del Collegio Sindacale possano avere luogo con mezzi di telecomunicazione, con conseguente modifica degli articoli connessi. A seguire, si è tenuta un'Assemblea Ordinaria che ha reso informativa ai Soci circa le attività di gestione dell'anno in cor-

so, con particolare attenzione a quanto l'Azienda ha messo in atto per fronteggiare l'emergenza epidemiologica.

L'Assemblea dei Soci del 18/7/2019 ha istituito un **Comitato Rappresentativo dei Soci** al fine di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento concessione. Stante la funzionalità del Comitato, nel 2020 lo stesso è stato consultato dall'Azienda in casi di particolare rilevanza, come ad esempio per condividere le difficoltà connesse all'emergenza Covid-19 e le azioni da mettere in campo. Nel 2020, dando seguito alle richieste dei Soci di sostenere le attività colpite dall'emergenza Covid-19, in linea con il DGRT 677 del 25/05/2020 "Misure urgenti a sostegno del SII in ordine alle principali criticità derivanti dall'emergenza dovuta all'epidemia Covid-19", AdF ha istituito un **Fondo di Solidarietà** stanziando € 300.000 a favore delle imprese del territorio in possesso di determinati requisiti. Ulteriori specifiche saranno leggibili alla sezione dedicata agli Utenti e alle Iniziative per la collettività.

Le iniziative a favore dei Comuni Soci

Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, AdF ha proseguito anche nel 2020 nell'utilizzo di *Chat Whatsapp*, istituite nel 2019 e dedicate ad ogni Comune gestito e mirate a fornire indicazioni principalmente relative alla mancanza d'acqua e a problematiche tecniche rilevanti, mantenendo ovviamente i formali canali di informazione in uso.

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

Inoltre, per rendere le comunicazioni ancora più capillari, al passo con i tempi e con una forte innovazione digitale, è stata pubblicata sul sito aziendale la mappa degli interventi con i lavori programmati comune per comune e con indicate le possibili sospensioni del flusso idrico visibili dalla cittadinanza.



Fonte wikipedia.it / Pitigliano

1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione



GRI 102-18	GRI 102-19	GRI 102-22	GRI 102-23	GRI 102-24	GRI 102-25	GRI 102-26	GRI 102-27
GRI 102-28	GRI 102-30	GRI 102-31	GRI 102-32	GRI 102-33	GRI 102-34	GRI 102-35	GRI 102-36

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

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

Gli amministratori, nominati il 18/7/2019 ed attualmente in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2021 – sono i seguenti:

NOME	GENERE	ETÀ (AL 31/12/2020)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Roberto Renai	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 18/7/2019
Paolo Prisciandaro	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 18/7/2019 Vicepresidente: CDA del 12/11/2019
Piero Ferrari	M	>50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea del 18/7/2019 AD: CDA del 18/7/2019
Gesue' Domenico Ariganello	M	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Paola Carluccio	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Consigliere	CDA del 27/10/2020 ¹¹
Andrea De Caterini	M	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Federica Marinetti	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Francesca Mugnaini	F	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Gianpiero Secco	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019

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.

¹¹ Il CDA del 27/10/2020 ha nominato per cooptazione fino alla prossima Assemblea Soci Paola Carluccio, a seguito delle dimissioni del consigliere Annaclaudia Bonifazi.

Non sono delegabili, i poteri relativi a:

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

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza.

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

Nel 2020 particolare attenzione è stata rivolta ai seguenti principali temi: azioni mirate a prevenire il contagio da COVID-19, smaltimento fanghi, riorganizzazione aziendale, revisione ed aggiornamento dei documenti facenti parte del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di AdF, adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, approvazione del "Modello di Compliance Antitrust", nonché questioni di carattere economico e finanziario. Il CdA approva annualmente il bilancio di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività ed azioni più importanti 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 ha ritenuto opportuno dotarsi di un Bilancio di Sostenibilità in linea con le tempistiche di quello di Esercizio, oltre che di 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'Or-

ganismo di Vigilanza che lo informa in merito alle criticità che hanno rilevanza 231. Il Consiglio di Amministrazione nel 2020 si è riunito **9 volte**.

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

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

Il compenso dell'Amministratore Delegato è invece deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge e si compone:

- Di una parte fissa;
- E di una parte variabile, subordinata comunque al raggiungimento di due obiettivi:
 - utile di Esercizio.
 - realizzazione di almeno il 70% del Piano degli investimenti approvato, purché vi siano adeguate risorse finanziarie.

I compensi del CdA del 2020 sono stati i seguenti:

- Presidente: € 40.892,88 lordi/anno.
- Vice-Presidente: € 19.000 lordi/anno.
- Consiglieri (senza differenziazione di genere): € 9.500 lordi/anno.
- AD:
 - parte fissa di € 43.200,00;
 - parte variabile di € 43.200,00, subordinata al raggiungimento degli obiettivi suddetti.

IL PRESIDENTE: Il Presidente è nominato dall'Assemblea su designazione dei Soci Pubblici. Ha la rappresentanza istituzionale della Società nel territorio, cura i rapporti 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

maggior rilevanza per la Società.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO:

L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner Privato e da quest'ultimo specificamente indicato. Costituisce il **vertice gerarchico della struttura operativa: a lui sono delegati tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione non espressamente riservati - per legge o per statuto - al Consiglio di Amministrazione.** A titolo esemplificativo, attua le politiche generali della Società (commerciali, approvvigionamenti regolamentari, rapporti con Enti Pubblici, personale, finanziarie, etc.), in attuazione delle scelte generali compiute con i piani strategici pluriennali. A seguito della sottoscri-



zione dei nuovi patti parasociali, fermo restando il Piano di Rinnovo Concessione, all'AD vengono conferiti i poteri: per definire il budget e le sue eventuali modifiche nonché la definizione e l'attuazione dei piani operativi annuali/pluriennali e dei piani di investimento annuali/pluriennali, in linea con il piano di Rinnovo Concessione per l'intera durata dello stesso; per porre in essere ogni atto e contratto ritenuto utile e necessario al fine di dare piena e puntuale esecuzione a quanto previsto nel piano di rinnovo concessione (tra cui per esempio e in forma non esaustiva rimodulare il Piano Economico Finanziario o ad altro documento programmatico equivalente) relazionando al Consiglio di Amministrazione della Società, con cadenza semestrale, in ordine allo stato di attuazione del Piano di Rinnovo Concessione stesso. Laddove dovesse presentarsi l'esigenza di modificare quanto pianificato per poter giungere agli obiettivi condivisi nel Piano di rinnovo concessione, l'AD dovrà prontamente darne comunicazione al Consiglio di Amministrazione.

1.3.3 Il Collegio Sindacale

GRI 102-30

GRI 102-31

GRI 102-34

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e un altro supplente sono indicati dal partner Privato.

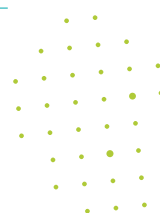
L'Assemblea dei Soci del 4/5/2018 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica fino all'approvazione del Bilancio Esercizio 2020, nelle figure di:

NOME ¹²	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Luca Turchi	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 4/5/2018
Luca Bartoletti	M	30<C<50	Designazione Socio Privato	Membro effettivo	Assemblea del 4/5/2018
Claudia Peducci	F	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Membro effettivo	Assemblea del 4/5/2018

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 2020 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **n. 9 riunioni** ed ha assistito alle sedute

¹² Inoltre si aggiungono Michele Agostini e Francesca Michela Maurelli, come membri supplenti.



dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni. Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI) quale organismo deputato a regolamentare il servizio idrico. Il Collegio ha inoltre riscontrato che le operazioni effettuate con parti correlate e infragruppo (in quanto AdF fa parte del Gruppo Acea che per il tramite di Ombrone detiene il 40% della Società) sono state effettuate a normali condizioni di mercato e che non vi sono state operazioni atipiche e/o inusuali. I sindaci hanno effettuato incontri con la Società di Revisione e, dallo scambio di informazioni reciproche sugli accertamenti effettuati, non è stata comunicata l'esistenza di fatti censurabili e non sono emersi aspetti rilevanti per i quali si sia reso necessario procedere a specifici approfondimenti.

Non sono pervenute al Collegio Sindacale né denunce ai sensi dell'art. 2408 del Codice Civile né esposti e dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione.

1.3.4 La Società di Revisione

GRI
102-56

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 19/4/2019, a seguito di indagine di mercato effettuata dalla Società rivolta alle quattro primarie società di revisione di standing nazionale e internazionale, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione Ernst & Young (EY), abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Sono state affidate alla Società di Revisione EY il controllo contabile e la certificazione del Bilancio di esercizio 2020.

Alla EY è stata affidata anche la revisione del Bilancio di sostenibilità 2020.



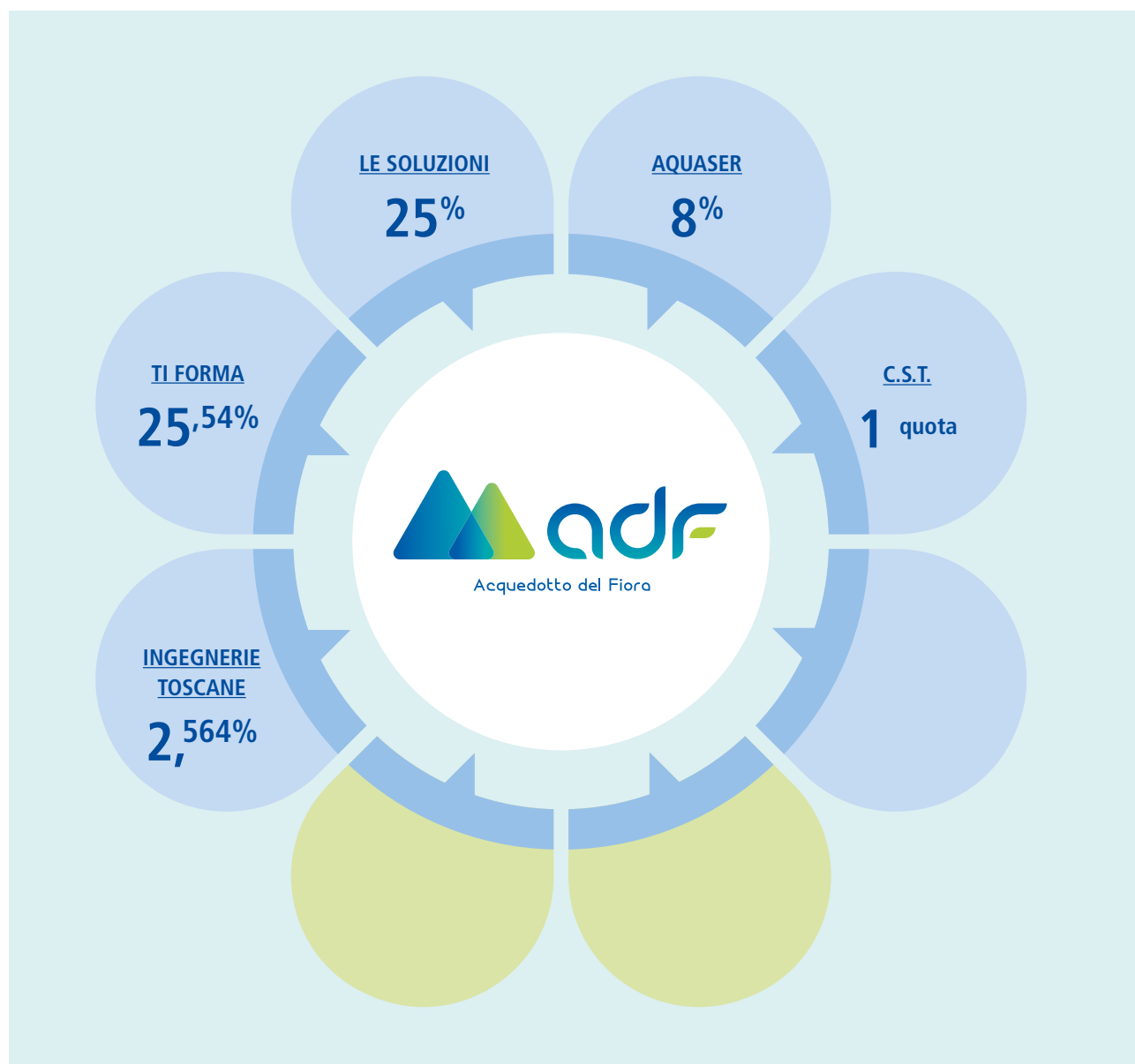
Fonte wikipedia.it / Castel del Piano

1.4 Le partecipazioni di AdF in altre società

AdF è una società fortemente radicata nel territorio in cui opera per il servizio che offre. È proprio per questo che le proprie partecipazioni in altre aziende sono tutte improntate ad una logica di efficienza nella gestione del Servizio. AdF acquista da queste Società partecipate beni o servizi strumentali alla propria attività aziendale ed istituzionale. Allo scopo una delibera di indirizzo di CDA del 2006 ha stabilito l'uscita da tutte le partecipazioni societarie ritenute non strategiche.

In linea con l'indirizzo dei Soci di un rafforzamento delle funzioni strategiche dell'Azienda, ad integrazione del processo di internalizzazione avviato nel 2019, nel 2020 AdF ha stabilito di re-internalizzare a partire dal 1/1/2021 il servizio di lettura contatori, prima affidato alla società partecipata LeSoluzioni scarl.

Le partecipazioni di AdF al 31/12/2020 risultano le seguenti:



1.5 Le associazioni di categoria a cui partecipa AdF

GRI
102-13

AdF ha nel tempo aderito ad alcune Associazioni di categoria del settore idrico, ambientale o dei servizi pubblici locali, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende.

È perciò entrata a far parte di¹³:

- **Utilitalia:** la 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. Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. 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. In particolare per il settore idrico, offre supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari.
- **Confservizi Cispel Toscana:** è l'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).

- **Fondazione Polo Universitario Grossetano Ente Terzo Settore:** 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. La Fondazione Polo Universitario Grossetano rappresenta il presidio accademico nel territorio grossetano, grazie alla partecipazione dell'Università di Siena. Appare evidente come la Fondazione si rivolga alla medesima comunità di riferimento di AdF. La realizzazione e la promozione, da parte di AdF, del Protocollo di Economia Circolare, di cui si parlerà meglio in seguito, si coniuga perfettamente con gli obiettivi e l'attività della Fondazione.

1.6 Compliance, etica, integrità e risk management

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

vista della correttezza e della legalità. Tutto ciò anche al fine di non incorrere in sanzioni e procedimenti che potrebbero danneggiare la reputazione della Società nei confronti dei propri stakeholder.

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

¹³ Rispetto al 2019 AdF non risulta più essere associata all'Associazione Idrotecnica Italiana.

1.6.1 La gestione del rischio (*Risk Management*): il sistema dei controlli interni, la Funzione di Risk & Compliance e il CRSA

GRI 102-11

GRI 102-29

GRI 102-30

GRI 102-15

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

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

Il **Risk management (gestione del rischio)** è l'insieme dei processi attraverso cui un'azienda identifica, analizza, quantifica, elimina e monitora i rischi legati ad un determinato processo produttivo. In AdF la **Funzione Risk & Compliance (R&C)** si occupa dell'analisi e della gestione dei rischi d'impresa e supporta il vertice nello sviluppo di strategie, processi e sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale. L'Unità Risk & Compliance¹⁴ è stata costituita a marzo del 2019 e vi sono confluite le attività dell'Unità Internal Audit, il presidio della Sostenibilità, della Trasparenza e della Privacy -prima affidate a tre Unità distinte - allo scopo di garantire una gestione univoca delle attività di compliance normativa e gestione dei rischi. A seguito del consolidamento di AdF da parte di Acea SpA, dal 2020, l'Unità R&C ha assunto anche la responsabilità del presidio dell'Antitrust. L'Unità riporta funzionalmente all'Amministratore Delegato e gerarchicamente al Presidente.

In sintesi le attività di cui si occupa l'Unità R&C possono essere distinte nelle seguenti quattro macro-aree:

- Relative alla **Compliance aziendale**: consistenti nelle attività che riguardano il monitoraggio dell'evoluzione delle normative in tema di responsabilità amministrativa degli Enti

secondo (D. Lgs. 231/2001), di Privacy, di Antitrust, nonché delle altre normative di riferimento (anticorruzione e trasparenza, ecc.), valutando le misure più idonee per incorporare i requisiti di compliance alle vigenti normative nei processi aziendali, sviluppando proposte e interventi per modifiche e aggiornamenti di policy, procedure, misure di sicurezza e coordinando le strutture aziendali interessate, predisponendo l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi di Gestione e Controllo (MOG 231, MOG Privacy, Modello Antitrust, etc.), curandone tutti gli adempimenti necessari e verificando l'effettiva ed efficace attuazione delle politiche di governo sui rischi. L'Unità, con la collaborazione dell'Unità Risorse Umane, elabora poi le regole di condotta e le linee guida da diffondere all'interno della Società una crescente sensibilità ai temi della compliance, anche attraverso l'implementazione di programmi di formazione mirati alla diffusione di una cultura gestionale ed operativa consapevole dei rischi e delle responsabilità derivanti dalla mancata osservanza della normativa vigente. Inoltre svolge attività di supporto dell'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

- Relative alla **gestione dei rischi aziendali (ERM)**: consistenti nelle attività che riguardano i sistemi di prevenzione del rischio connessi per AdF attraverso l'effettuazione del *risk assessment*, procedendo alla valutazione e verifica dell'adeguatezza delle procedure e dei processi ed il processo di identificazione e misurazione dei principali fattori di rischio che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Azienda, supportando il management nella valutazione e nel miglioramento degli strumenti di controllo e di gestione dei rischi di processo, e di funzionamento del sistema delle deleghe e nella definizione dei piani di azione per riportare il rischio ad un livello ritenuto accettabile, garantendo il rispetto delle decisioni prese dagli organi di governance in merito alle politiche di rischio ed alla gestione dello stesso.

- Rientranti nelle attività dell'**Internal Audit**: attraverso la definizione e l'esecuzione del Piano annuale degli interventi di Audit, intervenendo sui processi gestionali, operativi e di business più esposti al rischio, supportando il management nella definizione dei Piani di azione per il superamento delle criticità emerse.

- Relative alla **Sostenibilità**¹⁵: coordinando e sviluppando le tematiche relative alla sostenibilità sociale ed ambientale, supportando le strutture aziendali nella pianificazione delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi e rendicontandone annualmente gli effetti attraverso il Bilancio di Sostenibilità.

¹⁴ Al momento della redazione del presente report l'Unità Risk & Compliance ha subito una riorganizzazione delle attività. Si veda nota successiva.

¹⁵ Il CDA nella seduta del 24/2/2021 ha approvato una modifica al modello organizzativo della Presidenza che costituisce l'Unità Sostenibilità alle dirette dipendenze del Presidente.

Il **sistema di controlli interni e di gestione dei rischi** (SCI-GR) rappresenta quindi un elemento essenziale della corporate governance del Gestore che fornisce alla collettività un servizio pubblico, risultando perciò integrato nell'assetto organizzativo, amministrativo, contabile e di governo societario: le sue componenti devono pertanto essere tra loro coordinate e 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 manager e i dipendenti.

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



CONTROLLI DI I LIVELLO

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

CONTROLLI DI II LIVELLO

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

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

1. il Sistema di Gestione Aziendale Integrato conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, ovvero un sistema di regole a governo dei processi operativi, amministrativi e produttivi, tale da consentire una gestione aziendale consapevole e guidata da evidenze oggettive;
2. 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;
3. il modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità alla normativa sulla privacy;
4. 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 OHSAS 18001 con l'obiettivo di ridurre i rischi associati alle attività dell'azienda, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
5. il modello Antitrust, attraverso l'adozione di uno specifico "Programma di Compliance Antitrust", che ha l'obiettivo sia di rafforzare i presidi interni volti ad assicurare la conformità alla normativa a tutela del mercato e del consumatore, sia di favorire lo sviluppo di una cultura d'impresa orientata al rispetto dei valori del libero mercato e della concorrenza leale;

6. il sistema organizzativo e normativo interno, costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, delle procedure, delle istruzioni operative rilevanti ai fini della definizione di un adeguato quadro di riferimento interno coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

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

CONTROLLI DI III LIVELLO

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

Come sopra anticipato dal 2019 le attività dell'Internal Audit sono confluite all'interno dell'Unità R&C. Per garantire l'indipendenza e l'obiettività nello svolgimento delle attività di auditing il CdA di AdF - in data 20/7/2017 e rinnovato in data 12/11/2019 - ha approvato il Mandato Internal Audit e cioè un documento formale che definisce finalità, poteri e responsabilità dell'attività di internal auditing. Il Mandato stabilisce la posizione dell'attività di internal auditing nell'organizzazione, precisando la natura del riporto funzionale del Responsabile dell'Unità Risk & Compliance al CdA, autorizza l'accesso ai dati, alle persone e ai beni aziendali che sono necessari per lo svolgimento degli incarichi di audit e definisce l'ambito di copertura delle attività di internal auditing.

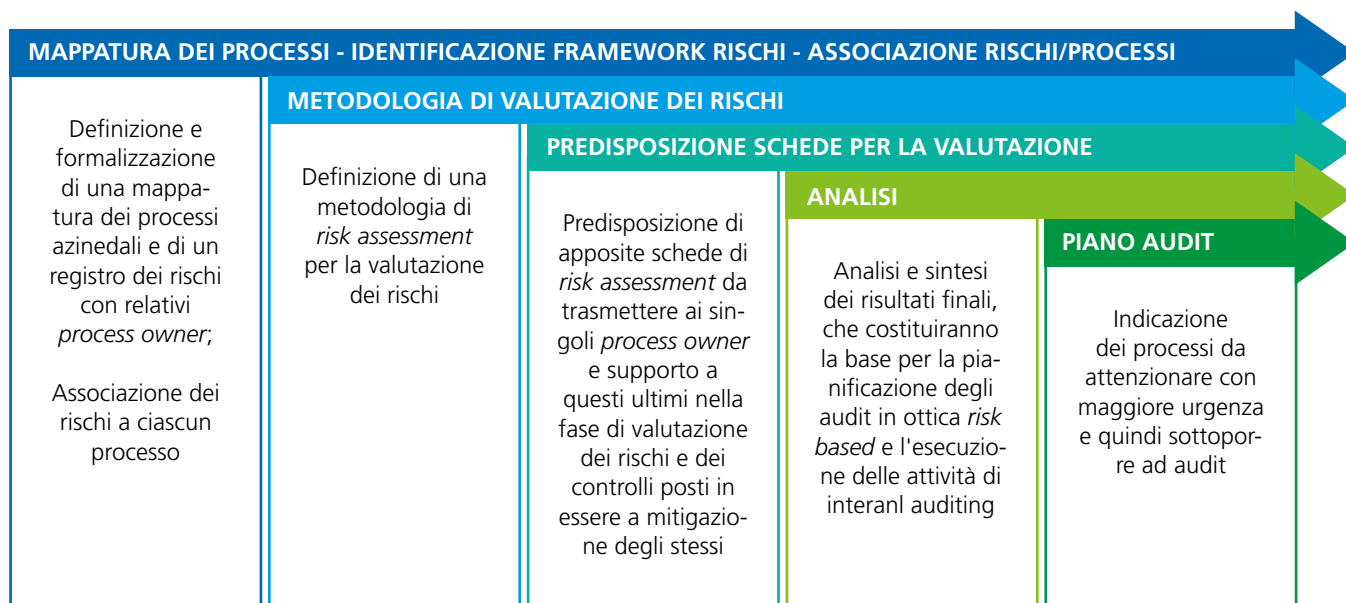
Per quanto concerne il monitoraggio e la gestione dei rischi, si ricordano inoltre in AdF l'**Organismo di Vigilanza** per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231, nonché per l'attestazione dell'adempimento degli obblighi di "trasparenza", e il **Collegio Sindacale** per i controlli di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

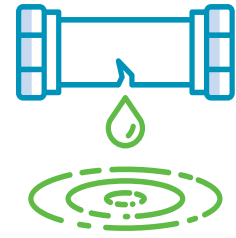
La Società ha poi implementato il **Control Risk Self Assessment (CRSA)**, uno strumento finalizzato all'analisi e alla definizione di un framework di Sistema di Controlli Interni per la gestione dei rischi, anche attraverso la definizione di una tassonomia dei rischi aziendale e la relativa redazione di un *Risk Register*, all'interno del quale sono categorizzati e declinati i rischi che AdF affronta.

I principali obiettivi che AdF si pone tramite la CRSA sono

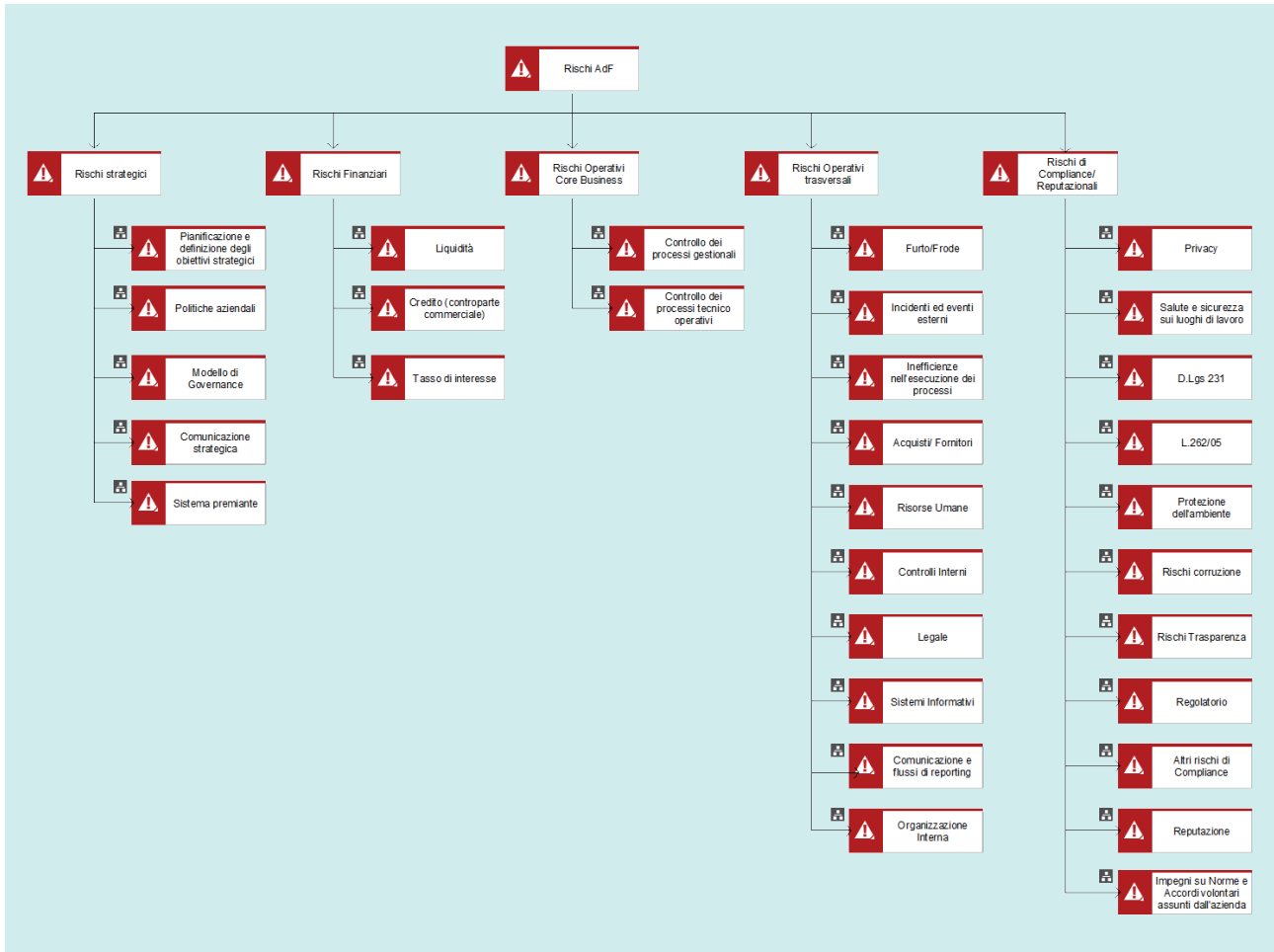
quelli di rafforzare la consapevolezza e la cultura del rischio all'interno dell'azienda, di adottare un *framework* dei rischi univoco e armonizzato a livello aziendale, di migliorare l'efficacia dell'intero processo di *risk management*, di definire un approccio *risk-based* (requisito divenuto necessario) per le analisi del contesto finalizzate all'adozione/aggiornamento dei Sistemi di Gestione Aziendale (per es. Certificazione Integrata Qualità-Sicurezza ISO 9001:2015), di garantire un approccio *risk-based* nella redazione dei Piani di audit, e di attivare un processo periodico di autovalutazione dei rischi a livello aziendale (Control Risk Self Assessment), finalizzato al monitoraggio - da parte dell'Unità R & C - dell'andamento dei principali rischi cui l'azienda è esposta.

Gli step svolti nell'ambito della CRSA:





I principali rischi rilevati sono rappresentati nel diagramma che segue:



I rischi sopra rappresentati vengono monitorati e gestiti dall’Azienda a vari livelli a seconda anche della tipologia, 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. I rischi risultati a rischio alto saranno oggetto di audit specifici.

AdF, essendo parte del Gruppo Acea, dal 2019 partecipa all’attività di “**Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance**” del Gruppo Acea, il Programma orientato a rappresentare la natura e il livello, in termini qualitativi, 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 l’Amministratore Delegato, coadiuvato dall’Unità R&C (focal point ERM), nel periodo ottobre-novembre 2020, ha identificato alcuni scenari di rischio rilevanti per la Società ed i relativi Risk Owner aziendali con i quali sono state compilate le schede ed è stata effettuata una valutazione del rischio in termini di impatto, probabilità, attività tipiche di controllo, azioni di mitigazione, strategie di gestione dei rischi e le contromisure da porre in essere. Gli scenari di rischio ritenuti rilevanti, che sono stati valutati sono stati i seguenti:

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

I rischi di cui sopra saranno monitorati nel corso del 2021 dall'Unità R&C che valuterà con i *risk owner* - attraverso *follow up* specifici - l'efficacia delle risposte definite in sede di compilazione della scheda di rischio e la messa in campo delle azioni di miglioramento previste.

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

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 102-11	GRI 102-16	GRI 102-29	GRI 205-1	GRI 205-2	GRI 205-3
------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------

Con l'emanazione del 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”, è stata riconosciuta, dall'ordinamento italiano, la responsabilità c.d. “amministrativa” propria degli enti a seguito della commissione di determinati reati (c.d. “reati presupposto”) posti in essere nel loro interesse o vantaggio da soggetti apicali, dipendenti o anche solo in rapporto funzionale con l'ente stesso, che si aggiunge a quella penale della persona fisica che ha materialmente commesso il reato, entrambe oggetto di accertamento nel corso del medesimo procedimento innanzi al giudice penale. Il Decreto prevede l'esclusione della responsabilità a carico dell'ente laddove l'organo dirigente provi, tra le altre “esimenti”, di avere adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (di seguito, anche “Modello”, ovvero “MOGC”) idoneo a prevenire i reati della tipologia di quello verificatosi.

AdF, benché il Decreto preveda l'adozione del MOGC 231 come facoltativa, al fine di garantire una efficiente gestione delle proprie attività in conformità alla normativa vigente e di rendere più efficace il proprio sistema di controllo e governo dei rischi, ha ritenuto necessario procedere all'adozione del Modello ex D.lgs. 231/01 ed alla nomina dell'Organismo di Vigilanza. Il Modello è stato aggiornato ed adeguato nel tempo alla mutata struttura aziendale ed alla normativa tempo per tempo vigente.

L'ultimo aggiornamento del modello è stato attuato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 14/7/2020. Le modifiche apportate al Modello sono state:

- **Modifiche di forma e di struttura del documento**, legate all'entrata di AdF nel perimetro di consolidamento di Acea S.p.A., e che hanno comportato:
 - > che la Parte Generale del Modello riflettesse le scelte di Gruppo e fosse quanto più possibile conforme alla Parte Generale del MOGC di Acea sia a livello di forma che di struttura del documento;
 - > che la Parte Speciale avesse la stessa strutturazione e la stessa forma del MOGC Acea pur mantenendo nella sostanza la propria specificità e quindi l'indicazione dei presidi e controlli effettivamente posti in essere da AdF a garanzia di ciascun processo aziendale;
 - > che gli allegati al precedente Modello non fossero più parte integrante del MOG di AdF.
- **Modifiche di contenuto**, legate all'entrata in vigore di normative che hanno comportato l'inserimento nell'elenco

dei reati «presupposto» di nuove fattispecie, quali:

- > L'ampliamento dei reati (e delle relative sanzioni) previsti dall'art. 25 D.Lgs. 231/01 "Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati", a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 3/2019;
- > Con la riforma dei reati tributari [L. 19 dicembre 2019, n. 157, di conversione del D.L. 26 ottobre 2019, n. 124 (c.d. "Decreto fiscale")], introduzione dell'art. 25-quinquiesdecies nel D.Lgs. n. 231/2001, e responsabilità amministrativa degli Enti in presenza della commissione di determinati reati tributari, quali:
 - dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti (art. 2 D.Lgs. n. 74/2000);
 - dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici (art. 3);
 - emissione di fatture per operazioni inesistenti, occultamento o distruzione di documenti contabili (art. 10);
 - sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte (art. 11).

Nel corso del CDA che ha approvato le modifiche al MOGC di cui sopra è stata data ampia informativa in merito alle stesse. La Parte Generale del Modello aggiornato è stata pubblicata prontamente sul sito web aziendale e liberamente consultabile da tutti gli stakeholder del Gestore. Inoltre l'intero Modello aggiornato è stata pubblicato sulla intranet aziendale – in una apposita sezione dedicata alla compliance aziendale - ed è accessibile a tutto il personale.

A fine 2020 – e che proseguirà nel 2021 – è stata avviata l'attività di revisione ed aggiornamento del **"Documento di analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001"**.

Il MOG, 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 a 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.

Acquedotto del Fiora S.p.A., in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione, ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2359 c.c. è soggetta a un'applicazione parziale della disciplina di cui alla Legge n. 190

del 6 novembre 2012 recante *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*, limitatamente alle sole disposizioni dell'art. 1, commi da 15 a 33, della L. 190/2012. Di seguito si riporta il numero delle aree a rischio commissione di reati di corruzione mappate nell'ambito del Modello 231 all'interno "Documento di analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001" in corso di revisione e il rapporto tra queste ultime e il numero totale di aree sensibili mappate ai fini 231.

Aree a rischio corruzione mappate (A)	10
Totale aree a rischio mappate (B)	18
(A)/(B)	56%

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

Si conferma che **non** risultano accertati casi di corruzione nel triennio 2018-2020.

Come già anticipato nei Bilanci precedenti, ad ottobre 2018 la Procura della Repubblica di Grosseto ha notificato 8 avvisi di garanzia nei confronti del personale della Società per presunti reati di corruzione, turbata libertà di scelta del contraente, falso ideologico, e truffa ai danni dello Stato. Le indagini sono ancora in corso, ma a carico dei dipendenti indagati non è stato emesso alcun provvedimento interdittivo né restrittivo e a carico della Società nulla è stato notificato. Secondo quanto emergerà dall'inchiesta verranno valutate le azioni da intraprendere. A seguito comunque dell'indagine il Collegio Sindacale ha richiesto all'unità competente l'effettuazione - per conto del Collegio stesso - un audit specifico¹⁶ in particolare sullo svolgimento delle gare d'appalto e delle procedure di approvigionamento di beni, lavori e servizi nonché sul sistema dei controlli sulle ditte/imprese aggiudicatrici. Al fine di avere sotto controllo l'intero processo degli appalti dalla fase di programmazione dei fabbisogni fino al controllo sull'esecuzione dei lavori nel 2019 è stata poi costituita l'Unità Approvvigionamenti e Controllo.

Come strumento per combattere la corruzione – anche a seguito dell'entrata in vigore della L. 30/11/2017, n. 179 *"Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di*

¹⁶ L'Audit è stato effettuato nei primi mesi del 2019 e verranno monitorate dall'Unità R&C quelle che sono le azioni correttive individuate.

un rapporto di lavoro pubblico o privato”, che ha introdotto nell’ordinamento italiano il c.d. *whistleblowing*, ovvero la disciplina volta a tutelare i lavoratori dipendenti che segnalano irregolarità ed abusi di cui siano venuti a conoscenza per ragioni di lavoro - la Società ha anche individuato già dalla fine del 2017 GlobalLeaks quale soluzione applicativa allo scopo di consentire ai dipendenti di inviare segnalazioni di illeciti dei quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro. Il sistema è stato implementato nella seconda metà del 2018, è stato presentato agli operativi e nel 2020 ha subito ulteriori modifiche di sistema, nonché adeguamenti legati alla normativa privacy nonché a specifiche richieste effettuate dal Collegio Sindacale. Al momento della redazione del presente documento il sistema deve essere presentato ai dipendenti e messo on line. Lo stesso permetterà di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Le informazioni fornite dal *Whistleblower* verranno archiviate in modo criptato dal sistema GlobalLeaks mediante un algoritmo che garantisce la massima sicurezza e riservatezza.

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

Nel 2020 sono state erogate **84 ore di formazione** specifica in ambito 231 che disciplina altresì le modalità per prevenire i reati relativi alla corruzione, alle quali hanno partecipato **44 dipendenti** di AdF.

	PRESENZA	PRESENZA MASCHI	PRESENZA FEMMINE
Dirigenti	-	-	-
Quadri	16	11	5
Impiegati	28	13	15
Operai	-	-	-

1.6.3 L’Organismo di Vigilanza

Ai fini dell’esclusione della responsabilità dipendente da reato nei confronti della Società l’art. 6 D.lgs. n. 231/01 prevede, oltre all’adozione ed efficace applicazione di mo-

delli organizzativi, anche l’istituzione di un **Organismo di Vigilanza** con lo scopo, tra gli altri, di vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel MOGC.

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

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

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

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

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

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

COMPONENTI ODV231	DI CUI DONNE	ETÀ
Paolo Fabbrini – Presidente		fino a 30 anni: n. 0;
Rosa Maria Morelli - Membro	n. 1	tra 30 e 50: n. 0;
Fabio Pisillo - Membro		sopra i 50: n. 3

Nella tabella che segue sono riepilogati gli incontri dell’OdV e le segnalazioni ricevute dall’OdV nel corso del triennio 2018-2020.

	2018	2019	2020
Riunioni OdV	12	11	11
Segnalazioni pervenute all’OdV	0	0	0
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all’Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni in corso di esame	0	0	0

1.6.4 Diritti umani e codice etico

GRI
102-16GRI
102-17GRI
102-20

I diritti umani rappresentano i diritti inalienabili che ogni essere umano possiede. La Costituzione e la legislazione italiana, nel rispetto della quale opera AdF, contengono già una serie di norme, derivanti anche dal diritto internazionale, che mirano alla difesa di tali diritti.

Tra questi AdF, nello svolgimento della sua attività di Gestore di un pubblico servizio come il SII, assume come fondamentali principi come il rispetto della dignità della persona, la non discriminazione, il diritto alla protezione dei dati personali (privacy), i diritti di uguaglianza sociale. Tali principi si sono nel tempo tradotti nell'adozione di codici, norme interne e strumenti di tutela ed affermazione degli stessi. Tra questi si richiama il Codice Etico, il sistema a garanzia della sicurezza dei dati personali, le politiche di assunzione o gli strumenti per favorire l'accesso e la fruizione dei servizi da parte delle persone disabili o delle categorie più deboli. In particolare il **Codice Etico**, su cui AdF basa la sua relazione con gli stakeholder, si fonda sui valori di integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse.

Il Codice Etico è uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di *corporate governance* a tutti gli stakeholder.

Le disposizioni del Codice Etico **vincolano**:

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

A questo scopo: «*Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice*».

Per Acquedotto del Fiora S.p.A. l'adozione di principi etici rilevanti e condivisi costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. A tal fine, le regole comportamentali enunciate nel

Codice Etico - parte integrante del Modello - rappresentano un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali.

L'osservanza del Codice Etico è d'importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità, la reputazione di AdF, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della Società nell'eventuale realizzazione di condotte penalmente rilevanti da parte dei propri dipendenti. Il documento nasce quindi dall'esigenza – consacrata giuridicamente dal D.Lgs. 231/2001 - di ribadire, oltre al basilare rispetto delle normative, l'importanza di una condotta etica assolutamente corretta che consenta la realizzazione di quello che è l'obiettivo di AdF, ossia la costante crescita economica nel rispetto dei più significativi principi etici.

Il Codice etico è stato adottato per la prima volta in AdF già dal 2007 e da allora ha subito revisioni ed integrazioni alla luce dell'entrata in vigore di nuove normative ma anche al fine di rendere il documento maggiormente fruibile e comprensibile. Nel 2015 si è proceduto ad una modifica del Codice Etico al fine di adeguarne il contenuto con quanto disposto dalla normativa anticorruzione, in particolare nelle parti relative al conflitto di interesse, alla riservatezza e alla trasparenza negli atti.

Nel 2019 – mantenendo il suo connotato fondamentale di ribadire il rispetto delle normative e l'importanza di una condotta etica al fine di prevenire la commissione di determinati reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001 - oltre all'adeguamento del Codice alla nuova normativa sulla privacy (GDPR) e a quella sulla "trasparenza" (D. Lgs 33/2013) il Codice Etico è stato trasformato in una vera e propria **Carta dei Valori**, con la quale AdF dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030). L'obiettivo generale è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il concetto di crescita e che integri sviluppo economico, etico, sociale e di tutela ambientale.

La Società ha nominato inoltre un **Responsabile Etico**, al quale possono essere avanzate richieste di informazione o di chiarimento in merito a quanto contenuto nel Codice Etico e inoltrate segnalazioni su presunte violazioni dei principi sanciti dal Codice stesso, alle quali verrà assicurata la più rigorosa riservatezza.

Nel corso del 2020 non sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

1.6.5 La trasparenza

La legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2012 ed entrata in vigore il 28 novembre 2012, era diretta ad implementare l'apparato preventivo e repressivo contro l'illegalità nella pubblica amministrazione stante l'esigenza di innovare un sistema normativo ritenuto da tempo inadeguato a contrastare fenomeni sempre più diffusi e insidiosi. Per rendere effettiva la normativa anticorruzione lo Stato italiano ha emanato il 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*" con l'obiettivo di rafforzare lo strumento della trasparenza, intesa come misura indispensabile per sostenere la prevenzione della corruzione.

AdF ha fin da subito seguito quanto previsto dalla normativa per le società partecipate, non controllate, dalla Pubblica Amministrazione mettendo in campo le misure idonee per adempiere.

Rinviano a quanto già detto in tema di anticorruzione, Acquedotto del Fiora - che aveva già dal 2008 strutturato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ex D.Lgs 231/01 - 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 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. La Società ha inoltre proceduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza quale funzione responsabile del monitoraggio, controllo e dell'attestazione del rispetto degli obblighi di pubblicazione.

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

sparenza ha inserito ulteriori informazioni e documenti non previsti per le partecipate.

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

Quanto alle richieste di accesso civico di cui all'art.5 del DLgs 33/2013 nel 2020 la Società ha ricevuto **una** richiesta di accesso agli atti in materia ambientale a norma della L. 108/2001, D.Lgs. 195/2005 sulle concentrazioni di Arsenico nelle acque delle sorgenti del Fiora. L'Azienda rilevando assoluta correttezza dei rilievi pubblicati sul proprio sito web sulla qualità dell'acqua e l'assenza di qualsivoglia problematica in ordine a detti valori, ma tenuto conto dell'interesse nei confronti del tema in argomento, ha proposto un incontro allo scrivente al fine di rispondere ad ogni domanda e per rappresentare quanto oggi è in corso in ordine alle modalità di monitoraggio dell'acquifero e circa gli studi in essere.

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

GRI
418-1

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") seguito dal d.lgs. 101/2018, che ha adeguato il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Regolamento fornisce un importante quadro di riferimento in termini di compliance per la protezione dei dati personali in Europa, attraverso la definitiva armonizzazione della regolamentazione in materia di protezione dei dati personali all'interno dell'Unione Europea.

Il fulcro della normativa è incentrato, quindi, sulla tutela dell'interessato e sulla responsabilità del Titolare del trat-

tamento mediante l'introduzione del c.d. principio di *accountability* (responsabilizzazione) che si concretizza con l'adozione di comportamenti proattivi del titolare a dimostrazione della concreta, e non meramente formale, adozione del regolamento.

Alla data di applicazione del GDPR, AdF ha prontamente adeguato il proprio MOG aziendale al Regolamento e ha proceduto ad attuare tutti gli interventi organizzativi e documentali necessari a rendersi *compliant*, portando a termine un complesso lavoro di adeguamento, e sensibilizzazione al tema, avviato sin dal secondo semestre del 2017.

A titolo esemplificativo, sono state effettuate le seguenti attività:

- Organigramma privacy;
- Nomina DPO esterno;
- Registro delle attività di trattamento e allegati (es. *Vulnerability Assessment*);
- Nomine a responsabile esterno (e/o PLA, DPA);
- Informativa e gestione dei consensi al trattamento dei dati personali;
- Clausole contrattuali ad hoc;
- Piano di *data retention*;
- Autorizzazioni al trattamento/nomine a responsabile;
- Attività di sensibilizzazione e formazione del personale;
- Mappatura e analisi applicativi;
- Individuazione delle responsabilità ed emanazione delle procedure/istruzioni operative per la gestione di eventuali *Data Breach*;
- Procedure (MOG).

Al fine di rendere il Modello Privacy effettivo ed efficace è effettuata una costante verifica. È attualmente in corso l'aggiornamento del Registro del trattamento dei dati e del Piano di *Data retention*.

Nel corso del 2020 si è proceduto all'aggiornamento dell'organigramma privacy sulla base delle modifiche organizzative intervenute.

Oltre a ciò, a seguito della riorganizzazione aziendale, sono state predisposte le relative nomine interne del Responsabile al trattamento dei dati e le autorizzazioni e istruzioni al trattamento dei dati personali.

Sono state, altresì, aggiornate le informative (essenziale e completa) Clienti/Utenti.

Nel periodo di emergenza Covid-19, sono state predisposte apposite informative per la gestione del protocollo anticontagio e per la prestazione dell'attività lavorativa in *smart working*. Inoltre, è stata redatta una integrazione all'autorizzazione e Istruzioni per il trattamento dati personali derivanti da *smart working*.

Per quanto concerne il trattamento di dati personali connesso all'emergenza Covid-19, è stata predisposta l'integra-

zione delle Istruzioni per il trattamento dati personali per dipendenti e fornitori, è stata sviluppata la modulistica per gli accessi in sede e relative informative, oltre alla Informativa Covid-19 per il trattamento dei dati per i dipendenti e l'Informativa completa ed essenziale per Autodichiarazione Covid-19 dei Dipendenti che non si siano sottoposti al test sierologico.

Si è provveduto, altresì, alla necessaria analisi della documentazione prodotta in fase emergenziale Covid-19, in particolare, in riferimento alla clausola di riservatezza e privacy, in caso di adozione dello *smart working* come modalità di lavoro al termine del periodo emergenziale.

Sono stati, inoltre, effettuati dal DPO, Audit specifici riguardanti l'esame dei processi gestiti dalle Unità che sono state auditate, oltre alla parte documentale e all'aspetto organizzativo. Gli Audit hanno riguardato le seguenti Unità: BPI, Risorse Umane e Facility, Gestione Relazione con il Cliente, Legale, R&C ed è stato effettuato un apposito Audit per gli aspetti relativi al Covid-19 per le Unità Risorse Umane e Facility.

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

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

Si rende noto che la Società, nel 2020 **non** è stata oggetto di segnalazioni al Garante per la protezione dei dati personali. **Non** sono pervenuti reclami specifici e connessi a perdita di dati. **Non** si sono registrati Data Breach.

1.6.7 La Compliance Antitrust

Con la legge 10 ottobre 1990, n. 287 sono state introdotte nell'ordinamento italiano, le norme per la tutela della concorrenza e del mercato.

Oltre alla l. n. 287/1990, costituiscono riferimenti normativi: il d.lgs. 206/2005, c.d. Codice del Consumo, la normativa comunitaria e nazionale in materia di concorrenza e tutela del consumatore, le Linee Guida sulla Compliance Antitrust e Delibere, le Comunicazioni dell'AGCM e decisioni della CDUE; il D.P.R. 217/1998 (Regolamento in materia di procedure istruttorie di competenza dell'AGCM) e le Delibere ARERA relative al settore idrico.

La Capogruppo Acea S.p.A., nel rispetto della normativa

Antitrust e di tutela del consumatore e al fine di favorire lo sviluppo della cultura d'impresa in materia di tutela della concorrenza e del consumatore, ha adottato il **Manuale di conformità alla normativa antitrust e tutela del consumatore** e, come *Norma Direzionale di Gruppo*, il **Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche Commerciali Scorrette**, recepiti da AdF, nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 28/04/2020, nella quale è stato nominato, altresì, il Referente Antitrust di Società, nella persona della dott.ssa Amanda Barazzuoli, con il compito di adottare uno specifico Programma di Compliance Antitrust di AdF.

Nell'ambito delle politiche di indirizzo e controllo della Holding, Acea ha promosso l'adozione e l'efficace attuazione, da parte delle Società del Gruppo di propri Modelli di Compliance Antitrust, coerenti con i principi previsti dal Programma di Compliance Antitrust della Capogruppo, ma in funzione delle caratteristiche specifiche aziendali, delle disposizioni normative e regolatorie e del contesto di mercato in cui le società operano ed effettuando un proprio processo di *risk assessment* che identifichi le aree di attività delle strutture e dei processi aziendali potenzialmente esposti a un rischio Antitrust.

Coerentemente con i principi del Codice Etico, AdF si astiene, in particolare, da pratiche collusive e abusive, e, più in generale, da pratiche che possano turbare il corretto funzionamento dei meccanismi di mercato e comportare un danno per i consumatori.

AdF ha predisposto un proprio Programma di Compliance Antitrust, approvato nella seduta del CdA del 27 Ottobre 2020, conformemente al Regolamento di Gruppo, con l'obiettivo:

- di rafforzare i presidi interni volti ad assicurare la conformità alla normativa a tutela del mercato e del consumatore;
- di rafforzare la cultura di compliance e di favorire lo sviluppo di una cultura d'impresa orientata al rispetto dei valori del libero mercato e della concorrenza leale;
- di gestire con maggiore efficienza e mitigare i rischi e le sanzioni Antitrust.

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

- 1) analisi dei provvedimenti dell'Autorità che in passato hanno coinvolto altri operatori del settore, al fine di elaborare un elenco di possibili rischi, e valutare se gli stessi potessero potenzialmente essere applicabili alle attività aziendali di AdF. Sono stati, quindi, individuati i possibili rischi antitrust che potenzialmente potrebbero essere applicabili ad AdF;
- 2) mappatura e identificazione dei processi e delle attività aziendali e dei processi aziendali potenzialmente esposti

ad un "rischio antitrust";

- 3) identificazione e valutazione del rischio, attraverso l'esame delle disposizioni organizzative vigenti, al fine di individuare le attività svolte da ciascuna funzione aziendale;
- 4) interviste con i dirigenti/primi riporti delle strutture impattate;
- 5) definizione di sistemi di gestione dei processi a maggior rischio antitrust.

In tale documento, sono descritti l'organizzazione di AdF, le modalità e gli strumenti utilizzati per la gestione dei rischi antitrust, il relativo sistema di controllo. Un paragrafo è stato dedicato a *Whistleblowing*.

Il Modello di **Compliance Antitrust** è costituito dai seguenti documenti:

- Allegato A - Manuale di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore del Gruppo Acea ("Manuale Antitrust"), che ripercorre i principali elementi della normativa e reca una serie di regole di comportamento che da osservare nello svolgimento delle proprie attività;
- Allegato B - Regolamento organizzativo Compliance Antitrust e pratiche commerciali scorrette Gruppo Acea ("Regolamento Organizzativo"), che definisce l'organizzazione aziendale ai fini dell'efficace attuazione del Programma di Compliance;
- Allegato C - Processi "a rischio antitrust" e relativi protocolli;
- Allegato D - Flussi informativi;
- Allegato E - Piano annuale delle verifiche.

Tale Modello si integra nel quadro complessivo della regolamentazione Antitrust del Gruppo Acea, alla quale il Modello rimanda per le parti comuni e le regole generali di condotta. Il Programma di Compliance Antitrust di AdF è, pertanto, l'insieme delle attività, dei modelli e dei documenti realizzati per l'individuazione dei rischi antitrust e per l'attuazione del relativo sistema di controllo e comprende:

- la mappatura dei processi sensibili ai fini antitrust con la relativa individuazione e valutazione dei rischi;
- il Modello di Compliance Antitrust;
- i flussi informativi;
- il programma delle verifiche annuali.

Il Programma di Compliance Antitrust è applicato a tutta l'azienda AdF e, in particolare, a quelle Unità aziendali che risultano maggiormente esposte all'applicazione della normativa Antitrust per ragioni legate alla natura delle attività stesse e, di seguito indicate:

- Erogazione del servizio idrico integrato
- Commerciale
- Legale
- Acquisti

- Finanza, Amministrazione e Bilancio
- Pianificazione, controllo e regolatorio
- Tutela della Risorsa Idrica.

Il Programma di Compliance Antitrust è stato pubblicato nella intranet aziendale, in data 29/10/2020 e, nell'ottica di facilitare il flusso di informazioni e di segnalazioni verso il Referente Antitrust di Società, è stato istituito un "canale informativo dedicato" attraverso una specifica casella di posta elettronica: referenteantitrustadf@fiora.it.

In base a quanto previsto dalla Disposizione organizzativa n. 1/2019, le attività relative al monitoraggio del programma Antitrust e dell'evoluzione delle normative di riferimento sono assegnate all'Unità Risk & Compliance.

Il Programma di Compliance, attuato sotto la responsabilità del Referente Antitrust di AdF, nella persona di Amanda Barazzuoli, prevede una serie di attività, fra le quali:

- revisione della risk map;
- identificazione e valutazione del rischio;
- definizione di sistemi di gestione dei processi a maggior rischio antitrust;
- sessioni formative e di aggiornamento del personale;
- monitoraggio costante e aggiornamento periodico del programma;
- mitigazione dei rischi, piano delle azioni di miglioramento (c.d. "Action Plan") e monitoraggio delle azioni di miglioramento;
- attività di audit interno;
- attività di reporting dai Responsabili di Unità.

L'efficace e concreta attuazione del Modello Antitrust è garantita, altresì, dal Referente Antitrust nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili e dai Responsabili delle varie Unità di AdF in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Si rende noto che la Società, nel 2020, **non** è stata oggetto di segnalazioni al Garante.

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 2020 e né nel biennio precedente provvedimenti giudiziari di condanna di AdF sugli stessi argomenti.

1.6.8 L'attività legale ed il contenzioso

"Prevenire" è da considerare l'azione che da sempre caratterizza il rapporto di AdF con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. "Anticipazione" e supporto nel far "accadere le cose" consentono di prevenire situazioni di vulnerabilità. Ne consegue una indiscussa maggiore fidelizzazione del cliente e della collettività nel suo complesso. Possiamo sicuramente affermare che in AdF pratichiamo l'"inclusione". L'"altro" non è una controparte, ma un'opportunità per confrontarsi, per acquisire notizie, per farci conoscere meglio e per guadagnare la fiducia: la sua e di quelli con i quali parlerà di noi.

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

Sono 6 le cause nate con l'utenza nel 2020, di cui n. 1 chiusa in via transattiva. Si conferma l'orientamento del Tribunale di Grosseto sul tema "sospensione" del servizio per morosità, in sede cautelare: è legittima in quanto può essere evitata pagando, salvo poi contestare i consumi, nel merito. Sempre in relazione all'utenza nel 2020 **non** si sono registrate violazioni in materia di pratiche discriminatorie, né non conformità per comunicazioni di marketing, o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust.





1.6.8.1 La tutela ambientale

GRI
307-1

Per la "tutela legale ambientale" anche nel 2020 il valore vincente si conferma il team. La condivisione, la collaborazione e l'allineamento tra le Unità aziendali coinvolte nel processo, consentono di monitorare i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi. L'Unità Legale esamina quanto pervenuto in carico e avvia l'istruttoria con l'Unità Programmazione Esercizio Fognatura e Depurazione ai fini della memoria difensiva/altro. Si procede, quindi, all'invio agli Enti/ Autorità di riferimento. L'apertura del procedimento viene registrata nel "Database tutela ambientale". In caso di formulazione di memoria difensiva con richiesta di Audizione, ricevuta la relativa convocazione, l'Unità Legale, procede alla pianificazione della strategia difensiva da spendere innanzi al soggetto mittente.

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

In sintesi:

ANNO 2020	ESITO
<ul style="list-style-type: none"> • n.10 VAC (VAC = Verbale Accertamento e Contestazione) sui quali sono state presentate le rispettive memorie difensive con contestuale richiesta di audizione. 	In attesa di riscontro
<ul style="list-style-type: none"> • n. 5 sanzioni amm.ve., all'esito del procedimento conseguente la difesa in sede amm.va (non accolta) per un totale di € 20.057,00 relative a VAC pervenuti nei 5 anni precedenti il 2020 	Pagate n. 2 Sanzioni per un totale di Euro 5.038,00 €

1.6.8.2 La gestione dei sinistri (attivi e passivi)

Ogni azienda è esposta ad una molteplicità di rischi e alle relative conseguenze sulla situazione economica e/o patrimoniale. Quando si parla di "sinistro" (*claim*), ci riferiamo al verificarsi di un evento con effetti dannosi.

AdF gestisce da sempre con particolare attenzione, il fenomeno complesso e variegato dei rischi con effetti dannosi, cioè dei sinistri sia attivi che passivi. Le misure adottate hanno visto negli anni un'importante evoluzione, passando da una gestione, pressoché totale, degli eventi tramite ricorso alle coperture assicurative (polizza RCT e polizza Property – Danni Diretti), ad una gestione integrata che trasferisce alla Compagnia il rischio, per i soli eventi "catastrofali" e lascia la gestione dei singoli sinistri meno dannosi (in termini risarcitori), ma invero più frequenti, alla Società. Ciò ha permesso di raggiungere non solo una riduzione del costo dei contratti assicurativi, ma anche un'accelerazione nello sviluppo della politica interna volta alla prevenzione dei rischi; nonché un miglioramento nella gestione del rapporto con il richiedente il risarcimento. Attraverso la gestione diretta (detta anche SIR - Self Insurance Retention) dei sinistri "passivi" (alias: danno cagionato a terzi) AdF assicura tempi più brevi rispetto alle gestioni affidate a terzi (Compagnia di assicurazioni) nella definizione del sinistro e garantisce un referente interno, certo e individuato ai fini della trattazione della pratica. La gestione in SIR consente anche un miglior monitoraggio delle cause delle richieste e dunque della loro rimozione, nonché una valutazione dei danni più obiettivi. Nel 2020 (cioè con riferimento ai sinistri con evento avvenuto nel 2020) sono state liquidate in SIR n. 22 pratiche rispetto a n. 183 richieste di risarcimento, per un totale liquidato in SIR di € 22.273,00 (accettati cioè dalla parte danneggiata) rispetto ad € 43.743,00.

SINISTRI PASSIVI (DANNI A TERZI) CON EVENTO 2019*	SINISTRI PASSIVI (DANNI A TERZI) CON EVENTO 2020
183	183
DI CUI LIQUIDATI N. 45 (1 RCT + 44 SIR)	DI CUI LIQUIDATI N. 23 (1 RCT + 22 SIR)
€ 63.810 (€ 61.080 SIR + 2.730 RCT) rispetto a € 109.782 richiesti (€107.052 SIR + € 2.730 RCT)	€ 32.273 (€ 22.173 SIR + 10.000 RCT) rispetto a € 64.743 richiesti (€46.743 SIR + € 18.000 RCT)

* NOTA: I dati del 2019 sono riferiti al primo trimestre del 2020

Preme segnalare che il periodo di emergenza Covid ha interferito con la finalizzazione delle istruttorie presso i terzi. Obiettivo del 2021 è la riduzione dei tempi di definizione del "claim": la conclusione della maggior parte delle richieste dovrebbe avvenire nel corso dello stesso anno in cui sono sorte: maggior digitalizzazione del processo e l'uso di gruppi di lavoro intersettoriali sono gli strumenti con i quali si agirà per l'efficienza e la riduzione dei costi (danni pagati).

Alcuni dati: Numero dei sinistri pendenti rispetto al numero dei sinistri totali avvenuti e segnalati nello stesso anno in cui è avvenuto l'evento.



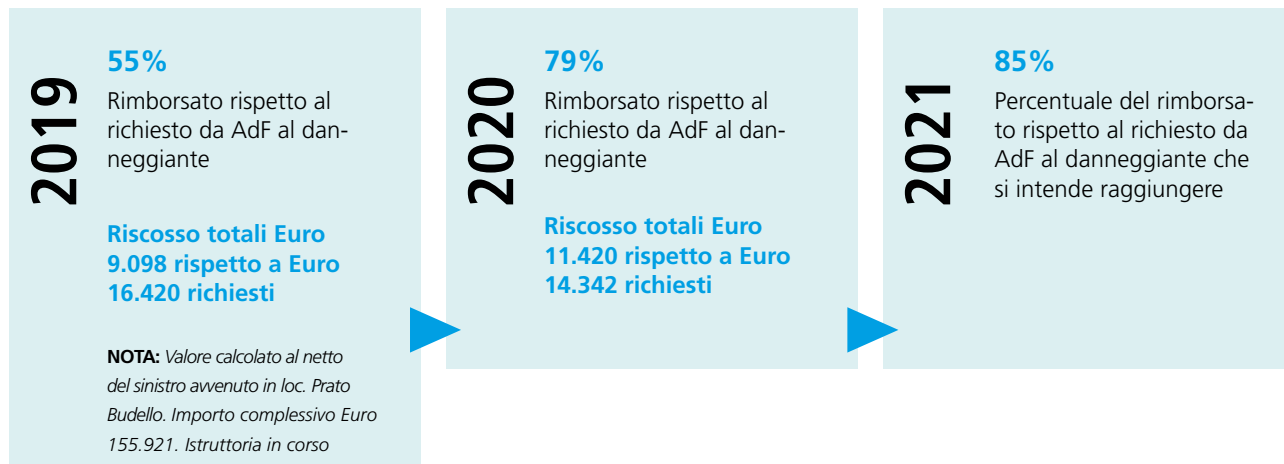
*NOTA: I dati del 2019 sono riferiti al primo trimestre del 2020

Quanto ai **sinistri attivi**, cioè ai danni subiti dal patrimonio di AdF, a causa dell'attività di terzi, nel 2020, si sono consolidati i risultati ottenuti con il progetto intersettoriale "Sinistri ATTIVI ...AMOCI INSIEME". Tutelare il patrimonio di AdF vuol dire anche tutelare la comunità che usufruisce del servizio reso con detto patrimonio ed il territorio nel quale è inserito assicurandone il rispetto e la conservazione. Obiettivo del progetto era verificare il reale numero dei sinistri attivi - che si riteneva essere superiore a quello conosciuto - e conseguentemente di recuperare le somme sostenute da AdF per il ripristino del patrimonio danneggiato. I risultati ottenuti nel 2019 sono stati confermati nel 2020. Per il 2021 si prevede un ulteriore affinamento del processo con l'obiettivo di ottimizzare i risultati economici.

Numero dei sinistri attivi registrati nell'anno di riferimento dell'evento.



Rimborso costi sostenuti da AdF (costo medio del sinistro Euro 650,00)



1.7 Il contesto regolatorio 2020

GRI
102-15

GRI
102-16

Il settore idrico, nel quale Acquedotto del Fiora opera, è sempre stato caratterizzato da un quadro normativo complesso e articolato nel tempo ed in cui, peraltro, si prevede una doppia regolazione: nazionale (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA) e locale (Autorità Idrica Toscana – AIT).

Il contesto di riferimento, del 2020, rispetto al quale ARERA ha impostato i provvedimenti regolatori in materia di servi-

zio idrico integrato, ha risentito profondamente degli effetti dell'epidemia da virus COVID-19.

Nella figura sottostante, si fornisce una panoramica sintetica degli obiettivi dell'Autorità nel periodo emergenziale sui quali si sono focalizzate le principali delibere, evidenziando, di seguito, gli impatti di tali provvedimenti sull'operato del Gestore.

TUTELA DEL CONSUMATORE	ESTENSIONI ED ESENZIONI	COPERTURA FINANZIARIA	COPERTURA ECONOMICA	STIMOLO RISPRESA ECONOMICA
Individuare un supporto volto a garantire la continuità del servizio fornendo strumenti di assistenza finanziaria, economica e procedurale ai consumatori (es. sospensione procedure contro i morosi)	Allentare le leve normative, per tenere conto della maggiore difficoltà degli operatori nel raggiungimento dei propri obiettivi, a causa delle condizioni emergenziali	Individuare misure normative per coprire le carenze finanziarie degli operatori derivanti da misure straordinarie di protezione dei consumatori	Individuare misure normative per coprire le perdite economiche degli operatori derivanti da misure straordinarie di protezione dei consumatori	Individuare misure normative per stimolare la ripresa economica del settore, attraverso leve che aumentino gli investimenti

A seguire le principali delibere dell'Autorità:

- delibera del 14 gennaio 2020 n. 3/2020/R/idr "Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l'articolo 57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157".

Con tale provvedimento ARERA modifica il TIBSI in coerenza con il decreto legge in oggetto. Intervengono pertanto apposite modifiche sulla quantificazione del bonus e sulla componente UI3, entrambe conteggiate anche per i servizi di fognatura e di depurazione a partire dal 1° gennaio 2020. La delibera preannuncia anche l'applicazione, a partire dal 2021, del riconoscimento automatico dei bonus energia, gas e idrico (quindi senza richiesta) per i soggetti con ISEE

in corso di validità compreso entro i limiti della legislazione vigente.

- delibera del 12 marzo 2020 n. 59/2020/R/com "Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da covid-19". Il provvedimento, al fine di garantire la massima sicurezza a tutti i soggetti chiamati a partecipare alla ricognizione dei dati (Gestori ed Enti d' Ambito), differisce le scadenze più ravvicinate (in particolare quelle di qualità contrattuale, qualità tecnica, approvazione tariffaria e conciliazione) in modo da assicurare, alla luce delle stringenti misure adottate a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del virus COVID-19, un ordinato processo di recepimento della regolazione.

- delibera del 12 marzo 2020 n. 60/2020/R/com *“Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l'emergenza epidemiologica covid-19”*. Nel provvedimento d'urgenza, emanato in ottemperanza al DPCM 9 marzo 2020, Arera stabilisce che non sia applicata la sospensione della fornitura idrica per morosità delle utenze con tipologie d'uso domestico e altri usi diversi dal domestico, tra il 10 marzo e il 3 aprile 2020. Il provvedimento prevede altresì la costituzione presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali di un apposito conto di gestione in relazione alle straordinarie esigenze di immediata disponibilità di risorse finanziarie per garantire, nella fase di emergenza in corso, la sostenibilità degli interventi a favore dei clienti finali dei settori elettrico, gas e del settore idrico.
- delibera del 17 marzo 2020 n. 76/2020/R/com *“Disposizioni urgenti in materia di bonus elettrico, bonus gas e bonus sociale idrico in relazione alle misure urgenti introdotte nel paese connesse all'emergenza epidemiologica da covid-19”*. Il provvedimento, nell'ottica di tutelare gli utenti domestici economicamente disagiati, sospende temporaneamente dal 1° marzo 2020 al 30 aprile 2020 (periodo prorogato poi al 31 maggio con la successiva delibera 140/2020/R/com):
 - a) gli effetti della decorrenza dei termini di scadenza delle domande di rinnovo dei bonus, garantendo in tal modo la continuità nell'erogazione delle agevolazioni;
 - b) il flusso di comunicazioni finalizzato a fornire ai cittadini informazioni sull'ammissibilità al regime di compensazione e sulla necessità di rinnovo della domanda di bonus.
- delibera del 2 aprile 2020 n. 117/2020/R/com *“Ulteriori misure urgenti per l'emergenza epidemiologica covid-19 a tutela dei clienti e degli utenti finali: modifiche ed integrazioni alla deliberazione dell'autorità 12 marzo 2020, 60/2020/r/com”*. La presente deliberazione proroga il termine delle misure della deliberazione 60/2020/R/com fino al 13 aprile 2020 e integra la deliberazione medesima con ulteriori misure urgenti per l'emergenza epidemiologica COVID-19 a tutela dei clienti e utenti finali in termini di modalità di invio delle bollette (anche in formato elettronico) e rateizzazione dei pagamenti (senza interessi).
- deliberazione del 13 aprile 2020 n. 124/2020/R/com *“Ulteriori misure urgenti per l'emergenza epidemiologica covid-19 a tutela dei clienti e degli utenti finali: modifiche ed integrazioni alla deliberazione dell'autorità 12 marzo 2020, 60/2020/r/com”*. La presente deliberazione proroga il termine delle misure di cui alla deliberazione 60/2020/R/com, fino al 3 maggio 2020. Nella delibera ARERA chiarisce che ove l'EGA riscontri per il pertinente gestore criticità finanziarie di straordinaria rilevanza (in termini di mantenimento dell'equilibrio economico finanziario) derivanti dall'applica-

zione delle disposizioni recate dalle misure di cui alla delibera 60/2020/R/com, le citate criticità possano essere comunicate all'ARERA, al fine della valutazione da parte dell'ARERA stessa di adeguati meccanismi di attenuazione (ivi compreso l'eventuale ricorso al “Conto di gestione straordinario COVID-19”).

- delibera del 13 aprile 2020 n. 125/2020/R/com *“Richiesta di informazioni per l'adozione di provvedimenti urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da covid-19”*. Con tale provvedimento ARERA chiede informazioni agli EGA e ai gestori nell'ottica di adottare eventuali misure (di carattere straordinario e connesse alla situazione emergenziale) di completamento e integrazione della regolazione vigente ma anche strumentali all'espletamento delle funzioni di monitoraggio e verifica tese a garantire i necessari requisiti di trasparenza e qualità a tutela degli utenti.
- delibera del 30 aprile 2020 n. 148/2020/R/com *“Ulteriore proroga delle misure urgenti per l'emergenza epidemiologica COVID-19 a tutela dei clienti e utenti finali: modifiche alla deliberazione dell'Autorità 60/2020/R/com”*.

La presente deliberazione proroga a favore dei clienti e utenti finali domestici il termine delle misure della deliberazione 60/2020/R/com, fino al 17 maggio 2020. Inoltre, relativamente al servizio idrico integrato, il presente provvedimento, introduce la facoltà per le utenze ad uso diverso dal domestico di richiedere la rateizzazione delle fatture (i) non ancora scadute alla data del 4 maggio 2020 e, comunque, con scadenza entro il 31 maggio 2020; (ii) emesse tra il 4 maggio 2020 e il 31 maggio 2020.

- delibera del 26 maggio 2020 n. 186/2020/R/ldr *“Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/ldr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”*. Con il provvedimento l'Autorità adegua la regolazione alla modifica legislativa introdotta dalla Legge di Bilancio 2020, superando la distinzione tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo sia presumibilmente attribuibile all'utente finale.

Conseguentemente si procede a coordinare le previsioni in materia di reclami, avvio delle procedure di costituzione in mora e trasparenza dei documenti di fatturazione, di cui alla RQSII, al REMSI e all'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/ldr.

- delibera del 16 giugno 2020 n. 221/2020/R/ldr *“Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160”*. Alla luce

della recente disposizione introdotta dalla Legge di bilancio 2020 (Legge 160/19), il provvedimento adegua e integra alcune delle previsioni recate dall'Allegato A (REMSI) alla deliberazione 311/2019/R/IDR, in materia di regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, con particolare riferimento alle modalità e ai tempi con cui preavvisare l'utente circa l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti. In particolare il legislatore prevede modalità (raccomandata con preavviso di ricevimento) e tempi (preavviso non inferiore a 40 giorni dal ricevimento da parte dell'utente interessato del sollecito bonario, da inviare esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti.

- delibera del 23 giugno 2020 n. 235/2020/R/com "Adozione Di Misure Urgenti Nel Servizio Idrico Integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19". La delibera 235/2020/R/idr integra e modifica l'allegato A alla deliberazione 580/2019/R/IDR (metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3). In particolare, viene differito al 17 luglio 2020 il termine per la conclusione della raccolta dati finalizzata

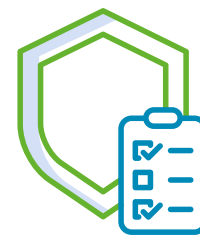
alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica per gli anni 2018 e 2019; viene spostato al 31 luglio 2020 il termine entro il quale l'Ente di Governo dell'Ambito, o altro soggetto competente, è tenuto a trasmettere lo schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020-2023. Si precisa che l'approvazione tariffaria di AdF, in regime MTI-3, relativa al quadriennio regolatorio 2020-2023, è avvenuta con Delibera ARERA 84/2021/R/IDR del 2 marzo 2021, con la quale l'Autorità nazionale ha ratificato la proposta Tariffaria trasmessa da AIT con Delibera n.6 del 27/11/2020. Le performance e gli obiettivi specifici saranno valutati, in via eccezionale, considerando cumulativamente il biennio 2020/2021, per favorire comunque il miglioramento dei livelli di qualità, nonché il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare. Inoltre, vengono introdotte componenti correttive degli oneri ammissibili, tenuto conto dei costi previsti per la gestione della fase emergenziale e modalità di recupero/compensazione degli effetti conseguenti al contenimento delle tariffe o all'erogazione di agevolazioni nei pagamenti a favore degli utenti. Infine, per la sostenibilità finanziaria del settore idrico, sono previste forme di anticipazione, al ricorrere di determinate condizioni, da richiedere a CSEA entro il 30 settembre 2020.



Chianti

1.8 I sistemi di certificazione

GRI
102-11



Per il corretto funzionamento delle proprie attività, AdF si avvale di un sistema di governo dei processi che si basa sui principi della **UNI EN ISO 9001**. In esso, partendo dall'analisi dei fattori esterni ed interni che possono avere un impatto sui processi, si innestano i vincoli interni ed esterni, cogenti e volontari, attraverso un sistema di regole che si sviluppa dalla definizione di direttive di indirizzo generale sino alla declinazione di peculiari aspetti di business.

Nel suddetto sistema di governo dei processi, il rischio è considerato parte integrante dei processi stessi e la relativa gestione diventa essa stessa un modo per gestire le attività e l'organizzazione. Questo tipo di approccio consente ad AdF di monitorare i rischi in maniera proattiva e non reattiva. Nel corso del 2020 l'analisi dei rischi è stata condotta su tutti i processi aziendali attraverso il coinvolgimento di tutte le Unità che hanno analizzato i propri processi e hanno attribuito una classe di rischio.

Attraverso il Sistema di Gestione Aziendale, si monitorano anche gli obiettivi annuali che vengono declinati dal Vertice Aziendale a tutti i Responsabili delle funzioni aziendali a diretto rapporto, a valle della presentazione del Piano Industriale triennale.

Dalla fine del 2017, il Sistema di Gestione Aziendale ha recepito la normativa in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori attraverso l'integrazione con il **BS OHSAS 18001**.

Nel corso del 2020, precisamente nel mese di aprile, AdF ha affrontato l'audit di parte terza per la ISO 9001 in modalità remota data la situazione di emergenza nazionale per il Covid-19. **La verifica si è conclusa senza emissione di NC da parte dell'Ente Certificatore.**

Per quanto riguarda, invece, l'audit di parte terza per il BS OHSAS 18001 che avrebbe dovuto svolgersi nel mese di dicembre, AdF ha usufruito della possibilità di **proroga** della validità del Certificato, proroga che ha esteso la stessa fino al mese di marzo 2021 e che quindi comporterà contestual-

mente la verifica di entrambi i Sistemi Qualità e Sicurezza. In particolare, per il Sistema di Gestione della Sicurezza AdF gestirà il passaggio dal BSOHSAS 18001 alla UNI EN ISO 45001.

La volontà di governare i temi della Salute e Sicurezza dei lavoratori attraverso un sistema di gestione integrato si basa sulla garanzia di rispetto delle prescrizioni normative che AdF considera indispensabile per ridurre il rischio di incidenti potenziali ed effettivi, a salvaguardia dell'incolumità stessa dei dipendenti.

Il mantenimento del Sistema di Gestione della Sicurezza è stato accompagnato dalla consueta attività di formazione/informazione che ha coinvolto i dipendenti con nozioni dedicate a seconda del reale impatto dei temi della salute e sicurezza dei lavoratori sulle attività svolte.

1.8.1 Gli audit interni/esterni

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

Entrambi i Sistemi sono certificati secondo le Norme di riferimento (ISO 9001, BS OHSAS 18001) e in quanto tali, sono sottoposti a verifiche da parte di Enti esterni accreditati.

Nel corso del 2020 per entrambi i Sistemi, i momenti di verifica interni si sono conclusi **senza l'emissione di Non Conformità**, ma con il rilascio di qualche Raccomandazione, a testimonianza dell'attenzione posta dall'Azienda affinché tutto il personale lavori secondo le regole stabilite.













02

**AdF E LA
SOSTENIBILITÀ**





2.1 Strategia e sostenibilità

GRI
102-12

GRI
102-16

GRI
102-43

GRI
413-1

Acquedotto del Fiora SpA, che da sempre si è posta come obiettivo la gestione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, ha ormai maturato la convinzione che la sostenibilità debba essere un impegno costante nel suo operato, affermando un modello di impresa capace al contempo di innovazione e di forte sinergia col territorio. La sostenibilità ha assunto un valore tanto importante che alcuni obiettivi di sviluppo sostenibile sono confluiti nel **Piano industriale di AdF 2020-2024**.

La Società, riconosce e promuove i principi della responsabilità sociale d'impresa, di sviluppo economico-civile, di creazione di valore e valori per i propri stakeholder e di bene comune. Una cultura responsabile si traduce in pratiche nelle quali i necessari obiettivi di efficienza economica e di giusto profitto sono integrati con la tutela ambientale e lo sviluppo sociale, quindi con il benessere delle persone e delle comunità in cui AdF è presente. In armonia con la Dichiarazione universale dei diritti umani e i principi emanati dal Global Compact delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact). È così 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 diventa una vera e propria **Carta dei Valori**.

Costante crescita, puntualità di intervento, capacità di investimento e stabilità finanziaria generano stimolo e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali nel territorio.

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. Acquedotto del Fiora è una realtà profondamente radicata, vitale e proattiva nel territorio che gestisce, in grado di generare e distribuire valore ai propri stakeholder.

Questo documento non vuol essere solo una rendicontazione dei buoni risultati ottenuti tesa ad ottenere la certificazione, ma vuol essere anche testimonianza dell'impegno della Società a livello sociale e ambientale. Ed è con questo spirito che si delineano i principali progetti, impegni e obiettivi di carattere sociale, ambientale o economico anche per

i prossimi anni.

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

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

La volontà di AdF è quella di garantire un modello di impresa innovativo con un forte radicamento territoriale, che pone la sostenibilità come elemento caratterizzante delle scelte aziendali e delle linee di sviluppo. AdF è consapevole che con il suo operato, la realizzazione delle opere, i contributi e i 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'investimento in nuove tecnologie, può positivamente influire sullo sviluppo del territorio. È altrettanto evidente che ci sono anche attività che potrebbero avere impatti negativi o positivi anche sull'ambiente. Ad esempio gli investimenti atti alla riduzione delle perdite e la manutenzione delle reti, la riduzione delle emissioni inquinanti, il risparmio energetico, la gestione dei rifiuti e degli scarichi, la depurazione e lo smaltimento dei fanghi, la tutela della qualità dell'acqua e della biodiversità, sono attività che possono determinare benefici per l'ambiente, ma ad esempio uno sversamento, un guasto sulla rete, le interruzioni del servizio possono causare danni al territorio o disagi alla collettività. È per questo che AdF ha messo in atto interventi, procedure e piani che cercano di mitigare gli impatti delle sue attività (numerose sono gli esempi sparsi nel documento). Anche nel sociale, AdF – che ha una forza lavoro di

oltre 400 dipendenti, dei quali circa il 95% proveniente dal territorio - adotta politiche di Welfare, di tutela della sicurezza e di protezione dei lavoratori, garantisce retribuzioni in linea con il mercato, è in costante ricerca del miglioramento delle sedi di lavoro per garantire confort ai suoi dipendenti ed ha investito e garantito l'accesso al lavoro a categorie protette. Ciò oltre che un beneficio per le persone che lavorano in AdF lo è anche per le famiglie degli stessi, nonché contribuisce allo sviluppo economico del territorio. La cura del cliente, poi, è parte integrante della gestione del servizio. Allo scopo di fornire un sostegno e rilanciare il lavoro delle aziende del territorio, è nato inoltre il Protocollo di economia circolare, che risponde al desiderio di valorizzare il territorio da un punto di vista non solo ambientale, ma anche economico e sociale, restituendo allo stesso una parte di quanto dal territorio riceve per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto di quanto la legislazione consente.

Del Protocollo se ne parlerà più approfonditamente nel capitolo dedicato ai Fornitori. Alla luce dei recenti sconvolgimenti climatici la prima linea di difesa contro la scarsità di acqua deve essere una strategia di gestione del SII promuovendo stili di vita sostenibili, 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.

Pur non avendo ancora formalmente aderito, come si evince dalla rappresentazione che segue, il modello di impresa perseguito da AdF è in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals*) dell'ONU al 2030.



GOAL ONU 2030
IMPEGNI DI AdF


Sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio
 Bonus nazionale e integrativo per le utenze deboli
 Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale
 Sostegno a progetti ed iniziative di cooperazione internazionale a favore di paesi in via di sviluppo



Politiche per garantire salute e sicurezza dei lavoratori
 Sicurezza sui cantieri
 Riduzione delle emissioni in atmosfera
 Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi
 Riduzione delle perdite idriche
 Uso efficiente delle risorse e delle materie prime



Sviluppo delle risorse umane
 Formazione
 Progetti di educazione ambientale con le scuole
 Progetti di alternanza scuola lavoro



Uguaglianza retributiva di genere
 Pari opportunità di carriera
Welfare aziendale e *diversity*
 Accesso all'occupazione delle categorie protette



Tutela della qualità dell'acqua
 Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi
 Programma di riduzione delle perdite



Uso efficiente dell'energia
 Riduzione delle emissioni



Occupazione e retribuzione in linea con quanto previsto nel CCNL
Welfare aziendale
 Formazione
 Costante miglioramento degli ambienti di lavoro
 Salute e sicurezza dei lavoratori
 Sviluppo economico e creazione di valore per il territorio
 Gestione sostenibile della catena di fornitura
 Accesso all'occupazione delle categorie protette

GOAL ONU 2030	IMPEGNI DI AdF	
<p>9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> 	<p>Realizzazione programma degli investimenti Innovazione tecnologica e dei sistemi informativi Implementazione di sistemi di smaltimento fanghi sostenibili Telecontrollo</p>	
<p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p> 	<p><i>Welfare</i> aziendale e <i>diversity</i> Promozione principi di etica e integrità Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale Sostegno a progetti ed iniziative di cooperazione internazionale per il sociale a favore di paesi in via di sviluppo</p>	
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> 	<p>Efficienza e qualità dei servizi offerti Attenzione al cliente Tutela della biodiversità Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Progetti di educazione ambientale con le scuole Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale</p>	
<p>12 CONSUMO RESPONSABILE</p> 	<p>Campagne di comunicazione e progetti per la promozione della qualità dell'acqua Progetti di educazione ambientale con le scuole Efficienza energetica Gestione della filiera di business</p>	
<p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p> 	<p>Efficienza energetica Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Uso efficiente delle risorse Riduzione delle emissioni Progetti di educazione ambientale Campagne di comunicazione per l'utilizzo responsabile dell'acqua</p>	
<p>14 FLORA E FAUNA ACQUATICA</p> 	<p>15 FLORA E FAUNA TERRESTRE</p> 	<p>Tutela della biodiversità Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Uso efficiente delle risorse Riduzione delle emissioni Progetti di educazione ambientale</p>
<p>16 PACE E GIUSTIZIA</p> 	<p>Lotta alla corruzione Compliance con leggi e regolamenti</p>	
<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> 	<p>Costante dialogo ed incontri con Enti Cooperazione allo sviluppo del territorio Progetti con le scuole</p>	

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO Acea 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. In una prospettiva di allineamento tra strategia industriale e di sostenibilità, Acea ha provveduto ad aggiornare il proprio Piano di Sostenibilità di Gruppo¹⁷. 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, da fine 2019 in area di consolidamento integrale Acea, è stata coinvolta nella revisione della pianificazione di sostenibilità del Gruppo, ne ha condiviso gli orientamenti ed ha contribuito con gli obiettivi di seguito riportati.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ Acea SPA 2020-2024 - LIVELLO OPERATIVO

MACRO-OBIETTIVO

Promuovere la centralità del cliente












OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020	SDG's
AMBITO DI AZIONE: Miglioramento della qualità dei servizi				
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	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).	KPI 1: Potenzialità depurativa in AE / potenzialità depurativa in AE del 2019 n.d. KPI 2: % utenze coperte dal servizio di depurazione/% utenze coperte dal servizio di depurazione 2019 n.d.	È stata avviata la progettazione degli interventi con la predisposizione di 17 Studi di Fattibilità, 12 indagini geologiche e 9 progetti definitivi per l'avvio dei lavori nel 2021.	

MACRO-OBIETTIVO

Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020	SDG's
AMBITO DI AZIONE: Riduzione dell'impatto ambientale				
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	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%.	KPI 1: N. comuni coperti da piano di approvvigionamento idrico = n.d. KPI 2: % abitanti serviti coperti da piano di approvvigionamento idrico/abitanti serviti = n.d. KPI 3: Acqua erogata nei comuni in perimetro piano (Mm ³)/fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm ³) = n.d.	Nel 2020 è stato formalmente costituito un GdL interno dedicato alla realizzazione del modello previsionale per il Piano di approvvigionamento idrico	

¹⁷ Per un approfondimento si rinvia al Bilancio di Sostenibilità di Acea SpA.

	<p>Realizzare interventi di efficientamento energetico presso il sollevamento idrico "Saltatoi" (il secondo impianto più energivoro del comparto idrico di AdF) con l'obiettivo di ridurre il consumo specifico di energia elettrica del 30% rispetto ai consumi ante operam (pari a 1,92 kWh/m3 nel 2019).</p>	<p>KPI: consumo kWh/m3 anno di rendicontazione /consumo kWh/m3 ante operam = n.d.</p>	<p>Svolte le attività preparatorie all'avvio dei lavori. Intervento non ancora ultimato.</p>	  
	<p>Riduzione dei volumi persi di risorsa idrica del 26% circa rispetto al 2019 (dato 2019: 27,4 Mm3 volumi persi) attraverso interventi di distrettualizzazione e ricerca sistematica delle perdite idriche.</p>	<p>KPI: % riduzione = 5%, arrivando a 26,0 Mm3 volumi persi (*) (*) dati stimati</p>	<p>Nel 2020 sono stati realizzati interventi su oltre 280 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati (51 siti) e sono stati installati misuratori per l'individuazione delle perdite riduzione = 5%, arrivando a ricerca perdite sistematica tramite l'ispezione di circa 2.800 km di rete.</p>	
<p>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</p>	<p>Realizzazione di un impianto di cogenerazione presso il depuratore di San Giovanni di Grosseto per la produzione di energia elettrica e termica da biogas a copertura dei consumi interni: circa 2.080 MWhe di energia elettrica e 346 kWh di energia termica annue prodotte per un totale di 1.367 tCO₂ evitate all'anno.</p>	<p>KPI1: Realizzazione Impianto: avviate fasi progettuale e autorizzativa KPI2: kWh energia elettrica prodotta e consumata in loco = n.d. KPI3: kWh energia termica prodotta e consumata in loco = n.d. KPI4: tCO₂ evitate = n.d.</p>	<p>Nel 2020 è stata avviata la fase progettuale ed autorizzativa alla realizzazione dell'impianto.</p>	   
	<p>Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2019, pari a 8.975 tonnellate) della quantità annua di fango smaltito dai depuratori gestiti da AdF mediante la realizzazione dell'impianto di centralizzazione fanghi presso San Giovanni in Grosseto.</p>	<p>KPI1: Realizzazione impianto: Avviate fasi KPI2: % riduzione = n.d. (Il valore del KPI rimane invariato nel 2020 in quanto i lavori si concluderanno nel 2021 e l'impianto entrerà in funzione nel primo semestre del 2021)</p>	<p>Nel 2020 completata la demolizione e lo smaltimento dei digestori esistenti presso il depuratore di San Giovanni e avviate le opere per la realizzazione del nuovo comparto di ricezione/conferimento fanghi e dell'impianto di trattamento a idrolisi.</p>	 
<p>Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</p>	<p>Promuovere la digitalizzazione dei processi e sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali con l'obiettivo di incrementare, rispetto al 2019, del 229% il numero delle utenze su cui è presente la bolletta web: circa 368.000 bollette digitali (pari a circa 11,04 t/anno di carta risparmiate) relative a 92.000 utenze.</p>	<p>KPI1: N. utenze con bolletta web attiva/ N. utenze con bolletta web attiva nel 2019 = 172% KPI2: N. utenti con bollette web attive = 76.759 KPI3: t carta annue risparmiate = 9,9 t</p>	<p>Nel 2020 è stata lanciata la campagna di comunicazione "AdF Digital" con la quale si invitavano i clienti ad aderire alla bolletta web. Il risultato è stato raggiunto anche grazie alle disposizioni della delibera ARERA 60/2020 che ha consentito ai Gestori del servizio di inviare le bollette in formato elettronico.</p>	

MACRO-OBIETTIVO
Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020	SDG's
---------------------	----------------	--------------------	-------------	-------

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

Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	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.	KPI1: WSZ con modello WSP/WSZ totali = 0 KPI2: popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da AdF = 0	<p>È in corso la definizione del modello di analisi, calibrazione e validazione dei risultati e le modalità di lavoro da utilizzare nella predisposizione dei WSZ (clusterizzazione, prioritizzazione, informatizzazione del processo). È stato inoltre attivato un Accordo di collaborazione scientifica con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG)-Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Pisa per il supporto nello sviluppo del WSP.</p>	
--	--	---	--	------

MACRO-OBIETTIVO
Investire in innovazione per la sostenibilità

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020	SDG's
---------------------	----------------	--------------------	-------------	-------

AMBITO DI AZIONE: Innovazione tecnologica e di processo

Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	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).	KPI1: N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 44% KPI2: N. utenze con smart meter / n. utenze di AdF (anno 2019) = 35,2%	<p>Completata l'installazione dei contatori di utenza con modulo radio per la telelettura nei comuni di Siena, Colle di Val d'Elsa, Isola del Giglio, Castiglione della Pescaia, Radda in Chianti, Gaiole in Chianti e superato il 50% della sostituzione nel comune di Grosseto.</p>	
---	--	--	---	------

Tale Piano diverrà per AdF un cruscotto di controllo ed i suoi obiettivi saranno rendicontati nel corso degli anni.



2.2 Gli stakeholder



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

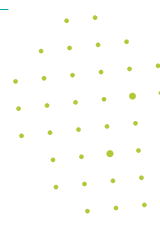
La Responsabilità Sociale, così come intesa in AdF, tiene in considerazione nell'ambito delle decisioni aziendali tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali. La mappa degli Stakeholder che segue rappresenta, in forma sintetica,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

Mappa degli stakeholders



Di seguito l'elenco degli stakeholder aziendali e per ciascuno di essi sono stati identificati i temi rilevanti, la presenza di target di particolare interesse, la tipologia di canale di dialogo attuata, aggiornato al 2020.

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
DIPENDENTI	Stabilità, clima interno, Sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, Comunicazione interna	CRAL AdF Intranet aziendale 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, GlobalLeak
UTENTI	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 di Comuni, Associazioni consumatori, Legali o clienti che necessitano di particolare attenzione (es: "grandi utenti mensili") Indagini semestrali di Customer Satisfaction Strumenti di recupero credito Gestione delle conciliazioni Sportelli aziendali Servizio di videochiamata Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet e social MyFiora Segnalazione guasti tramite app MyFiora Numeri per richieste commerciali: 800 887755 gratuito da telefono fisso e 0564 448844 da cellulare e dall'estero (costo in base al proprio piano tariffario) Numero gratuito per segnalazione guasti: 800 356935 da telefono fisso e cellulare, attivo 24 ore su 24 Numero per supporto servizi online: 0564 448855 ¹⁸ 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: 339 9942974 Telegram
AMMINISTRATORI	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	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
SOCI	Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Assemblee dei Soci ed incontri periodici con le Amministrazioni Comunali Condivisione pianificazione opere e progetti Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi Condivisione delle attività tecniche sul territorio Chat Whatsapp dedicate per Comune, mirate a fornire indicazioni relative alla mancanza d'acqua



STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
REVISORI	<p>Informative sulla gestione</p> <p>Relazioni trasparenti</p> <p>Conformità alle prescrizioni legislative,</p> <p>Velocità delle risposte alle loro richieste</p>	<p>Bilancio di esercizio e di sostenibilità</p> <p>Rendiconti periodici</p> <p>Rispetto degli obblighi contrattuali</p> <p>Comunicazioni varie e richieste</p> <p>Flussi informativi</p> <p>Incontri ad hoc su specifici argomenti</p> <p>Rispetto degli standard regolatori dei principi contabili nazionali e internazionali</p>
FINANZIATORI	<p>Restituzione del finanziamento nei tempi concordati</p> <p>Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento</p> <p>Adeguate informazione</p>	<p>Bilancio</p> <p>Rendiconti periodici</p> <p>Rispetto degli obblighi contrattuali</p> <p>Comunicazioni varie e richieste di consenso</p>
FORNITORI	<p>Continuità del rapporto</p> <p>Qualificazione</p> <p>Condizioni negoziali</p> <p>Tempi di pagamento</p> <p>Rotazione fornitori</p> <p>Rispetto della normativa</p> <p>Trasparenza</p>	<p>Area dedicata sito internet</p> <p>Portale acquisti</p> <p>Sistemi aperti di qualifica</p> <p>Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati</p> <p>Politiche di Vendor rating,</p> <p>Gestione degli acquisti e dell'Albo fornitori</p>
P.A. E ALTRI ENTI E ORGANIZZAZIONI	<p>Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento</p>	<p>Incontri periodici e flussi informativi con le Amministrazioni Comunali, Autorità, Enti e Organizzazioni</p> <p>Iniziative sul territorio</p>
COLLETTIVITÀ	<p>Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile</p>	<p>Stampa e televisioni locali</p> <p>Eventi e manifestazioni</p> <p>Incontri con le scuole</p> <p>Sponsorizzazioni e contributi</p> <p>Visite alle sorgenti</p> <p>Iniziative varie</p> <p>Sito internet e social</p> <p>Incontri con Associazioni varie</p>
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	<p>Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità</p>	<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 dei rifiuti</p> <p>Risparmio energetico</p> <p>Analisi acque</p>
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	<p>Rappresentanza degli interessi dei consumatori, informativa e concertazione sulla gestione dei clienti in relazione alla Carta del Servizio</p>	<p>Incontri con le associazioni</p> <p>Comunicazioni su nuovi strumenti e su novità regolatorie</p>
AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO	<p>Richieste e attività relative alle utenze condominiali</p>	<p>Canale dedicato alla gestione delle richieste previo appuntamento riservato o contatto telefonico con il back office</p>

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEI LAVORATORI	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
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA IMPRENDITORIALI	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
ORGANI DI CONTROLLO INTERNI	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
SCUOLE, UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA	Promuovere la cultura del lavoro e l'educazione ambientale favorendo scambi con la scuola/ università e sviluppare l'innovazione nel settore idrico	Stage, tirocini formativi, tesi di laurea e di master, ricerca, progetti di educazione ambientale, Iniziative sul territorio
AUTORITÀ REGOLATRICI ED ENTI DI CONTROLLO ESTERNI	Attenzione ai bisogni della popolazione e del territorio, compliance 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
MASS MEDIA E STAMPA LOCALE	Informazioni sulle vicende di cronaca e attualità che riguardano il SII	Conferenze stampa, comunicati, interviste dirette con il vertice
SOCIETÀ PARTECIPATE E ASSOCIATE	Assemblee, Consigli direttivi, Tavoli di lavoro, Comunicazioni varie	Bilanci e Relazioni trasparenti, condivisione linee di indirizzo e obiettivi, Corporate governance allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle richieste di AdF, Trasparenza, attenzione al territorio, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento



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 contezza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e alla responsabilità sociale. Si abbandona così l'approccio che mette in luce utili o perdite della gestione del Bilancio d'esercizio e si mette in luce l'altro scopo dell'azienda che è creare valore.

È evidente come un'azienda come AdF, tra le più grandi ed

efficienti 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)	2019	2020
Ricavi netti	120,75	120,06
Costi esterni	44,31	42,91
Valore aggiunto caratteristico lordo	76,44	77,15
Proventi finanziari	0,41	0,33
Gestioni da partecipazioni	0,66	0,66
Contributi in c/esercizio	-2,03	-2,05
Valore aggiunto globale lordo	75,48	76,09
% sui ricavi netti	62,51%	63,38%

Il **Valore Aggiunto** prodotto risulta in progressivo aumento di anno in anno.

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	2019	2020
Salari e stipendi	14,31	14,45
Accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,92	0,90
Oneri sociali	4,84	4,97
Altri costi del personale	1,07	0,76
Totale costo del lavoro	21,14	21,08
Servizi al personale	0,38	0,19
(Costi capitalizzati)	-4,62	-7,28
Totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	16,90	13,99
Incidenza sul valore aggiunto totale	22,39%	18,39%
AZIONISTI	2019	2020
Utile distribuito	4,00	4,00 ¹⁹
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	4,00	4,00
Incidenza sul valore aggiunto totale	5,30%	5,26%
FINANZIATORI	2019	2020
Oneri finanziari	5,83	4,50
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	5,83	4,50
Incidenza sul valore aggiunto totale	7,72%	5,91%
ISTITUZIONI	2019	2020
Imposte e tasse	5,87	7,86
Contributi in conto esercizio	-2,03	-2,05
Totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	3,84	5,81
Incidenza sul valore aggiunto totale	5,09%	7,64%
IMPRESA	2019	2020
Ammortamenti	32,25	27,54
Accantonamenti	1,02	1,88
Svalutazioni	1,88	3,34
Utile non distribuito	9,66 ²⁰	14,73
Totale valore aggiunto distribuito all'impresa	44,81	47,49
Incidenza sul valore aggiunto totale	59,37%	62,41%
COLLETTIVITÀ	2019	2020
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,10	0,30
Totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,10	0,30
Incidenza sul valore aggiunto totale	0,13%	0,40%
(in milioni di euro)	2019	2020
TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	75,48	76,09

¹⁹ Il valore si riferisce alla proposta di distribuzione che sarà sottoposta all'Assemblea di approvazione del Bilancio di Esercizio 2020.

²⁰ Il valore risulta esposto al netto dell'utile distribuito prelevato da riserve precedentemente accantonate, la riclassifica, rispetto a quanto riportato nel Bilancio di sostenibilità 2019, è stata effettuata al fine di una comparazione con il dato 2020.

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2020 è stato pari a 76,09 milioni di euro, registrando un lieve aumento rispetto all'anno precedente pari a circa 0,61 milioni di euro **(+0,8%)** 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 13,99 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 18,39% 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 e per personale distaccato Acea ed i contributi per il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) 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 2020, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 4,0 milioni di euro che rappresenta il 5,26% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2020 pari a 4,50 milioni di euro e rappresenta il 5,91% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2020, pari a circa 5,81 milioni di euro rappresentando il 7,64% del valore aggiunto globale.

Circa il 62,41% del valore aggiunto prodotto nel 2020 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il

risultato di esercizio 2020, 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.

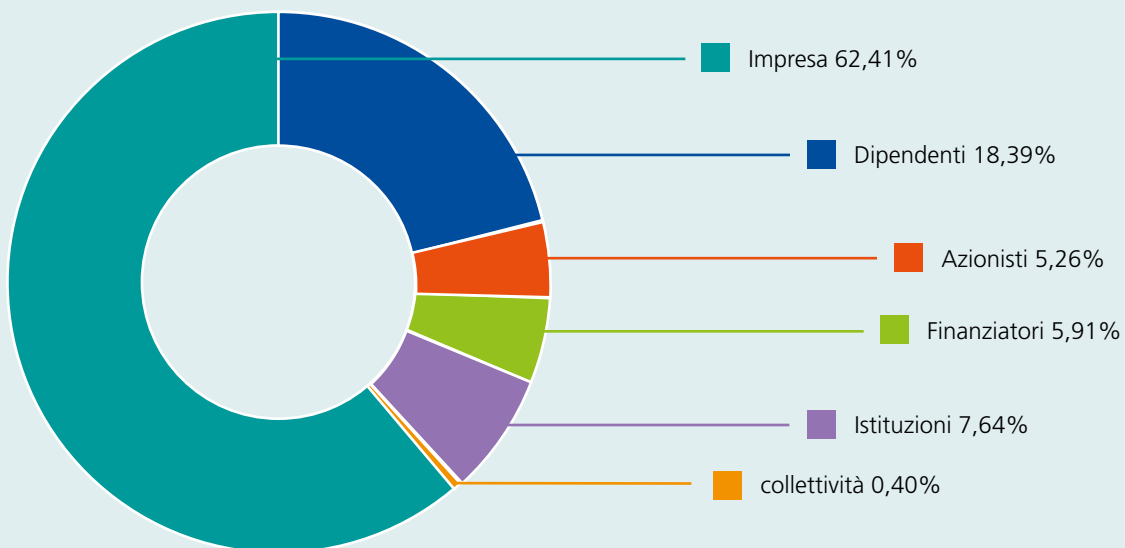
Infine, un valore pari a 0,3 milioni di euro del 2020 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni di eventi. In questa voce è ricompreso in via prevalente il fondo di solidarietà per le imprese locali istituito nel 2020 da AdF, dando seguito alla volontà espressa dai propri soci e condivisa con la Regione Toscana e gli altri Gestori mediante un protocollo di intesa approvato con Legge Regionale.

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 - 2020









03

**IL SERVIZIO
IDRICO
INTEGRATO E LA
RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE**



Premessa - Il servizio idrico integrato

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato di 55 Comuni nelle province di Grosseto e Siena, AdF svolge le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Gli abitanti residenti sono **397.517 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat al 31.08.2020) - in incremento nel periodo estivo per i flussi turistici – e rapportati ai 7.586 Km² di superficie del territorio della Conferenza territoriale n.6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 52.4 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Tosca-**

na che è di circa 163 ab/kmq²¹. A questi si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (agosto) - può aumentare di oltre 240.000 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 72,3%**.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da AdF al 31/12/2020.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2020	
ACQUEDOTTO	
Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	322
Impianti di potabilizzazione	41 ²²
Impianti di sollevamento	328
Pozzi	234
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	867
Sorgenti	299
FOGNATURA E DEPURAZIONE	
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	307 ²³
Sollevamenti fognari	291

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 terri-

torio 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.

²¹ Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana AI SENSI DELL'ART.24 L.R. N. 69/2011.

²² 41 impianti totali di potabilizzazione in gestione ad AdF di cui 37 in funzione. Si precisa che 4 impianti sono fermi da anni ma non essendo mai storicamente consegnati al Comune rimangono nell'elenco degli impianti gestiti da AdF.

²³ Il dato include 303 impianti attivi e altri impianti non utilizzati e in corso di dismissione.

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 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 867 serbatoi.

L'adduzione

Con il termine "**acquedotto**" si intende il complesso delle opere di presa, convogliamento e distribuzione dell'acqua per uso potabile, irriguo o industriale. L'adduzione è il passaggio dai punti di prelievo dell'acqua potabile ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione, mentre la

distribuzione è l'insieme di condotte, apparecchiature e manufatti necessari ad alimentare le utenze. Dunque le condotte adduttrici (o adduzioni) sono quelle che trasportano la risorsa idrica dalle captazioni (sorgenti, pozzi, prese a mare, ecc.) ai serbatoi di accumulo; da questi ripartono le condotte di distribuzione, che trasportano l'acqua ai singoli contatori dei cittadini. I tratti terminali che collegano le condotte di distribuzione ai contatori sono detti "allacci". Le tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica. Tra le condotte di maggior rilievo di AdF, ci sono le grandi condotte adduttrici (cosiddette "dorsali") Fiora, Arbure e Vivo, che trasportano la risorsa idrica captata da AdF dalle sorgenti del Monte Amiata fino alla costa grossetana o alla provincia di Siena. I materiali prevalentemente utilizzati nelle reti sono l'acciaio rivestito, il polietilene ad alta densità e la ghisa sferoidale: materiali completamente impermeabili che preservano l'acqua da contaminazioni.

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

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

La fognatura

Il sistema fognario gestito da AdF è costituito dalle reti fognarie per la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, dagli impianti di sollevamento e dagli scaricatori di piena e dalle altre opere connesse necessarie a convogliare i

reflui ai trattamenti delle acque reflue 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 reflujo 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.

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

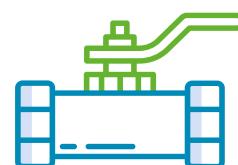
La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di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

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

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 L'acquedotto

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

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

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

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

3.1.1 Il sistema acquedottistico

GRI
303-1

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

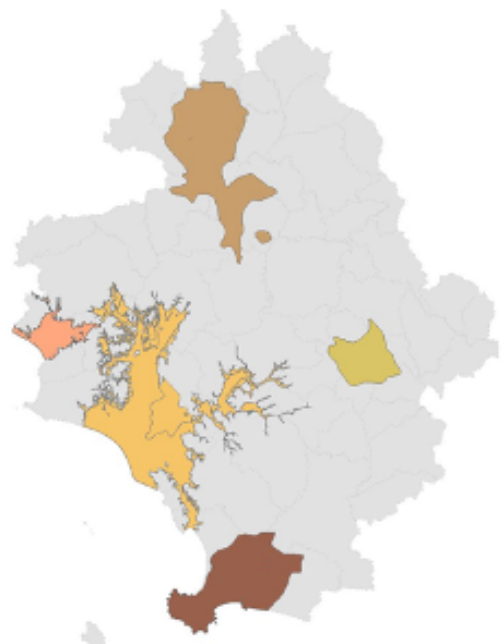
La rete acquedottistica è complessivamente caratterizzata da 2 principali dorsali adduttrici che trasportano a valle la risorsa effluente dall'acquifero del Monte Amiata:

- 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;
- 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

GRI
303-3

Il bilancio idrico per l'anno 2020 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi utilizzando i modelli di calcolo del D.M. 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature") e le vigenti modalità di rendicontazione ARERA.

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per l'anno 2020:

	UM	2018	2019	2020 ²⁴
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm ³	61,10	59,66	58,7
<i>superficiale²⁵</i>	Mm ³	1,29	1,14	1,025
<i>da pozzi</i>	Mm ³	22,81	20,06	17,63
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	36,40	37,70	39,4
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm ³	0,60	0,76	0,637
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	32,0	32,3	32,8
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	28,32	28,70	28,4
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm ³	28,32	28,70	28,4
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm ³	0,00	0,00	0,00
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	0,14	0,14	0,509
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm ³	0	0	0,061
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm ³	0,14	0,14	0,448
totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)	Mm³	1,56	1,58	1,6
perdite di potabilizzazione misurate (d)	Mm³	1,93	1,88	2,2
perdite idriche	Mm³	29,1	27,4	25,9
M1a - perdite idriche lineari	mc/km/gg	9,78	9,11	8,58
M1b - perdite idriche percentuali	%	47,71	45,8	44,2

²⁴ Tali valori sono da considerarsi al momento provvisori in attesa di consolidamento dei dati definitivi e della validazione da parte dell'autorità competente.

²⁵ Nella voce "acqua superficiale" rientrano anche i prelievi effettuati dagli impianti di presa a mare (0,62 Mm³) identificati dallo standard GRI 303-3 come "altre tipologie di acqua".

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

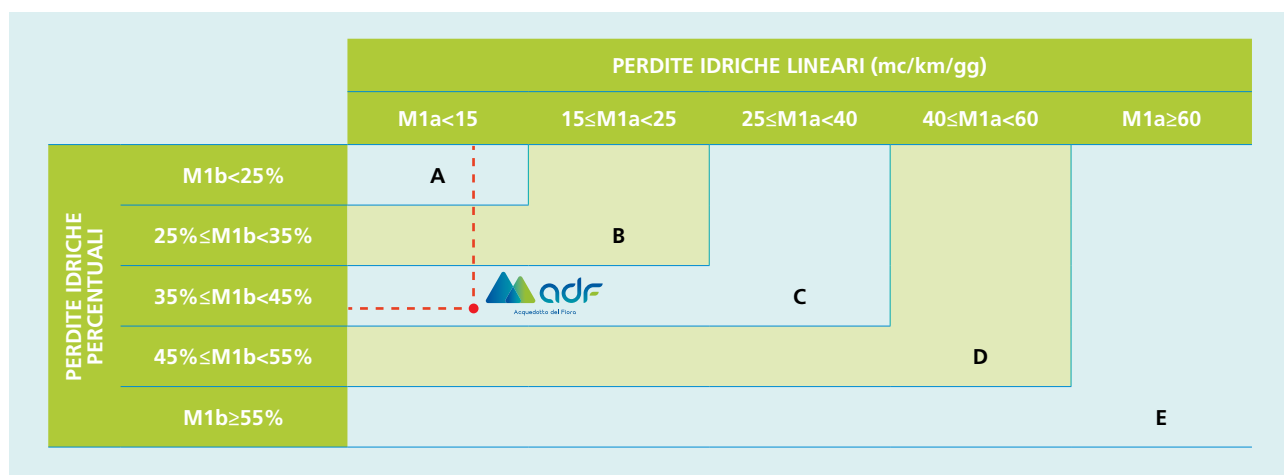
- **M1a**: perdite idriche lineari $M1a^a = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times L \rho^a} [mc/km/gg]$
- **M1b**: perdite idriche percentuali $M1b^a = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [\%]$

dove:

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

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 44,2%.



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

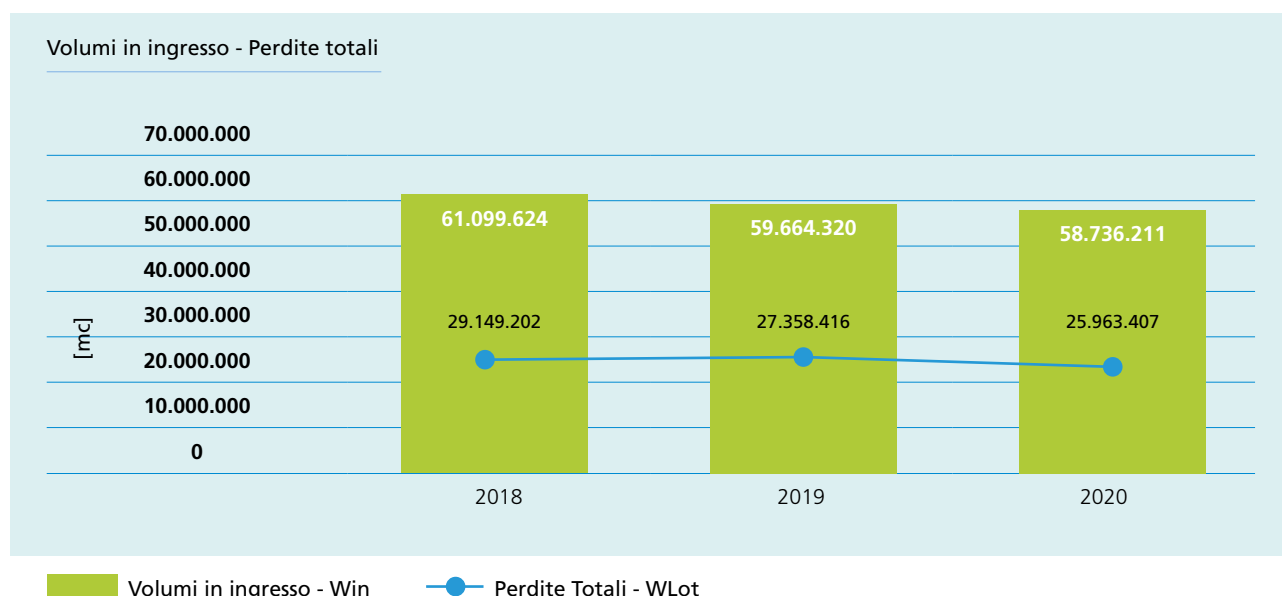
Il parametro M1b invece, essendo di tipo percentuale, a parità di efficienza della rete (volume complessivo di acqua dispersa) risente delle variazioni di fabbisogno e del contesto economico dell'utenza in ciascun anno, ma anche del ricorso o meno alla potabilizzazione delle fonti.

L'ARERA identifica inoltre il valore di riferimento ottimale per la classe A per l'indicatore M1a pari a 15 mc/km/gg. Un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al limite fisiologico di dispersioni, spesso di difficile o antieconomica ricerca, individuazione e riparazione, ma anche di modesta entità. **In relazione a tale parametro AdF si colloca nella classe più efficiente (A), con un indice di 8,58.**

L'andamento di tali indicatori rispetto al 2018 (anno di inizio della rendicontazione con metodologia ARERA), evidenzia un **trend in diminuzione**, 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 2018	Dati 2019	Dati 2020
Win - Volume in ingresso	61.099.624	59.664.320	58.736.211
Wout - Volume in uscita	31.950.422	32.305.904	32.772.804
Wltot - Perdite Totali	29.149.202	27.358.416	25.963.407
LP - Lunghezza reti idriche	8.168	8.232	8.271
M1A	9,78	9,11	8,58
M1B	47,7%	45,9%	44,2%

A fronte di tali dati si evidenzia come la costante attenzione alla salvaguardia della risorsa abbia consentito una **riduzione negli anni del valore di perdite totali**, di **circa 1,4mc rispetto al valore del 2019 (-5%)** e di circa il **11%** rispetto al dato del 2018. Le azioni attuate nel corso del 2020 hanno permesso quindi di raggiungere l'obiettivo ARERA che imponeva una riduzione del 5% del parametro M1a, mentre **la corrispondente riduzione del valore di M1b ha permesso un cambio del posizionamento di classe del macroindicatore, avanzando dalla D alla C.**



3.1.3 Miglioramento qualità misura e perdite effettive

GRI
303-1

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

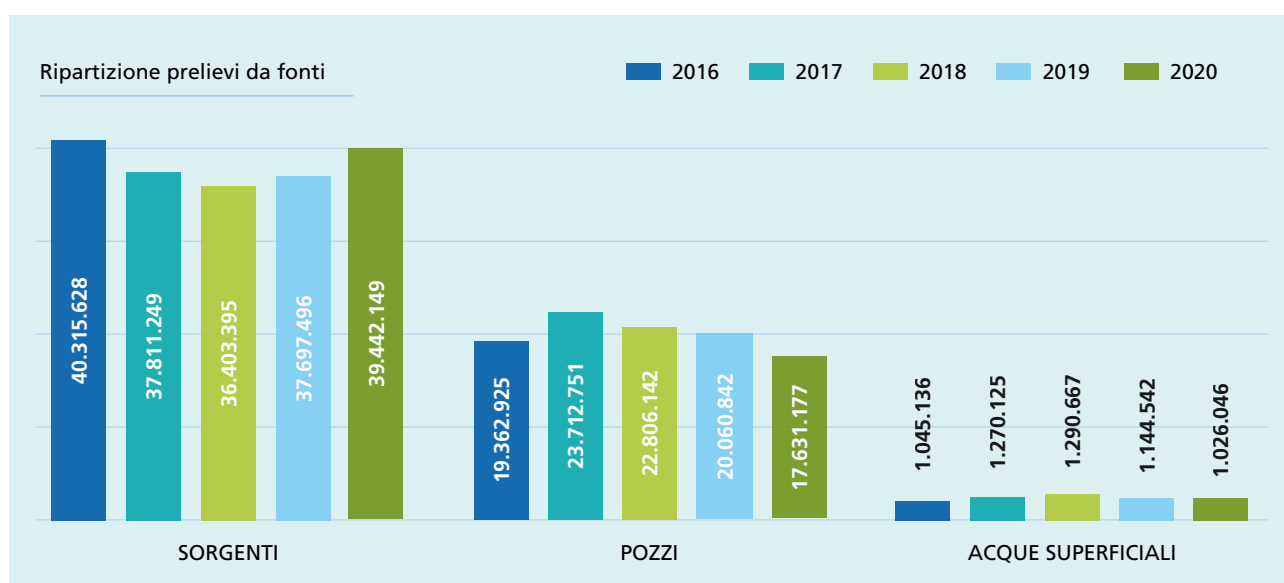
Contestualmente, per migliorare la contabilizzazione dell'acqua autorizzata e non fatturata sono stati censiti gli impianti AdF non dotati di misuratore di portata e completata la loro installazione.

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

Perciò al fine di ridurre gli impatti derivanti dallo scarico di acqua in eccesso dalle sorgenti, restituendo all'alveo di pertinenza la risorsa idrica e riducendo l'utilizzo degli agenti chimici per la disinfezione, sono stati realizzati interventi di eliminazione di sfiori prima dell'ingresso nel serbatoio nei comuni montani di Arcidosso, Santa Fiora, Castell'Azzara e Roccalbegna, riducendo oltre 700.000mc di acqua sfiorata.

Al fine di stabilire la reale efficienza della rete, AdF inoltre ha effettuato una valutazione delle perdite idriche effettive della rete tenendo conto più puntualmente di tutti i parametri sopraesposti, ancorché al momento non rendicontabili secondo la strutturazione di calcolo ARERA, che portano **la valutazione effettiva delle perdite reali (fisiche ed amministrative) ad un valore pari al 42,5%**.

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



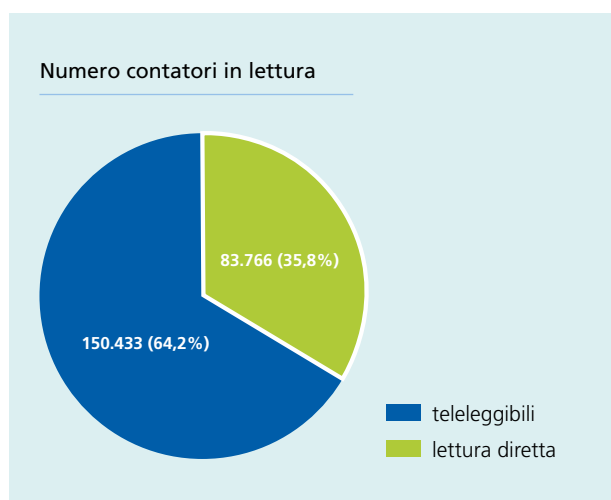
3.1.4 Telelettura

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

Tale attività è iniziata ad ottobre 2018 e sarà attiva su tutto il territorio gestiti fino alla completa sostituzione di circa 235.000 unità, con apparecchi di misura dotati di sistemi di telelettura.

Tra le prime e più estese esperienze in Italia, il progetto messo in campo da AdF prevede non solo la sostituzione del misuratore con modelli tecnologicamente più precisi ed avanzati, ma permette anche di implementare un sistema di telelettura di prossimità, che renderà più veloci ed efficienti le operazioni di raccolta letture e anche di disporre di informazioni ed allarmi utili all'utente stesso. Tale sistema infatti determina indubbi vantaggi alle utenze, legati sia ad una fatturazione più precisa e puntuale, limitando i periodi in acconto, ma anche fornendo segnalazioni ed allarmi per consumi anomali o perdite sull'impianto privato. Il progetto, a fine 2020, ha portato alla sostituzione di oltre 41.000 contatori con una media di installazione che proseguirà anche nel 2021 a circa 3.000 contatori mese, consentendo di disporre di oltre il 35% degli apparecchi teleleggibili sull'intero parco di contatori.

La pianificazione delle zone è stata effettuata tenendo conto sia delle priorità legate alla vetustà delle apparecchiature, sia a quelle più prettamente operative e commerciali finalizzate al bilancio idrico dei distretti di rete, alla riduzione dei volumi dispersi ed alla concomitanza e certezza delle letture effettuate su zone omogenee, ed ha portato al completamento delle sostituzioni nei comuni di Colle di Val d'Elsa, Castiglione della Pescaia, Isola del Giglio, Siena, Gaiole in Chianti, Radda in Chianti. Il comune di Grosseto è invece stato coperto per la metà dei contatori installati e le attività di sostituzione massiva continueranno fino a completamento nel 2021.



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

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi al portale dove, dopo essere stati elaborati, popolano il gestionale aziendale per

la fatturazione. I numerosi dati che sono letti dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per una notevole quantità di analisi come la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

È inoltre da sottolineare che tale modalità di raccolta del dato di misura, ha consentito di operare in totale sicurezza anche durante il periodo di *lockdown* dovuto a Covid-19 nel 2020, garantendo il distanziamento nel rispetto della tutela degli operatori AdF e del cliente stesso.

Sistema di trasmissione dati

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

Sistema di telelettura

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

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 (come rappresentato nella cartina a fianco).**

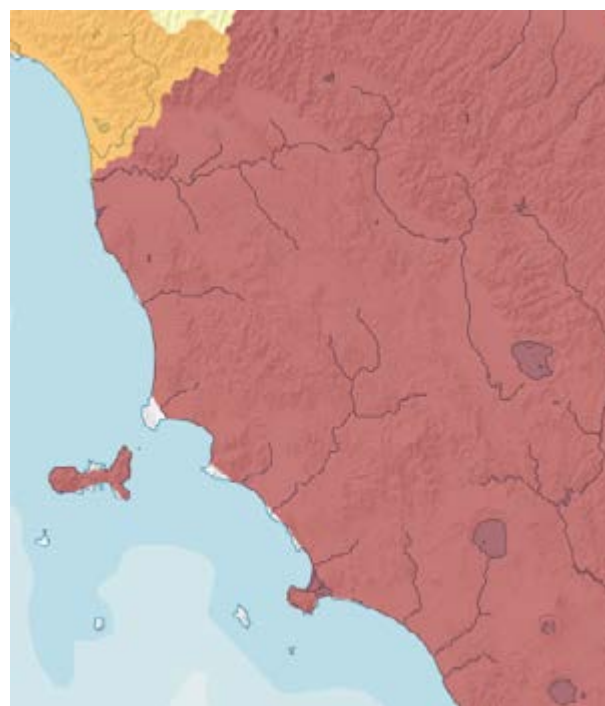
3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate

GRI 303-3

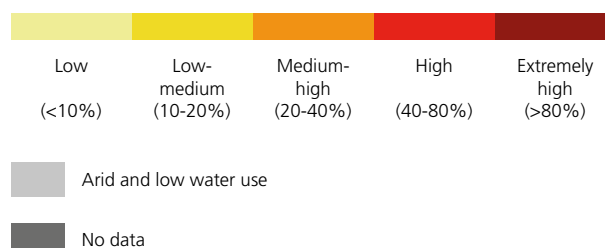
GRI 303-4

GRI 303-5

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



Water Stress



CONSUMI IDRICI CIVILI/INDUSTRIALI (NON DI PROCESSO)

ACQUA – PRELIEVI

	UM	2018	2019	2020
Acqua per usi industriali totali	m³	-	-	-
Di cui per fonte:				
Da corpo idrico superficiale	m³	-	-	-
Da acquedotto	m³	-	-	-
Da pozzo	m³	-	-	-
Recupero prima pioggia	m³	-	-	-
Acqua prodotta / riciclata da depuratori	m³	-	-	-
Da altre fonti	m³	-	-	-
Acqua per usi civili	m³	11.067	11.565	49.402
TOTALE ACQUA PRELEVATA	m³	11.067	11.565	49.402
di cui acqua recuperata e riciclata	m³	-	-	-

ACQUA – SCARICO				
	UM	2018	2019	2020
Acqua totale scaricata	m³	11.067	11.565	49.402
Per destinazione:				
In corpo idrico superficiale	m³	-	-	-
In fosso	m³	-	-	-
In fogna	m³	11.067	11.565	49.402
In altre destinazioni	m³	-	-	-

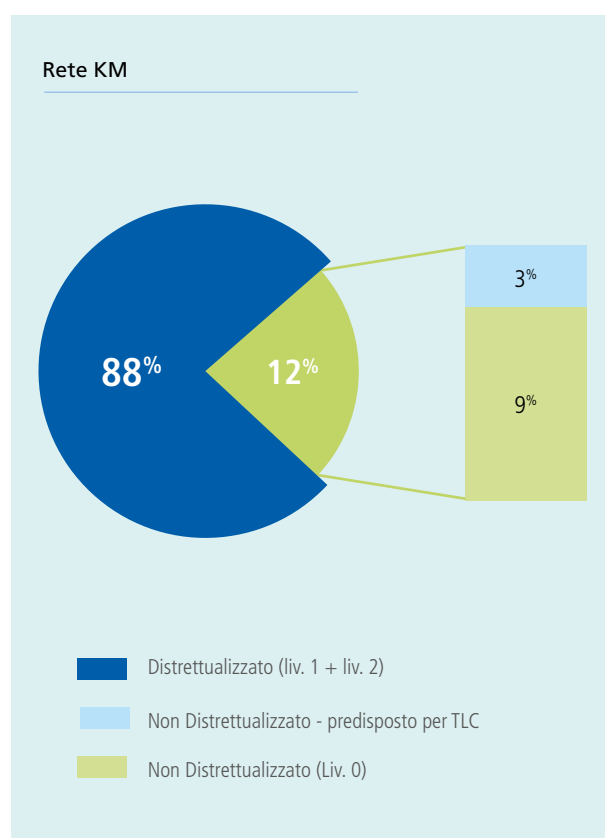
L'acqua consumata per usi civili, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata negli uffici e nelle sedi, è pari a zero.

3.1.7 Attività di efficientamento dei sistemi idrici

Distrettualizzazione

La necessità di aumentare il monitoraggio sulla rete, finalizzata ad avere un controllo delle portate immesse nelle singole distribuzioni e ad individuare in tempi brevi l'instaurarsi di perdite per ridurre al massimo le dispersioni, ha intensificato le attività di distrettualizzazione delle reti, abbinata - laddove utile e necessario - alla riduzione delle pressioni. La specifica conformazione dei sistemi idrici di AdF, caratterizzati da una forte componente di distribuzioni rurali, piccoli centri abitati e bassissima densità abitativa (~53 ab/kmq), fa sì che spesso le reti si configurino come distretti "naturali", ovvero con dimensioni di indagabilità e controllo adeguate alle esigenze di monitoraggio efficiente della rete. Per tale motivo, eccetto che per le reti più estese, dove è necessario suddividere in ulteriori sottodistretti, nella maggior parte dei casi la misura del valore del minimo notturno sulla portata misurata in uscita da un serbatoio fornisce un efficace parametro di allarme. La maggior parte delle reti inoltre è costituita da sistemi inferiori ai 5 km di estensione e con una densità di circa 15 ut/km (media 37,21). Come si evidenzia dal grafico a fianco, a fine 2020 **la distrettualizzazione delle reti di distribuzione consente di monitorare l'88% delle reti gestite**, per una estensione media a distretto di circa 7,8 km.

Per quanto riguarda, nel caso di ambiti estesi, la suddivisione dei distretti di controllo in sottozone di dimensioni efficaci, AdF ha proseguito nel corso del 2020 la costruzione di distretti fisici e di misura sulla rete urbana e rurale dei comuni di Siena, Colle di Val d'Elsa, Sarteano, Sorano, Pitigliano, Castiglione d'Orcia, per un totale di circa **280 km di nuove reti sottoposte a monitoraggio**.



In particolare, è stata posta particolare attenzione ai territori laddove i picchi di consumo e la limitata resilienza del sistema, fanno sì che eventuali derive non monitorate del consumo idrico o delle perdite possano produrre deficit di risorsa, con particolare attenzione alle aree a possibile crisi idrica ma anche alle reti rurali o particolarmente estese, nelle quali la mancanza del monitoraggio remoto delle portate determina tempi di individuazione del guasto relativamente lunghi.

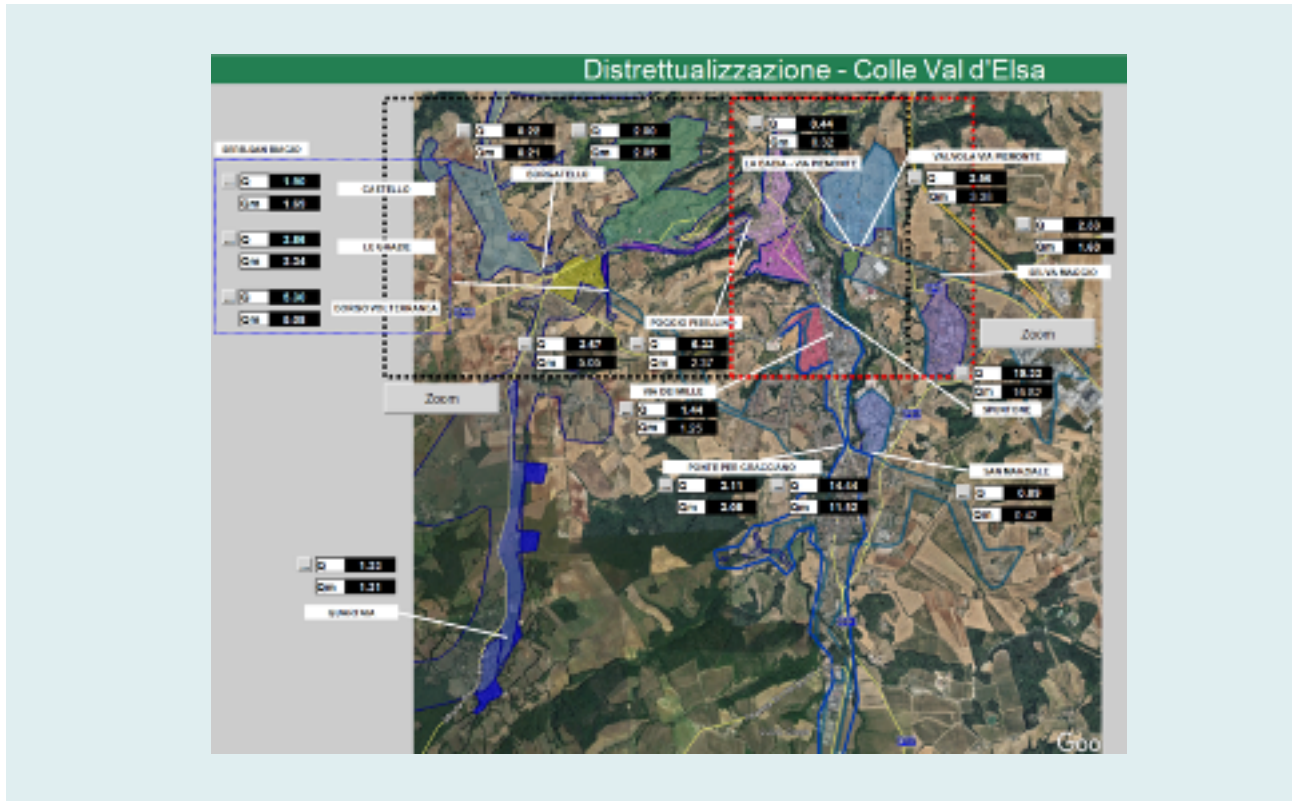
Monitoraggio

È stata posta inoltre particolare attenzione nel potenziare la funzionalità del monitoraggio già presente, ripristinando

gli strumenti di misura non più funzionanti ed implementando modalità di controllo più frequenti e dettagliate sfruttando le potenzialità e la configurabilità del sistema SCADA.

Nell'immagine di seguito si riporta a titolo di esempio una delle schermate, relativa alla città di Colle di Val d'Elsa, dedicate all'analisi dei distretti in termini di portate, pressioni e minime notturne.

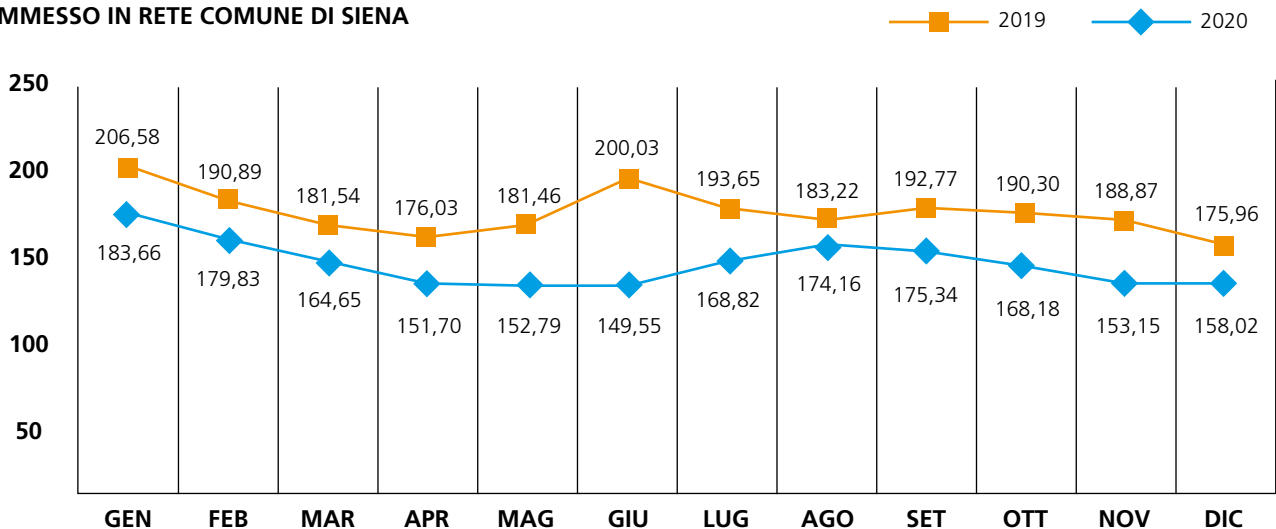
Sono stati predisposti, sempre sul sistema SCADA, specifici cruscotti di analisi e controllo dei misuratori necessari al bilancio idrico, al fine di avere un sempre miglior controllo sulla qualità del dato e la sua affidabilità.



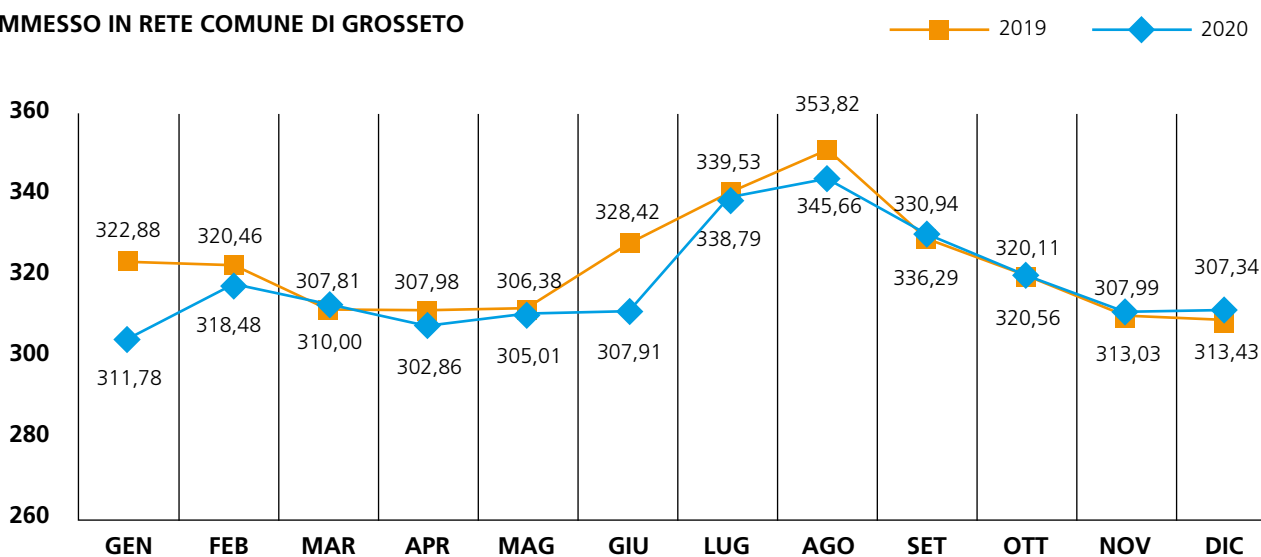
Sono stati inoltre predisposti bilanci automatici periodici, sempre attraverso l'utilizzo del sistema SCADA, di tutti i sistemi comunali, consentendo di attuare un monitoraggio più puntuale e periodico, su base mensile, facilitando con questo l'attuazione delle attività di ricerca ed individuazione di eventuali anomalie o modifiche del trend di consumo che nel corso di questo anno, caratterizzato dagli effetti della pandemia da Covid, hanno segnato l'afflusso e la domanda idrica soprattutto nella città a vocazione turistica culturale.

Nei grafici seguenti si evidenzia il diverso comportamento dei principali centri gestiti da AdF, Grosseto e Siena.

IMMESSO IN RETE COMUNE DI SIENA



IMMESSO IN RETE COMUNE DI GROSSETO



Modellazione

A seguito della riorganizzazione interna aziendale e grazie al completamento negli anni passati, dei modelli idraulici dei comuni gestiti, l'unità Tutela della Risorsa Idrica (TRI), a cui fa capo l'attività di modellazione idraulica, si è concentrata sulle criticità gestionali della rete acquedottistica.

Di concerto con l'unità Erogazione del Servizio Idrico (ESII), nell'anno 2020 sono emerse 12 significative problematiche, le quali hanno provocato frequenti disservizi agli utenti, elevate rotture e/o pressioni eccessive di esercizio. Le analisi così condotte hanno individuato le cause principali e successivamente hanno portato all'individuazione della più efficiente soluzione risolutiva.

In tutti i casi, in cui vi è stata la necessità di una modellazione idraulica, questa è stata preceduta da una campagna conoscitiva della rete idrica, grazie all'operato della WF e tramite campagne di monitoraggio delle grandezze idrauliche, necessarie alla taratura del modello digitale.

Altresì il tracciamento di anomalie tramite la simulazione idraulica, rispetto ai dati di calibrazione, ha consentito di supportare ed indirizzare le squadre di ricerca perdite in campo, portando anche all'individuazione di perdite occulte altrimenti non rilevabili.

Ricerca perdite

Nel 2020 AdF ha intrapreso una intensa attività di ricerca perdite sistematica sulle proprie reti idriche andando a formare e creare squadre di operatori specializzati che nel





corso dell'intero anno hanno effettuato ricerche su tutti i territori comunali gestiti.

In particolare la programmazione ha visto un lavoro costante di monitoraggio, intrapreso dalle unità di Tutela della Risorsa Idrica e Erogazione del Servizio Idrico, attraverso verifiche periodiche dei risultati ottenuti e delle nuove criticità rilevate. Complessivamente nel corso del 2020 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 2.800 km di rete di distribuzione.

È stata poi inserita a sistema la rendicontazione delle rotture puntuali che vengono tracciate sui sistemi GIS per programmare in maniera efficace le bonifiche delle reti e monitorare gli indici di efficienza di tali distretti.

Inoltre nel corso del 2020 sono stati avviati tre studi pilota che proseguiranno nel 2021 e che consentono di sperimentare tecnologie innovative nell'ambito della gestione delle reti. In particolare, è stato attivato un progetto di monitoraggio satellitare per la localizzazione delle perdite idriche, a copertura di una porzione di circa 600km di rete, ed un progetto di monitoraggio e gestione delle pressioni che integra sia il controllo dei transitori alla base del colpo d'ariete che l'automazione delle valvole di regolazione idrica. Inoltre AdF sta sperimentando una metodologia predittiva che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici del grafo acquedottistico, individui puntualmente le zone a maggior rischio di rottura, riducendo le aree di indagine; l'obiettivo è quello di andare a individuare nel 30% della rete il 70% delle perdite e della probabilità di rottura. Un sistema semi probabilistico che consente di indirizzare le scelte di indirizzo anche in termini di priorità oggettiva di intervento.

I risultati ottenuti nel corso del 2020 sono stati eccellenti:

-  **1.029** perdite occulte individuate
-  **696,8** l/s la portata totale stimata come somma di ogni singola perdita individuata
-  **705** giornate totali di ricerca perdite effettuate con personale interno
-  **2.833** Km di rete idrica ispezionata

3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione

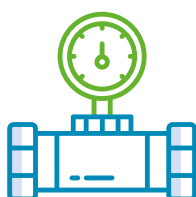
Gli impianti di potabilizzazione sono contraddistinti da una propria specificità in funzione delle diverse caratteristiche e criticità delle acque da trattare. Le filiere di trattamento possono variare pertanto tra semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali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

La seguente tabella riporta il riepilogo del parco-impianti di potabilizzazione gestiti da AdF e il volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto nel 2020.

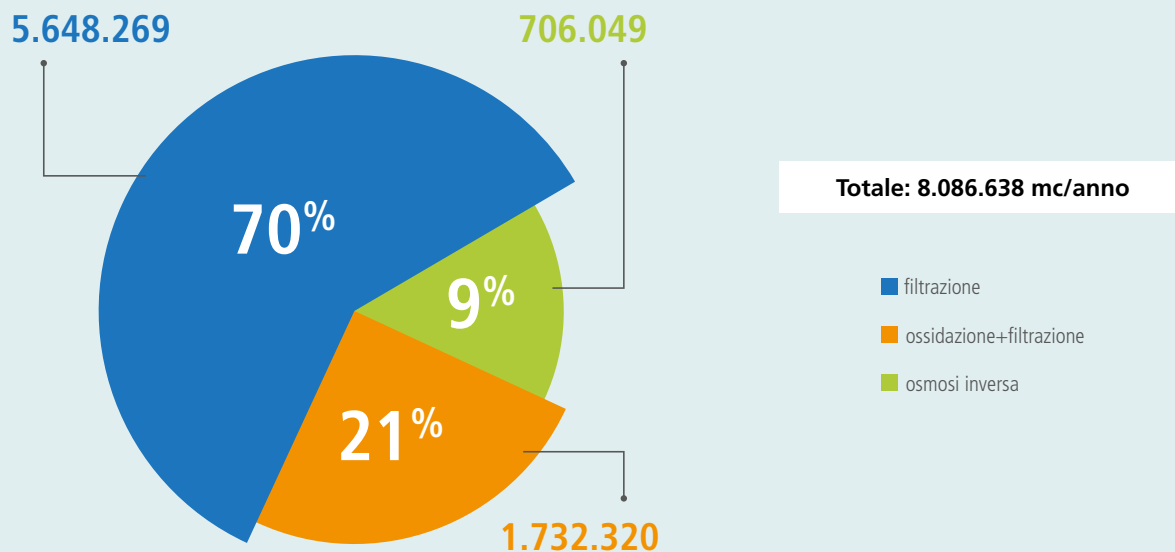
	TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME IMMESSO IN RETE 2020 (*)	INCIDENZA TOTALE POTABILIZZATO
		(--)	(MC)	(%)
COMPLESSITÀ CRESCENTE ↓	FILTRAZIONE SEMPLICE SU SABBIA /ANTRACITE	3	3.226.371	39,9%
	FILTRAZIONE CARBONE ATTIVO GRANULARE	7	1.496.136	18,5%
	FILTRAZIONE IDROSSIDO FERRO GRANULARE	6	925.761	11,4%
	FILTRAZIONE SCAMBIO IONICO	2	0	0,0%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	9	1.732.320	21,4%
	OSMOSI INVERSA POZZO/LAGO	8	490.363	6,1%
	OSMOSI INVERSA MARE	3	215.686	2,7%
	TOTALE IMPIANTI	38	8.086.638	100,0%

(*) 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.



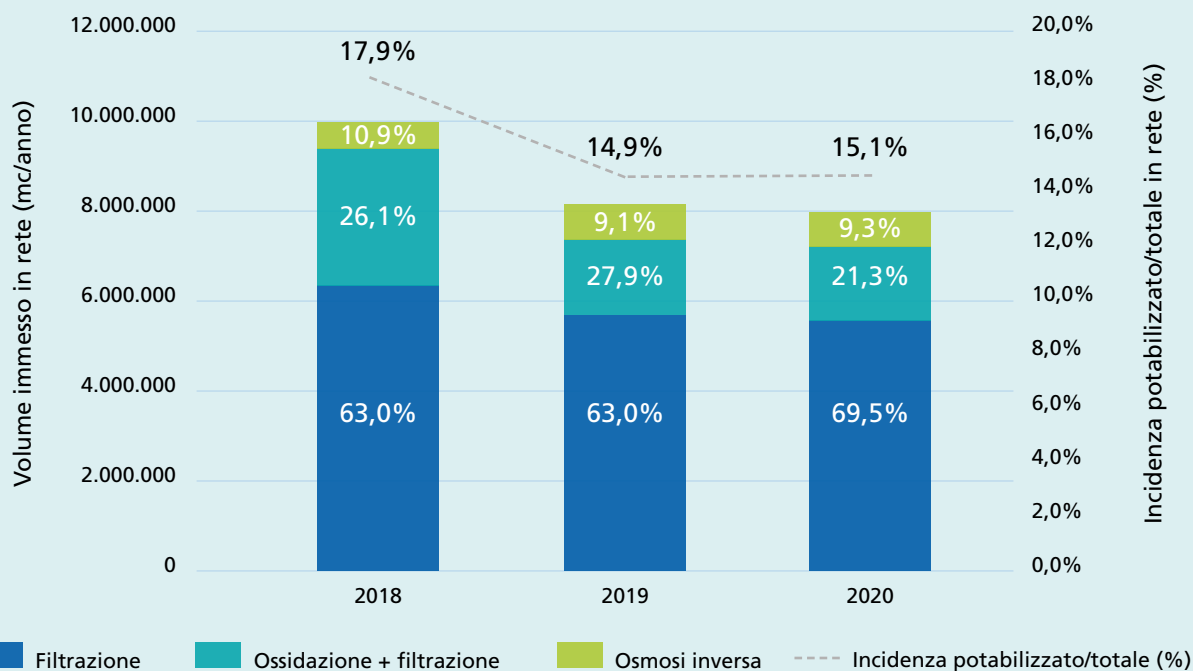
Produzione impianti di potabilizzazione 2020 (mc)



Nel 2020 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di oltre **8 milioni di metri cubi di acqua potabile**, corrispondente a **circa il 15% del volume totale di acqua potabile immessa nella rete di distribuzione**. Il 70% della produzione è stata ottenuta da impianti di filtrazione, generalmente meno complessi e meno energivori.

Nel grafico seguente sono riportati a confronto i dati di produzione nell'ultimo triennio. Il volume di acqua prodotto da impianti di potabilizzazione si è ridotto in modo più significativo dal 2018 al 2019, per poi mantenersi costante nel 2020. Tale andamento può essere spiegato con l'uscita dalla crisi idrica del 2017 e con la progressiva ripresa della produttività delle fonti di approvvigionamento di migliore qualità, che non necessitano l'attivazione di sistemi di trattamento. Anche le attività di ricerca perdite e contenimento dei volumi dispersi hanno contribuito a ridurre il lavoro degli impianti di potabilizzazione.

Produzione impianti di potabilizzazione (Trend 3 anni)



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.

Nel 2020 AdF ha attuato un importante intervento sul **dissalatore di Isola del Giglio** finalizzato a garantire la continuità operativa, ad **ottimizzare la produzione** da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo e non per ultimo ad **innovare a livello tecnologico** lo stesso impianta-

to. In particolare, per quanto riguarda l'aspetto qualitativo, l'obiettivo principale dell'intervento è stato quello di massimizzare l'abbattimento del parametro boro, notoriamente difficile da rimuovere tramite processo di osmosi inversa, soprattutto in estate, in corrispondenza di elevate temperature dell'acqua di mare da trattare. Il processo applicato selezionato per ottenere le prestazioni quali-quantitative richieste, consiste nell'osmosi inversa realizzata con sistema a "doppio passo", generalmente applicato nella produzione di acqua ultra-pura in contesti dell'industria, piuttosto che delle utility delle acque potabili. L'intervento ha consentito di non registrare nell'estate 2020 alcun episodio di Non Conformità relativamente al parametro boro.

L'operazione si inserisce in un più ampio progetto di revisione/ammodernamento che prevede il progressivo intervento sulle altre sezioni di trattamento nella previsione di un programma di lavoro che consenta di mantenere la continuità operativa dell'impianto.



Radicofani

3.2 La qualità dell'acqua



3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

GRI
416-1

GRI
416-2

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

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

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

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

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

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

L'intera rete dell'acquedotto è stata suddivisa in distretti qualitativi che rappresentano, ognuno, una zona dove l'acqua distribuita è qualitativamente omogenea. All'interno

di ogni distretto sono stati individuati uno o più punti di prelievo rappresentativi, utilizzati sia nella rete dei controlli interni, sia in quella dell'Ente competente.

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

Per garantire la qualità dell'acqua erogata, AdF nel 2020 ha eseguito **su acque potabili 3.987 prelievi** per un totale di **137.268 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa **376 parametri al giorno**.

Anche **i controlli effettuati nel 2020 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 **2.760 prelievi** per un totale di **75.674 parametri**.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI

	2018	2019	2020
N° prelievi	2.879	2.946	2.760
N° parametri	70.541	78.697	75.674

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 **99,53%** in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati **357** (sul totale di 75.764 parametri analizzati), quindi solo lo **0,47%** rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei succes-

sivi prelievi effettuati.

CONFORMITÀ AL D. LGS 31/01

2018	99,29%
2019	99,37%
2020	99,53%

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 a disposizione degli

utenti nella sezione **“Qualità dell’acqua”**, con la possibilità di visualizzare le caratteristiche dell’acqua erogata digitando nella mappa la località di interesse.

Oltre alle acque destinate al consumo umano, AdF ha proseguito l’attività di monitoraggio e controllo anche sull’acqua depurata (vedi di seguito paragrafo relativo alle Acque depurate). L’attività comprende controlli mirati alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma anche controlli “gestionali” che permettono di verificare l’efficacia delle azioni intraprese. Gli esiti dei controlli incrociati con i costi gestionali consentono di avere indicazioni sul livello di efficienza dell’operato aziendale.

Nella tabella seguente viene riportata la spesa complessiva per le analisi di laboratorio, pari a 922.013,72 euro.

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

Anno	N° campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro*	Costo medio (€) parametro da listino	Costo medio (€) per campione
2018	12.199	157.104	848.716	5,40	12,65	69,57
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

Nel 2020, così come nel biennio precedente, il costo medio dei parametri da listino si è mantenuto costante mentre è incrementata la spesa totale a causa del numero maggiore di parametri determinati.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2020, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell’acqua potabile.

	Totale campioni 2018 (n.)	Totale campioni 2019(n.)	Totale campioni 2020(n.)	% 2020/2019
Captazione	704	635	698	+ 9,9%
Acquedotto e adduttrici	559	418	437	+ 4,5%
Serbatoi/centri idrici	311	376	344	- 8,51%
Reti di distribuzione	2.587	2.626	2.469	-5,98%
Totale	4.161	4.055	3.948	-2,64 %

	Totale parametri analizzati 2018 (n.)	Totale parametri analizzati 2019 (n.)	Totale parametri analizzati 2020 (n.)	% 2020/2019
Captazione	40.628	37.333	43.394	+16,23%
Acquedotto e adduttrici	5.826	5.292	5.976	+12,93%
Serbatoi/centri idrici	5.203	9.890	9.187	-7,10%
Reti di distribuzione	64.356	69.968	78.023	+ 11,51%
Totale	116.013	122.483	136.580	+11,51%

Ai dati riportati in tabella si aggiungono altri prelievi che non rientrano nelle categorie riportate sopra (campioni 39 e 688 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 miscelazioni da adottare nei casi in cui sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con caratteristiche qualitative sempre migliori.

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore – come già accennato sopra - AdF attualmente affida all'esterno lo svolgimento delle analisi di acque destinate al consumo umano e reflue, commissionandole a due Gestori del SII (rispettivamente Publiacqua SpA e Acque SpA) appartenenti al Gruppo Acea. Obiettivo del Gestore, già inserito nel proprio piano industriale 2019-2021 è quello di dotarsi di un laboratorio di analisi interno. Nel 2020 è stato avviato uno studio per la progettazione di un laboratorio interno, la cui realizzazione è prevista per il 2021 e per il quale sarà avviato un percorso di accreditamento secondo la norma ISO IEC 17025:2018.

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

- Inserimento e sviluppo di risorse specializzate con elevato grado di conoscenza focalizzato sulla realtà territoriale gestita;
- Indipendenza sui tempi e sulle modalità di esecuzione delle analisi sui campioni, specialmente in situazioni 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).

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

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale è **una fonte di benefici ambientali e di risparmio economico**. Relativamente al consumo di acqua in bottiglia l'Italia nel 2016 risultava il terzo paese al mondo dopo Messico e Thailandia con 180 litri pro-capite, consumo che causa la produzione di 5.9 miliardi di bottiglie di plastica prodotte nel 2014 in Italia, che riempiono circa 3 milioni di cassonetti. Solo il 38% viene riciclato e solo il 15% viaggia su rotaia²⁶. 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 stesse²⁷.

È purtroppo opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alle scarse informazioni inerenti alla qualità dell'acqua stessa e i numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), infatti, nei suoi trattati evidenzia il ruolo essenziale dell'acqua potabile nell'apporto di nutrienti minerali. Nel dettaglio sottolinea l'importanza del consumo di acque dure. Per durezza dell'acqua si intende la quantità di cationi multivalenti in essa contenuti, essendo gli ioni Calcio (Ca²⁺) e Magnesio (Mg²⁺) 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 significativi²⁸.

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

²⁶ Fonte Bottled water 2016 e Legambiente

²⁷ Fonte: Does Mechanical stress cause microplastic release from plastic water bottles?; Winkler et al., 2019.

²⁸ Fonte: Nutrients in drinking water; World Health Organization, 2005.

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 rubinetto²⁹. **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.

Infatti quando scegliamo di comprare una bottiglia di acqua, invece che consumare quella di rubinetto, dobbiamo ricordarci che l'impatto ambientale dell'acqua potabile deriva dalla costruzione e gestione dell'acquedotto, dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione.

Per l'acqua in bottiglia il discorso è più ampio, in quanto alle attività di prelievo, trasporto e imbottigliamento dobbiamo aggiungere l'energia e le risorse impiegate per produrre le bottiglie, per lo più di plastica, il carburante consumato e l'anidride carbonica emessa per il trasporto dalla azienda ai punti vendita. Non finisce qui, aggiungiamo il nostro trasporto dal supermercato a casa, e la fine che fa una bottiglia di plastica se per caso non viene riciclata.

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

Parametro	Acque minerali (min-max) ³⁰	Acqua erogata Grosseto ³¹	Acqua erogata Siena ³²	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 10.02.2015 ³³ (acque minerali in commercio)
pH³⁴ (Unità pH)	5,8-8,4	7,2	7,3	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale³⁵(°F)	1-77	8	28	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso³⁶ a 180°(mg/l)	21,4 -955	160	336,8	1500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio³⁷ (mg/l)	0,2- 47,9	11,5	10,8	200	previsto ma senza limite
Fluoruri³⁸ (mg/l)	0,03-1	<0,2	0,21	1,50	5,0mg/l
Nitrati³⁹ (mg/l)	1-9	1,5	8,3	50	45mg/l
Cloruri⁴⁰ (mg/l)	0,3 – 78,7	13	17,6	250	previsto ma senza limite

29 Fonte www.larepubblica.it 18/6/2019 "Acque in bottiglia, cosa c'è dentro? Uno studio mette in luce le differenze".

30 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).

31 I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2° semestre 2020 previsti con le frequenze di cui al D. Lgs.231/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

32 Vedi nota precedente.

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

34 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.

35 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.

36 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;

37 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.

38 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;

39 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.

40 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.

Anche nel 2020 AdF ha proseguito con la campagna informativa, utilizzando strumenti compatibili con l'emergenza relativa al COVID-19, per incentivare il maggior numero di utenti possibile all'utilizzo dell'acqua come bevanda abituale, coinvolgendo gli enti locali e direttamente i cittadini, infine interfacciandosi con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua o in caso di reclamo.

3.2.3 Arsenico e altri metalli

GRI
416-1

Nel 2020 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.31/01, per un totale di **1.894 determinazioni**. Sono inoltre continuati i monitoraggi del Cromo esavalente, e del Tallio, quest'ultimo pur non presente tra i parametri da controllare, è stato inserito in conseguenza di episodi di inquinamento verificatisi in alcuni acquedotti della provincia di Lucca. Relativamente al Cromo esavalente nel corso del 2020 sono state eseguite **85 determinazioni analitiche**, mentre per il Tallio ne sono state fatte **1.451**.

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

3.2.4 Radioattività

GRI
416-1

Nel corso del 2020, a seguito della redazione del Piano Regionale per valutare la presenza di Radioattività delle acque potabili destinate al consumo umano (come richiesto dal D. L. 28/2016), la cui presenza in dosi superiori ai valori dei parametri stabiliti dal Decreto può costituire un rischio per la salute, sono stati effettuati (in condivisione con Asl), controlli finalizzati alla ricerca di sostanze radioattive. Nel dettaglio, nel corso dell'anno sono stati effettuati **16 determinazioni**, per un totale di **48 parametri**. Per ogni campione, infatti, sono stati analizzati i parametri α Totali, β Totali e il Radon.

I controlli sono stati effettuati nei principali serbatoi di mi-

scelazione dove vengono convogliate le principali fonti di approvvigionamento dell'acquedotto, presso le sorgenti di Santa Fiora, in modo da coprire la quasi totalità dell'acqua distribuita e quindi gran parte della popolazione servita. Nel 2020 i prelievi sono anche stati effettuati in alcuni fontanelli pubblici dei comuni Chiusdino, Abbadia San Salvatore, Castiglion d'Orcia e Pitigliano. I risultati hanno dato, in tutti i casi analizzati, **esiti conformi**.

3.2.5 Antiparassitari

GRI
416-1

AdF può contare sull'utilizzo di acqua sotterranea quale principale fonte di approvvigionamento per la distribuzione di acqua potabile; nonostante ciò, ha in atto un ampio programma di monitoraggio per controllare la presenza di residui di antiparassitari utilizzati per il trattamento delle colture agricole, quindi, ipoteticamente in maniera più probabile, presenti in acque superficiali. Nel 2020 sono stati eseguiti complessivamente **701 campioni per un totale di 54.750 componenti analizzati**. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili **è sempre risultato conforme ai limiti di legge**.

3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)

GRI
102-43

GRI
413-1

Nel 2020 AdF ha portato avanti il progetto per lo sviluppo e implementazione del **Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, avviato ufficialmente nel 2019, a seguito della fase preliminare iniziata nel 2018, sui primi sistemi acquedottistici alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora.

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA), introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa comunitaria e nazionale come mezzo efficace per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori, persegue una valu-



tazione e gestione dei rischi integrata, estesa dalla captazione al rubinetto per la protezione delle risorse idriche lungo tutta la filiera dell'acquedotto.

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 Piani di Sicurezza dell'Acqua si inseriscono in affiancamento alle consolidate procedure di controllo, introducendo un approccio prospettivo che prende in esame le caratteristiche, non solo dei singoli elementi della filiera idropotabile, ma anche dello specifico contesto territoriale, naturale e antropizzato, in cui la filiera idropotabile si trova ad essere inserita.

Il PSA è sviluppato sui primi **5 sistemi acquedottistici** alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora, dai centri abitati del Comune di Santa Fiora (Bagnore, Bagnolo, Santa Fiora e Marroneto) fino al centro abitato di Semproniano, andando ad interessare complessivamente una popolazione di **2.897 abitanti**⁴¹. La realizzazione del PSA sulle sorgenti di Santa Fiora rappresenta il primo step per lo sviluppo dei PSA su ogni altro sistema di distribuzione locale alimentato integralmente, o parzialmente, da tali risorse.

Nel primo anno di lavoro sono stati definiti i flussi di processo, le modalità e i mezzi di gestione di documenti e informazioni (Cloud), sono stati individuati e coinvolti tutti i Soggetti interni ad AdF ed esterni (Autorità di controllo, Enti locali..) a vario titolo chiamati a far parte del Team di Progetto ed è stata effettuata la descrizione del sistema idropotabile, attraverso la raccolta e l'analisi della documentazione disponibile e l'esecuzione di sopralluoghi nelle zone interessate dal progetto, presso gli impianti e le reti di acque-

dotto. Nel 2020 è stata quindi svolta l'**analisi di rischio infrastrutturale**, sulla base delle informazioni raccolte in check-list appositamente redatte e ricorrendo ad un approccio basato sulla metodologia FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). I risultati dell'analisi hanno permesso di dare evidenza oggettiva delle principali criticità di impianti e reti di acquedotto per i quali si rende necessario individuare e programmare interventi strutturali/gestionali da inserire nel Piano di Miglioramento.

Il completamento del lavoro, previsto nel primo semestre del 2021, prevede l'analisi dei rischi a livello di bacino idrico dei punti di estrazione, e l'individuazione delle relative misure di prevenzione/attenuazione, sulla base delle informazioni rese disponibili negli strumenti previsti da Normativa in materia di tutela e pianificazione delle risorse idriche e sulla base delle informazioni di dettaglio ricavate dallo studio di approfondimento oggetto di un **accordo di collaborazione scientifica stipulato nel 2020 con il CNR – Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG) di Pisa**, proprio a tale scopo.

Lo sviluppo e l'implementazione dei PSA è obiettivo AdF nel Piano di Sostenibilità Acea 2020-2024 (Macro-obiettivo 4 – Ambito d'azione 3), con un **target al 2024** che ne prevede la realizzazione in 150 delle 265 zone di fornitura omogenea (o water supply zone, WSZ), a copertura del 55% della popolazione servita. In questo contesto nel 2020 AdF ha avviato una attività di razionalizzazione finalizzata alla programmazione dello sviluppo di tale modello. In particolare, il piano di lavoro prevede la clusterizzazione delle WSZ (in base a variabili in via di definizione), lo sviluppo di PSA «tipologico» su ogni Cluster individuato e quindi la contestualizzazione del PSA «tipologico» su ogni WSZ.



San Quirico d'Orcia

⁴¹ Censimento dei "Centri e nuclei" ISTAT 2011, ultimo disponibile.

3.3 La depurazione e la fognatura

GRI
102-15

GRI
102-29

GRI
102-43

GRI
413-1

GRI
413-2

Come detto in premessa di capitolo, la depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo. AdF gestisce complessivamente 303 impianti di depurazione e fosse Imhoff sul territorio servito.

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

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

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

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

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

A livello di individuazione del singolo intervento entrano in gioco gli specifici rappresentanti delle comunità locali che contribuiscono alla fase di analisi delle esigenze strategi-

che di sviluppo e di tutela del territorio per mezzo dei piani strutturali comunali (PSC) alla cui redazione il Gestore è spesso chiamato a dare contributi significativi circa lo stato delle infrastrutture e le capacità di trattamento residue degli impianti in essere.

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

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

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

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

In fase di censimento si è infatti certificato che molti impianti non erano strutturalmente in grado di rispettare i limiti di legge modificati a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs.

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

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

Per quanto riguarda gli scarichi di potenzialità superiore ai 2.000 ab.eq., AdF ha provveduto ad ottemperare ai dettami della L.R. 28/2010 prima e L.R.5/2016 poi, redigendo due Piani Stralcio con relativo cronoprogramma, approvato dall'AIT, sulla base del quale hanno trovato realizzazione numerosi interventi sia su impianti che su scarichi liberi. La L.R.28/2010, così come le autorizzazioni che ne scaturivano, è decaduta il 31.12.2015: poiché tutti i gestori del SII, tra cui anche Acquedotto del Fiora, non avevano potuto terminare tutti gli interventi previsti nel Piano Stralcio per cause, più volte documentate, non dipendenti dal gestore, la Regione Toscana, su iniziativa dei gestori stessi e dell'AIT, ha preso atto della situazione ed ha promulgato la L.R.5/2016. Tale norma prevede l'approvazione, da parte di AIT, di un "nuovo Piano Stralcio", sulla base di schede - compilate dai gestori - relative a ciascun intervento da iscriverci. A valle dell'approvazione, da parte di AIT, del nuovo Piano Stralcio, AdF ha tempestivamente provveduto a richiedere tutte le Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) necessarie a Settembre 2016; tali autorizzazioni sono ad oggi state tutte rilasciate e sono già stati terminati 3 dei 7 interventi previsti nel nuovo Piano Stralcio (Realizzazione del depuratore di Manciano, adeguamento del depuratore di Cipressi - Colle di Val d'Elsa, adeguamento del depuratore di San Giovanni Pitigliano). Sono, inoltre, in corso di affidamento i lavori relativi al secondo lotto dell'intervento per il collettamento dei reflui generati dall'agglomerato di Montalcino al depuratore di Torrenieri ed in corso di realizzazione quelli relativi alla realizzazione del nuovo depuratore di Arcidosso.

Gli altri interventi inseriti nel nuovo Piano Stralcio per AdF sono i seguenti:

- Bagno di Gavorrano - adeguamento depuratore esistente (lavori in corso di esecuzione);
- Badesse - adeguamento depuratore esistente (lavori in corso di esecuzione).

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

Si sottolinea, tuttavia, che pur operando in quadro estremamente gravoso come quello delineato AdF, nel corso del 2020, ha individuato e condiviso con le amministrazioni comunali interessate le soluzioni progettuali per tutti e 17 gli interventi di cui al cronoprogramma per gli scarichi di potenzialità inferiore ai 2000 a.e..

Infine riguardo agli interventi non ricompresi negli accordi di programma si segnala che nel 2020 si sono conclusi i lavori per la realizzazione del nuovo depuratore a servizio delle località Borgo Carige e Poggetti, con una potenzialità di progetto pari a 2.200 A.E., e che verrà avviato all'inizio del 2021.

3.3.1 Le acque depurate

GRI
416-1

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 2020 AdF ha eseguito su acque reflue **7.326 prelievi** per un totale di **52.488 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
2018	1.593	1.634	4.727	7.954
2019	1.475	1.601	4.228	7.304
2020	1.549	1.574	4.203	7.326



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 molto contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua depurata del **99,11%**; i casi di parametri non conformi sono stati **117** (sul totale di 13.129 parametri analizzati), quindi solo lo **0,89%** rispetto al totale di quelli analizzati.

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

GRI
102-15

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 presentino criticità, oppure processi con buoni rendimenti che possano risultare best practice per adeguamenti o future realizzazioni.

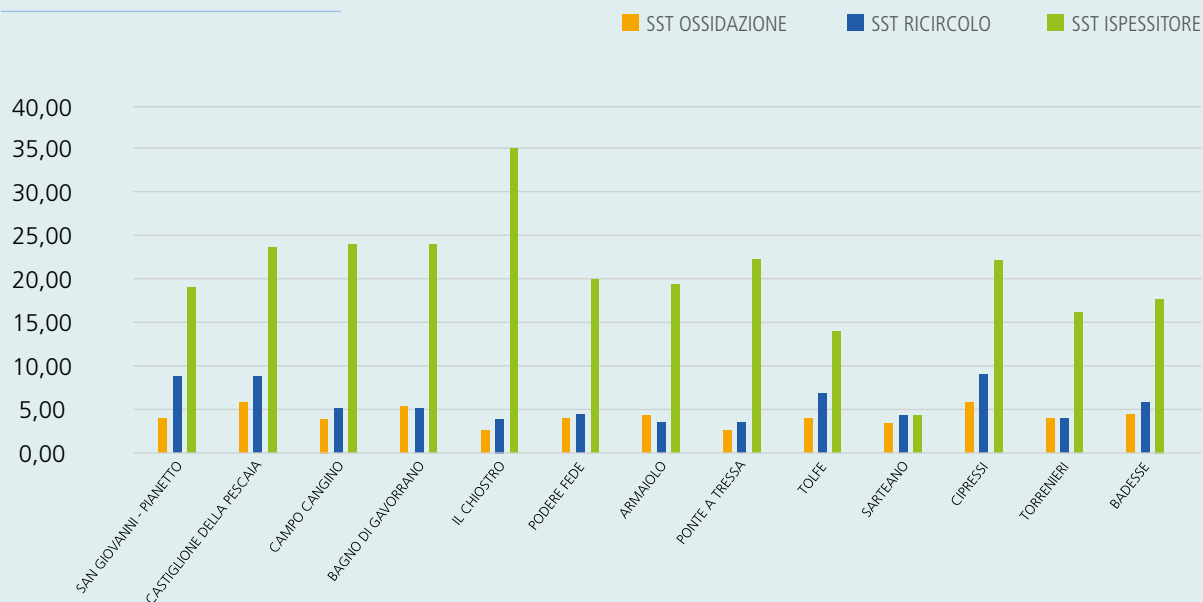
Il rispetto della normativa non è il solo elemento da tenere in considerazione; va posta particolare attenzione anche a tutto il sistema relativo al trattamento delle acque reflue. Pertanto si è continuato a monitorare le *performance* degli

impianti anche in relazione al carico inquinante effettivamente trattato. Considerato che il trasporto/smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane risulta una delle maggiori voci di costo del bilancio di AdF, nel 2020 sono proseguiti gli studi iniziati negli anni precedenti relativamente alle prestazioni e alle efficien-

ze di trattamento delle sezioni fanghi per gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore o uguale a 5.000 A.E..

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

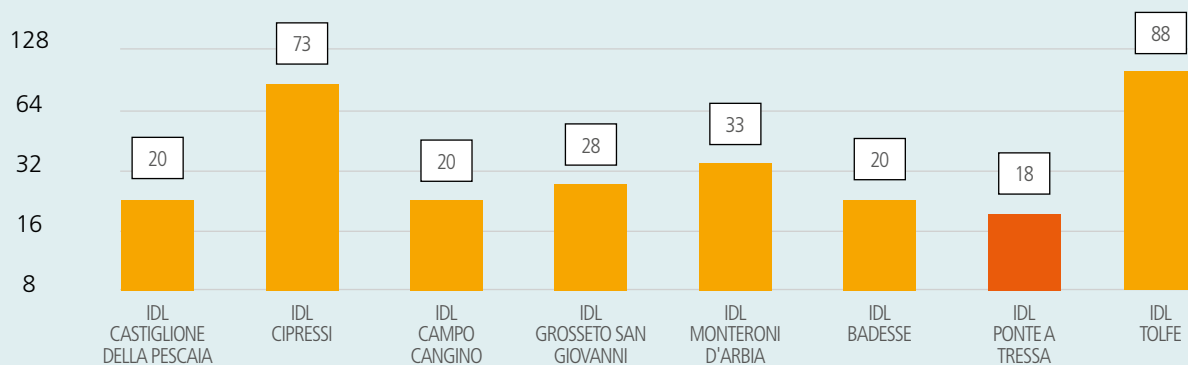
Gestione fanghi attivi 2020



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

equivalente riportati in letteratura. Si evidenzia il basso valore del parametro relativamente al depuratore di Tressa dove è attivo un sistema di idrolisi termochimica per la riduzione dei fanghi di supero.

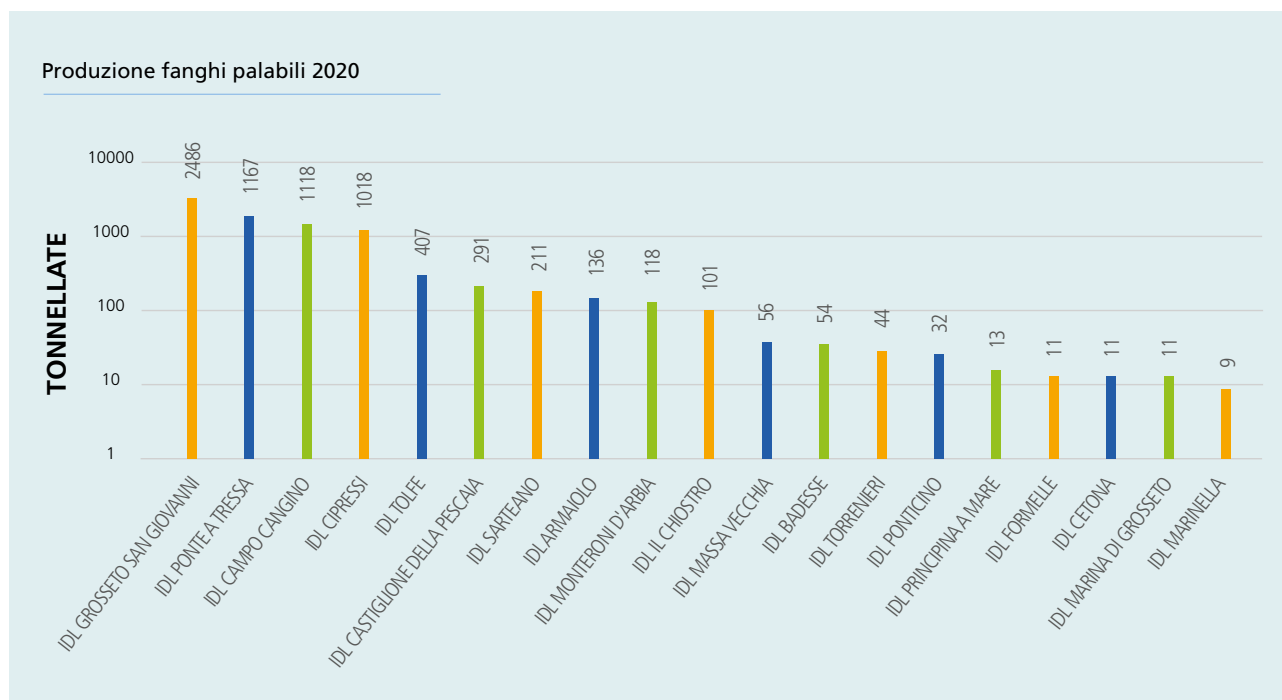
Produzione fanghi per abitante equivalente anno 2020 gSST/(giorno*AE)



Attualmente la sezione di disidratazione è considerata quella sulla quale concentrare i maggiori sforzi per ottenere la riduzione dei volumi di fanghi da inviare allo smaltimento. Viene posta particolare attenzione alla percentuale di secco nel fango, raggiunta tramite l'utilizzo dei decantatori centrifughi. Per l'anno 2020 sono state prodotte, presso gli impianti gestiti, 7.292 tonnellate di fango palabile (contro le 8.975 del 2019, le 8.508 del 2018 e le 11.289 del 2017) con una percentuale media di sostanza secca pari al 26,2% in leggera flessione rispetto al 27,4% del 2019, ma

notevolmente migliore del 24,7% del 2018 e del 23,2% del 2017). L'incremento della percentuale di secco degli ultimi anni è da ricondurre al completamento di alcuni interventi di sostituzione del parco centrifughe con decanter di ultima generazione ad alte prestazioni e alla maggiore attenzione riservata al processo di disidratazione dei fanghi.

Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti nell'ultimo anno da tutti gli impianti di depurazione in gestione da parte di AdF.



Per contrastare gli aumenti dei costi di smaltimento previsti per i prossimi anni, nel corso del 2020 l'Azienda ha proseguito la sperimentazione del sistema Newlisi. Si tratta di un sistema innovativo per la riduzione dei fanghi di supero installato presso l'impianto di trattamento delle acque reflue di Siena Ponte a Tressa ovvero sull'impianto che prima del 2015 produceva più del 30% del totale dei fanghi di AdF.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
(t/anno)	4.728	4.576	3.157	1.279	1.282,8	1.283	1.354	1.187,70
Rid. %	-	-3,21	-33,23	-72,95	-72,87	-72,86	-71,36	-74,88

Dal punto di vista operativo, il 2020, è stato caratterizzato dalla fine del periodo di "emergenza smaltimento fanghi", che aveva caratterizzato l'ultima parte dell'anno 2018 e i primi mesi dell'anno successivo consistito essenzialmente nella difficoltà di individuazione di siti idonei al recupero o allo smaltimento dei fanghi che risulta della depurazione dei liquami urbani.

Preme precisare che la diminuzione della produzione di fanghi dell'anno 2020 rispetto all'anno precedente sia dovuta principalmente sia alla dismissione dei letti di essiccazione che alla diminuzione del carico volumetrico e organico trattato dai principali impianti di depurazione.

La lungimiranza dell'azienda si è mostrata soprattutto nel progetto di centralizzazione, riduzione, valorizzazione e recupero

della risorsa “fango”, di cui è previsto l’avviamento a partire dal primo semestre dell’anno 2021, per mezzo del quale i vantaggi conseguiti con il trattamento dei fanghi dell’impianto di Tressa verranno estesi alla totalità del fango prodotto dagli impianti gestiti nel territorio di AdF.

Per questo motivo è stata avviata la progettazione e la realizzazione di una piattaforma di trattamento dei fanghi all’interno del depuratore di Grosseto, ovvero del principale impianto di AdF in cui sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto, dove subiranno un trattamento completo di riduzione e valorizzazione energetica consistente nell’idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica con produzione di bio-gas.

3.3.3 Gli scarichi industriali

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

3.3.4 Acqua scaricata: qualità e destinazione

GRI
303-2

GRI
303-4

Le acque depurate dai **303** impianti di depurazione (gestiti ed attivi almeno in un periodo dell’anno 2020) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

(mc/anno) ⁴²	2018	2019	2020
Acque scaricate in corsi d’acqua superficiali	29.009.303	30.313.498	27.989.094
Acque riutilizzate ⁴³	50.701	47.507	55.753
Acque scaricate in mare	105.970	115.921	142.889
Acque immesse in sub-irrigazione	15.841	17.120	18.215
TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE⁴⁴	29.181.815	30.494.046	28.205.951

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.

42 I dati sono arrotondati.

43 Le acque riutilizzate non possono essere impiegate nel SII, ma vengono vendute per usi industriali.

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

45 Impianti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE

46 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 ammoniacale, 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.

Tipologia impianto	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE (MC)*	VOLUME ACQUE TRATTATE (%)*
FANGHI ATTIVI	120	25.236.761	89,5
PERCOLATORI	7	1.157.847	4,10
BIODISCHI	2	166.093	0,59
FITODEPURAZIONI	7	172.413	0,61
SUB-IRRIGAZIONI SUL SUOLO	7	18.215	0,06
FILTRO ANAEROBICO	1	1.184	0,004
PERCOLAZIONE AEROBICA	3	567.695	2,01
SUB-IRRIGAZIONE DRENATA	1	15.330	0,05
TRINCEA DRENANTE	1	1.460	0,01
TRAT. PRIMARI (IMHOFF, BIOLOGICHE ETC..)	154	868.953	3,08
TOTALE IMPIANTI	303	28.205.951	100

* I dati in tabella che precede, relativi all'anno 2020, potranno essere oggetto di rettifica nella prossima rendicontazione in linea con i valori definitivi che saranno comunicati all'Autorità Idrica Toscana.

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità⁴⁵, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno **buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti**⁴⁶, andando a **migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente**.

(t/anno)	2018	2019	2020
COD _{out}	594	603	585
COD _{in}	8.765	8.120	9.172

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2018	Media dei valori (mg/l) 2019	Media dei valori (mg/l) 2020
BOD ₅	8,3	7,6	7,0
COD	35,0	35,7	35,9
SST	9,1	8,5	8,4
NH ₄ ⁺	10,4	8,5	9,7
AZOTO	16,5	16,5	18,7
FOSFORO	2,8	3,0	3,4

Parametro	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020
100x(BOD _{in} - BOD _{out})/BOD _{in}	96,4	96,9	97,2
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	93,2	92,6	93,6
100x(SST _{in} - SST _{out})/SST _{in}	95,7	94,6	96,6
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/NH ₄ ⁺ _{in}	76,9	81,1	79,7
100x(PO ₄ -3IN - PO ₄ -3OUT)/PO ₄ -3IN	57,8	57,7	53,5

3.4 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2020

GRI
102-12

Le spiagge della costa e i borghi del territorio si confermano virtuosi e attenti alla sostenibilità ambientale. Nel 2020 ancora tanti riconoscimenti ambientali (**Guida blu**, il meglio del mare e dei laghi in Italia; **Bandiera Blu**; **Bandiera Arancione**; **Spiga verde**) sono stati ottenuti da molti Comuni facenti parte del territorio gestito da AdF, ottenuti a seguito di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, per qualità delle acque, gestione dei rifiuti, educazione, certificazione, informazione e una serie di criteri flessibili legati alla cura ambientale.

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

Per l'ottenimento delle "bandiere" un territorio deve dimostrare di rispettare determinati criteri "green". Ad esempio



la **Guida blu** viene assegnata in base a criteri principalmente ispirati alla qualità dell'ambiente in generale e alla buona gestione del territorio: i

territori premiati oltre ad un affermato pregio naturalistico, vantano una buona gestione del territorio e servizi d'eccellenza.



La **Bandiera Arancione** è un marchio di qualità turistico-ambientale conferito dal Touring Club Italiano ai piccoli comuni dell'entroterra

italiano (massimo 15.000 abitanti) che si distinguono per un'offerta di eccellenza e un'accoglienza di qualità ed il suo ottenimento si basa anche su criteri legati alla tutela dell'ambiente.



La **Spiga Verde** riconosce ad un intero territorio l'impegno a voler trovare e conservare un equilibrio tra ambiente, società ed economia e questo si traduce in un progetto condiviso in cui il Comune, gli agricoltori, le aziende, le

associazioni, i singoli cittadini e i turisti stessi, diventano soggetti attivi per la sua realizzazione. Tra gli indicatori selezionati per comporre il Questionario "Spighe Verdi", ci sono anche quelli relativi alla qualità dell'acqua (sez. L), tra i quali gli indicatori relativi all'esistenza e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione.



Infine per quanto riguarda la **Bandiera Blu**, il riconoscimento conferito dalla FEE (*Foundation for Environmental Education*) alle località

costiere europee che soddisfano criteri di qualità relativi a parametri delle acque di balneazione e al servizio offerto, i criteri per l'assegnazione del premio delineano lo spirito "verde" di un territorio. Tra questi ci sono l'assoluta validità delle acque di balneazione (devono avere una qualità eccellente) e l'efficienza della depurazione, evidentemente connessi e collegati alla gestione del SII. Per quanto riguarda la depurazione, solo località con impianto di depurazione almeno con trattamento secondario possono procedere nel percorso di valutazione. In particolare non vengono prese in considerazione località che non abbiano almeno l'80% di allaccio in fognatura delle acque reflue dell'intero territorio della località candidata.

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

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

Nel 2020 i Comuni che si sono guadagnati questi importanti riconoscimenti sono rappresentati nella cartina seguente.



La responsabilità ambientale

3.5 AdF e i cambiamenti climatici

GRI
201-2

Il Servizio Idrico Integrato si pone **due diverse metodologie nell'affrontare le responsabilità ambientali che derivano dagli odierni cambiamenti climatici**: la prima consiste nel monitorare gli effetti dei possibili periodi siccitosi sul fabbisogno potabile e degli eventi alluvionali sui sistemi fognari e depurativi; la seconda valuta l'impatto dell'utilizzo delle risorse e riserve idriche nell'ottica di sostenibilità dei prelievi e di compatibilità delle acque restituite all'ambiente.

Entrambe le azioni vengono svolte su una prospettiva di breve termine, mediante azioni gestionali, ed una di medio

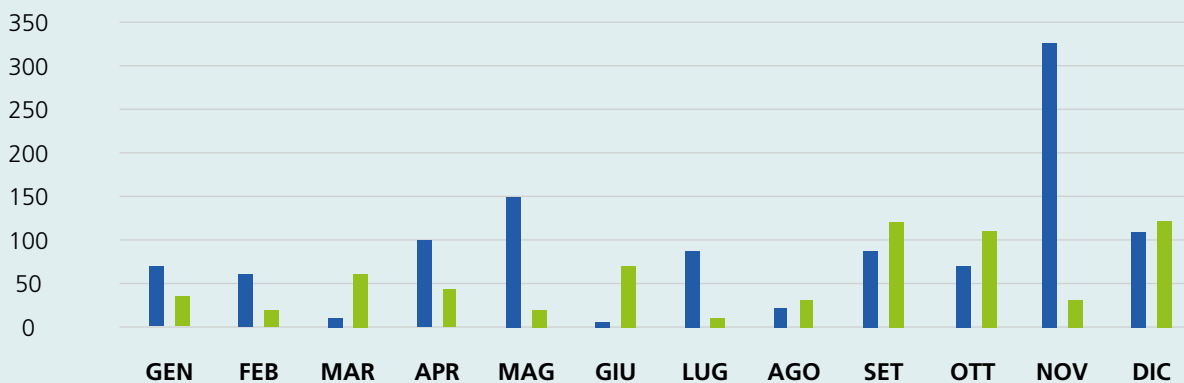
- lungo termine, mediante specifiche progettualità.

Nell'ottica della prima metodologia d'azione sul breve termine, è stata monitorata la piovosità del 2020.

Nonostante i valori di questo parametro rientrino nella media degli ultimi 30 anni, è necessario tener conto che il quantitativo che ha contribuito alla misura per il 2020 è stato temporalmente distribuito in maniera più omogenea che nel 2019, ma ha cumulato un valore di precipitazione inferiore all'anno precedente, e soprattutto piuttosto rarefatto ed inferiore alla media storica nella prima parte dell'anno.

Pluviometria - cumulata mensile (mm)

Cumulata annuale
2019: 1054 mm
2020: 689 mm

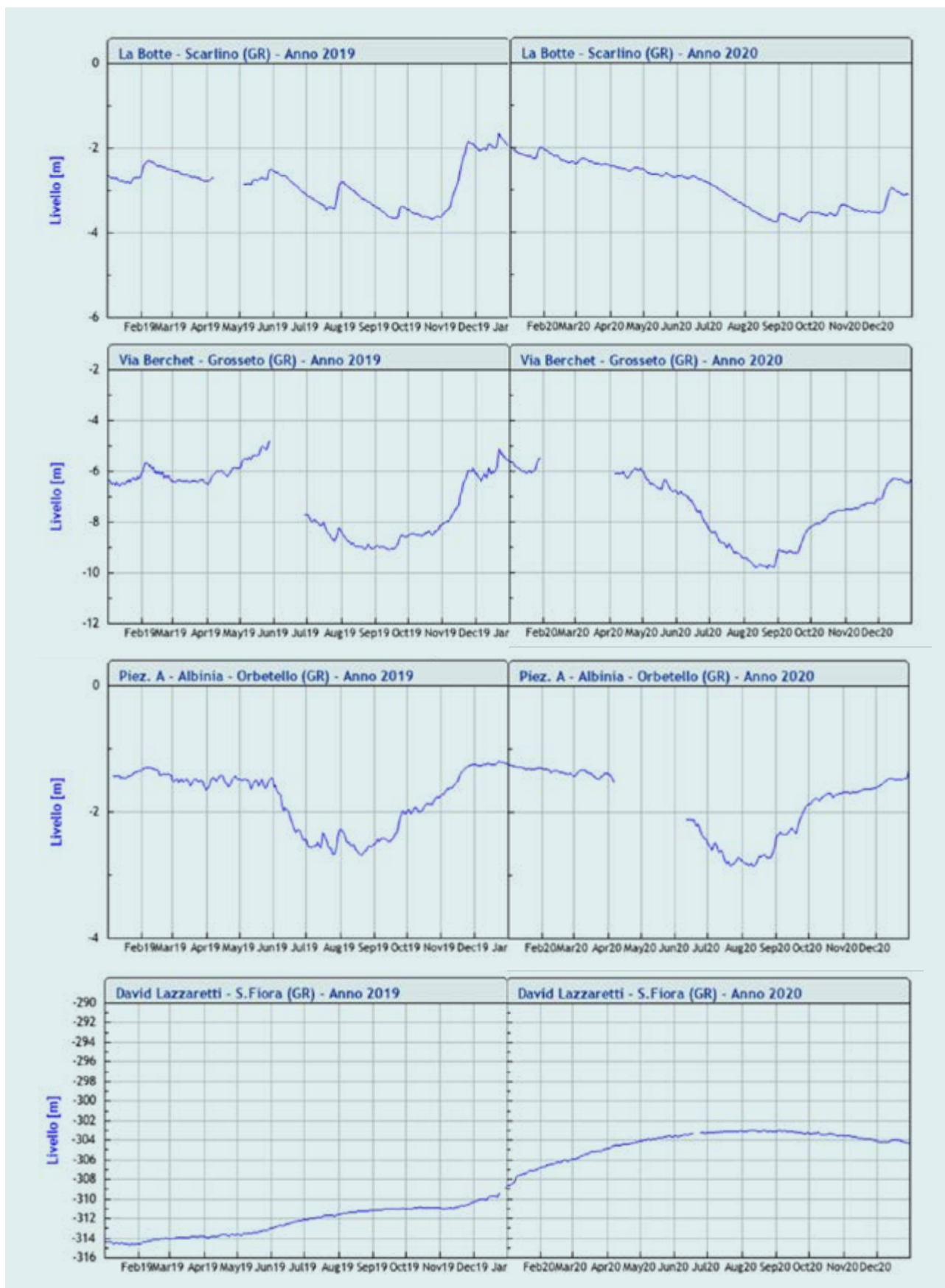


Nonostante gli eventi piovosi del 2020 i livelli delle falde idriche hanno recuperato gli abbassamenti estivi solo in parte, riportandosi spesso sui valori prossimi a quelli di inizio 2019, come si può notare nei grafici riportati a titolo esemplificativo dei livelli freaticometrici misurati in piezometri rappresentativi della falda della pianura di Follonica - Scarlino (piezometro La Botte), della pianura di Grosseto (piezometro Via Berchet) e dell'Albegna (piezometro A - Albinia)

e della grande falda del Monte Amiata (piezometro Davide Lazzeretti).

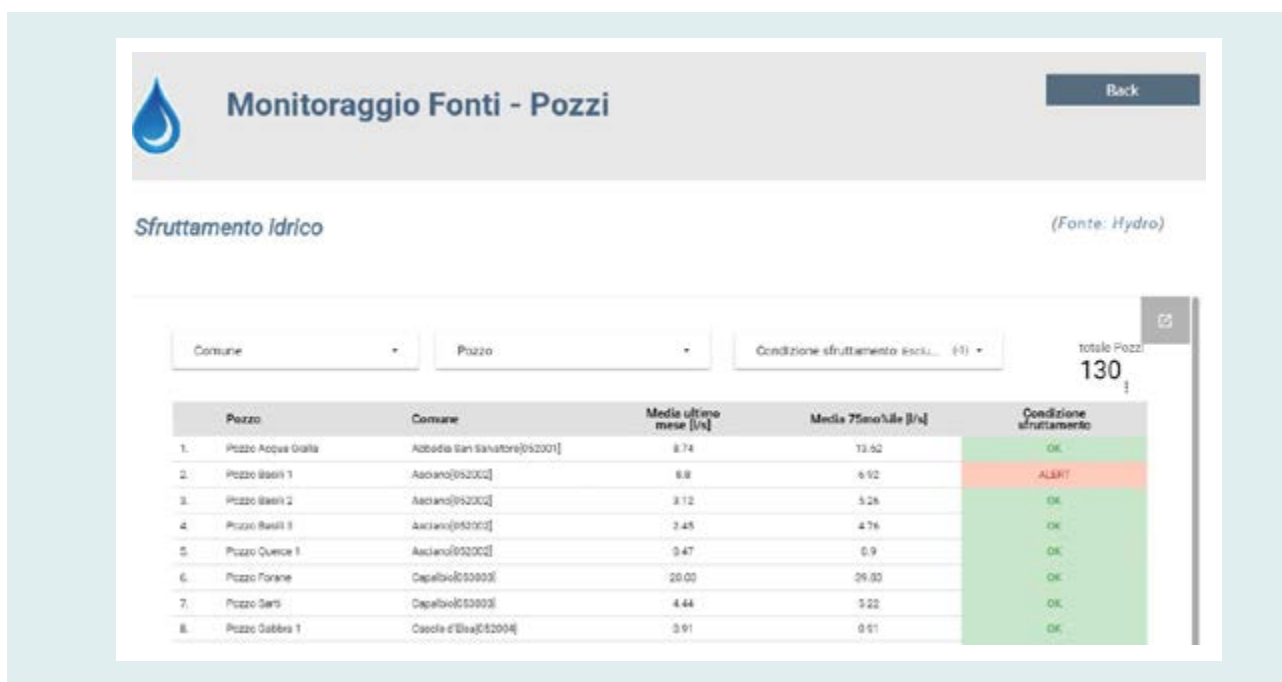
Dai grafici ripresi dal Settore Idrologico Regionale si può notare inoltre come il piezometro Lazzeretti confermi l'andamento della disponibilità idrica delle sorgenti di S.Fiora, nelle quali si è osservato una graduale risalita a partire dall'estate 2019 per poi toccare il picco nel periodo estivo 2020 da cui è iniziata la progressiva diminuzione.

Quest'ultimo elemento, in considerazione dei cicli storici di disponibilità della sorgente Galleria Alta, mette sicuramente il sistema idrico alimentato dalla dorsale Fiora, in uno stato di maggiore attenzione sia per l'anno 2021 che, seppur da valutare in funzione delle precipitazioni, per parte del 2022.



Monitoraggio delle fonti

Nell’ottica di monitorare inoltre l’effetto delle piogge e dei cambiamenti climatici, oltre che degli impatti correlati allo sfruttamento sulle risorse idriche in gestione ad AdF, il gestore effettuato dei monitoraggi periodici analizzando il report mensile di esaurimento delle fonti, controllandone la disponibilità e la loro media e varianza, con particolare riferimento alle fonti minori che risentono maggiormente di trend di esaurimento sul breve termine. Si riporta sotto ad esempio una schermata del portale interno Jarvis con tale analisi dedicata ad i pozzi.



Viene inoltre monitorato ed aggiornato un documento con cadenza trimestrale e con valutazione della previsione annuale (“Situazione prevedibile Stato approvvigionamento idropotabile ex Piano operativo di Emergenza”), condiviso con lo *stakeholder* di riferimento (AIT) relativo allo stato possibile di emergenza idrica, in cui sono riportate le criticità per “siccità” (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti.

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

Nel quadro della seconda metodologia d’azione, sempre sul breve termine, è stato rinnovato l’impegno per l’individuazione e riduzione delle perdite idriche di rete, che ha portato nell’anno 2020 ad una riduzione dell’impresso in rete (Win) di 1.4 mln mc. A conferma di questo si evidenziano nella tabella seguente gli investimenti sui capitoli di ricerca perdite e distrettualizzazione.

ID INTERVENTO PIANIFICATO	TITOLO INTERVENTO PIANIFICATO	VALORE INVESTIMENTO ANNUO (LORDO CONTRIBUTI) 2020
MI_ACQ06_06_0193	Distrettualizzazione reti di distribuzione e installazione sistemi di controllo delle pressioni	485.975 €
MI_ACQ04_06_0074	Ricerca perdite	607.162 €

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

Per quanto riguarda le azioni progettuali mirate a obiettivi di medio e lungo termine, il 2020 ha visto l'approvazione del nuovo Pdl con orizzonte 2031, nuovo termine della concessione di servizio. Il Pdl ha recepito il completamento di alcuni schemi progettuali già da tempo individuati ma privi delle necessarie risorse attraverso i quali ridurre il rischio di carenza idrica a seguito di siccità e, al contempo, ridurre gli stress sulle riserve idriche.

Tale è il progetto di realizzazione del cosiddetto Schema Montedoglio centro mediante il quale la zona delle Crete Senesi e parte della città di Siena saranno collegate al grande omonimo invaso posto sul Fiume Tevere nella zona di Sansepolcro (AR). Gli attuali prelievi dalle falde sotterranee

di questo territorio potranno essere quindi destinati alle sole situazioni di emergenza e una parte della risorsa proveniente dal Monte Amiata potrà essere convenientemente indirizzata verso i territori più prossimi alla montagna ma sui quali sono presenti problematiche sia quantitative che qualitative. Si tratta di un'opera dal costo complessivo di circa 25 mln € che realizzerà una grande adduttrice di oltre 30 km. Ad esso si accompagnano altri interventi di interconnessione tra schemi idrici che porteranno ad una maggiore resilienza a fronte dei cambiamenti climatici in atto, come, ad esempio, lo schema della Val di Paglia che congiungerà i comuni di San Casciano dei bagni e di Cetona alle risorse del Monte Amiata.

Altri interventi aventi l'obiettivo di ridurre lo stress sulle falde idriche delle zone costiere e del Chianti sono argomento di approfondimento e discussione con AIT, con la Regione Toscana e con altri soggetti istituzionali dei territori interessati anche nell'ottica di trovare sinergie economiche e finanziarie ma anche di coordinare tutti i soggetti che hanno il compito di gestire la risorsa acqua.



Litorale Costa Maremma

3.6 Gli investimenti



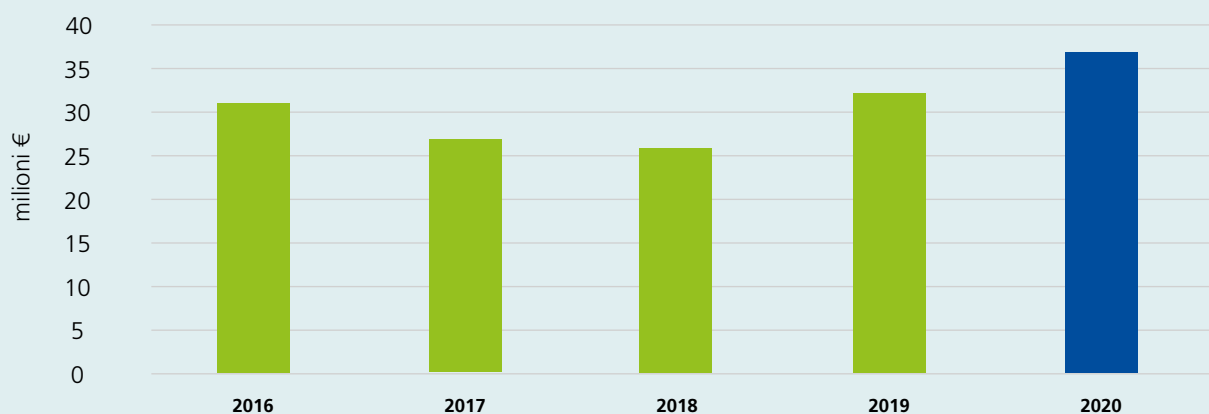
GRI
201-2

GRI
201-4

Gli investimenti realizzati dal Gestore al 31/12/2020 sono complessivamente pari a circa 37,74 Mln€ corrispondenti a quasi 100 € per abitante residente. Il valore degli investimenti al netto dei contributi da finanziamenti diversi da tariffa superano i 36 Mln€, mostrando quindi un netto recupero rispetto agli anni precedenti e risultando oltre 3,3 Mln€ superiori a quanto previsto dal Programma degli Interventi approvato dall’Autorità Idrica Toscana.

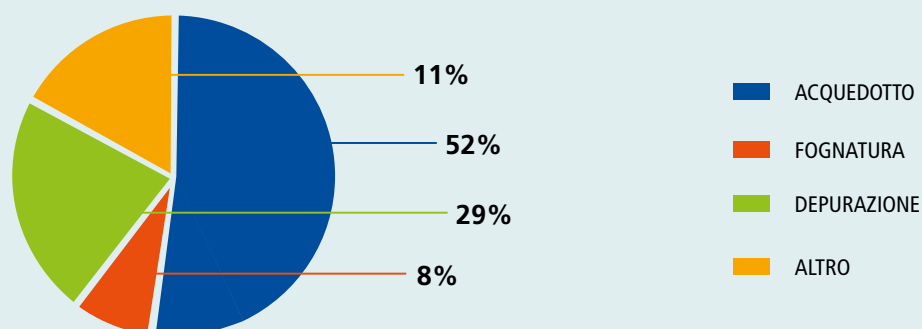
Il risultato è particolarmente importante non solo per quanto realizzato, ma anche per il periodo in cui si è concretizzato, caratterizzato dalla pandemia Covid-19 che nelle prime settimane di restrizioni imposte dal governo nazionale ha indubbiamente determinato dei ritardi nell’attuazione dei cronoprogrammi specialmente nel caso di opere puntuali. Tuttavia, le imprese appaltatrici hanno profuso un grande impegno che ha portato in gran parte dei casi al recupero dei ritardi e laddove non si è riusciti a recuperare si è provveduto indirizzando le risorse su altri lavori, primi fra tutti le manutenzioni e sostituzioni delle reti di acquedotto.

Investimenti netto contribuiti

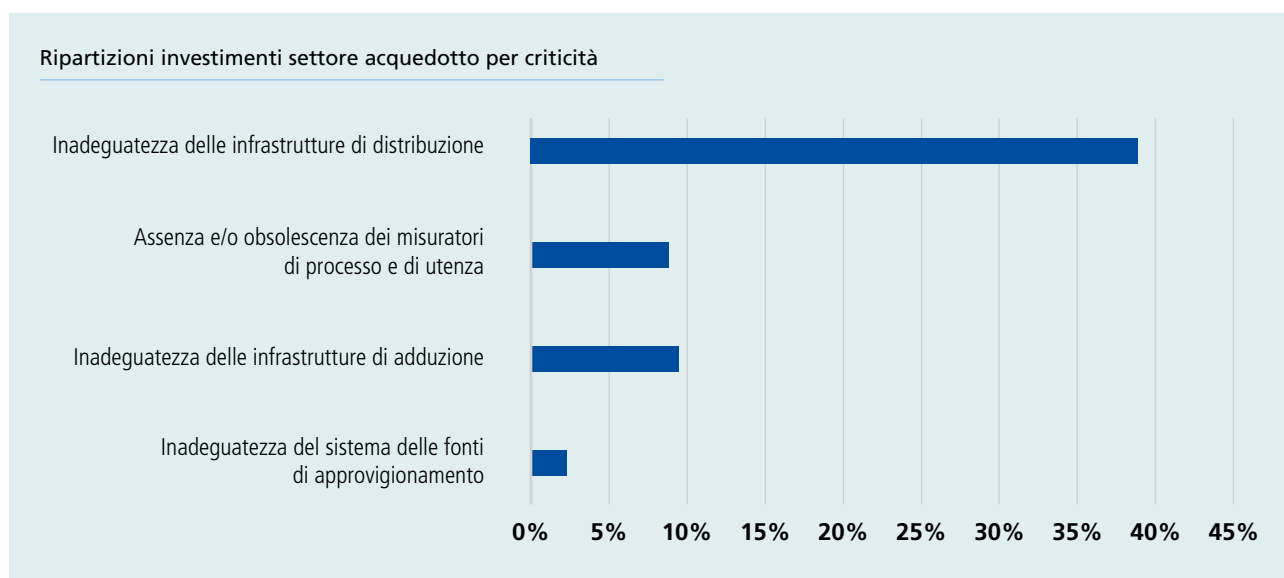


L’ammontare complessivo sopra indicato è stato realizzato per circa il 52% nel settore acquedotto, l’8% nel settore fognatura e il 29% nel settore depurazione. Il rimanente 11% è stato riservato a progetti inerenti all’organizzazione del gestore.

Ripartizione per settori

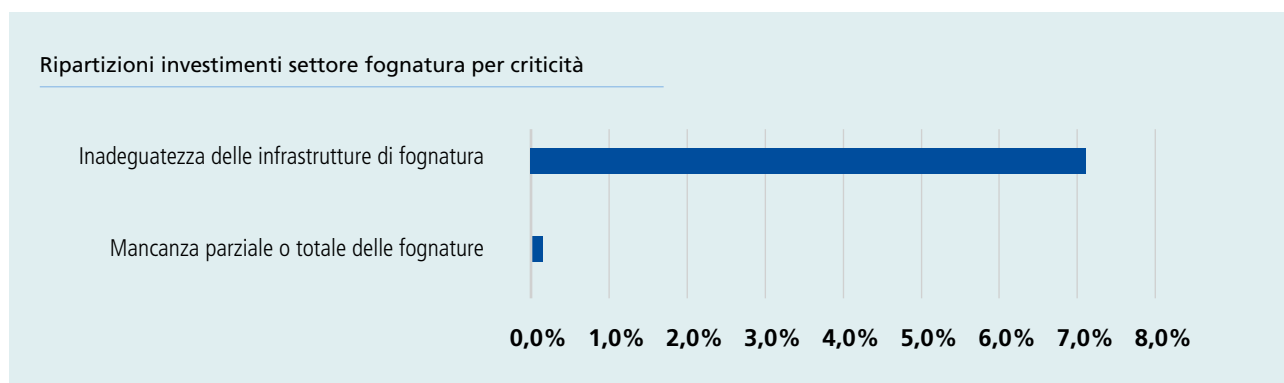


Il grafico evidenzia l'impegno di AdF nelle attività finalizzate alla soluzione delle principali criticità del servizio: riduzione delle perdite idriche ed estensione del servizio di depurazione. Si tratta di attività iniziate negli anni passati con una minuziosa attività di studio e di progettazione e che, fin dal 2018, è entrata nella fase realizzativa che troverà massima espressione nel 2021 e conclusione nel 2022, in coerenza con gli obblighi normativi. I grafici seguenti illustrano la ripartizione degli investimenti in rapporto alle criticità del servizio idrico integrato così come definite dalla Determina Arera del 29 marzo 2018 n. 1/2018 DSID. Come già anticipato con la Determina Arera 02/2016 ed ancor prima con il Piano d'Ambito dell'Autorità Idrica Toscana, l'Autorità nazionale e l'EGA intendono finalizzare le risorse disponibili verso interventi che rispondano a problematiche oggettive del servizio definendo e misurando mediante una serie di indicatori (KPI) lo stato di tali criticità nel tempo. Nel settore acquedotto le maggiori risorse sono state destinate a reti ormai vetuste e quindi sede di elevate perdite provvedendo alla loro sostituzione nonché alla sostituzione dei misuratori delle utenze nell'ottica di una più corretta contabilizzazione dei consumi. In particolare, tale sostituzione è stata effettuata cambiando la tipologia di apparato da flussimetro meccanico a flussimetro statico e quindi passando da una tecnologia analogica ad una digitale. Ciò comporta anche la possibilità di effettuare la telelettura anche con elevata frequenza così da poter effettuare tempestivamente i bilanci idrici che costituiscono una delle metodiche più oggettive di ricerca delle perdite e di valutazione dell'efficienza delle reti.



Nel settore fognatura le attività si sono concentrate sulla manutenzione delle reti provvedendo sia alla sostituzione che al potenziamento dimensionale mediante il quale contenere i fenomeni di esondazione. Laddove possibile, questo obiettivo è stato perseguito anche mediante la separazione tra collettori di acque reflue (di competenza del SII) e collettori di acque piovane (di competenza delle amministrazioni locali). Questo tipo di attività, che richiede la massima sinergia tra Gestore ed Amministrazioni locali ma che produce i migliori risultati sia tecnici che economici, si sta sempre più affermando grazie al confronto continuo ed alla condivisione dei programmi tra i soggetti.

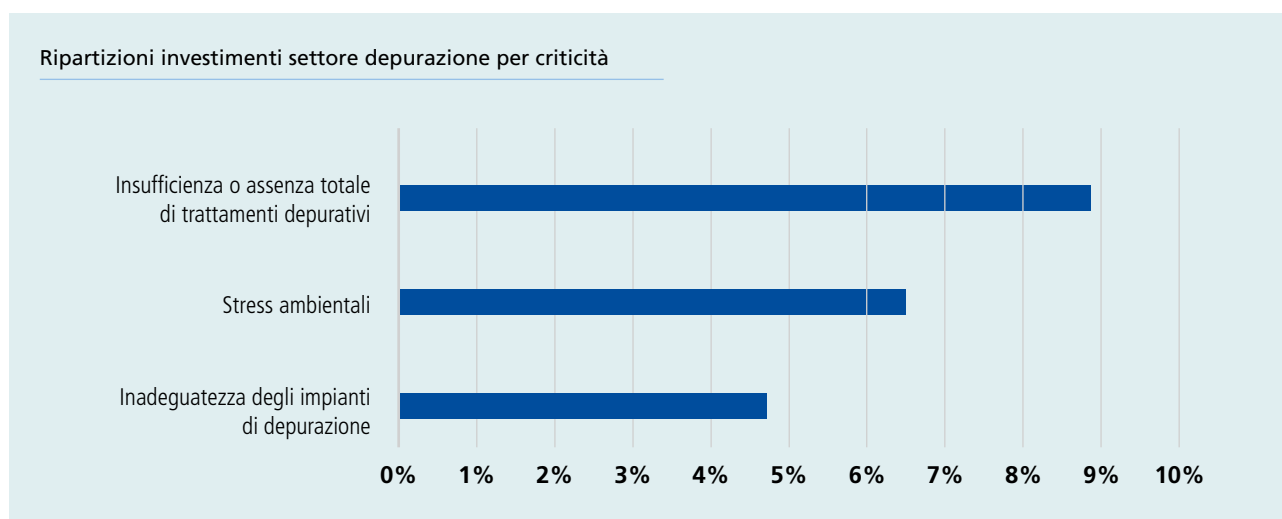
Da evidenziare anche la conclusione dei lavori del lotto1 relativo alla realizzazione del collettore fognario di collegamento tra l'abitato di Montalcino e il depuratore di Torrenieri e la messa in esercizio della condotta. Questo intervento permette di portare a depurazione i reflui di una parte rilevante dell'abitato. La parte residua sarà collettata mediante un altro collettore che sarà realizzato nel 2021.



Nel settore depurazione gli investimenti sono principalmente finalizzati a dotare i maggiori abitati (oltre 2.000AE) dei necessari impianti, laddove mancanti, e di garantire l'adeguato funzionamento laddove inefficienti. Nel 2020 è proseguita la realizzazione dei nuovi impianti di Arcidosso e Borgo Carige (Capalbio) e l'adeguamento di quelli di Bagno di Gavorrano e Badesse (Monte-riggioni).

In questo settore è inoltre proseguita l'attività di studio e progettazione per l'esecuzione dei lavori di adeguamento o realizzazione ex novo degli impianti necessari per il trattamento degli scarichi con un carico compreso tra 200AE e 2.000AE mediante i trattamenti appropriati previsti dalla norma regionale vigente.

La categoria "stress ambientali" riportata nella figura sottostante e definita da ARERA nella determina sopra citata, contiene la criticità "Inadeguato recupero di materia e/o di energia dei fanghi residui di depurazione" (DEP3.1) cui risponde in principale intervento puntuale in corso d'opera. Si tratta della realizzazione di una piattaforma centralizzata di raccolta e trattamento dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione gestiti. Il trattamento mediante idrolisi termo-chimica permette una riduzione di oltre il 50% del volume prodotto con importanti risparmi ambientali ed economici per il conferimento della frazione residua. Nei primi mesi del 2021, il trattamento mediante idrolisi sarà completato e messo in esercizio e entro la prima metà dello stesso anno sarà avviata la realizzazione di un secondo lotto funzionale che prevede la costruzione di una sezione di digestione anaerobica dei fanghi con produzione di biogas mediante il quale produrre l'energia necessaria al processo di idrolisi e cedere alla rete elettrica l'eventuale eccesso.

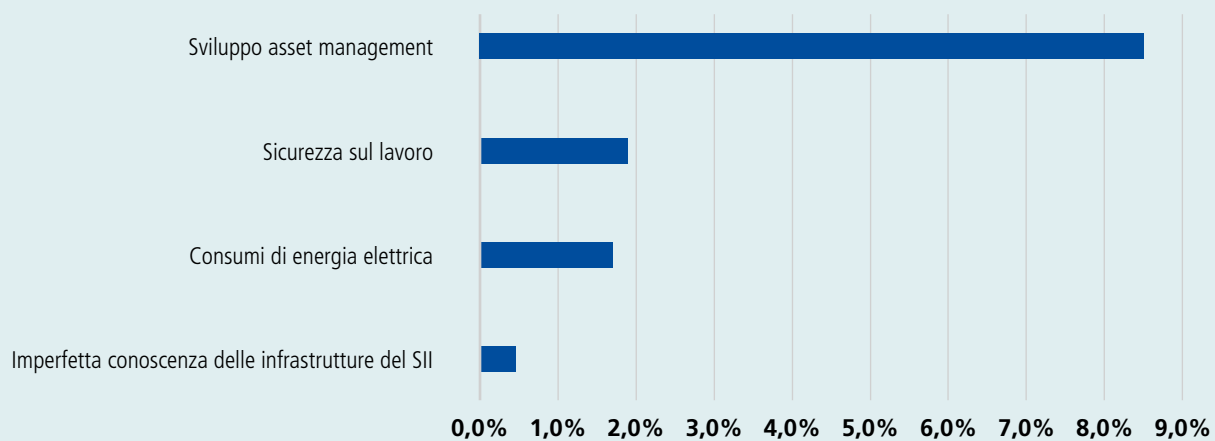


L'attività del Gestore non può tuttavia prescindere dal continuo aggiornamento e miglioramento della propria organizzazione. A tal fine nel 2020 è continuato l'impegno per lo sviluppo delle tecnologie informatiche a servizio dell'efficienza della gestione operativa e del miglioramento della gestione del cliente. In questo senso si evidenzia il rilevante lavoro svolto per aumentare l'offerta mediante canali telematici alla clientela, l'automatizzazione della redazione dei bilanci idrici per distretti idraulici, strumento fondamentale per l'individuazione delle perdite idriche, l'implementazione del sistema GIS di rappresentazione e gestione delle reti per una migliore pianificazione degli interventi di manutenzione.

Altresì, è doveroso evidenziare l'attenzione di AdF alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Oltre 700.000€ sono stati destinati a lavori di messa in sicurezza degli impianti affinché gli operatori possano effettuare quanto necessario con la massima tranquillità nonché per l'acquisizione di strumenti di lavoro a ciò finalizzati (rilevatori multiparametrici gas pericolosi in ambienti confinati) e per strumenti di realtà virtuale per l'esercitazione degli operatori.

Infine, si evidenzia l'impegno di AdF sul tema del risparmio energetico che nel 2020 ha impegnato oltre 650.000€ per l'effettuazione di lavori presso l'impianto di depurazione di Ponte a Tressa (a servizio della città di Siena) proprio per ridurre significativamente i consumi energetici. Con lo stesso obiettivo, AdF ha acquisito alcuni veicoli elettrici mediante i quali svolgere le attività a servizio dei clienti nei principali centri urbani, tra cui la lettura in modalità drive-by dei contatori.

Ripartizioni investimenti settore funzioni comuni per criticità



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

Purtroppo nel 2020, a fronte di una previsione di circa 2 M€ di contributi incassabili ne sono stati registrati la metà per un importo totale di 1.024.180 €.

Le linee di finanziamento utilizzate sono quelle della legge 208/1998 regolata con Delibera CIPE n.36/2002, dell'Accordo di Programma Quadro "Pangea" del 1999, dell'Emergenza Idrica 2003, dei Piani di Iniziativa Regionale (PIR) per fognatura e depurazione ex legge regionale 28/2010 e della legge 147/2013 (legge di stabilità 2014). Gli interventi che hanno beneficiato di questi finanziamenti sono il depuratore di Arcidosso (514 k€) e il collettore fognario di Montalcino (321 k€); ulteriori 188k€ incassati sono relativi ai lavori di adeguamento del depuratore di Cipressi (Colle Vald'Elsa) realizzato negli anni precedenti.

Sul finire della prima ondata pandemica (primavera 2020), AdF ha posto una particolare attenzione alla definizione di un piano di interventi strategici capaci di incidere profondamente sull'assetto del servizio idrico integrato del territorio. Infatti, se si pone attenzione agli scenari attesi in funzione dei cambiamenti climatici e alle conseguenze della pandemia per Covid-19, non è assolutamente realistico pensare di garantire lo sviluppo del territorio e delle prossime generazioni seguendo gli attuali schemi funzionali ideati e realizzati fin dai primi del '900 per fornire una risorsa indiscutibilmente essenziale e restituirla all'ambiente nel pieno

rispetto dello stesso.

È dunque necessario e urgente:

- adeguare le principali adduttrici (dorsali) con elementi nuovi che ne permettano un uso molto più dinamico ed efficiente;
- integrare le risorse oggi disponibili con altre più resilienti;
- ridurre lo stress sulla risorsa rendendo disponibili le acque reflue per usi diversi dal potabile.

Congiuntamente con AIT, AdF ha redatto un piano strategico del valore complessivo di oltre 700 Mln/€ mediante il quale perseguire i tre obiettivi sopra indicati attraverso le seguenti azioni:

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

Tale piano è stato suddiviso in 5 progetti ognuno funzionale che sono stati posti all'attenzione delle Autorità ed Istituzioni competenti al fine di cogliere le opportunità presentate dal grande piano europeo Next Generation EU.

PROGETTO	IMPORTO
Incremento della resilienza dei sistemi acquedottistici della Toscana Meridionale mediante la realizzazione e l'ampliamento di invasi collinari e di nuove strutture di adduzione (interventi strategici)	113.000.000 €
Rinnovamento delle grandi adduttrici del Sistema Idrico Integrato della Toscana Meridionale	256.954.253 €
Nuovi acquedotti - Incremento della resilienza dei sistemi acquedottistici ad uso potabile della Toscana Meridionale mediante l'utilizzo di risorse idriche disponibili scarsamente dipendenti dai cambiamenti climatici e la costruzione di nuove strutture di adduzione	82.000.000 €
Rinnovamento delle reti e degli impianti del Sistema Idrico Integrato della Toscana Meridionale	235.000.000 €
Interventi per l'efficiamento del ciclo integrato delle Acque – adeguamento depuratori per riuso delle acque reflue	56.000.000 €



3.6.1 Gli investimenti nei sistemi informativi

Il 2020 è stato l'anno del Covid e dei primi lockdown, in cui l'intero mondo ha assistito a un grande esperimento internazionale, sociale e di conseguenza anche lavorativo. L'esperienza Covid in AdF ha insegnato che non si può più tornare indietro: il futuro sarà digitale e di colore "green". In ottica di innovazione e sostenibilità, gli investimenti AdF sono stati dedicati a migliorare la connettività, garantire la sicurezza informatica e costruire una nuova gestione aziendale, basata sul concetto di velocità, trasparenza e disponibilità dei dati in tempo reale, come motore dell'innovazione. Per contrastare la diffusione della pandemia da Covid-19, AdF ha attivato una serie di nuove procedure straordinarie sin dai primi giorni dell'emergenza a Marzo 2020, con investimenti ed attività atti ad agevolare il lavoro nel nuovo contesto, che necessariamente ha imposto un ripensamento del modo di svolgere le attività quotidiane.

AdF ha fatto un largo ricorso allo *smart working*, estendendolo in emergenza anche a colleghi non ancora abilitati. Ciò ha garantito il distanziamento sociale, ha potenziato il lavoro digitale agile e ha ridotto le occasioni di contatto, per motivi legati alla sicurezza come da norme sanitarie.

Il lockdown ha premiato il lavoro da casa, ma spostare l'ufficio non è bastato: è stato indispensabile riammodernare e ripensare tutto il parco dispositivi di lavoro degli utenti AdF. Per fare ciò parte degli investimenti è stata dedicata all'acquisto di nuovi PC portatili, dispositivi e software di *work-collaboration* (ad esempio speaker, cuffie, monitor e schermi interattivi, sistemi di vpn, teams, ecc).

AdF ha messo in campo delle attività per abilitare lo scenario futuro post covid, in modo da favorire la collaborazione fluida di risorse sia da casa che dall'ufficio. In questa ottica di COWORKING AdF è andata a trasformare un'ordinaria sede aziendale in un innovativo e tecnologico spazio di lavoro collaborativo.

Per il personale che si è dovuto recare al lavoro nelle sedi, sono state messe in campo misure di revisione logistica degli spazi e degli uffici, in modo da garantire le adeguate distanze tra gli operatori. È stata prevista presenza ridotta, grazie a un sistema di turnazione e allo strumento Teams, attivato per tutti i dipendenti, che ha permesso la collaborazione virtuale, senza impatti negativi sulla produttività.

Durante il periodo più critico, gli sportelli commerciali hanno operato in modalità digitale e smart per garantire la continuità dei servizi al Cliente finale, attraverso i canali telefonici e WEB, con la creazione di un sistema di prenotazioni appuntamenti.

I sistemi informativi di AdF, per consentire la completa trasformazione digitale richiesta dal mutato contesto sociale, si sono evoluti ed adeguati alle nuove tecnologie, pertanto sono stati effettuati investimenti hardware e software sui server e sulla sicurezza informatica, in quanto componente sempre più fondamentale in una società digitale.

La trasformazione digitale nel 2020 è stata un *pillar* strategico del piano industriale di AdF e del gruppo Acea di cui fa parte, per cogliere e rispondere tempestivamente ai bisogni sempre crescenti e personalizzati dei Clienti, per avere le competenze adeguate, per rispondere alle sfide del mercato e di conseguenza per migliorare efficienza, produttività e offerta di servizi.

In coerenza agli obiettivi dell'innovazione dell'infrastruttura e della sostenibilità, AdF, in collaborazione con Acea Innovation, ha cercato di orientare sempre più il business verso il cliente, anche attraverso una soluzione tecnologica di videomessaggistica personalizzata, ad esempio nel caso di benvenuto al nuovo cliente oppure per offrire consigli personalizzati a clienti già attivi che non hanno ancora attivato la bolletta Web o la domiciliazione bancaria.

Nel corso del 2020 in AdF si è spinto molto sulla metodologia Agile come nuova modalità di pensiero e di lavoro e sono stati attivati progetti per portare a compimento alcuni obiettivi di AdF, ad esempio il Gruppo DCR (Digital Customer Relation) con lo scopo, tra gli altri, dell'individuazione della soluzione di Sportello Remoto, il cui avvio è previsto nel corso del 2021, nella nuova sede aziendale che verrà inaugurata al Vivo D'Orcia.

Inoltre, un'ulteriore quota degli investimenti è stata dedicata all'aggiornamento del parco Tablet del personale Work Force, fornendo ai colleghi un nuovo dispositivo con sistema operativo di ultima generazione, performance migliori e pronto ad accogliere l'evoluzione dei sistemi applicativi previsti nel 2021.

Per ultimo punto, ma non per importanza, AdF, come parte del Gruppo Acea, ha continuato ad investire importanti quote in tutte le aree applicative coperte dai sistemi centrali, per puntare su innovazione, ottimizzazione e creazione di valore sostenibile.

Waidy: una *water community* per il futuro dell'acqua

Waidy è il progetto del Gruppo Acea che mette insieme ambiente, sostenibilità, tecnologia, storia e persone. L'acqua è da sempre fonte di vita e di sviluppo. Oggi il mondo è diventato digitale, ma l'acqua continua a essere un bene primario ed essenziale per la comunità. È questo il principio fondamentale su cui si basa Waidy - L'App amica dell'acqua e dell'ambiente.

Waidy, nata da un'idea all'interno del programma di imprenditorialità del Gruppo Acea "*Innovation Garage*", al quale ha partecipato anche personale AdF, ed è un progetto che mira alla riduzione della plastica monouso e a sensibilizzare ad un uso responsabile della risorsa idrica. Waidy digitalizza i punti di erogazione dell'acqua pubblica, consentendo ai cittadini di geolocalizzarli, scoprirne la storia, conoscere i parametri qualitativi dell'acqua erogata, tracciare i propri consumi idrici giornalieri e ricevere informazioni sui punti di interesse nelle vicinanze. L'app monitora, inoltre, lo status dei punti di erogazione e consente l'invio di segnalazioni. Scaricando l'app si entra a far parte di una vera *water community* in cui è possibile segnalare anche nuovi punti idrici e premiare i comportamenti più virtuosi attraverso la partecipazione a *contest* di quartiere, contribuendo al tempo stesso al raggiungimento dei nostri obiettivi di città sostenibili, resilienti e smart. Il progetto prevede anche innovative soluzioni tecnologiche che trasformeranno i punti idrici da oggetti passivi in punti attivi di interazione sulla rete idrica. Tale applicazione rappresenta per AdF l'opportunità di erogare un servizio ai cittadini e al territorio, di assoluta innovazione e qualità, in termini di tutela della risorsa idrica e sostenibilità ambientale. WAIDY introduce inoltre strumenti innovativi di monitoraggio e gestione della rete e sensoristica che consentiranno al gestore di acquisire dati ed informazioni direttamente dal campo.

Le funzioni dell'app Waidy



Geolocalizzare le fontanelle

Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua.



Riscoprire il passato

Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni.



Fissare degli obiettivi giornalieri

Per monitorare il proprio stato di idratazione.



Lasciare un feedback

Per effettuare eventuali segnalazioni e conoscere lo stato dei punti idrici.



Interagire con altri cittadini

Partecipando a contest tra utenti o interi quartieri della città.



3.6.2 Focus sui costi di gestione

Ai fini della valutazione dell'efficienza o della difficoltà di gestione di un ambito territoriale ottimale può essere utile evidenziare come il diverso grado di urbanizzazione del territorio influenzi l'attività dei gestori, i loro ricavi ed i loro costi. Tale dato può essere visualizzato confrontando i dati relativi alla lunghezza delle reti rapportata agli abitanti residenti e al numero di utenti, ma anche valutando il quantitativo di depuratori suddivisi per categoria di abitanti serviti. In generale emerge come siano penalizzati, in termini gestionali, i gestori con i territori più vasti e meno urbanizzati, come AdF che amministra un territorio che copre un terzo dell'intera Regione Toscana (circa 7.600 kmq), con una densità di popolazione tra le più basse d'Italia (53 ab/kmq) combinata con un'elevata dispersione d'utenza allocata anche in numerosi nuclei abitati e case sparse. AdF opera infatti in un territorio con oltre 10.000 Km di rete idrica e fognaria, 299 sorgenti, 234 pozzi, 867 serbatoi, 307 impianti di depurazione e fosse imhoff e molte altre infrastrutture. È perciò evidente come tali condizioni siano determinanti e assai sfavorevoli per il calcolo dei costi operativi di un servizio a rete come quello idrico.

Nella tabella che segue sono riportati in Mln di € i costi di esercizio per il triennio 2018-2020.

ANNO	ENERGIA ELETTRICA	MANUTENZIONE E RIPARAZIONE	MATERIE	SMALTIMENTO FANGHI	TRASPORTO ACQUA POTABILE	AUTOSPURGO	MANUTENZIONE ELETTRONECC.	ANALISI CHIMICHE	TOTALE
2018	9,3	4,6	3,0	3,5	0,5	0,6	1,1	0,9	23,4
2019	9,9	4,5	4,7	3,6	0,4	0,6	1,0	0,9	25,6
2020	9,1	4,7	4,7	4,0	0,2	0,5	1,1	0,9	25,3

Nel 2020, come avvenuto nel 2019, si registra la rilevanza del costo per materie dovuto agli acquisti a magazzino per la sostituzione massiva contatori in telelettura, attività che ha avuto inizio nel 2018 ed è entrata a regime proseguendo nel 2019 e 2020. Tale costo va correlato agli scarichi di magazzino per l'installazione dei contatori, che generano una contropartita di ricavo iscritta negli "Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni", con effetto neutro sui margini operativi.

Nel costo delle manutenzioni e riparazioni troviamo rappresentata la prosecuzione dell'attività svolta nell'ambito della ricerca e riduzione delle perdite che ha portato alla notevole diminuzione dei volumi immessi in rete, come già evidenziato in precedenza. Non si evidenziano per le altre tipologie di costo variazioni rilevanti.



Castiglione della Pescaia

3.7 Le materie prime

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

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

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2018	2019	2020	VAR% 2020/2019
Carbone attivo granulare vergine	t	22,5	37,8	16,75	-56%
Polielettrolita	t	76,65	112,2	91,35	-19%
Anidride carbonica/Diossido di carbonio	t	12,84	1,28	12,80	900%
Ipclorito di Sodio 15%	t	527,35	479,10	654,7	37%
Acido Peracetico 15%	t	61,12	75,04	6,00	-92%
Antincrostante per sistemi ad osmosi inversa	t	13,9	8,0	9,90	24%
Acido Cloridrico 30%	t	3,1	9,7	2,1	-78%
Clorito di Sodio 25%	t	4,4	3	4,25	42%
Policloruro di alluminio ad alta basicità 10% (PAC)	t	7,5	6,93	25,45	267%
Idrossido di Sodio al 30%	t	6,165	22,21	3,80	-83%
Magnesio Solfato Eptaidrato	t	10	17	15	-12%
Dolomite semicalcinata	t	9	6	21	250%
Carbonato di calcio	t	9	6	-	-100%
Polifosfati alimentari	t	0,7	0,75	1,00	33%
Permanganato di potassio	t	Non in uso	0,6	-	-100%
Cloruro Ferrico al 40%	t	Non in uso	3,96	48,12	1115%
Idrossido di Sodio al 50%	t	Non in uso	16,92	-	-100%
Acido Solforico al 50%	t	Non in uso	0,125	-	-100%
Nitrato di Calcio al 50%	t	Non in uso	21	27	29%
Poliammina	t	Non in uso	0,15	0,18	20%
Antracite granulare 1,6-1,5 mm	t	Non in uso	Non in uso	0,55	100%
Sabbia quarzifera	t	Non in uso	Non in uso	4,15	100%
Metabisolfito in soluzione	t	Non in uso	Non in uso	0,10	100%
Acido Fosforico al 75%	t	Non in uso	Non in uso	2,7	100%
Antischiuma per impianti di depurazione	t	Non in uso	Non in uso	3,90	100%
Fluorescina sodica pura	t	Non in uso	Non in uso	0,01	100%
Totale	t	764,225	827,765	950,81	+15%

Le variazioni più o meno rilevanti che contraddistinguono alcune delle principali materie prime utilizzate dipendono in alcuni casi dalla messa e regime dell'utilizzo di nuovi prodotti (Cloruro Ferrico) e da minori necessità dovute alle mutate esigenze degli impianti (Policloruro di Alluminio, Anidride Carbonica, Polielettrolita, Carbone attivo granulare etc...). Particolarmente significativo l'aumento del consumo dell'ipoclorito di sodio, dovuto in larga parte dalla diminuzione dell'utilizzo dell'Acido Peracetico nella depurazione. Si segnala, inoltre, la riduzione del consumo del polielettrolita dovuto alla diminuzione della quantità complessiva di fanghi prodotti negli ultimi anni, agli efficientamenti dei comparti di disidratazione, ma anche alla aumentata attenzione nella conduzione delle centrifughe.

3.7.1 I prodotti rigenerati

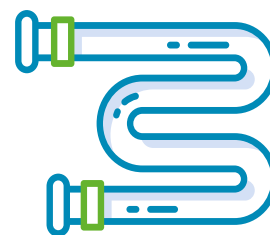
Laddove possibile è stato favorito l'impiego di materiale rigenerato. In particolare presso gli impianti di potabilizzazione che comprendono sezioni di filtrazione su carbone attivo granulare viene previsto anche l'impiego di materiale rigenerato. Negli anni 2019 e 2020 a fronte di valore di 30,05 tonnellate nel biennio precedente l'impiego di carbone attivo rigenerato, a causa della tipologia di impianti sui quali sono state effettuate le sostituzioni delle masse filtranti, è stato particolarmente ridotto ovvero pari a sole 0,6 tonnellate, con effetti positivi sia in termini di sostenibilità economica che ambientale seppure in maniera assai ridotta rispetto agli anni precedenti.

PRODOTTI RIGENERATI	u.d. m.	2017	2018	2019	2020	VAR% 2020/2019
Carbone attivo granulare rigenerato	t	13,05	17	0,6	0	-100%



Intervento presso Poggio dei Colombi (Orbetello)

3.8 I rifiuti



GRI
102-48

GRI
306-2

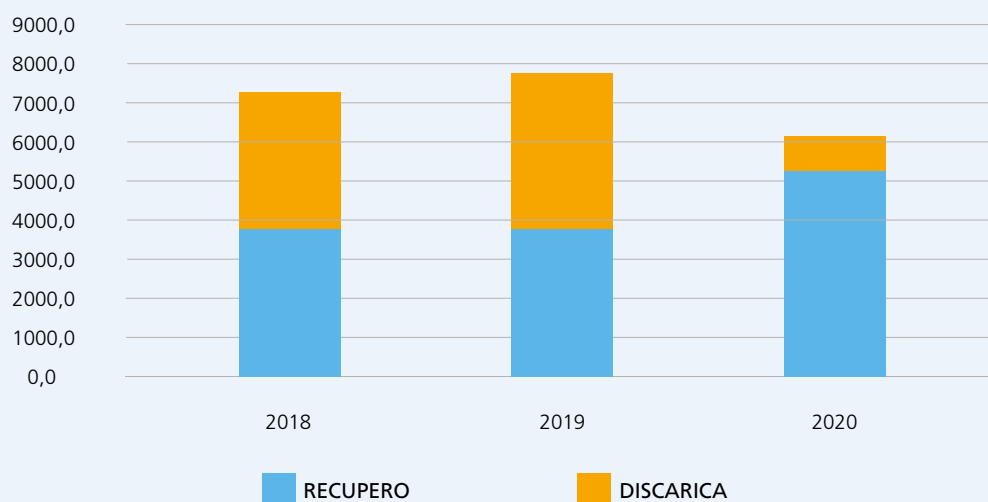
GRI
306-4

Si riportano di seguito le tabelle riepilogative e di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF nel triennio 2018 – 2020.

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2018	2019	2020	VAR% 2020/2019
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione	t	8.507,880	8.975,390	7.292,300	-19%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	3.698,900	3.953,200	787,24	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	4.808,980	5.022,190	6.505,06	
Vaglio	t	302,705	307,770	265,89	-14%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	302,705	307,770	265,89	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	-	-	-	
Sabbia	t	221,755	613,120	458,44	-25%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	104,785	556,940	65,23	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	116,970	56,180	393,21	
Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
Rifiuti pericolosi	t	10,708	18,271	41,244	126%
Rifiuti non pericolosi	t	379,933	421,210 ⁴⁷	3.017,466	616%

Per l'analisi della tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF nel triennio 2018-2020 si veda **APPENDICE 4** in fondo al documento. Il grafico che segue illustra l'evoluzione della produzione dei fanghi disidratati e il loro destino.

Produzione e destinazione dei fanghi disidratati dal 2018 al 2020



⁴⁷ La variazione della quantità di rifiuti non pericolosi rispetto a quella riportata nel Bilancio di Sostenibilità 2019 (415,741 t) è dovuta ad aggiustamenti successivi alla data di chiusura del precedente bilancio, emerse a seguito di verifiche con le ditte ai fini del MUD.

Nel corso del 2019 è stato superato il difficile periodo di emergenza dello smaltimento fanghi, iniziato già nel 2017 e dovuto a vari fattori che hanno contribuito a limitare le possibilità di conferimento finale dei fanghi disidratati prodotti (chiusura dei conferimenti diretti in agricoltura, ridotto numero di destinatari disponibili).

A seguito della ritrovata normalizzazione dell'iter relativo al conferimento finale dei fanghi prodotti, il 2020 ha presto presentato le inaspettate problematiche dovute al Covid-19. Si sono pertanto avute alcune limitazioni temporanee legate alla impossibilità di conferimento fuori regione o alla difficoltà di reperire autisti per gli automezzi. I disagi tuttavia non hanno influito in maniera rilevante sulla produzione e sul conferimento finale dei fanghi disidratati.

Le quantità complessive prodotte e le destinazioni finali per la maggior parte a recupero, testimoniano la continua attenzione dell'andamento del processo, sia tramite il monitoraggio e la messa a punto delle tecnologie utilizzate (impianto di idrolisi termochimica presso l'impianto di Ponte a Tressa, centrifughe ad alta prestazione nei principali impianti), sia tramite il controllo del processo.

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** presso destinatari tutti situati in territorio italiano, sulla base delle loro caratteristiche (tipologia, pericolosità o non pericolosità), in linea con quanto già svolto nel triennio.

Nel corso del 2020 è proseguito il trend crescente di produzione dei rifiuti extra processo, dovuto in particolare alla prosecuzione dello smantellamento e della pulizia straordinaria di molte aree dell'impianto di S. Giovanni, propedeutici ai lavori di ristrutturazione che porteranno, con l'avvio della nuova stazione di idrolisi dei fanghi (contestuale alla cessazione di quella già presente presso l'impianto di Ponte a Tressa e di capacità inferiore), ad una ulteriore riduzione dei fanghi prodotti, mediante il trattamento centralizzato nell'impianto, presso il quale saranno gradualmente conferiti tutti i fanghi prodotti da AdF già a partire dal 2021.

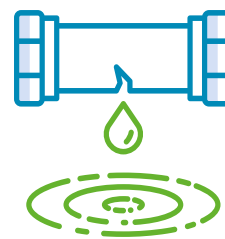
Un'altra produzione importante di rifiuti è derivata dall'alienazione di numerosi automezzi.



Fonte wikipedia.it / Civitella Marittima

3.9 Gli sversamenti

GRI
306-3



Nel 2020 **non** ci sono stati sversamenti significativi e/o sversamenti, secondo le definizioni riportate negli STANDARD GRI, di sostanze pericolose sul terreno, sulla vegetazione,

nei bacini idrici e nelle acque sotterranee tali da compromettere la salute umana.



Roselle - Area Archeologica

3.10 Consumi energetici globali

GRI
302-1

GRI
102-48

Nel 2020 il consumo energetico globale per AdF è stato pari a circa **437.835 GJ**, con una riduzione del **7,10%** rispetto al 2019, dovuta principalmente alla diminuzione dei consumi di energia elettrica.

Infatti come si evince dalla tabella sottostante la porzione più rilevante dei consumi energetici deriva dall'energia elettrica (95,40%), che rappresenta il vettore energetico maggiormente utilizzato nell'ambito della gestione del SII, seguito dal gasolio con il 2,82%, utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi, e dal gas naturale con l'1,67%, impiegato sia nel processo di trattamento dei fanghi che per il riscaldamento delle sedi o uffici. Gli altri vettori energetici invece presentano un'incidenza marginale (< 0,1%).

CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE						
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2019 ⁴⁸			2020 ⁴⁹		
	tep	GJ	%	tep	GJ	%
Gasolio	330,83	13.851,16	2,94%	294,59	12.333,75	2,82%
Benzine	0,58	24,32	0,01%	0,49	20,57	0,00%
Gas naturale	176,33	7.382,61	1,57%	174,75	7.316,47	1,67%
Energia elettrica acquistata	10.743,33	449.801,91	95,44%	9.986,21	418.102,57	95,39%
Energia elettrica da fotovoltaico	1,49	62,32	0,01%	1,19	49,94	0,01%
Energia termica da Geotermia	4,45	186,21	0,04%	0,29	12,16	0,00%
TOTALE	11.257,01	471.308,52		10.457,52	437.835,45	

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

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

I coefficienti di conversione dei consumi energetici da tep in GJ invece, sono quelli pubblicati sul portale dell'*Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile* (ENEA) nella sezione "Contenuto di energia effettivo ed equivalenze nominali" che fa riferimento alle pubblicazioni OECD/IEA⁵⁰.

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

⁴⁸ I dati del 2019 (470.311,84 GJ) sono stati aggiornati a seguito dei conguagli ricevuti durante il 2020.

⁴⁹ I consumi del 2020 sono in parte stimati e in parte rilevate dalle fatture e/o dai misuratori e pertanto saranno oggetto di aggiornamento.

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

3.10.1 L'energia elettrica

GRI 102-48

GRI 302-1

Nella gestione del SII più del 50% del consumo di energia elettrica è dovuto al comparto idrico e circa il 40% al comparto depurativo.

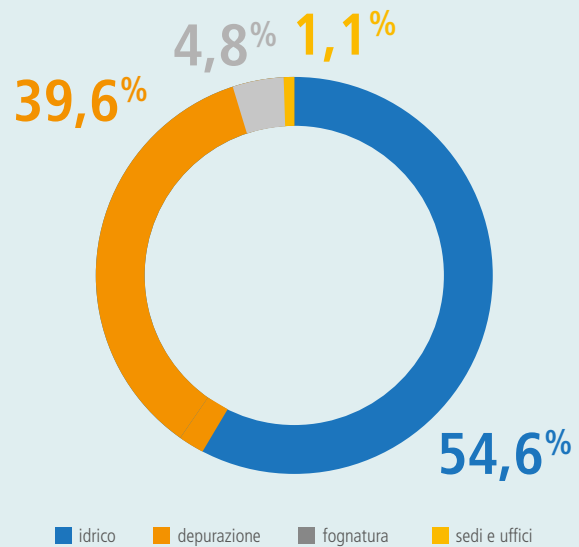
Il consumo totale di energia elettrica nel 2020 ha subito una **riduzione di circa il 7%** rispetto al consumo dell'esercizio precedente, dovuto quasi esclusivamente al comparto idrico. Il consumo infatti negli altri comparti è rimasto pressoché invariato.

La riduzione dei consumi del comparto idrico è da attribuire principalmente alla disponibilità della risorsa idrica dalle principali sorgenti che la rendono disponibile senza la necessità di particolari trattamenti e soprattutto a quote tali da consentirne il trasporto senza ricorrere a sistemi di sollevamento particolarmente energivori. Inoltre la disponibilità di tale risorsa ci consente di ridurre l'utilizzo degli impianti di captazione e rilancio, particolarmente energivori per l'approvvigionamento dalle falde sotterranee. Altro contributo indiretto alla riduzione dei consumi di energia elettrica del comparto idrico nel 2020 è quello dovuto alla significativa attività di ricerca e riduzione delle perdite che, insieme agli interventi di bonifica sulle reti idriche, hanno portato ad una

riduzione della risorsa immessa in rete.

Seppur rappresentano una minima quota dei consumi totali, si segnala comunque una notevole riduzione dei consumi di energia elettrica da parte delle sedi e degli uffici, per via della situazione di emergenza dovuta al COVID-19 che ha visto il ricorso allo Smart Working.

Ripartizione dei consumi di Energia elettrica per comparto 2020



CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL S.I.I. PER IL BIENNIO 2019-2020

SETTORE DEL SII	TOTALE 2019 ⁵¹ [kWh]	TOTALE 2020 [kWh]	VARIAZIONE %
Acquedotto	32.673.590	29.132.162	-10,84%
Depurazione	21.265.456	21.138.673	-0,60%
Fognatura	2.712.412	2.557.864	-5,70%
Sedi e uffici ⁵²	799.526	573.485	-28,27%
TOTALE	57.450.984	53.402.184	-7,05%

3.10.2 L'intensità energetica

GRI 302-3

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.

Nello specifico, analizzando gli indici di intensità energetica calcolati per il triennio 2018-2020, con riferimento al consumo energetico globale di AdF e al consumo energetico dei tre settori caratteristici del SII, si rileva per il 2020 un leggero miglioramento.

⁵¹ I dati del 2019 (57.331.212 kWh) sono stati aggiornati a seguito di conguagli ricevuti nel corso del 2020.
⁵² I consumi di energia elettrica di sedi e uffici includono anche il consumo per la ricarica dei mezzi elettrici.

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA PER IL TRIENNIO 2018-2020

RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA ⁵³	u.m.	2018	2019 ⁵⁴	2020
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,16	1,10	0,98
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato ⁵⁵	GJ/A.E.	0,555	0,505	0,543
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	12,64	12,92	11,57
Consumo energetico globale per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	2,13	2,03	1,89

3.10.3 Il consumo energetico esterno all'Organizzazione

GRI 302-2

I consumi di energia al di fuori dall'Organizzazione sono quelli riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. In linea con il perimetro di analisi definito nell'ultimo biennio si prendono a riferimento anche per il 2020 i consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del Servizio Idrico Integrato (SII).

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE ⁵⁶	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici	GJ	14.137,00	15.869,00	17.226,00	8,5%

3.10.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi

GRI 302-4
GRI 302-5

Per la riduzione dei consumi e dei bisogni energetici AdF si è prefissata, per il periodo 2020-2021, degli obiettivi che riguardano gli usi significativi dei vettori energetici utilizzati nell'ambito della gestione del SII, promuovendo l'uso razionale dell'energia, l'efficienza energetica e la produzione da fonti rinnovabili, mirando allo stesso tempo a ridurre l'impatto ambientale provocato dalle attività dell'Organizzazione.

Nel corso del 2020, nonostante le condizioni particolari dettate dallo stato di emergenza legate al COVID-19, sono stati portati avanti diverse attività ed interventi, alcuni dei quali, propedeutici al raggiungimento degli obiettivi di efficientamento

energetico nonché alla riduzione delle emissioni di GHG fissati per il 2021.

Nello specifico sono state avviate le seguenti attività:

- Realizzazione delle prime infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici aziendali e avvio della riconversione del parco auto con l'acquisto di vetture elettriche alcune delle quali utilizzate per la telelettura dei contatori;
- Individuazione dei potenziali siti sui quali effettuare gli studi di fattibilità per la realizzazione di impianti idroelettrici e fotovoltaici;
- Attuazione del progetto WPOM (Wastewater Pumps On-condition Maintenance), sviluppato da risorse interne ad AdF, nell'ambito della manutenzione a condizione nel comparto fognario con benefici sia gestionali che energetici, quest'ultimi stimati a circa 42.800 kWh;
- Avvio dei lavori relativi all'intervento di efficientamento energetico del sollevamento idrico denominato "Saltatoi" nel Comune di Sarteano (SI);
- Avvio delle attività preliminari all'esecuzione dei lavori di efficientamento energetico del sollevamento idrico denominato "Luco" nel Comune di Sovicille (SI);

⁵³ 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 sono stati aggiornati rispetto al Bds 2019 a seguito dell'aggiornamento dei consumi energetici.

⁵⁴ I dati sono stati aggiornati a seguito di conguagli.

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

⁵⁶ I parametri di conversione utilizzati sono quelli del database STOWA 2012-06.

- Avvio della prima fase del progetto di efficientamento energetico del comparto ossidazione del depuratore di Castiglione della Pescaia (GR);
- Proseguimento dell'attività di distrettualizzazione, gestione della pressione e ricerca perdite che per il 2020 si è stimato aver apportato un contributo alla riduzione dei consumi di circa 695MWh;
- Definizione e programmazione per il primo semestre del

2021 del progetto Agile "Efficienza Energetica e Carbon Disclosure" per promuovere l'uso razionale dell'energia a tutti i livelli aziendali, individuando ulteriori azioni e interventi per ridurre i consumi e le emissioni oltre che gli strumenti e le modalità per valutarne, controllarne e rendicontarne il raggiungimento degli obiettivi.

Nella tabella seguente si riportano gli interventi ad oggi programmati per il 2021.

INTERVENTO	RISPARMIO PREVISTO [KWH/ANNO]	ANNO DI REALIZZAZIONE
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Saltatoi" (SI)	262.000	Entro il I° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Luco" (SI)	250.000	Entro il I° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Bagnore" (GR)	83.000	Entro il II° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Bagnolo" (GR)	30.000	Entro il II° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Santa Fiora" (GR)	52.000	Entro il II° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento idrico "Marroneto" (GR)	16.000	Entro il II° semestre 2021
Efficientamento stazione di sollevamento fognario "W2 P. Ala" (GR)	32.000	Entro il I° semestre 2021
Efficientamento sistema di aerazione al depuratore "Le Paduline" (GR)	200.000	Entro il II° semestre 2021

Si stima che tali interventi comporteranno un risparmio complessivo di energia elettrica di circa 925 MWh.

La realizzazione dell'impianto di cogenerazione a biogas da digestione anaerobica presso l'impianto di depurazione di Grosseto denominato "San Giovanni" è stato posticipato al 2022.

3.10.5 Emissioni in atmosfera

L'analisi e la rendicontazione dei gas serra derivanti dalle attività svolte da AdF nell'ambito del SII vengono eseguite prendendo a riferimento il *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI) e dal *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD). Il GHG Protocol è stato riconosciuto come uno

standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da parte dell'*International Organization for Standardization* (ISO) della norma ISO 14064.

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

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

Nella Tabella seguente vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO₂eq, prodotte da AdF nel triennio 2018-2020.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL TRIENNIO 2018-2020			
EMISSIONI DI GHG ⁵⁷	EMISSIONE DI CO ₂ 2018 [tCO ₂ eq]	EMISSIONE DI CO ₂ 2019 [tCO ₂ eq]	EMISSIONE DI CO ₂ 2020 [tCO ₂ eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	2.458,64	2.476,32	2.248,78
Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	17.065,60	15.994,35	14.867,17
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	511,90	564,28	612,53
TOTALE	20.036,14	19.034,96	17.728,49

⁵⁷ I valori delle emissioni di scope 2 e scope 3 per il 2018 e 2019 sono stati determinati utilizzando i coefficienti di conversione riportati nella pubblicazione ISPRA n. 317/2020; mentre per il 2020 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti del 2019 in quanto quelli per il 2020 non ancora disponibili. I valori delle emissioni Scope 1 relative al trasporto stradale degli anni 2018 e 2019 sono stati rettificati applicando i fattori di emissione ISPRA (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale, anno di riferimento 2018) 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.

Nel 2020 si osserva una lieve riduzione delle emissioni totali di gas serra dovuta principalmente alla riduzione delle emissioni indirette (Scope 2).

Tali valori di emissioni sono stati rapportati ad un parametro

rappresentativo dell'azienda ed in particolare ai m³ 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 2018-2020			
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2018 [kgCO ₂ eq/m ³]	EMISSIONE SPECIFICA 2019 [kgCO ₂ eq/m ³]	EMISSIONE SPECIFICA 2020 [kgCO ₂ eq/m ³]
Intensità emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,09	0,09	0,08
Intensità emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	0,60	0,56	0,52
Intensità altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,02	0,02	0,02
TOTALE	0,71	0,66	0,62

Risultano invece del tutto trascurabili per AdF le emissioni in atmosfera di sostanze ozonolesive o di gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori. Gli impianti di condizionamento infatti sono alquanto contenuti e prevalentemente di piccola taglia.

Acquedotto del Fiora, nel porre attenzione alle problematiche ambientali, ha iniziato a prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabili e a sviluppare iniziative per promuovere la mobilità sostenibile al fine di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera.

3.10.6 Il parco mezzi aziendale

GRI
102-48

La composizione del parco mezzi aziendale è sintetizzata nella tabella seguente. Essa mostra sia il tipo di mezzo che il tipo di carburante di alimentazione.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2018	2019	2020
Autovetture	20	24	28
Autocarr ⁵⁸	279	275	258
Carrelli elevatori	8	8	8
Gruppi elettrogeni ⁵⁹	28	28	28
TOTALE	335	335	322
DI CUI			
a gasolio	332	333	317
a benzina	1	1	0
a benzina/metano	0	0	0
elettrici	2	1	5

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel triennio 2018-2020.

TIPO DI CARBURANTE	2018	2019	2020	Δ % 2019/2020
Gasolio (l)	381.907,56	382.758,18	341.642,60	-10,75%
Benzina (l)	997,0	759,0	642,0	-15,42%

⁵⁸ La distinzione tra autovetture e autocarri dipende dal tipo di immatricolazione.

⁵⁹ Si tratta di gruppi elettrogeni di soccorso di cui n. 23 ad installazione fissa e n. 5 trasportabili in funzione delle emergenze.

Nell'ambito delle emissioni dirette occorre considerare anche il contributo alle emissioni di ossido di azoto, di ossido di zolfo e di altre emissioni inquinanti in atmosfera dovute al consumo di carburante del parco mezzi aziendale. Tali emissioni, riportate di seguito, sono state stimate prendendo a riferimento i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia pubblicato dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)⁶⁰.

I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale nel triennio 2018-2020 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA ⁶¹ (t)	2018	2019	2020
Monossido di carbonio (CO)	1,428	1,418	1,264
Monossido di azoto (NO)	4,774	4,784	4,270
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,211	0,209	0,186
Metano CH ₄	0,005	0,005	0,004
PM	0,507	0,508	0,453
SO _x	0,009	0,009	0,008

Nel 2020 AdF ha acquistato 4 nuove vetture completamente elettriche, con una autonomia di circa 350 km ciascuna, oltre ad aver realizzato 4 punti di ricarica, per i veicoli elettrici aziendali, ubicati presso le proprie sedi di Siena e Grosseto.

AdF green, da Grosseto a Siena la ripartenza è elettrica

Il 24 luglio 2020 c'è stato il primo viaggio con doppio taglio del nastro per le nuove vetture green targate AdF: da Grosseto a Siena senza sosta carburante per una ripartenza nel segno dell'innovazione e della sostenibilità. È questo il senso di AdF Green, il progetto a favore della mobilità elettrica di AdF, presentato ufficialmente con il primo simbolico viaggio di due nuove auto elettriche targate AdF, quasi a tracciare un orizzonte per un futuro colorato di verde tra i due capoluoghi del meraviglioso territorio servito. Oltre alle due vetture presentate a luglio, se ne sono aggiunte sempre nel 2020 altre due, per un totale di quattro auto cinque porte completamente elettriche con autonomia di circa 400 chilometri.

AdF Green però non è solo questo: l'obiettivo è offrire uno strumento in più per sostenere il rilancio economico del territorio. Il progetto prevede infatti anche l'installazione di punti di ricarica attrezzati nei pressi delle sedi aziendali di Siena e Grosseto, a disposizione di tutti. Nell'ambito del progetto AdF Green, dal 2021, l'Azienda al fine di promuovere la mobilità sostenibile sul territorio ha realizzato altri 2 punti di ricarica (sede di Via Mameli a Grosseto e sede di Viale Toselli a Siena) che verranno messe a disposizione dei cittadini.

Un impulso verso la mobilità green a favore di tutto il territorio, un'azione concreta per contribuire alla ripartenza nel segno della sostenibilità.



⁶⁰ 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 2018 (link: <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp>).

⁶¹ I dati del 2018 e del 2019 sono stati rettificati rispetto a quelli riportati nel Bds 2019 a seguito dell'aggiornamento dei dati del carburante e all'utilizzo dei fattori di emissione ISPRA più aggiornati, di cui alla nota precedente.

3.11 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI
102-16

GRI
102-12

AdF sostiene ed appoggia fortemente il principio di un necessario impegno quotidiano per l'ambiente da parte di ciascuno. Da molti anni ed in questo ultimo periodo in maniera ancora più impegnativa, l'Azienda intraprende azioni ed iniziative sostenibili, coinvolgendo i dipendenti, gli utenti e i cittadini, con l'obiettivo di stimolarli al risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente. Anche recentemente AdF ha rivolto la propria attenzione al tema delle risorse naturali ed energetiche, proseguendo con azioni – ben visibili - indirizzate alla riduzione dei consumi. Di seguito alcuni esempi.

- **Luci.** Il continuo aumento dei costi energetici ha determinato la necessità di porgere la giusta attenzione agli impianti di illuminazione ad alte prestazioni. Negli edifici di nuova fabbricazione sono stati a suo tempo introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Mentre negli edifici con impiantistica di vecchia fabbricazione saranno valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico. Mentre andiamo in pubblicazione si notizia che è stato costituito un apposito gruppo *agile* sulla **Efficienza Energetica e Carbon Disclosure**.

- **Carta da scrittura.** Notevole nel 2020 è stata la riduzione del suo utilizzo siamo passati da **n. 2.095** risme di carta acquistata nel 2019 a **n. 740** del 2020.

- **Acqua da bere.** Anche l'anno 2020 vede presenti impianti di distribuzione dell'acqua all'interno delle sedi in grado di garantire, partendo dall'acqua potabile di rubinetto un'acqua di ottima qualità, controllata, con particolare attenzione alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori. Sono stati sensibilizzati i dipendenti all'uso di borracce in alluminio riutilizzabili e di bicchieri biodegradabili, con lo scopo di sostituire la plastica, come da indirizzo della legge regionale n. 37/2019 "Misure per la riduzione dell'incidenza della plastica sull'ambiente" che AdF ha recepito durante l'iniziativa inaugurale di indirizzo "Toscana Plastic Free" tenutasi a Castiglione della Pescaia il 23 luglio 2019. Invero

rispetto al 2019 dove si sono acquistati **n.215** boccioni di acqua, il 2020 ne ha visti solo **n.63**.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è stata effettuata anche nel corso del 2020.

- **Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio - toner – plastica.** Il 2020 ha visto il proseguimento della raccolta della carta e della plastica. Raccolti per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica raccolte 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. Di seguito i dati del 2020.

Carta inviata a riciclo	287 kg
Cartucce toner inviate a recupero	63 kg
Plastica inviata a recupero	480 kg

- **Batterie e pile esauste.** Nel 2020 in linea con l'anno precedente, il servizio di raccolta pile esauste è proseguito brillantemente ed il riscontro lo abbiamo avuto sia dal personale interno, che dai cittadini e clienti di AdF che, recandosi agli sportelli o agli uffici aziendali, si avvalgono di questo importante servizio.

Batterie esauste	90 kg
------------------	-------

- **Carta trattata per uso igienico.** Il 2020 ha visto nei servizi igienici aziendali l'uso di carta biodegradabile certificata. Il prodotto 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 Acea⁶²

"Perché è importante la biodiversità?"

La biodiversità rafforza la produttività di un qualsiasi ecosistema (di un suolo agricolo, di una foresta, di un lago, e via dicendo). Infatti è stato dimostrato che la perdita di biodiversità contribuisce all'insicurezza alimentare ed energetica, aumenta la vulnerabilità ai disastri naturali, come inondazioni o tempeste tropicali, diminuisce il livello della salute all'interno della società, riduce la disponibilità e la qualità delle risorse idriche e impoverisce le tradizioni culturali.

Ciascuna specie, poco importa se piccola o grande, riveste e svolge un ruolo specifico nell'ecosistema in cui vive e proprio in virtù del suo ruolo aiuta l'ecosistema a mantenere i suoi equilibri vitali. Anche una specie che non è a rischio su scala mondiale può avere un ruolo essenziale su scala locale. La sua diminuzione a questa scala avrà un impatto per la stabilità dell'habitat. Per esempio, una più vasta varietà di specie significa una più vasta varietà di colture, una maggiore diversità di specie assicura la naturale sostenibilità di tutte le forme di vita, un ecosistema in buona salute sopporta meglio un disturbo, una malattia o un'intemperie, e reagisce meglio..."⁶³



Negli ultimi anni, i temi legati alla conservazione e alla valorizzazione della biodiversità sono divenuti centrali nell'agenda ambientale delle principali istituzioni sia internazionali che nazionali.

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'indicazione è quella 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, indire le nostre città.

Inoltre, la Commissione, il 20 maggio 2020, ha 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 eco-compatibili.

La preservazione della biodiversità e la tutela degli ecosistemi sono del resto strettamente collegati agli SDG Onu per la sostenibilità (Agenda 2030), anche per rafforzare le linee espresse nella convenzione per la Biodiversità⁶⁴, nel Strate-

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

⁶³ Fonte: sito web ISPRA (link <https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/biodiversita/le-domande-piu-frequenti-sulla-biodiversita/perche-e-importante-la-biodiversita>).

⁶⁴ La Convenzione sulla diversità biologica (CDB) è uno strumento giuridico internazionale per la conservazione e l'uso sostenibile della diversità biologica a livello globale, sottoscritta nel 1992 durante la conferenza delle Nazioni Unite sull'ambiente e lo sviluppo. La Convenzione, che ha visto l'adesione di 192 paesi, riconosce a livello internazionale il valore insostituibile della

gic Plan for Biodiversity 2011-2020 e degli Aichi Biodiversity Targets⁶⁵, non raggiunti nel periodo prefissato.

Oltre agli SDG 14 “Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile” e 15 “Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell’ecosistema terrestre”, la tutela della biodiversità è richiamata anche dagli SDG 6 “Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell’acqua e delle strutture igienico sanitarie”, 11 “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” e 12 “Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo”; questi tre Obiettivi di Sviluppo sostenibile ONU sono strettamente correlati al Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea, a cui AdF contribuisce con 9 target di propria competenza (farei un rimando alla parte in cui descrivete i target).

Un ulteriore elemento di contesto è dato dall’emergenza sanitaria legata al virus Covid-19 che ha evidenziato la possibile correlazione tra pandemie e perdita di biodiversità. Il diffondersi di alcuni virus, come il Sars-Cov-2 all’origine del Covid-19 e di altre malattie trasmesse dagli animali all’uomo (zoonosi), è infatti anche probabile esito di perdita di biodiversità e in generale dell’impatto dell’uomo sugli ecosistemi naturali.

Il tema della biodiversità, pur non presente nei temi materiali dell’Analisi di Materialità 2020 di AdF, risulta comunque essere una questione particolarmente rilevante in quanto la Società opera su un territorio caratterizzato da una forte presenza di aree protette o comunque riconosciute, a vari livelli, come meritevoli di particolare attenzione, sia dal punto di vista della biodiversità che da quello della protezione dell’ecosistema generale. Inoltre, le infrastrutture del SII 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) oppure di tipo indiretto (ad esempio legati al transito degli automezzi di servizio necessari per agire la manutenzione e la conduzione delle infrastrutture).

Al fine di garantire sempre il rispetto dell’ambiente e la minimizzazione degli impatti, laddove questi ultimi dovessero apparire significativi o rilevanti, AdF si adopera per esperire tutte le azioni necessarie, quali redazione di VINCA, VAVIA ed altri screening prescritti dalle vigenti normative al fine di

recepirla le indicazioni volte a garantire il massimo rispetto dell’ambiente, e della biodiversità in particolare, sia in fase di realizzazione che di esercizio delle infrastrutture inerenti il SII.

3.12.1 Il progetto, “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea”

Con l’incremento dell’attenzione di contesto al tema “biodiversità”, la capogruppo Acea SpA ha avviato il **progetto, “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea”**, con la partnership tecnica della Società di Ingegneria e Servizi Acea Elabori e la collaborazione delle principali Società operative, tra le quali anche AdF, volto ad individuare i siti localizzati in aree ad elevata biodiversità, oltre che a sensibilizzare maggiormente l’organizzazione su questo aspetto. In particolare, attraverso il QGIS, un’applicazione GIS (Geographic information system) open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali, è stata effettuata, per ogni layer dei siti/impianti delle Società, la sovrapposizione con aree naturali protette ufficialmente riconosciute a livello nazionale e comunitario. Per fare ciò è stato utilizzato lo strumento “Smart Geo DataBase” di Acea Elabori raccoglie dati e informazioni sugli impianti delle Società del Gruppo disponibili in formato GIS ed ha permesso di sovrapporre la localizzazione degli impianti con le mappe delle aree naturali protette di Rete Natura 2000 e di derivazione nazionale (Legge 394/1991) e i dati della Red List IUCN Internazionale sulle specie protette o a rischio di estinzione.

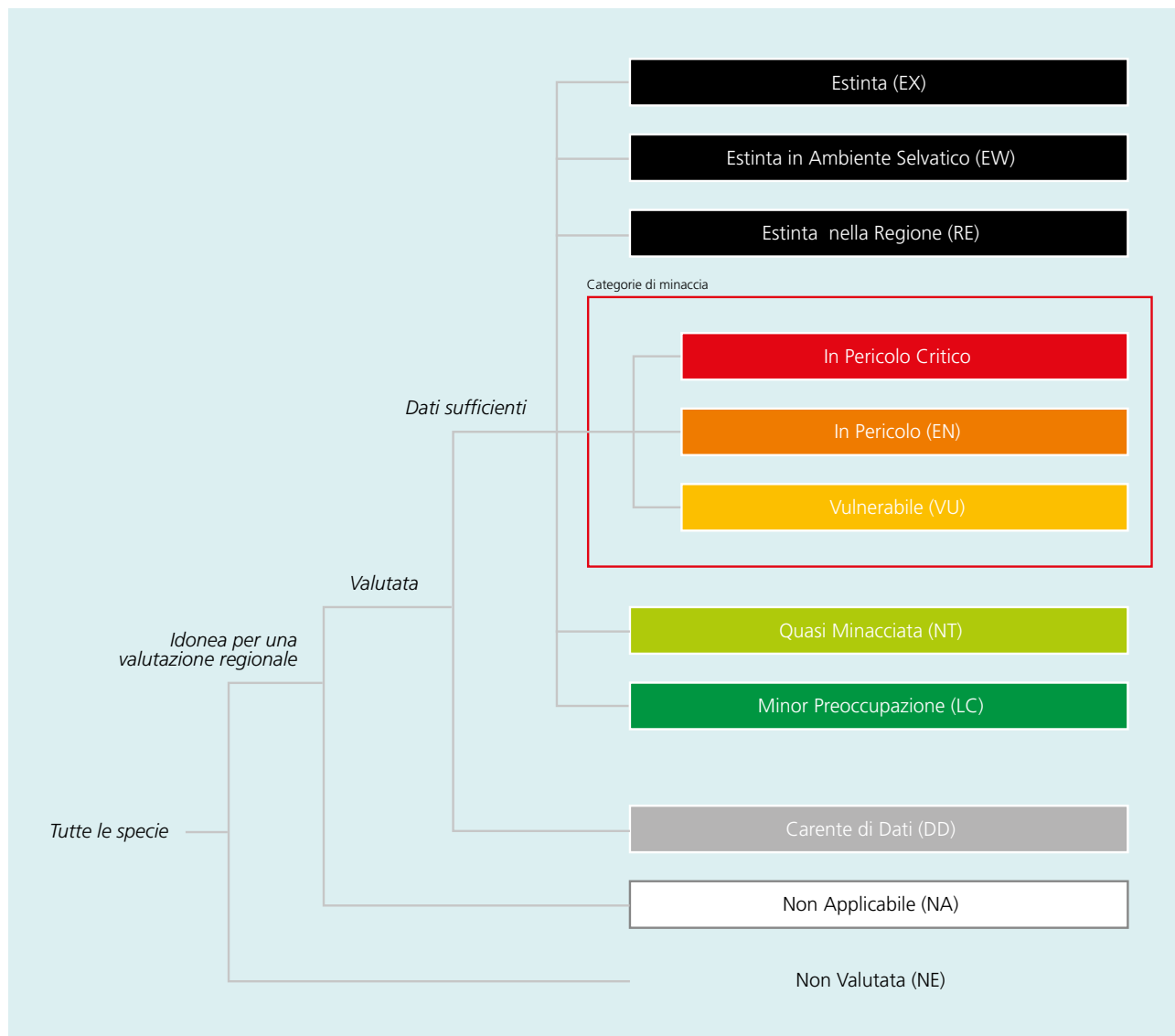
Al fine di rendere gli esiti più consistenti, è stato svolto un approfondimento per identificare i potenziali rischi/impatti delle diverse tipologie di siti/impianti del Gruppo sulle zone ad elevata biodiversità interessate. In particolare, in collaborazione con le Società operative, sono state definite puntualmente le tipologie dei siti presenti nel database GIS ed è stata condivisa una metrica di valutazione dei potenziali impatti (basso, medio-basso, medio, medio-alto, alto) che prende in considerazione le fasi di progettazione, operative e gestionali degli impianti, permettendo di escludere dalle

diversità biologica come agente necessario all’evoluzione della vita sulla terra e dal quale dipende la vita dell’umanità stessa e pone l’obiettivo di conservare la diversità biologica a livello di geni, di specie, di comunità ed ecosistema; l’utilizzazione durevole, o sostenibile, dei suoi elementi; la giusta ed equa ripartizione dei vantaggi che derivano dallo sfruttamento delle risorse genetiche e dal trasferimento delle tecnologie ad esso collegate.

65 La Conferenza delle Parti tenutasi a Nagoya nell’ottobre 2010 ha definito il Piano Strategico globale per la biodiversità 2011-2020 e nuovi obiettivi, i cosiddetti 20 «Aichi Biodiversity Targets», da realizzare entro il 2020. Gli obiettivi, organizzati in cinque macro-obiettivi strategici, mirano a evidenziare le cause che determinano la perdita di biodiversità, a ridurre le pressioni sulla biodiversità e promuovere lo sviluppo sostenibile, a migliorare lo status della biodiversità a tutti i livelli – genetico, specifico, ecosistemico –, ad accrescere i benefici derivanti dalla biodiversità e dai servizi ecosistemici, e a sostenere attraverso programmi di partecipazione lo sviluppo di competenze e capacità per la riduzione della perdita di biodiversità e la conservazione delle risorse nel periodo 2011-2020.

analisi i siti con impatti di minore entità. Infine, sono state individuate le classi di specie protette presenti nella Red List IUCN internazionale⁶⁶, 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. Nel dettaglio, l'analisi si è focalizzata sulle specie animali e vegetali che corrono un crescente rischio di estinzione nel breve o medio termine; si tratta in particolare delle categorie di rischio Vulnerabile (VU), In Pericolo (EN) e In Pericolo Critico (CR) della scala riportata di seguito.



I risultati del progetto, per AdF, sono riportati nel sottoparagrafo che segue.



⁶⁶ 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.

3.12.2 I risultati del progetto per il territorio gestito da AdF

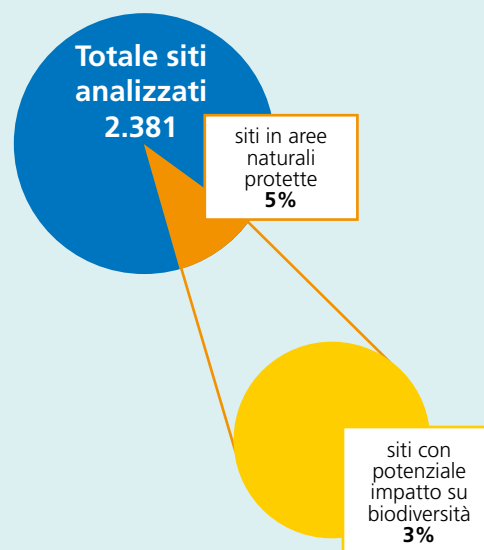
GRI 303-2

GRI 306-5

Dall'analisi condotta in particolare sul territorio gestito da AdF su **2.381 complessivamente analizzati**, escluse le reti e le condotte, 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 ANALIZZATI	n.
totali (tra siti idrici e fognari)	2.381

Siti in aree protette e con potenziali impatti sulla biodiversità



SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE

n.	121
%	5
di cui	
siti idrici	23
siti fognari	98

DI CUI: SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE CON POTENZIALE IMPATTO RILEVANTE

n.	74
%	3
di cui	
siti idrici	19
siti fognari	55

Il numero di aree naturali intersecate dai siti ad impatto significativo sono complessivamente 35 (12 EUAP, 12 SIC-ZSC, 11 ZPS) per una superficie totale di 14 km².

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	14 km ²

In **APPENDICE 5** è riportato l'elenco delle aree ad elevata biodiversità intersecate dagli impianti/siti e il link per eventuali approfondimenti sul luogo protetto.

Nelle aree interessate vivono **complessivamente 27 specie vegetali ed 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, Phylseter 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 particolare 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.



Parco Naturale della Maremma







04

**AdF
E GLI UTENTI**

A photograph of a stone wall under a blue sky with white clouds. On the left, a large tree casts a shadow on the wall. The wall is made of light-colored stone blocks. On the right side of the wall, there is a sign with the text 'COMUNE D SERB DELL'ACC'. Below the sign, there is an arched opening, possibly a doorway or a well. The foreground is a gravel path.

COMUNE D
SERB
DELL'ACC

I GROSSETO
ATOIO
QUEDOTTO



4.1 AdF e le associazioni dei consumatori

GRI
102-7GRI
102-43GRI
102-44

AdF ha, negli anni, instaurato un rapporto di collaborazione e di confronto costruttivo con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio. Con l'obiettivo comune di fornire un valido servizio ai cittadini, il colloquio con le Associazioni si è mantenuto nel tempo diretto e costante.

Nei periodi antecedenti al 2020 sono stati organizzati incontri per informare le Associazioni sulle maggiori novità introdotte dalla normativa in materia di servizio idrico integrato sulle modifiche apportate alla Carta del SII e al Regolamento, sulle variazioni tariffarie, sulla normativa e la conseguente gestione della morosità, sull'acquisizione del numero dei componenti familiari.

Tali eventi sono stati organizzati anche per illustrare le innovazioni introdotte da AdF nella propria operatività e per presentare i nuovi strumenti e canali pensati per favorire e facilitare la relazione con i nostri clienti, la bolletta web, lo sportello on line MyFiora e la app dedicata, le modalità di pagamento digitale.

Le Associazioni hanno contribuito a veicolare tali informazioni avendo di fatto un rapporto diretto con la cittadinanza.

Durante il 2020, a causa delle disposizioni ministeriali legate al Covid19, non è stato possibile organizzare incontri alla presenza dei delegati delle Associazioni locali. Il confron-

to è stato comunque mantenuto attivo, grazie agli incontri online organizzati per analizzare congiuntamente singole casistiche.

Numerose e variegata sono state infatti le attività strettamente legate alla situazione di emergenza nazionale: la sospensione delle attività di recupero del credito nel periodo del lockdown, il prolungamento dei termini di presentazione delle domande per l'autorizzazione al riempimento piscine, la modifica delle tempistiche della procedura finalizzata a ottenere il riconoscimento del bonus idrico integrativo, il fondo di solidarietà istituito da AdF per le aziende che operano nel territorio e che, pur continuando a consumare acqua, hanno avuto periodi di chiusura obbligatoria a causa del Covid-19, le criticità legate ai lunghi e spesso improvvisi periodi di assenza dei clienti dalle seconde case, con conseguente impossibilità di monitorare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi e guasti agli impianti interni.

I contatti con le Associazioni per chiarimenti o per segnalare situazioni di disagio sono stati quindi frequenti e gestiti con la massima attenzione da parte di AdF.

Nel 2021 auspichiamo di poter continuare il percorso intrapreso con la diffusione e condivisione delle informazioni utili e, ove possibile, organizzare nuovi incontri nel corso dei quali poterci confrontare e comunicare in modo diretto.

	2018	2019	2020
Utenze totali*	231.529	231.690	232.152

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

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO**	2018	2019	2020
Utenze Servizio Idrico Integrato	231.339	231.507	231.958
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	28	12	12
Utenze con reflui industriali	162	171	182

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

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO***	2018	2019	2020
Utenze soggette al servizio di acquedotto	231.501	231.678	232.140
Utenze soggette al servizio di fognatura	194.528	195.088	195.376
Utenze soggette al servizio di depurazione	169.617	170.389	170.859

*** Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno.

4.2 Canali di contatto con i nostri utenti

4.2.1 Il Call Center

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 attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancaria o postale ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da AdF.

Il **supporto ai servizi online** risponde alle esigenze dei clienti che presentano necessità di assistenza in fase di inserimento di richieste da canale web o di gestione del proprio account (reset password, profili MyFiora in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti all'ambito digital).

4.2.1.1 Il Call center commerciale

Il Call Center Commerciale è un vero e proprio sportello telefonico che gestisce le richieste commerciali provenienti dai clienti.

Il Call Center Commerciale di AdF, nel pieno rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:



RICHIESTE COMMERCIALI

OPERATORI TELEFONICI
A DISPOSIZIONE
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
DALLE 9.00 ALLE 18.00
IL SABATO
DALLE 9.00 ALLE 13.00

800 88 77 55

Gratuita da telefono fisso

0564 448844

Da cellulare e dall'estero

Costo chiamata in base al proprio piano tariffario

Il **numero Smart 0564 448844** è una novità introdotta proprio nel 2020, in sostituzione del precedente numero a pagamento 199 114407, accessibile solo da cellulare e riservato alle richieste commerciali. Grazie al nuovo numero Smart, attivo per le chiamate da cellulare e dall'estero, i clienti possono comunicare con il Gestore, secondo il proprio piano tariffario e senza altri costi aggiuntivi.

Per il servizio commerciale, nell'anno 2020, le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **200.699**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **88,81%** in leggero decremento rispetto all'anno precedente per l'emergenza sanitaria da Covid-19 che, anche a causa dei ripetuti lockdown intercorsi nel corso dell'anno, ha di fatto spostato la maggior parte delle richieste dei clienti sul canale telefonico rimasto sempre attivo durante tutto l'anno.

Rispetto al 2019 **le chiamate verso il call center commerciale sono aumentate del 31%** (200.699 contro 152.922). L'incremento è ancora più rilevante e rappresentativo del fenomeno se analizzato in relazione all'ultimo quadrimestre dell'anno. Dal 1/09/2019 al 31/12/2019 le chiamate offerte agli operatori commerciali sono state

46.342, nello stesso periodo 2020 ne sono state registrate 80.399, ovvero il 73% in più.

Oltre all'incremento, come abbiamo visto in alcuni mesi esponenziale, dei flussi di chiamate, ha inciso sulle performance 2020 anche un maggior tempo medio necessario alla gestione dei contatti telefonici. Si è infatti osservato come siano stati necessari **44 secondi in più** (dato medio) a chiamata per poter gestire le richieste dei clienti che si sono rivolti a questo canale. I fattori che più hanno contribuito a determinare questo fenomeno sono stati le **nuove indicazioni regolatorie** per la gestione di alcune specifiche prestazioni (ad esempio le rateizzazioni) e lo **smart working** che ha inciso sulla velocità e stabilità sia della connessione dati che di quella telefonica.

Inoltre, da un punto di vista gestionale, ai numeri sopra indicati, si devono aggiungere anche i dati delle telefonate effettuate dai clienti all'assistenza MyFiora, pari a ulteriori 20.114 chiamate.

Proprio in virtù della **funzione strategica** che il canale ha rivestito soprattutto in un anno particolare come il 2020, AdF ha continuato ad investire nel suo sviluppo. Grazie all'ottimizzazione e alla semplificazione delle procedure operative, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori, è stato possibile non solo ampliare il perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio ancora più completo e in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello, ma allo stesso tempo implementare una gestione completamente digitalizzata di alcune tipologie di richieste.

A partire dall'ultimo trimestre 2020 infatti sono stati implementati alcuni strumenti per ottimizzare le performance del Call Center e offrire contestualmente ai clienti l'esperienza di un servizio digitale di ultima generazione, al fine di essere sempre più in linea con le loro aspettative di gradimento, nell'assoluto rispetto degli standard previsti dalla delibera ARERA 655.

Tra le principali novità, la **voltura digitale**, una modalità innovativa di gestione di una delle richieste più comuni, pensata appositamente per ridurre i tempi di lavorazione quando il contatto avviene direttamente con i nostri operatori sia di call center che di sportello.

Con la voltura digitale si modifica il concetto di contratto

così come lo abbiamo sempre conosciuto e si introduce quello di "offerta" che precede il contratto vero e proprio. La voltura digitale permette una completa dematerializzazione del plico contrattuale, anche a favore dell'utente che non deve più stampare e firmare i documenti, ma con alcuni semplici "click" sottoscrive il contratto di fornitura direttamente dal link collegato alla email ricevuta nella sua casella di posta elettronica. Il fatto che in prima istanza si crei una "offerta", che è un vero e proprio pre-contratto con tutte le caratteristiche e le informazioni del contratto stesso, rappresenta una svolta importante poiché il contratto non si crea immediatamente ma solo dopo l'accettazione dell'offerta. Non vi è più quindi la necessità del controllo del rientro delle pratiche e della loro completezza, perché la procedura diventa tutta automatica. Inoltre, contestualmente alla voltura digitale possono essere attivati, su richiesta del cliente, anche altri servizi, quali la bolletta web e la domiciliazione bancaria, direttamente all'interno dello stesso processo di voltura, eliminando di fatto la necessità di registrare tre diverse richieste.

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

La voltura digitale consente pertanto di ampliare le funzionalità a disposizione del cliente, migliorandone l'esperienza e contestualmente, lato Gestore, consente 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 2020, nonostante le criticità legate al significativo incremento di traffico telefonico che il Call Center Commerciale ha dovuto gestire, lo SLA è stato comunque raggiunto per tutti e 12 i mesi, ben oltre i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2018	2019	2020
Chiamate offerte	151.320	152.922	200.699
Chiamate risposte	134.192	139.543	178.239
Livello di servizio	88,68%	91,25%	88,81%

Per quanto riguarda invece il TMA, tempo medio di attesa lordo, comprensivo della navigazione IVR (Risposta Vocale Interattiva), nel 2020 di registra un sensibile incremento rispetto al 2019, cui corrisponde anche un lieve ma inevitabile incremento del tempo di conversazione, dovuto ad una gestione più articolata delle prestazioni commerciali anche a seguito dell'introduzione del vocal order. Questo strumento prevede, infatti, anche la declinazione di una serie di elementi afferenti all'anagrafica del cliente ed al contratto di somministrazione, che devono essere confermati dal cliente prima che la telefonata si concluda.

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2018	2019	2020
TMA netto (sec.)	71"	54"	106"
TMA lordo (sec.)	155"	138"	182"

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 per questo indicatore, nonostante le criticità legate al significativo incremento di traffico telefonico che il Call Center Commerciale ha dovuto gestire, lo SLA 2020 è stato comunque raggiunto nei limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

4.2.1.2 Il servizio di Call center guasti

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti problematiche del servizio idrico, fognario e di depurazione nel territorio gestito da AdF.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza, con priorità sul-

le segnalazioni da Delibera 655/2015 ARERA (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana H24:



SEGNALAZIONE
GUASTI
tutti i giorni 24h/24h



800 35 69 35
Gratuita da telefono fisso e da cellulare 24h

In AdF la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (Work Force Management): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate, che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle *skill* dell'incaricato.

Nel 2020 le chiamate ricevute dal Call Center Guasti sono state **71.284**, di cui 67.890 hanno registrato un tempo di attesa conforme allo standard ($\leq 120''$). Rispetto al 2019 si registra un incremento pari al **18,3%** delle chiamate in ingresso e al **15,9%** delle chiamate che rispettano il tempo massimo di attesa.

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2018	2019	2020
Chiamate offerte	71.886	60.247	71.284
Chiamate con TMA $\leq 120''$	62.183	58.579	67.890
Rispetto del TMA	87,70%	97,23%	95,20%

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 2020 per questo standard si è attestato al 95,2%, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%) e confermando il superamento della lieve criticità riscontrata, in relazione a questo parametro, nel corso del 2018.

Nel 2020 il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è stato di 50 secondi valore che, pur se di poco su-

periore al dato registrato nel 2019, conferma comunque il trend in diminuzione rispetto ai valori rilevati nel 2018.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2018	2019	2020
TMA netto (sec.)	39"	13"	17"
TMA lordo (sec.)	78"	45"	50"

4.2.2 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico

Il 2020 è stato un anno particolarmente complesso per gli sportelli aziendali: se da un lato infatti il periodo 01/01/2020 – 09/03/2020 ha visto confermare il profilo orario in uso da metà dicembre 2017, con l'apertura per 44h settimanali degli sportelli di Siena e Grosseto - con orario continuato da lunedì a venerdì e comprensivo del sabato mattina - oltre alle aperture degli sportelli periferici di Follonica, Bagnolo e San Quirico d'Orcia, il periodo successivo è stato completamente stravolto dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

A causa dei vari *lockdown*, intercorsi dall'inizio della pandemia fino al 31/12/20, gli sportelli aziendali hanno subito dapprima un lungo periodo di chiusura forzata e a seguire aperture al pubblico "controllate", attraverso accessi consentiti solo con appuntamento personalizzato.

È stata data la possibilità ai clienti di richiedere un appuntamento, presso gli sportelli aziendali attivati successivamente al periodo di *lockdown* a Grosseto e Siena, sia attraverso contatto telefonico al Call Center Commerciale, sia su richiesta presentata direttamente alle due sedi, sia autonomamente dal sito web www.fiora.it.

Non solo, i clienti hanno potuto richiedere anche un appuntamento virtuale con un operatore commerciale, tramite **videochiamata**.

Nel 2020 si è dunque ulteriormente **rafforzata la capacità di AdF di rimanere vicino ai propri clienti**, attraverso un significativo sviluppo dei canali digitali, per permettere loro di accedere ai servizi senza necessità di recarsi fisicamente agli sportelli.

Questa nuova modalità di contatto, seppur adottata come misura di contenimento e contrasto alla diffusione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, si è da subito rivelata fun-

zionale, efficace e soprattutto "cliente centrica": ha infatti contribuito a un ulteriore sviluppo degli sportelli aziendali, da semplici punti di accesso indifferenziato dei clienti ad **AdF Point**, punti di ascolto e gestione del cliente in relazione alla sua natura e ai suoi bisogni, alla rilevanza sociale e al valore per l'Azienda.

Questa trasformazione si è ancor più concretizzata sul finire del 2020 con il contestuale avvio di un percorso di clusterizzazione complessiva dei clienti, volto ad una gestione dinamica, personalizzata ed efficiente della relazione con questi, anche attraverso l'implementazione di figure professionali specifiche, **Account Manager e Consulenti**, appositamente dedicate alla cura e alla gestione di segmenti specifici di clientela, come Comuni Soci, clienti business, condomini, reti private, per i quali sono stati attivati anche canali di contatto riservati.

La nuova organizzazione del rapporto con i clienti consentirà lo sviluppo di importanti competenze e un know-how in capo sia agli Account Manager/Consulenti, con la loro attività di verifica, monitoraggio e intercettazione di situazioni di potenziale rischio, sia agli specialisti degli AdF Point, che potranno dedicare maggior tempo e impegno ai clienti con utenza di tipo domestico che continueranno ad accedere su appuntamento agli AdF Point, rafforzando la figura del **digital trainer** introdotta sul finire del 2019.

Nonostante il decremento degli accessi agli sportelli, la presenza di hostess di sala si è rivelata una scelta importante per assistere la clientela in fase di prenotazione degli appuntamenti e, più in generale, per agevolare gli operatori nella gestione del servizio. Questo personale di supporto ha inoltre fornito un contributo prezioso per sponsorizzare l'utilizzo dell'App MyFiora, l'attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria o postale.

In virtù delle procedure adottate dal Gestore per il contrasto e contenimento del Covid-19, nel 2020 il numero complessivo dei clienti che si sono interfacciati con gli AdF Point rappresenta appena il 20% del valore registrato nel 2019: dai 41.392 biglietti emessi nel 2019, siamo infatti passati a 8.250 biglietti. Questa sostanziale riduzione dei contatti è stata sicuramente assorbita in larga parte dall'accesso dei clienti al Call Center Commerciale, come per altro dimostra il significativo incremento dei contatti telefonici evidenziati al paragrafo 4.2.2.1, ma in parte anche dall'incremento nell'utilizzo dell'App MyFiora (dati dettagliati al successivo paragrafo 4.2.3) e degli appuntamenti gestiti in videochiamata.

In questo contesto specifico, la percentuale di rispetto delle prestazioni gestite a sportello entro il tempo massimo di attesa (fissato dalla Delibera 655 ARERA a 60 minuti) si è ovviamente confermata significativamente al di sopra dello

standard fissato al 90%, pienamente in linea con i dati registrati nel 2019.

Anche la consistente riduzione del tempo medio di attesa è ovviamente conseguenza dell'organizzazione degli AdF Point esclusivamente su appuntamento: a parte il periodo pre-lockdown infatti, i tempi di attesa rilevati afferiscono alle tempistiche derivanti dallo svolgimento delle pratiche di prevenzione adottate dal Gestore per gli accessi alle proprie sedi aziendali.

L'incremento del tempo medio di servizio rispetto al 2019 è invece funzione di quella specializzazione degli AdF Point sopra richiamata: il valore 2020 assume pertanto una connotazione positiva da intendersi come incremento dell'*user experience* da parte dei nostri clienti.

ANALISI SPORTELLI 2020

Biglietti emessi	8.250
Biglietti serviti	7.647
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	99,64%
Tempo medio di attesa	6'
Tempo medio servizio	15'

Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa (60 minuti): Standard generale previsto dalla Delibera 655/15 $\geq 95\%$ delle singole prestazioni.

Tempo medio di attesa agli sportelli: Standard generale Delibera 655/15 fissato in 20' quale media sul totale delle prestazioni eseguite. Per AdF si applica lo standard migliorativo da Carta del Servizio fissato in **15'**.

TRIENNIO 2018-2019-2020 A CONFRONTO

SPORTELLO	2018	2019	2020
Biglietti emessi	42.032	41.392	8.250
Biglietti serviti	38.384	38.033	7.647

WKM (Water Knowledge Management)

Le iniziative digitali di AdF non hanno riguardato solo i clienti ma anche l'Azienda stessa: sul finire del 2020 è stato infatti sviluppato il **progetto WKM** (Water Knowledge Management): una piattaforma digitale creata con l'ottica di raccogliere, ottimizzare e rendere accessibili le informazioni a tutti i dipendenti, attraverso un network che coinvolge le persone catturando e semplificando idee ed esperienze. La piattaforma, fruibile online sul portale intranet di gruppo,

è costruita attorno ad un semplice ma importante concetto: la conoscenza come patrimonio aziendale. Partendo da questa premessa, la piattaforma contribuisce alla **diffusione di competenze** trasversali e alla **circolarità del processo di condivisione delle informazioni**, standardizzando modalità operative (pur garantendo le fisiologiche differenze) e imprimendo anche una forte accelerazione nella curva di apprendimento di nuove operatività e metodologie.

L'aggiornamento della piattaforma è costante e garantisce che i contenuti risultino sempre allineati rispetto a quelli presenti sul sito web, verificando al contempo il mantenimento della *compliance* rispetto alla normativa vigente, antitrust e privacy.

La piattaforma consente anche di osservare l'utilizzo effettivo che le persone fanno dello strumento, attraverso la produzione di vari tipi di statistiche, come la durata della sessione, la provenienza della visita, il numero di pagine visitate, le pagine più viste, la posizione geografica, garantendo quindi il continuo sviluppo e perfezionamento. Gradualmente, nel corso del 2021, il KM diventerà perciò uno strumento di lavoro quotidiano.

4.2.3 Sportello online MyFiora - App - Telegram “@Chiediafiora”

È a disposizione della clientela anche lo **sportello online MyFiora**, che permette ai clienti, accedendo al sito **www.fiora.it** 24h/24, di entrare nel mondo del servizio idrico integrato direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita App). Il cittadino tramite lo sportello *online* può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web e la domiciliazione permanente, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica di fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste.

WEB

Tipologia	2019	2020
Pratiche online	36.824	54.897
Visite al sito	248.497	387.334
Nuovi visitatori sul sito	139.457	218.566
Totale	424.778	660.797

I clienti possono inoltre accedere ai servizi aziendali tramite l'utilizzo di un nuovo canale di Chatbot **"Chiedi a Fiora"**, una chat multilingua a risposta automatizzata, per il momento disponibile su Telegram, uno dei più diffusi sistemi di messaggistica istantanea e gratuita.

Si tratta di un vero e proprio sportello al pubblico virtuale, grazie al quale, dialogando attraverso chat, ciascun cliente può inviare l'autolettura, richiedere l'estratto conto o l'ultima bolletta.

A rafforzamento dei canali tradizionali e digitali, per inviare l'autolettura è stato confermato il numero 339 9942974, dedicato in via esclusiva alle comunicazioni mezzo **SMS**, così da offrire all'utenza una gamma davvero vasta di canali, adattabili ad ogni specifica esigenza, per comunicare al Gestore un dato importante quale quello della misura dei consumi effettuati. Le modalità di utilizzo sono facilissime: il cliente deve inviare un sms inserendo i propri dati nel formato *codiceutenza#codicecliente#autolettura*.

Nel 2020 un positivo ed interessante trend di crescita è registrato dallo sportello **MyFiora**, che con **54.897** contatti registra un **+49% di richieste online** rispetto al 2019. Fra tutti, il contatto più frequentemente richiesto dai nostri clienti tramite sportello web è l'autolettura, che ha visto registrare **30.264** contatti.

Aumentano significativamente anche i visitatori del sito istituzionale, che passano da 248.497 nel 2019 a **387.334** nel

corso del 2020 e le *login* all'area riservata MyFiora, che hanno visto un incremento del **+58%** rispetto al 2019.

AdF, anche nel corso del 2020, ha continuato con la campagna di salvaguardia dell'ambiente e del territorio servito, incrementando ancora il numero delle utenze con bolletta web attiva, registrando **un aumento del +172%** rispetto al 2019 (già in crescita del +107% rispetto all'anno precedente).

I numeri incoraggianti di cui sopra sono stati ottenuti anche grazie a una forte presenza di AdF sui principali canali di comunicazione (stampa, web, sito istituzionale, newsletter dedicate e personalizzate, sms) durante il corso dell'intero anno 2020, che ha rappresentato un anno cruciale per l'evoluzione del *contatto con l'utenza*, in considerazione della particolarità rappresentata dal difficile contesto storico/sanitario. Da marzo 2020, l'Azienda ha dovuto necessariamente effettuare un cambio di passo in merito alle modalità di interazione con i propri clienti (progetto **#AdFperte**), ideando, sviluppando e rilasciando strumenti innovativi come la possibilità di effettuare una **videochiamata** con i consulenti del Gestore o prenotare un appuntamento, in tutta sicurezza, presso uno degli **AdF Point** di Siena e Grosseto, in totale autonomia e con estrema semplicità direttamente dal sito www.fiora.it.



4.3 La bolletta e le tariffe

4.3.1 La Tariffa

Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 665 del 28 Settembre 2017, si confermano per l'anno 2020 le novità apportate dal Testo integrato corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) che ha previsto l'introduzione per l'uso **domestico residente**, quale fattore di calcolo, il numero di persone residenti che compongono il nucleo familiare.

I metri cubi facenti parte dello scaglione tariffario agevolato sono individuati moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale, ovvero necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali (fissato in 50 litri/abitante/giorno ed equivalenti a 18,25 mc/annui), per il numero di componenti residenti della famiglia.

Di seguito un esempio relativo all'anno 2020 per utenze con 3 e 4 componenti del nucleo familiare:

DOMESTICA RESIDENTE 3CNF		TARIFFA 2020		
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
VARIABILE	da 0 a 55	0,799376	0,911922	0,705231
VARIABILE	da 56 a 135	1,598752	0,911922	0,705231
VARIABILE	oltre 135	3,543497	0,911922	0,705231
FISSA	tutti i consumi	24,786028	9,662347	7,561835

DOMESTICA RESIDENTE 4CNF		TARIFFA 2020		
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
VARIABILE	da 0 a 74	0,799376	0,911922	0,705231
VARIABILE	da 75 a 162	1,598752	0,911922	0,705231
VARIABILE	oltre 162	3,543497	0,911922	0,705231
FISSA	tutti i consumi	24,786028	9,662347	7,561835

Le strutture dei corrispettivi civili anno 2020 sono state approvate con deliberazione AIT N. 6 del 27/11/2020, motivo per cui i consumi saranno oggetto di successivo conguaglio tariffario.



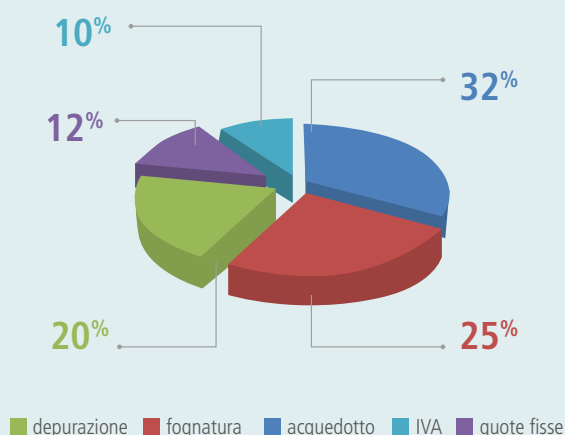
4.3.2 La Tariffa Media

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 2020, si stima essere stata di 342,38 Euro.

	2018	2019	2020
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	313,63	327,95	342,38
Di cui:			
Servizio acquedotto	101,33	105,88	110,49
Servizio fognatura	81,34	85,33	89,20
Servizio depurazione	62,91	66,38	69,57
Quota fissa annua	39,44	40,55	42,01
IVA 10%	28,61	29,81	31,13

Nel grafico che segue è stata analizzata la composizione della spesa media corrisposta dal cliente per il Servizio Idrico Integrato. Il grafico evidenzia che sulla spesa familiare, oltre alle varie voci che compongono la tariffa (quote fisse e le quote variabili di AdF, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.

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



La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro territorio emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

Basti pensare che:

- 1.000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,60 euro.
- Il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è stimabile in 0,94 euro.

La raccolta dati CNF

Nei primi 9 mesi del 2020 è stato portato avanti e concluso il progetto dedicato alla raccolta dei componenti dei nuclei familiari (CNF) delle utenze domestico residenti. Tale attività si è resa necessaria per poter fornire ad AIT i dati pro-pedeutici a concludere la seconda fase della revisione tariffaria emanata da ARERA con Deliberazione 665 del 2017, che introduce, come abbiamo visto, il concetto di consumo pro capite.

Grazie anche alla fattiva collaborazione dei 55 Comuni soci, AdF è riuscita a raggiungere un ottimo risultato, raccogliendo l'86% dei CNF delle proprie utenze domestico residenti dirette, corrispondenti ad oltre 115.000 contratti.

Il dato relativo ai componenti medi delle famiglie residenti all'interno della Conferenza territoriale 6 è risultato inferiore a quello preso a riferimento da ARERA per la fase transitoria di attuazione della riforma (3 componenti), ovvero pari a 2,1. Tale media è frutto di una lieve difformità fra le due province gestite: nella provincia di Grosseto si riscontra infatti una composizione media di 2 componenti a famiglia, in quella di Siena di 2,2, fra i Comuni gestiti, quello con il minor numero di componenti medio è risultato essere Isola del Giglio (1,7), quello con il numero maggiore Monteroni d'Arbia (2,4).



4.3.3 La fatturazione e la bolletta

Per la fatturazione e l'emissione della bolletta AdF si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, ogni Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- I) dati di lettura;
- II) in assenza di dati di cui alla precedente lettera I), dati di autolettura;
- III) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere I) e II), dati di consumo stimati.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia (delibera ARERA

n. 655/15/R/IDR – RQSII) per ogni singola utenza corre l'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei rispettivi consumi medi annui. La frequenza di fatturazione adottata da AdF è superiore ai livelli minimi previsti dalla Delibera 655/2015 ARERA di cui sopra, ed è differenziata come segue:

- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 0 a 3.000 m³;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m³.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore del cliente. AdF si impegna dunque ad emettere le fatture con la periodicità di cui sopra, con una "franchigia di tolleranza" del 30% della periodicità concordata con l'Autorità Idrica Toscana al fine di:

- ✓ individuare gli Utenti finali per i quali è stato rispettato lo standard specifico;
- ✓ individuare gli Utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;
- ✓ evitare che Utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo.

Focus su alcuni aspetti della fatturazione:

Progetto "Recupero letture"

Sono state messe in campo le seguenti azioni per il recupero delle letture mancate nel periodo di emergenza da Covid-19:

- Giro lettura straordinario da parte di LeSoluzioni e Work Force;
- Incremento impianti in Telelettura;
- Contatto via email.

Elenco impianti non letti per provincia

PROVINCIA DI GROSETO	COMUNE	IMPIANTI
	ARCIDOSSO	1.913
	CAMPAGNATICO	314
	CIVITELLA PAGANICO	791
	FOLLONICA	3.657
	GROSSETO	2.485
	MAGLIANO IN TOSCANA	470
	MANCIANO	1.193
	MASSA MARITTIMA	2.067
	MONTE ARGENTARIO	2.747
	MONTEROTONDO MARITTIMO	275
	ORBETELLO	2.288
	PITIGLIANO	1.448
	ROCCASTRADA	2.046
	SCARLINO	286
	SEGGIANO	501
SEMPRONIANO	416	
SCANSANO	844	
TOTALE PROVINCIA	23.741	

PROVINCIA DI SIENA	COMUNE	IMPIANTI
	ABBADIA SAN SALVATORE	2.994
	CASOLE D'ELSA	679
	CASTELLINA IN CHIANTI	413
	CASTELNUOVO BERARDENGA	256
	MONTALCINO	1.003
	MONTERIGGIONI	614
	MURLO	138
	PIANCASTAGNAIO	1.373
	PIENZA	109
	RAPOLANO TERME	301
	SAN CASCIANO DEI BAGNI	349
	SAN QUIRICO D'ORCIA	1.160
	SARTEANO	744
	TREQUANDA	40
	SIENA	148
COLLE VAL D'ELSA	450	
TOTALE PROVINCIA	10.771	

Recupero letture tramite Work Force

PROVINCIA DI GROSSETO

COMUNE	ACCESSIBILE	NON ACCESSIBILE	PARZIALMENTE ACCESSIBILE	TOTALE
ARCIDOSSO	18	1.813	30	1.861
CAMPAGNATICO	7	293	14	314
CIVITELLA PAGANICO	18	566	207	791
FOLLONICA	3.247	299	111	3.657
GROSSETO	572	682	189	1.443
MAGLIANO IN TOSCANA	16	445	9	470
MANCIANO		1.027		1.027
MASSA MARITTIMA	71	1.763	233	2.067
MONTE ARGENTARIO	1.508	556	593	2.657
MONTEROTONDO MARITTIMO	27	232	16	275
PITIGLIANO		884		884
ROCCASTRADA	109	1.534	339	1.982
SCANSANO	43	781	20	844
SCARLINO	13	262	11	286
SEGGIANO	4	485	12	501
SEMPRONIANO	42	341	33	416
TOTALE PROVINCIA			19.475	

PROVINCIA DI SIENA

COMUNE	ACCESSIBILE	NON ACCESSIBILE	PARZIALMENTE ACCESSIBILE	TOTALE
ABBADIA SAN SALVATORE		1.028	850	1.878
CASOLE D'ELSA	409	154	116	679
CASTELLINA IN CHIANTI	33	368	12	413
CASTELNUOVO BERARDENGA	30	216	10	256
MONTALCINO	69	461	402	932
MONTERIGGIONI		238		238
MURLO	20	107	11	138
PIANCASTAGNAIO	29	1.312	32	1.373
PIENZA	24	81	4	109
RAPOLANO TERME	38	255	8	301
SAN CASCIANO DEI BAGNI	21	313	15	349
SAN QUIRICO D'ORCIA	907	117	136	1.160
SARTEANO	34	679	31	744
TREQUANDA	8	29	3	40
TOTALE PROVINCIA			8.610	



Esempio mail per recupero letture

Da: informativo@fiora.it [<mailto:informativo@fiora.it>]
Inviato: giovedì 25 giugno 2020 14:27
a: Rossi Mario <Mario.Rossi@fiora.it>
Oggetto: Mail richiesta autolettura 06/2020

Gentile **Mario Rossi**,

ti chiediamo di comunicarci la lettura per la tua fornitura:

Utenza: **44324324**

Ubicata in: **Via Trento, 3,**

[Per inserire la lettura clicca qui](#)

Grazie per la collaborazione!



Benvenuto [nomebp/rag. soc.] [nomebp/rag. soc.],

Inserisci nel modulo sottostante la tua attuale lettura, e la data della lettura stessa relativa a:

utenza: [conto contrattuale]

matricola contatore: [cognome]

ubicata in: [via imp], [numero civico imp]

Email

mail codificata dal sistema, NON MODIFICARE!

Letture

Inserisci qui la tua lettura

Data Lettura

Data lettura formato GG/MM/AAAA

[Invia la tua autolettura](#)

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI3

Istituita a decorrere dal 01/01/2018 con delibera ARE-RA n. 897/2017/R/IDR. Con successiva deliberazione ARERA n. 3/2020/R/idr del 14/01/2020, viene **applicata anche ai corrispettivi di fognatura e depurazione a partire dall'annualità di competenza 2020.**

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI4

Istituita a decorrere dal 01/01/2020 con delibera ARE-RA n. 580/2019/R/IDR.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI2 INTEGRATIVA

Istituita a decorrere dal 01/01/2020 con delibera ARE-RA n. 580/2019/R/IDR.

Nel 2020 i tempi medi di esecuzione delle **rettifiche di fatturazione** di AdF, per le pratiche che ricadono nelle casistiche definite dalla Delibera 655/2015 ARE-

RA (rettifiche su bollette pagate o rateizzabili, presentate in forma scritta), dai dati non consolidati sembrerebbero ulteriormente diminuiti rispetto al già buono risultato del 2019, passando da 15,9 a 13,3.

TEMPI MEDI 13,3⁶⁷

Le rettifiche di fatturazione, comprensive di rettifiche perimetro Delibera 655/2015 ARERA, perdite occulte, esenzioni fognatura e depurazione ed altre tipologie di contestazioni, sono state pari a 5.432, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state 2.949 su 974.740 bollette emesse (0,3%).

LA BOLLETTA WEB

La bolletta web che sostituisce la bolletta cartacea,

⁶⁷ Alla data di redazione del presente documento il dato non risulta ancora consolidato

rappresenta un ulteriore passo dell'Azienda verso la semplificazione e la trasparenza nei confronti dei clienti. Tale servizio è attivabile gratuitamente anche dall'area riservata MyFiora e permette, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato, dalla quale è possibile collegarsi direttamente a MyFiora, visionare e scaricare la bolletta sul proprio dispositivo. Nel corso del 2021 verrà lanciata la nuova versione della bolletta interattiva.

	2018	2019	2020
Numero complessivo di utenti	231.529	231.690	232.152
Numero utenti che hanno optato per la bolletta web	13.601	28.192	76.759
PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA WEB	5,87%	12,17%	33,06%

	2018	2019	2020
Numero totale bollette emesse	796.068	980.890	974.740
Numero bollette "verdi" (inviate via mail)	54.404	251.017	328.787
Percentuale bollette "verdi" sul totale bollette emesse	6,83%	25,59%	33,73%

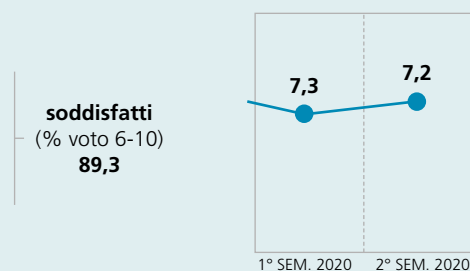
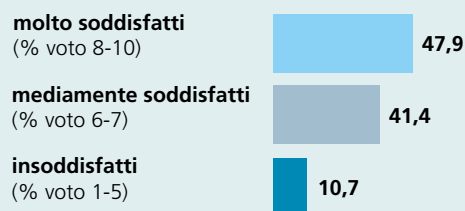
Tramite la campagna "AdF Digital", volta a rendere attuale il rapporto Gestore-Cliente, grazie alla promozione di iniziative nell'ottica del risparmio energetico e della sostenibilità, è stato incrementato esponenzialmente il numero delle utenze con bolletta web attiva, registrando un **+172%** rispetto al 2019, passando dalle 28.192 bollette web attive al 31.12.2019 alle **76.759** al 31.12.2020.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Relativamente all'item Fatturazione, l'Indagine di Customer Satisfaction per il 2020 ha rilevato una soddisfazione media dell'**88,1%** con un voto medio nei due semestri di 7,25.

"Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?"

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



La telelettura

In linea con quanto previsto dal decreto ministeriale n° 93/17 (disciplina sui controlli e sulla vigilanza degli strumenti di misura in servizio) e nell'ottica di promuovere il continuo miglioramento del servizio erogato, AdF ha in corso la **sostituzione massiva dei contatori**.

L'attività, iniziata nel mese di ottobre 2018, sarà attiva in tutto il territorio gestito per i prossimi dieci anni, per un numero di sostituzioni pari a circa 235.000 unità. I misuratori in telelettura installati permetteranno la rilevazione e la fatturazione dei consumi effettivi anche per le utenze con misuratore non accessibile e la fatturazione puntuale, senza il ricorso a quella con consumi in stima.

Il programma di sostituzione al 31/12/2020 ha interessato **81.540 misuratori** installati in tutti i Comuni dell'Ambito. Per il dettaglio sui contatori installati per Comune si veda l'**APPENDICE 4**.

4.3.4 La gestione del credito

Nel corso dell'esercizio 2020 l'Azienda ha continuato a lavorare per la ricerca e l'attuazione di formule di recupero del credito tecnicamente più efficaci e sofisticate, ponendo particolare attenzione alla componente morosa, anche grazie alle nuove funzionalità messe a disposizione dal gestionale SAP.

Dal 1° gennaio 2020, è entrata in vigore la Delibera 311/2019/R/Idr riguardante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (di seguito per brevità Remsi). Le principali novità riguardano:

- **Invio del sollecito bonario** a mezzo PEC o posta ordinaria trascorsi 10 giorni dalla scadenza della fattura;
- **Invio della costituzione in mora** a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, trascorsi 25 giorni dalla scadenza della fattura. Nella messa in mora deve essere indicata la data a partire dalla quale sarà effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura e la possibilità per il cliente di rateizzare l'importo oggetto della messa in mora;
- **Interventi sul misuratore**, in caso di mancato pagamento entro i termini indicati nella messa in mora. Gli interventi previsti sono:
 - Limitazione del flusso (utenze domestiche residenti e condominiali, tra cui anche quelle non disalimentabili);
 - Sospensione (tutte le utenze disalimentabili domestiche e non domestiche);
 - Disattivazione (utenze disalimentabili domestiche non residenti e non domestiche, utenze condominiali). Per le utenze domestiche residenti la disattivazione è prevista solo in caso di manomissione dei sigilli post limitazione/sospensione o mancato pagamento nei 24 mesi pregressi.
- **Modalità di rateizzazione** su importi oggetto della messa in mora o in caso di importi "anomali":
 - *Morosità*: da richiedere entro 5 giorni prima della scadenza della messa in mora. La dilazione di pagamento deve avvenire per un periodo minimo di 12 mesi con rate aventi periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti;
 - *Importi anomali*: rateizzazione automatica se la fattura ha un importo maggiore del 150% dell'addebito medio degli ultimi 12 mesi. Inoltre, la soglia della fattura rateizzabile (ai sensi della Delibera ARERA 655/15), su richiesta del cliente, passa dal 100% all'80%. In entrambe le casistiche le rate devono avere periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

Tuttavia, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19,

sono state interrotte le azioni di recupero della morosità, riprese solamente dopo l'entrata in vigore del DPCM del 17 maggio 2020.

Un ulteriore evento, che ha precluso nuovamente la ripresa delle azioni di gestione della morosità, è legato all'entrata in vigore della Delibera 221/2020/R/Idr, con la quale sono state modificate le disposizioni del REMSI, attuative dell'art.1 comma 291 della Legge di Bilancio 2020. AdF ha dovuto adeguare le proprie procedure e implementare i propri sistemi per essere conforme alle nuove disposizioni sopra esposte e permettere al cliente finale di accedere a tutte le agevolazioni previste dal REMSI. Queste dinamiche hanno temporaneamente rallentato ma non bloccato le attività di gestione del credito. Di seguito le principali modifiche dettate dalla Delibera 221/2020/R/Idr:

- **sollecito bonario**: da inviare esclusivamente a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento. Non è più consentito infatti l'invio tramite posta ordinaria;
- **costituzione in mora**: il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dalla data di ricevimento del sollecito bonario di pagamento.

Successivamente al *lockdown* nazionale sono riprese le azioni di recupero, ma sempre tenendo conto della situazione emergenziale e della difficile congiuntura economica da essa causata. Questo ha richiesto una maggiore attenzione al cliente ed una gestione più attenta dei casi particolari, ma comunque nel rispetto delle delibere vigenti.

Le azioni di recupero sono proseguite con strategie di diversificazione: attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte da personale interno incaricato, che hanno consentito, attraverso il contatto diretto con il cliente e l'esperienza maturata dai nostri operatori, di ottenere ottimi risultati; risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero; attività giudiziale interna/esterna sulle situazioni di maggiore rilievo; ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate; ulteriore implementazione e diversificazione delle azioni di recupero sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa; analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle "abitudini al pagamento", finalizzate ad azioni di recupero mirate.

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può affermare che, ad oggi, il contenzioso con il cliente si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'*extrema ratio*, limitata quindi a quei casi per cui la pronuncia da parte del giudice diventa l'unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l'im-

possibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. AdF, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

Il consolidamento della **Cultura del Credito**, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza: le informazioni presenti in bolletta ne sono un esempio significativo. Tali comunicazioni sono state infatti utilizzate per diffondere un messaggio semplice e capillare in merito all'intero processo di recupero del credito, alla composizione tariffaria, ai canali di contatto con il Gestore al fine di agevolare l'utente finale nella risoluzione dei possibili problemi legati alla gestione dell'utenza.

Per quanto riguarda le **modalità di pagamento delle bollette**, anche per il 2020 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 riservata MyFiora (accessibile dal sito web www.fiora.it) utilizzando la carta di credito, o il servizio MyBank (bonifico telematico), P.O.S. presso gli Adf Point, i punti vendita Lottomatica e Sisal, i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati e il bonifico bancario. Nel frattempo, AdF si è attivata per implementare ulteriori canali di pagamento digitali, che verranno finalizzate nel corso del 2021.

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 riservata MyFiora, indirizzando il cliente, tramite opportuna campagna informativa, verso l'utilizzo di tali sistemi. In tal senso, l'obiettivo è stato di rendere sempre più autonomo il cliente nelle operazioni commerciali (come l'invio ricevute di pagamento, rateizzazioni, domiciliazioni e altro), in particolar modo sui cluster di clienti che ancora privilegiano le operazioni di pagamento della bolletta attraverso canali non digitali. Per dare ulteriore slancio alla cultura digital è stato attivato un ulteriore nuovo canale, Postepay, utilizzabile dal cliente tramite l'area riservata MyFiora o tramite App Postepay, con la possibilità di pagare in tutta sicurezza e semplicità. Questo progetto di rafforzamento della digitalizzazione dei propri sistemi e dei servizi offerti al cliente è stato particolarmente incisivo nei periodi di lockdown dovuti all'emergenza sanitaria da Covid-19 e i relativi risultati sono già stati ampiamente dettagliati nei paragrafi dedicati. Nel 2020 si è conclusa la procedura di attivazione del servizio di notifica del pagamento *real time*, e tale servizio sarà implementato per tutti i nuovi canali di pagamento digitali,

che verranno attivati in futuro. Questo servizio libera il cliente dall'obbligo di dover inviare la ricevuta del pagamento e permette ad AdF di acquisire in tempo reale il pagamento stesso, evitando l'avvio di azioni di recupero del credito sulla bolletta pagata e allo stesso tempo ottimizzando i tempi di lavoro.

4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate

GRI
102-12

I clienti che si trovano in accertate situazioni di disagio socio economico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici istituti: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Bonus Idrico Integrativo stabilito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).

Bonus idrico sociale nazionale

Con delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR (TIBSI) ad oggetto "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", modificata da successiva delibera ARERA n. 227/2018, è stato introdotto a livello nazionale un sistema di agevolazioni con l'intento di facilitare su tutto il territorio nazionale i clienti titolari di utenze domestico residenti che si trovino in particolari situazioni di disagio socio economico, accertato dalla certificazione ISEE. La raccolta e l'esame dell'ammissibilità delle domande è di competenza dei Comuni, o di eventuali CAF autorizzati dagli stessi, e la ricezione delle richieste da parte del Gestore Idrico avviene tramite SGATE: il sistema nazionale che consente di gestire l'iter individuato dal Decreto del 28/12/2017, necessario ad attivare il regime di compensazione a favore dei cittadini in possesso dei requisiti di ammissibilità.

Il TIBSI è entrato in vigore il 01/01/2018 e ha richiesto per il Gestore una intensa attività di analisi e di implementazione, che in parte si è protratta anche nel 2019, al fine di adeguare in modo più stringente i sistemi informatici per l'elaborazione puntuale dei dati pervenuti da Sgate, nel rispetto delle tempistiche previste per l'accredito agli utenti

del bonus idrico e di superare, attraverso la collaborazione con Sgate, le problematiche derivanti da eventuali inesattezze nella compilazione della domanda da parte dei clienti. In merito alle modifiche introdotte al TIBSI con la deliberazione 3/2020/R/idr e con particolare riferimento all'estensione del Bonus Sociale Idrico ai servizi di fognatura e di depurazione, si sottolinea la modifica della formula per il calcolo dell'entità del bonus: il valore del bonus idrico, che fino al 31.12.2019 si calcolava moltiplicando la tariffa agevolata applicata dal gestore del servizio idrico per 18,25 metri cubi (il quantitativo di acqua per uso domestico per abitante e per anno definito dalla norma) e per il numero di componenti la famiglia anagrafica, dal 01.01.2020 si ottiene moltiplicando per 18,25 e per la somma di tre addendi. Nel 2020, AdF ha ammesso 4.048 domande di bonus sociale idrico, per un valore stimato di 488.930,82 euro. Come stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, a partire dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto. Per ottenere i bonus per disagio economico, pertanto, sarà sufficiente richiedere l'attestazione ISEE.

Bonus idrico integrativo

Con Delibera dell'Assemblea n. 13 del 18 luglio 2019, l'Autorità ha emanato un nuovo Regolamento che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, **Bonus integrativo**, andando ad integrare quanto già previsto in precedenza e definendo più dettagliatamente i tempi della fase di interlocuzione tra Comune e Gestore e le conseguenze per la corresponsabilità del Gestore in merito alla verifica della rendicontazione, prevedendo inoltre l'obbligo da parte dei Gestori di trasmettere la rendicontazione finale a ogni singolo Comune. Eccezionalmente per l'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, con decreto 23 del 24 marzo 2020

l'Autorità Idrica Toscana ha stabilito che i termini per la trasmissione degli aventi diritto dai Comuni al Gestore venissero posticipati dal 30 giugno al 30 settembre.

Per il bonus idrico integrativo 2020, AdF ha proceduto ad erogare gli importi relativi alla 1° tranche ai 1.960 beneficiari per un valore economico pari a euro 419.189,78; nel momento in cui viene redatto questo bilancio le procedure di certificazione sono da concludere perciò i dati non sono definitivi e riguardano appunto solo la 1° tranche.

Nel quarto trimestre del 2020, 20 Comuni hanno aperto il bando della 2° tranche per l'assegnazione dei fondi residui, le cui procedure di certificazione dei bonus erogabili sono ancora in corso.

Fondo solidarietà per le imprese locali

Nel 2020, **AdF** ha istituito, dando seguito alla volontà espressa dai propri soci, un **Fondo di solidarietà per le imprese locali** pari a euro 300.000,00, al fine di essere vicini alle attività economiche del territorio servito colpite dalle restrizioni seguite all'emergenza sanitaria da Covid-19. L'iniziativa è dedicata alle imprese che a causa dell'emergenza sanitaria hanno dovuto chiudere nel periodo tra il 10/03/2020 ed il 14/06/2020, pur continuando a consumare acqua al fine di mantenere in efficienza il sistema aziendale e che nel primo semestre 2020 hanno registrato perdite non inferiori al 20% rispetto al fatturato del periodo corrispondente dell'anno precedente.

A fronte di comunicazioni puntuali effettuate da AdF, anche tramite le associazioni di categoria per illustrare i requisiti di accesso al fondo, sono pervenute 186 domande, di cui 7 non presentavano le caratteristiche di idoneità e 179 sono in attesa di valutazione da parte della Commissione appositamente costituita per questo procedimento.



4.4 La qualità del servizio

Nel 2020 è proseguito il percorso, avviato l'anno precedente, volto a consolidare e ottimizzare tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale. Sono state infatti recepite nella reportistica di riferimento le novità introdotte a livello normativo (Delibera ARERA del 17/12/2019 n. 547/2019/R/IDR, in vigore dal 01/01/2020) e sono stati sviluppati e collaudati i nuovi sistemi dedicati alla raccolta ed elaborazione dei dati utili alla dichiarazione annuale ad ARERA.

A livello di gruppo è stato inoltre sviluppato un nuovo applicativo, Einstein Analytics, il cui principale fine è quello di mettere a disposizione delle società un cruscotto flessibile e dinamico dedicato al monitoraggio di tutti gli indicatori della qualità contrattuale. La nuova *dashboard*, disponibile da inizio 2021, faciliterà l'incremento della compliance, la riduzione degli indennizzi e delle penali e contribuirà ad aumentare la soddisfazione dei nostri clienti.

Le principali novità, che caratterizzeranno la rendicontazione dei dati 2020, introdotte dalla Delibera n. 547 del 17/12/2019, che aggiorna e integra la precedente Delibera del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR 23 (RQSII) afferente alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, possono così essere sintetizzate:

√ Aggiornamento delle tipologie d'uso assegnate alle utenze che richiedono una prestazione 655, introducendo anche l'ulteriore classificazione in sotto-tipologie d'uso, sulla base delle prescrizioni contenute nel TICSII.

√ Modifica della definizione stessa di "utente finale", allargando il perimetro anche a tutti quei soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.

√ Introduzione di un nuovo standard specifico riferito alle comunicazioni di esito verifica misuratore in contraddittorio (richieste dall'utente alla Camera di Commercio): il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

√ Registrazione del codice Istat del Comune di riferimento relativo al punto di fornitura servito per tutte le prestazioni sottese agli indicatori di fatturazione "Periodicità di fatturazione" e "Tempo per l'emissione della fattura".

√ Introduzione del codice di rintracciabilità della prestazione da eseguire con riferimento all'obbligo di registrazione delle chiamate telefoniche pervenute al Call Center.

√ Anticipazione della scadenza per la comunicazione dei dati di qualità contrattuale al 15 marzo di ogni anno (anziché al 30 marzo) al fine di concedere più tempo agli Enti di governo dell'ambito (EgA) per l'attività di validazione.

√ Definizione di un nuovo meccanismo di incentivazione, articolato in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance di qualità contrattuale dei gestori, basato su un sistema di macro-indicatori ottenuti componendo insieme gli indicatori semplici esplicitati a partire dagli standard previsti dalla RQSII. I premi e le penalità sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti. Sono stati individuati due macro-indicatori:

- *MC1 – "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;*
- *MC2 – "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.*

I macro-indicatori sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare si individuano:

- *la Classe A*, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- *la Classe B e la Classe C*, cui sono associati obiettivi di

miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance.

Di seguito una tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2:

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
MC1 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Con Delibera 235/2020 del 23/06/2020, Arera ha 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 ha previsto quanto segue:

- in deroga a quanto previsto dai commi 93.1 e 93.3 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015, gli obiettivi di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 sono individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018, procedendo a:

- a) identificare il livello di partenza e la relativa classe di appartenenza ai fini della determinazione dell'obiettivo per l'annualità 2020;
- b) assumere il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, di cui alla precedente lett. a), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021.

- gli obiettivi relativi al 2020 e al 2021 sono valutati cumulativamente su base biennale; conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021 per ogni macro-indicatore.

Di seguito il risultato ancora non ufficiale dei macro indicatori a fine 2020.

MACRO INDICATORE	VALORE 2018	CLASSE DI PARTENZA (2018)	OBIETTIVO 2020 (su valori 2018 assunto come perseguito)	OBIETTIVO 2021	VALORE 2020 ⁶⁸
MC1	98,33%	A	mantenimento	mantenimento	98,79%
MC2	95,82%	A	mantenimento	mantenimento	96,66%



⁶⁸ Al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati dei macro indicatori a fine 2020 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni.

4.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

GRI
102-16

AdF regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta del Servizio**⁶⁹ e il **Regolamento**⁷⁰ 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 2020 verranno trasmessi entro il 15 marzo 2021, anticipando per la prima volta la consueta scadenza, precedentemente fissata al 31 marzo.

IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Regolamento del servizio idrico integrato è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana e adottato dal Gestore. Recepisce le direttive di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze gravitanti nei 55 Comuni gestiti da AdF. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per tutto il 2019 è stato vigente il Regolamento approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) con Deliberazione n. 33 del 5 Ottobre 2017. L'emergenza sanitaria e le norme comportamentali che sono seguite per contrastare la diffusione del virus hanno infatti ritardato i tempi di condivisione del nuovo testo regionale, facendo slittare al secondo semestre dell'anno l'apertura del tavolo di confronto fra AIT e i gestori toscani.

Nella *Relazione istruttoria per la proposta di Deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana avente ad oggetto "Indirizzi generali in materia di approvazione del Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato"* AIT ha definito le parole chiave alla base di questa revisione, che consentirà di adottare un testo unico a livello regionale: **aggiornamento, omogeneità e semplificazione**.

Il fine è infatti quello di disporre di un testo allineato alla normativa ARERA, ma anche di eliminare disparità di trattamento fra utenti della stessa regione, rendendo al tempo stesso il documento maggiormente fruibile per i suoi stessi destinatari.

L'obiettivo è di disporre del testo definitivo, opportunamente integrato da un *addendum* specifico per singolo gestore che consenta la trattazione di situazioni tipicizzanti le varie Conferenze, entro la fine del primo trimestre 2021.

Nel corso dell'anno ARERA ha pubblicato alcune Delibere di indubbio impatto sulla gestione del rapporto contrattuale, di cui l'ultima - ad oggetto l'integrazione della disciplina della qualità contrattuale e la prescrizione biennale - pubblicata in data 17 dicembre.

Il Regolamento del SII è stato pertanto oggetto di revisione nel corso del 2020, per recepire le novità normative. A causa dell'emergenza sanitaria che ha investito il paese nei primi mesi dell'anno, l'attività ha interessato il secondo semestre e procederà almeno per tutto il primo trimestre 2021.

IL REGOLAMENTO PER LE UTENZE IDRICHE CONDOMINIALI

Con Delibera 18 del 7 ottobre 2019 AIT ha approvato Il Regolamento per le utenze idriche condominiali, entrato in vigore il 01.01.2020.

Questo documento rappresenta una novità nel panorama dei riferimenti normativi a cui gestore e cliente – in questo specifico caso, quello condominiale – devono attenersi. È un focus, dedicato ad una tipologia di utenza che presenta caratteristiche spesso difformi rispetto a quelle delle utenze singole, nato dal coinvolgimento da parte dell'Autorità di numerosi soggetti: i gestori toscani, gli amministratori di condominio, gli operatori di contabilizzazione e le associazioni dei consumatori.

Disciplinare con un Regolamento dedicato le utenze idriche condominiali si è inoltre reso necessario alla luce delle specifiche norme per la gestione della morosità previste nella Deliberazione 311/2019 da ARERA per questa tipologia d'utenza. Orientamento condiviso da AIT e gestori toscani, emerso in seno all'attività di revisione del testo unico regionale, è di far confluire la disciplina specifica delle utenze condominiali nel **Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato**, motivo per cui risulta ad oggi assai probabile che nel corso del 2021 questo testo verrà superato.

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

⁶⁹ 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.

⁷⁰ 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.

coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015 ARERA, per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio. **La Carta del Servizio Idrico Integrato vigente dal 01.01.2020 è stata approvata da AIT con Delibera n. 23 del 16 dicembre 2019.**

In questa ultima versione, tutt'oggi vigente, sono stati incrementati gli standard specifici previsti dalla Delibera 311/2019 ARERA legati alla gestione della morosità (corrispondenti ai numeri dal 14 al 21 dell'elenco riportato nella Parte 9 Indennizzi all'utente) e come ulteriore forma di tutela per l'utenza domestico residente AIT ha aggiunto anche lo standard specifico "mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo".

Gli indennizzi hanno un importo base di 30€, incrementabile di due o tre volte in base all'entità del ritardo con cui il Gestore eroga la prestazione. L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento alla fascia di puntualità degli appuntamenti.

Fanno inoltre eccezione gli indennizzi relativi ai seguenti standard specifici:

- mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo;
- anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
- mancato rispetto dei tempi di consegna al vettore delle costituzioni in mora;
- mancato invio del sollecito bonario

che pur mantenendo il meccanismo dell'incremento, partono da un importo base di 10€.

4.4.2 La gestione dei reclami

Le richieste scritte, che possono pervenire dai clienti utiliz-

zando 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

13,3 gg

RECLAMI sul totale dei clienti

AdF

0,69%

Nella tabella sotto riportata, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2020; 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 2020 anche le richieste pervenute nel 2019, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2020, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2020 che sono state chiuse nel 2021.

Nel 2020, per AdF, il volume totale di richieste scritte gestite

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655	Tempo medio 2020
Risposta a reclami scritti	1.569	1.548	21	98,66%	25,0 G.	13,3 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.742	1.727	15	99,14%	25,0 G.	13,7 G.
Risposta a richieste di rettifica fatturazione	828	828	0	100,00%	30,0 G.	15,8 G.

è complessivamente in linea con l'anno precedente (per il 2020 dati non ancora ufficiali attestano un volume di **4.139 richieste** contro le 4.115 nel 2019). Tale risultato è frutto di un decremento del numero di reclami e di rettifiche di fatturazione e di un aumento significativo di richieste scritte di informazione. Se da una parte infatti le azioni messe in atto ed il complessivo miglioramento del servizio hanno contenuto i reclami, complice anche la sospensione delle attività di recupero del credito nei mesi di *lockdown*, la chiusura e la successiva ripresa solo su appuntamento degli sportelli e la sofferenza in alcuni frangenti del call center si sono tradotti in un maggior ricorso all'uso della email (quindi di un canale dedicato alle richieste scritte) anche per richiedere informazioni semplici di norma rivolte ai canali diretti.

I dati ancora in corso di validazione lasciano prospettare per tutti i tre gli indicatori il raggiungimento di ottimi risultati: si registra infatti un elevato rispetto degli SLA ed un generale decremento del tempo medio di risposta (si passa da 15,1 giorni per i reclami a 13,3, da 17 a 13,7 per le richieste scritte di informazioni e da 16,5 a 15,8 per le risposte alle richieste scritte di rettifica fatturazione).

Il rispetto dello standard rimane costante al **100%** per le risposte alle rettifiche, si mantiene - sfiora il **99,00%** - per i reclami e lo supera per le richieste scritte di informazione. La percentuale di reclami 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, per il 2020 il dato non consolidato risulta pari a 1.609/n utenze attive, pari a circa **0,7%**.

Durante il 2020 è stata posta particolare attenzione su reclami di maggiore complessità e sulle reiterazioni di reclami presentati dallo stesso soggetto sulla medesima utenza; per gli intestatari delle forniture derivate da tale analisi è stato attivato un canale diretto di contatto. Tramite chiamata telefonica o incontri mediante piattaforma informatica, il personale di AdF ha potuto interagire con i propri clienti per fornire delucidazioni sulla problematica rappresentata nel reclamo, confrontarsi e raccogliere ulteriori elementi necessari per la risoluzione della controversia.

Dato l'esito positivo, tale esperienza proseguirà nel tempo.

STRUMENTI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

Nel 2020, tramite il Portale Operatori/Gestore, AdF ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a 3 reclami di II livello, attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico, rispettando sempre i termini previsti (20 giorni lavorativi). Ha inoltre gestito 25 conciliazioni ARERA, 15 con-

ciliazioni regionali e 22 conciliazioni paritetiche, una delle quali ha interessato circa 50 utenti collegati a reti private.

Le Adr (*Alternative Dispute Resolution*) ARERA si sono svolte, come di consueto, in "stanza virtuale", ovvero tramite incontri in modalità online, alla presenza di un conciliatore del Servizio, esperto in mediazione e in regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia.

Tali Conciliazioni hanno avuto per oggetto principalmente perdite occulte e consumi fatturati. 20 si sono concluse entro il 31/12/20, di queste 17 hanno avuto esito positivo.

Delle 22 Conciliazioni Paritetiche inoltrate tramite Associazione dei consumatori, presenti nel Comitato Regionale Consumatori Utenti, 10 non sono state accolte dal Gestore per mancanza di requisiti, delle 12 accolte 8 si sono concluse entro il 31/12/2020 e si sono risolte tutte, tranne una, positivamente.

Le istanze hanno avuto prevalentemente per oggetto perdite di rete, perdite nell'impianto interno e categoria contrattuale applicata.

Per quanto concerne le Conciliazioni Regionali, la cui Commissione è presieduta dal Difensore Civico Regionale o da un suo delegato, 12 istanze delle 15 pervenute sono state gestite entro il 31/12/2020, 2 non sono state accolte ed una è in corso al momento della redazione del presente documento.

Le 2 non accolte si sono risolte positivamente contattando direttamente i clienti, non trattandosi di controversie vere e proprie ma di necessità di chiarimenti da ambo le parti. Delle 12 gestite, solamente una ha avuto esito negativo avendo ad oggetto la modalità di applicazione della quota fissa sulle utenze condominiali, oggetto sul quale non è stato possibile trovare un accordo, avendo di fatto applicato in bolletta quanto stabilito dalla normativa.

Anche in ambito di Conciliazione Regionale il contenzioso ha riguardato prevalentemente casi di consumi anomali legati principalmente a perdite nell'impianto interno, categorie contrattuali applicate e fatturazione in generale.

I clienti che hanno adito la conciliazione, sia la Adr ARERA che una delle forme previste dal Regolamento di Tutela AIT, sono prevalentemente titolari di fornitura con tipologia d'uso domestico.

Tali procedure, attivate qualora il cliente non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta al reclamo o la stessa non sia pervenuta entro il tempo massimo previsto dalla Carta del Servizio (per AdF entro 25 giorni lavorativi), rappresentano un'opportunità sia per il cliente che per il Gestore di arrivare ad una soluzione condivisa in tempi brevi ed evitando possibili contenziosi. Le procedure sono gratuite e facilmente accessibili all'utenza.

Per il 2021 è in atto un cambiamento, in quanto AIT con Delibera 19 del 21/12/2020 ha approvato, a superamento del precedente Regolamento di Tutela dell'utenza, il Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato, che entrerà in vigore il 01/06/2021. Obiettivo principale del nuovo provvedimento è stato quello di concretizzare la costituzione di un organismo ADR toscano, alternativo sia ad Acquirente Unico di ARERA, mantenendo in tal modo la prossimità con il territorio, che agli altri organismi ADR riconosciuti a livello nazionale dalla stessa ARERA. Alle due precedenti forme di conciliazione, la paritetica e la regionale, si sostituirà una unica, in cui la commissione sarà presieduta dal Conciliatore, identificato nella figura del Difensore Civico regionale o suo delegato, a cui si uniranno un rappresentante del gestore, il cliente, che potrà farsi rappresentare da un'associazione dei consumatori o da un legale, ed un rappresentante di AIT in qualità di segreteria tecnica.

4.4.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici

Di seguito sono illustrati **gli standard di qualità contrattuale** di AdF rilevati nell'anno 2020, 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 2021); pertanto, al momento della redazione del presente Bilancio, **è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2020 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni.**

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 01/01/2020 - 31/12/2020⁷¹

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO in caso superamento standard
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	96,8%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	95,8%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	95,8%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.a.	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	94,1%	30 -60- 90 euro
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	97,6%	30 -60- 90 euro
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	97,6%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	99,1%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,9%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	83,3%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,1%	30 euro

⁷¹ In tabella qualora indicato "n.d." significa stima del dato non disponibile al momento della redazione del presente documento e "n.a." non applicabile, dato non gestito da AdF.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 01/01/2020 - 31/12/2020⁷¹

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO in caso superamento standard
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	95,8%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.a.	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.a.	30 -60- 90 euro
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,9%	30 -60- 90 euro
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi $\leq 100mc$	99,47%	30 euro
		3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	100%	
		4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	100%	
		6 bollette/anno se consumi $\geq 3.001 mc$	99,96%	
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta ⁷²	20 giorni solari	n.d.	-
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	98,7%	30 -60- 90 euro
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	99,1%	30 -60- 90 euro

mento 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.

	2018	2019	2020
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	755.250	109.650	47.164

Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nel triennio 2018/2020 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 01/01/2018 al 31/12/2020. I singoli importi calcolati in accordo con quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contrattuale, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del SII in vigore. Relativamente al dato 2020, 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 significato decremento rispetto all'anno precedente.

⁷² 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).

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI: 01/01/2020 - 31/12/2020

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO in caso superamento standard
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	94,2%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	81%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	93,8%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	99,8%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	98,3%	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	95,1%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	92,7%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	100%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	99,7%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	7 minuti	media sul totale delle prestazioni
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	10 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	95,2%	90% delle singole prestazioni

Nonostante la particolarità del 2020 e i dati ancora parziali, si attesta un elevato rispetto anche degli standard generali.

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 una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel corso dell'anno 2020:

	2020
Indennizzi automatici (Euro)	210,00



Sorgente Arbure (Castel del Piano)

4.5 La soddisfazione dell'utente

GRI
102-21GRI
102-43

AdF ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (**Customer Satisfaction**) e dei report della qualità erogata (**Mystery Visit** e **Mystery Call**), in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive volte al miglioramento continuo del servizio erogato, nonché ai Vertici di verificare l'efficacia dell'attività di gestione.

Nel corso del 2020 AdF ha integrato quelle che sono ormai le attività consolidate e condivise a livello di Gruppo Acea di rilevazione della qualità percepita ed erogata, con rilevazioni rivolte a campioni di clienti numericamente ridotti, ma opportunamente clusterizzati, per rilevare il loro orientamento all'uso degli strumenti digitali ed il loro gradimento circa i nuovi servizi/canali messi a disposizione nel corso dell'anno.

4.5.1 Le Indagini di Customer Satisfaction

GRI
102-21GRI
102-43GRI
102-44

L'**Indagine di Customer Satisfaction 2020**, come di consueto, si è articolata in due rilevazioni semestrali. Le interviste, somministrate nei mesi di maggio-giugno e di novembre-dicembre, sono state complessivamente 3.205 e sono state eseguite, in continuità con le rilevazioni 2019, dalla società **CSA Research**, partner del Gruppo Acea nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita per questo biennio.

Vera novità di questa indagine è l'assenza, per entrambi i semestri, del *call back* dedicato allo sportello. AdF, in ottemperanza alle normative nazionali di contrasto alla diffusione del Covid-19, ha infatti chiuso i propri sportelli al pubblico dai primi di marzo fino a metà giugno, riaprendo dal 15/06/2020 gli AdF Point solo su appuntamento e attivato, quale ulteriore canale alternativo, la videochiamata.

Tale contesto non ha consentito di disporre di un campione nu-

mericamente adeguato a garantire l'attendibilità del risultato.

Per avere una fotografia quanto più possibile corretta della percezione dei nostri clienti, il campione degli intervistati (801 per ogni rilevazione), per la parte generalista dell'indagine, ha rispettato la distribuzione delle forniture con tipologia d'uso domestico residente presenti nel nostro territorio. Il maggior peso è stato quindi a carico dei residenti nell'area costiera e del contiguo entroterra della provincia di Grosseto, con circa il 45% delle interviste, seguito dall'area Senese con il 32%, quindi dall'area corrispondente ai comuni dell'Amiata e della Val d'Orcia, con il restante 23%.

Il CSI (Customer Satisfaction Index) per i due semestri 2020 è stato calcolato a base 90 e non 100, non disponendo come evidenziato del contributo del call back sportello. Il mancato apporto di questo call back ha presumibilmente penalizzato il CSI complessivo, dal momento che di norma registra - se non il migliore - uno dei migliori risultati di AdF. Nonostante questo, nel primo semestre il CSI ha incrementato di 1,2 punti percentuali il risultato raggiunto nel II semestre 2019 e di 1,4 quello del primo, registrando un valore di 89,4%. Anche il giudizio globale richiesto agli intervistati, denominato in gergo "giudizio di pancia", segue analogo andamento con una percentuale pressoché identica di soddisfatti pari a 89,3%. La valutazione media espressa passa dal 7.2 e 7.5 delle due rilevazioni 2019, a 7.6, registrando il miglior risultato di sempre, a dimostrazione che oltre alla percentuale di clienti soddisfatti, cresce anche l'intensità della loro soddisfazione. Nel secondo semestre si registra invece una flessione di 1,5 punti del CSI complessivo, legato prevalentemente al decremento dei CSI parziali che ha interessato anche se in diversa misura tutti gli item, ad eccezione di Fatturazione e Rapporto Qualità/Prezzo che attestano entrambi una crescita di 1,1 punti percentuali. A bilanciare la flessione del CSI, si registra l'incremento del giudizio complessivo che cresce di 1,7 punti con una valutazione media di 7.5, a dimostrazione che al di là di criticità circoscritte a specifici item e strettamente legate al momento storico, negli intervistati la percezione complessiva del gestore è ulteriormente migliorata.

Il rafforzamento della reputazione aziendale è attestato an-

che dall'andamento dell'item Rapporto Qualità/Prezzo, in relazione al quale viene chiesto all'intervistato di esprimere una valutazione "pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto". Già nel primo semestre si evidenzia una crescita di 0,9 punti percentuali, (con un voto medio di 6.5), a cui si aggiunge un ulteriore +1,1% (voto medio 6.6), per una crescita complessiva rispetto al 2019 del 2%, con una percentuale di intervistati pienamente soddisfatti a fine anno di 77,3%.

Quanto agli altri indicatori nel primo semestre sono tutti in crescita rispetto alla precedente intervista o stabili su livelli molto alti di soddisfazione, come nel caso dell'intervento tecnico. Se in valore assoluto il miglior risultato è ad appannaggio di Intervento tecnico, Call center commerciale e Call center guasti, rispettivamente con un CSI parziale di 93,6, 93,1 e 93, l'incremento più significativo lo registra Aspetti tecnici del servizio che con un +3,1 risale ad un CSI di 92,1. L'intervento tecnico, che come anticipato resta stabile con un CSI di 93,6%, registra una lieve flessione nell'intensità della soddisfazione (8.2 contro l'8.3 ed 8.4 delle due rilevazioni 2019), registrando comunque un voto medio altissimo se contestualizzato in un periodo in cui le disposizioni sul distanziamento sociale hanno inciso anche nell'erogazione delle prestazioni tecniche.

Da leggere positivamente, per analoghe ragioni, l'incremento (+2.4) registrato dall'item "Fatturazione", che vede crescere indistintamente tutti i suoi sotto item, con particolare evidenza dell'invio regolare delle fatture (+3.7), frutto delle azioni messe in atto da AdF per potenziare l'invio delle bollette tramite email e contenere così i disagi causati dall'emergenza sanitaria.

Si conferma molto elevata la soddisfazione dei clienti circa la relazione diretta con il personale di AdF. La valutazione relativa alla cortesia e disponibilità per Call Center Commerciale, Call Center Guasti e Intervento tecnico raggiunge in tutti e tre i *call back* una percentuale di intervistati pienamente soddisfatti pari almeno al 95%, con una intensità che oscilla fra l'8.3 e l'8.5.

Nel secondo semestre si conferma la crescita dell'item Fatturazione, sia come CSI che come giudizio complessivo. Gli intervistati esprimono particolare apprezzamento per la chiarezza e la facilità di leggere le bollette e per la correttezza dei loro importi, con percentuali di soddisfatti rispettivamente dell'87% e 86,3% ed un voto medio di 7.2, mentre l'invio regolare delle fatture si mantiene stabile con oltre il 90% di clienti soddisfatti e una valutazione di 7.7.

Gli aspetti tecnici del servizio registrano una lieve flessione del CSI (-0,8) anche in questo caso bilanciato da un +1,7 del giudizio complessivo. Anche l'Intervento tecnico registra un

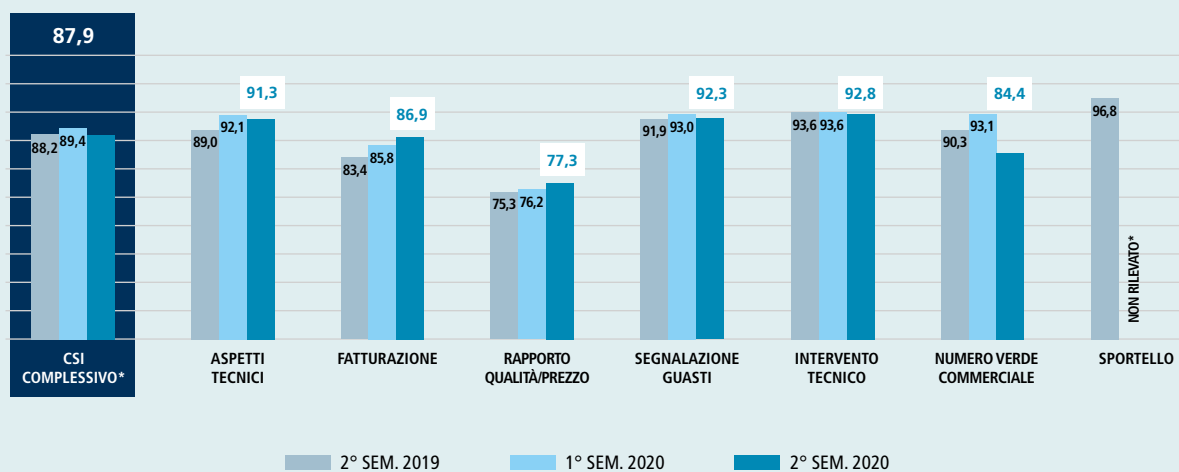
decremento di 0,8 punto nel CSI, cui segue una flessione di 2 punti anche del giudizio complessivo, che si mantiene comunque su altissimi livelli di soddisfazione con il 93% di valutazioni positive e voti medi su tutti gli item sottesi compresi fra 8.3 (rapidità intervento) e 8.7 (rispetto degli orari e cortesia/disponibilità dei tecnici).

Il call center guasti perde 0,7 punti nel CSI, pur rimanendo al 92,3% di soddisfazione, e 0,5 nel giudizio complessivo, che si attesta comunque al 93%.

Più marcato nel secondo semestre è il decremento a carico del call center commerciale, che perde 8,7 punti di CSI (da 93,1% ad 84,4%) e 5 di giudizio complessivo (da 93 e 88), con una valutazione media che scende dal precedente 8.3 a 7.5. Da osservare che la valutazione del primo semestre 2020 ha registrato il voto medio più alto fra tutte le rilevazioni, mentre il 7.5 di fine anno è sostanzialmente in linea con quelle degli anni precedenti.

L'andamento generale dei sotto item è sicuramente penalizzato da una valutazione complessiva del servizio, se si considera che anche la facilità di seguire il risponditore automatico perde 5,5 punti a fronte di nessuna modifica apportata. Anche per questo canale gli indicatori per cui cala più significativamente la soddisfazione riguardano la competenza degli operatori e la chiarezza delle loro risposte. La causa principale di tale flessione è da rintracciare nelle azioni messe in campo per tamponare l'incremento esponenziale del flusso di chiamate che il canale ha registrato a partire da luglio, con un picco a novembre di 26.048 chiamate (comprensive delle richieste di assistenza all'area riservata MyFiora) in crescita del 138% rispetto allo stesso mese del 2019. L'introduzione di operatori nuovi ha consentito di mantenere un elevato rispetto del livello di servizio (chiamate risposte su chiamate offerte) e di contenere il tempo medio di attesa (182" il TMA finale per il 2020, contro i 240" previsti dalla Delibera ARERA 655/2015 sulla qualità contrattuale), ma ha sicuramente penalizzato la qualità delle risposte, considerando la complessità del servizio che ricordiamo è equivalente ad uno sportello pienamente operativo e non meramente informativo. Va inoltre tenuto conto che gli operatori hanno lavorato da marzo in modalità *smart working*, in quando uno dei primi impegni assunti da AdF, ancor prima dell'emanazione dei decreti ministeriali sul distanziamento sociale ed il contenimento della pandemia, è stato quello di tutelare la salute della comunità e dei propri collaboratori. Per garantire un servizio con performance alte come quelle raggiunte negli ultimi anni da AdF è necessaria, non solo una connessione dati che offra tempi rapidi per interrogare i sistemi e processare le richieste, ma anche una piena stabilità delle linee telefoniche. Condizioni non facilmente raggiungibili nell'ampio territorio di riferimento.

CSI - Customer Satisfaction Index



Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2019 con gli esiti dell'Indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	1° sem. 2020	2° sem. 2020	1° sem. 2020	2° sem. 2020
Aspetti tecnici	92,4%	94,1%	92,1%	91,3%
Intervento tecnico	95%	93%	93,6%	92,8%
Fatturazione	86,9%	89,3%	85,8%	86,9%
Rapporto qualità prezzo	76,2%	77,3%	76,2%	77,3%
Relazione call center segnalazione guasti	93,5%	93%	93,0%	92,3%
Relazione commerciale call center	93%	88%	93,1%	84,4%

4.5.2 Le *Mystery Call*

GRI 102-21

GRI 102-43

Con le ***Mystery Call*** si simula un'esperienza di contatto al Call Center 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 2020 sono stati effettuati due cicli di *Mystery*, ciascuno di durata semestrale, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata dal canale. Nel corso del primo semestre, sia relativamente al call center commerciale che a quello di segnalazione guasti, l'attività è stata interrotta per il periodo intercorrente fra il 10 ed il 29 marzo a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Nonostante questo, è stata garantita la numerosità di *mystery* previste, pari ri-

spettivamente a 200 e 120 per ogni singola fase. Le *Mystery Call* effettuate al numero commerciale hanno mostrato una lieve flessione, sia in relazione alla seconda fase del 2019, che nel passaggio fra le due rilevazioni 2020. L'IQF, ovvero l'indice sintetico della qualità, passa dall'eccellente 99,3 di fine 2019 a 98,8 e 98,4. Fra le cause del leggero decremento vanno sicuramente citati lo stress cui il canale è stato sottoposto, a fronte della chiusura o apertura su appuntamento degli sportelli, e il regime di *smart working* in cui gli operatori hanno lavorato per quasi l'intero anno, nel rispetto delle direttive nazionali per il contenimento del Covid-19 e che hanno inciso sulla stabilità sia dei sistemi che delle linee telefoniche, non agevolando in particolare la qualità dell'interazione.

Le *Mystery Call* effettuate al Numero verde guasti mostrano invece un decremento più marcato: l'IQF scende dal 99,5 di fine 2019 a 98,2 a termine della prima fase 2020 e a 97,1 della seconda. In particolare scende l'IQF parziale relativo all'item comportamento organizzativo – ovvero, al rispet-

to delle procedure – che passa da 99,2 della seconda fase 2019 al 95 della seconda 2020.

4.5.3 Le *Mystery Visit*

GRI
102-21

GRI
102-43

Con le **Mystery Visit** si simula un'esperienza di contatto presso gli sportelli principali di Siena e di Grosseto e si ve-

rifica:

- 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).

Purtroppo nel 2020 anche questa tipologia di rilevazione della qualità è stata compromessa dall'emergenza sanitaria e dalla conseguente chiusura degli sportelli aziendali da inizio marzo a metà giugno, cui è seguita una riapertura comunque contingentata e solo su appuntamento.

Per quest'anno AdF non dispone di dati, nemmeno parziali, relativi alle *Mystery Visit*.

4.6 Uno sguardo al futuro

Call Center

L'attenzione per il cliente rappresenta una vera e propria priorità e si conferma essere un obiettivo sfidante in relazione al futuro.

Il cliente rappresenta, infatti, il fulcro intorno al quale costruire progetti e dal quale partire per migliorare, nel prossimo futuro, potenzialità e funzionalità anche del Call Center. Il 2021 vedrà realizzarsi altre importanti novità in relazione al servizio di risposta telefonica commerciale di AdF: la rivisitazione dell'albero fonico, che sarà ancora più intuitivo e finalizzato all'abbattimento dei tempi di attesa, e l'attivazione di nuovi processi digitali per lo svolgimento di richieste commerciali online senza necessità di scambio di documentazione cartacea.

Gli ulteriori sviluppi e le implementazioni della piattaforma **WKM** (Water Knowledge Management), inoltre, permetteranno una maggiore dinamicità e velocità dei processi, agevolando sensibilmente l'accesso alle informazioni da parte degli operatori e in maniera sempre più autonoma e puntuale.

AdF Point

Nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto e parallelamente a una digitalizzazione in costante incremento, lo sportello sarà nel 2021 un servizio ancor più in metamorfosi. Sarà infatti l'anno dell'innovazione radicale e del consolidamento di idee e strategie avviate nel 2020.

Anno durante il quale lo Sportello, per come tradizionalmente concepito, inizierà il suo percorso per evolversi in un vero e proprio servizio di assistenza specializzato nella gestione professionale della consulenza stessa, che sarà erogata in maniera sempre più specifica, performante e sicura, a tutela della comunità.

I clienti continueranno ad essere ricevuti su appuntamento presso gli AdF Point, nel pieno rispetto delle norme anti-contagio. La prenotazione è già facilmente accessibile tramite il sito *fiora.it* - senza necessità di effettuare login - o attraverso il Call Center. Inoltre, i consulenti AdF continueranno ad essere contattati tramite il servizio di **videochiamata**, prenotabile sempre tramite il nostro sito: uno strumento che si è rivelato semplice ed innovativo, poiché consente ai clienti di risolvere le proprie pratiche senza dover effettuare spostamenti fisici.

Video-Messaggistica e Sportello Remoto

In coerenza con gli obiettivi del piano industriale di innovazione sostenibile, nel corso del 2020 AdF ha avviato una collaborazione con due società informatiche dedite alla consulenza nella gestione del rapporto con i clienti nell'ottica di un miglioramento continuo della *Customer Experience*.

Le iniziative che verranno messe in campo nel 2021 grazie a questo duplice supporto tecnologico e digitalizzato sono volte:

- da un lato, a migliorare appunto l'esperienza di contatto dei nostri clienti, con l'invio di video-messaggistica persona-

lizzata che renderà il messaggio finale totalmente coinvolgente. Testo, immagini e audio dei video verranno personalizzati in base alle esigenze dei clienti e conterranno veri e propri inviti all'azione (consigli personalizzati per attivare la bolletta web o la domiciliazione bancaria oppure per comunicare il numero di componenti del nucleo familiare).

- dall'altro, a sperimentare azioni più dirette e immediate volte a fornire un nuovo tipo di supporto al cliente nella fase di accoglienza e in quella di gestione di servizi informativi e di sportello, attraverso l'installazione di un nuovo e rivoluzionario **sportello remoto**. Inizialmente installato a Vivo d'Orcia, questo nuovo sportello, attraverso una piattaforma video-assistita connessa al network AdF di video call center, permetterà al cliente di richiedere servizi e prestazioni come se si trovasse fisicamente presente ad uno degli AdF Point del Gestore. Utilizzando questo sportello virtuale, che metterà in contatto *real-time* il cliente con un operatore anche se distante fisicamente, AdF potrà dunque fornire una *experience* personalizzata e *vis-à-vis* completamente innovativa e tecnologica, con l'obiettivo di rispondere sempre più efficacemente alle esigenze dei clienti in un'ottica digitalmente sostenibile.

Canale Unico e Risposte Automatiche

Con il progetto di "**Creazione di un canale unico**" per la trasmissione delle richieste da parte dei clienti, proseguirà lo sviluppo strategico - sia dal punto di vista del cliente, perché consentirà la semplificazione dei canali di contatto, sia lato Gestore, in quanto permetterà di intercettare e annullare le reiterazioni delle richieste - di ridurre le comunicazioni in ingresso sull'archivio gestionale e conseguentemente di efficientare le attività di categorizzazione delle stesse. L'adeguamento del nuovo canale unico prenderà il via nei primi mesi del 2021 e comporterà l'eliminazione dei vecchi canali di contatto commerciali, come il fax o le caselle di posta elettronica specifiche, da tutta la modulistica extra SAP (es. sito web) e SAP (es. lettere, bollette) e la contestuale attivazione di un nuovo e unico account email dedicato per le richieste commerciali: **attenzionealcliente@fiora.it** e la PEC **attenzionealcliente@pec.fiora.it**. Il nuovo canale unico verrà opportunamente comunicato ai clienti sia utilizzando i tradizionali canali di contatto, sia attraverso campagne di comunicazione appositamente ideate e strutturate. Per quanto riguarda lo sviluppo relativo alle **risposte automatiche**, il progetto prevede la predisposizione di una serie di format di risposte da trasmettere ai clienti che contattano il Gestore per richiedere una prestazione utilizzando i diversi canali messi a disposizione. Queste risposte automatiche, che saranno live nei primi mesi del 2021, contribuiranno

a rendere più trasparente al cliente il processo di gestione delle proprie richieste, tranquillizzandolo sia sulla presa in carico delle stesse da parte del Gestore sia sulle principali tempistiche di risposta/evasione previste dalla Carta del Servizio. L'ambizioso obiettivo di questo sviluppo sarà pertanto quello di ridurre l'utilizzo smisurato dei canali di comunicazione asincroni da parte dei clienti e soprattutto la reiterazione delle stesse richieste o di solleciti alle richieste anche attraverso feedback immediati e rassicuranti.

Innovazione e digitale

Nel 2021 l'innovazione digitale in AdF proseguirà la sua accelerazione attraverso il consolidamento e l'introduzione di **processi virtuosi e sostenibili**. La strategia digitale verrà implementata allo scopo di offrire ai clienti un'**esperienza omnicanale** coerente su tutti i punti di contatto disponibili e su altri in corso di sviluppo che contribuiranno a migliorare e semplificare ulteriormente le interazioni, come la **chat**. La direzione intrapresa guarda anche a un'esperienza personalizzata, in grado di **anticipare le necessità della clientela** attraverso una comunicazione trasparente e tracciabile qualunque sia la modalità di fruizione scelta.

User experience e **user interface** diventeranno i pilastri del restyling del sito istituzionale *fiora.it*, garantendo ai clienti l'accesso alle informazioni in maniera semplice e immediata, seguendo percorsi dedicati che riproducono le nuove logiche di clusterizzazione della clientela (business, privati e pubbliche amministrazioni).

Si continuerà ad investire sul concetto di **Community AdF** all'interno dei canali social, con focus tematici e contenuti *ad hoc* anche in ottica *gamification*, allo scopo di fidelizzare i clienti attraverso il coinvolgimento diretto.

Progetto Digital Customer Link

Nel 2021 prenderà il via il progetto **Digital Customer Link**, il cui fine è creare un portale che consenta l'aggiornamento *rolling* delle principali informazioni relative al cliente e al punto di consegna. I dati recepiti dal portale saranno attinti, previa attenta e ponderata analisi, dai soggetti che detengono l'informazione, così da garantirne l'elevato livello di attendibilità ed aggiornamento. I maggiori benefici introdotti da questo strumento saranno il corretto abbinamento cliente/tipologia d'uso e cliente/fornitura, una maggiore efficacia di tutti i processi di comunicazione gestore-cliente, l'anticipazione di tutta una serie di regolarizzazioni contrattuali oggi in carico al cliente e, non ultima, una maggiore conoscenza del cliente per arricchire la proposta dei servizi offerti a specifici cluster. Un ulteriore e importante passo

avanti nella impostazione della relazione e nell'erogazione del servizio.

Fatturazione

Grazie al risultato raggiunto in ambito della raccolta dati ad oggetto i componenti dei nuclei familiari (CNF), AdF conta di disporre entro il primo semestre 2021 della tariffa definitiva, chiudendo così con largo anticipo rispetto alla scadenza prevista (01/01/2022) la seconda fase della riforma tariffaria introdotta dal TICS (Delibera Arera 665/2017).

Nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione, il 2021 vedrà l'introduzione della **bolletta interattiva**, una nuova modalità, facile e intuitiva, per consultare la fattura attraverso i dispositivi digitali in pochi semplici click.

Credito

Per il 2021 è prevista l'implementazione di un cruscotto di monitoraggio del **rating dei Clienti**, che permetterà una gestione più puntuale del credito e un intervento mirato e tempestivo sulle situazioni particolarmente problematiche. Tale cruscotto si rivelerà uno strumento utile a prevenire situazioni di credito inesigibile.

Sempre nell'ottica di una ottimizzazione della gestione del credito, sarà messo in campo il progetto di **singolarizzazione delle utenze condominiali**, che ne renderà più agile la gestione anche dal punto di vista tecnico.

Inoltre, gli operatori che eseguiranno gli interventi sul misuratore per morosità saranno dotati di terminali POS, al fine di ottimizzare e velocizzare le fasi di riscossione del saldo moroso.

Il 2021 vedrà quindi l'introduzione di una nuova piattaforma che consentirà di intervenire sui crediti in maniera più selettiva (per cluster omogenei di utenza) e puntuale, consentendo così di prevenire situazioni di credito irrecuperabile; questo anche grazie ad un sistema di monitoraggio dei risultati raggiunti in grado di evidenziare le strategie di recupero più performanti.

Reclami

Al fine di offrire ai propri clienti un canale di contatto dinamico, anche in relazione ad un processo delicato come quello del reclamo, AdF attiverà nel corso del primo trimestre 2021 **la chat dedicata ai reclami e alle depenalizzazioni**.

ni. I clienti potranno utilizzarla per ricevere tempestivamente assistenza e risposte in caso di dubbi che possono essere risolti senza il ricorso alla pratica formale. Anziché recarsi presso i nostri sportelli, contattare il call center o attendere i tempi di una risposta scritta, chi desiderasse ricevere informazioni ad esempio sulla documentazione da inviare in caso di perdita occulta o sui tempi di risoluzione di una pratica, avrà a disposizione questo nuovo canale di comunicazione che gli permetterà di dialogare con il personale incaricato e soddisfare le proprie necessità. Un ulteriore strumento, che va ad arricchire l'offerta digitale di AdF, per instaurare un rapporto sempre più diretto tra gestore e cliente.

Alla luce dei risultati positivi riscontrati nel corso del 2020, verrà inoltre mantenuto e potenziato il contatto diretto con quei clienti con cui, per complessità o particolarità della posizione, il dialogo ed il confronto facilitano la risoluzione della controversia, fermo restando l'obbligo di procedere anche con la risposta scritta motivata. La modalità preferenziale rimarrà quella della call conference, che consente ad entrambe le parti di contenere costi e tempi, oltre a garantire - fino al perdurare dell'emergenza sanitaria - le massime condizioni di sicurezza degli incontri.

Monitoraggio della qualità percepita ed erogata

Per il 2021 AdF continuerà ad investire fortemente nella conoscenza del proprio cliente, con il fine di sviluppare servizi e strumenti sempre più in linea con le aspettative e le esigenze di specifici cluster di clienti. Il monitoraggio della qualità, sia percepita che erogata, accompagnerà questo cambio di prospettiva, attraverso una costante e capillare rilevazione della *customer experience* della clientela. Ai momenti e agli strumenti ormai consolidati - Indagine di *customer satisfaction* e *Mystery Visit/Call* in senso al gruppo Acea - si aggiungeranno le rilevazioni gestite *in house*, al fine di intercettare in tempi rapidi azioni correttive, spunti per il miglioramento e aree di forza.

La telelettura

Nel 2021 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 ulteriori **35.000 cambi contatore** sul territorio servito, con una produttività di circa **3.000 sostituzioni al mese**.

PROGRAMMAZIONE SOSTITUZIONE MASSIVA 2021				
COMUNE	MESE DI LETTURA	TELELEGGIBILI	LETTURA DIRETTA	MESE DI CAMBIO
Grosseto	GEN-FEB-APR-MAG-GIU	26.295	22.770	Da GENNAIO ad AGOSTO
Piancastagno	GIUGNO e DICEMBRE	147	2.952	SETTEMBRE
Follonica	MARZO e SETTEMBRE	311	5.008	OTTOBRE e NOVEMBRE
Orbetello	APRILE e OTTOBRE	496	4.285	NOVEMBRE e DICEMBRE
TOTALE CAMBI 2021: 35.000		PRODUTTIVITÀ CIRCA 3.000 SOSTITUZIONI/MESE		

Questa programmazione consentirà di giungere entro il 2021 ad avere il sistema di telelettura definitivo per i seguenti comuni:

COMUNI IN TELELETTURA	
ANNO 2021	
	Radda in Chianti
	Civitella Paganico
	Grosseto (50%)
	Colle Val D'Elsa
	Gaiole in Chianti
	Isola del Giglio
	Castiglione della Pescaia
	Siena
	Mensili











 ndr



05

**LE PERSONE
DI AdF**



Il numero totale dei dipendenti al 31/12/2020 è **419** dei quali il **95% provenienti dal territorio**



I dipendenti a tempo indeterminato sono il **93%** dell'organico totale



Le ore di formazione pro-capite sono **9,5**

5.1 Composizione del personale diversità e pari opportunità

Migliorare le performance aziendali attraverso lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse: questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in AdF. L'Azienda garantisce l'assenza di discriminazioni in fase di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

5.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli

GRI
102-8

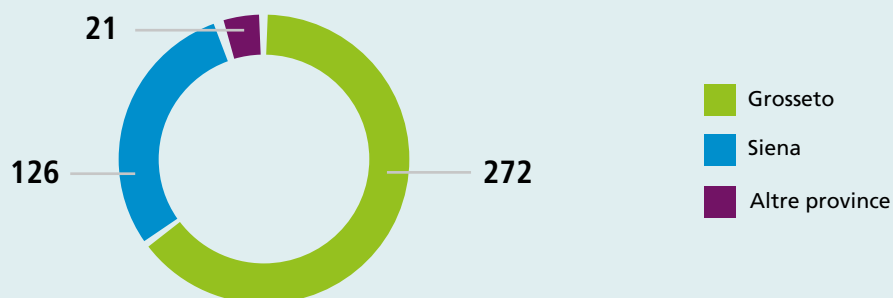
AdF conta al 31/12/2020 un totale di **419 risorse** (27 in più rispetto all'anno precedente) che sono gestite, coerentemente con le esigenze di evoluzione dell'organizzazione e con le strategie aziendali, attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

L'iter di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane, sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

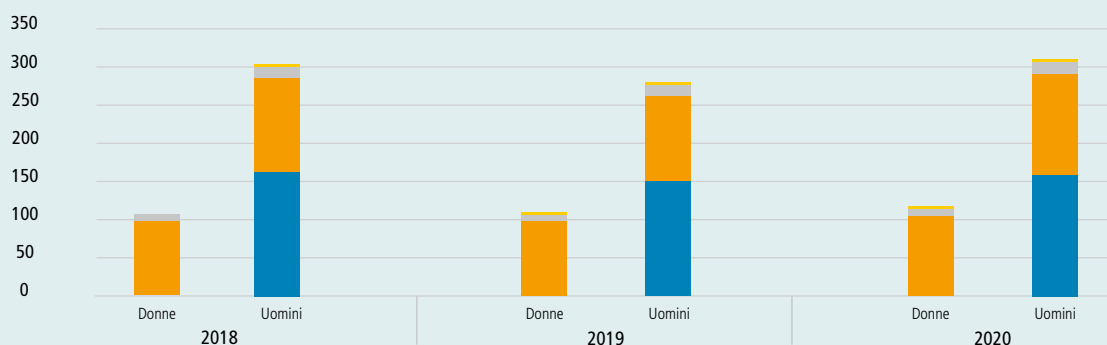
L'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza - conferma il forte radicamento territoriale di AdF nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il **95%** della provenienza dei dipendenti.

Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2018-2020.

Localizzazione geografica dipendenti AdF al 31.12.20



Dipendenti AdF: composizione del personale 2018-2020



Professione	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigente	1	1	1	1	1	1
Quadro	5	11	4	11	4	10
Impiegato	101	122	100	121	108	132
Operaio	1	168	1	153	1	163

■ Dirigente
 ■ Quadro
 ■ Impiegato
 ■ Operaio

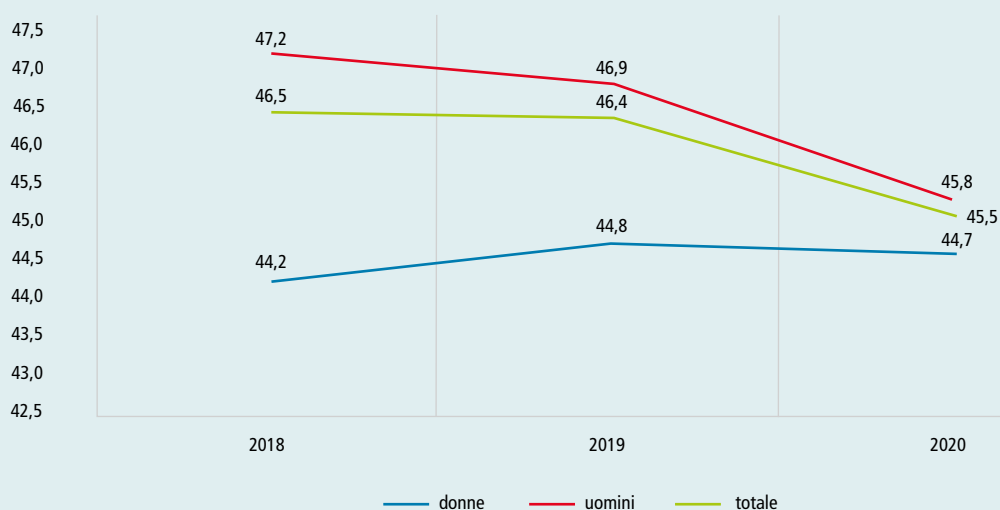
L'incidenza totale del personale femminile si mantiene attorno al **27% dell'organico**.

	2018	2019	2020
Donne sul totale organico	26,16%	27,04%	27,21%
Donne quadri su totale quadri	31,25%	26,67%	28,57%
Donne laureate su totale laureati	60,67%	59,57%	55,65%

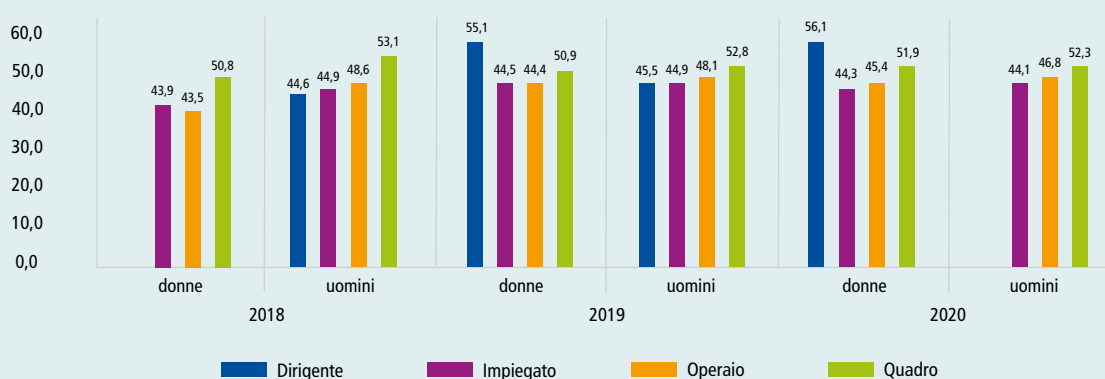
I dipendenti a tempo indeterminato sono circa il **93 %** dell'organico totale. Anche nel corso del 2020 il personale assunto con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato o prorogato con altra scadenza.

DIPENDENTI AdF: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2020									
	2018			2019			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	298	102	400	283	103	386	285	104	389
(di cui) personale a part-time	4	15	19	5	16	21	3	13	16
Personale a tempo determinato	4	4	8	1	1	2	13	4	17
Personale in contratti di apprendistato	0	1	1	2	2	4	7	6	13
TOTALE	302	107	409	286	106	392	305	114	419

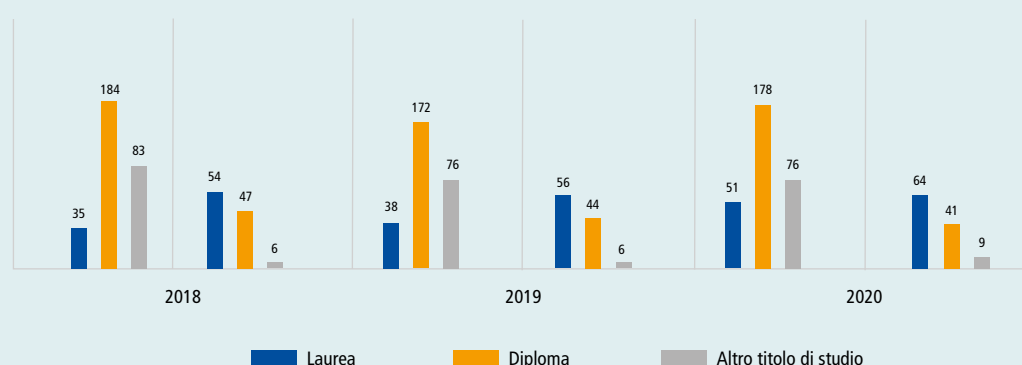
Dipendenti AdF: Età media del personale nel triennio 2018-2020



Dipendenti AdF: Età media del personale nel triennio 2018-2020



Dipendenti AdF: livello scolarizzazione nel triennio 2018-2020



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 2020 il personale appartenente alle categorie protette include **22 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.

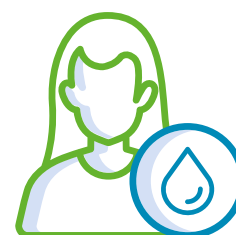
5.1.2 La tutela della genitorialità

GRI
401-3

Nella tabella che segue una serie di dati relativi ai congedi dell'ultimo triennio.

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2018			2019			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	0	6	6	0	5	5	0	6	6
Congedi parentali fruiti (n)	4	22	26	5	22	27	9	17	26
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	7,25	33,09	27,92	9	13,60	12,74	8,53	28,44	21,55
Congedi di paternità fruiti	10	0	10	9	0	9	4	0	4

Tutte le persone che hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità sono rientrati in attività al termine degli stessi con identica retribuzione.



5.1.3 Il turnover

GRI
401-1

Il **turnover HR**, o del personale, è la MISURA DEL TASSO con cui un'azienda sostituisce il personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro, cioè aumenta o diminuisce le risorse umane presenti in azienda. Il tasso è riferibile a tutto il personale, diretto ed indiretto, che transita in azienda. Le tabelle che seguono evidenziano, per AdF, un tasso di Turnover in netto aumento rispetto agli anni precedenti.

Età	TOTALE AZIENDA								
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inferiore a 30	0,99%	1,24%	4,70%	0,74%	0,99%	4,70%	0,25%	0,25%	0,00%
Tra 30 e 50	2,22%	1,49%	5,93%	1,48%	0,99%	5,44%	0,74%	0,50%	0,49%
Over 50	2,22%	5,46%	3,46%	0,74%	0,00%	0,25%	1,48%	5,46%	3,21%
Totale	5,43%	8,19%	14,09%	2,96%	1,99%	10,38%	2,47%	6,20%	3,71%

Età	UOMINI								
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inferiore a 30	0,74%	0,74%	3,21%	0,49%	0,50%	3,21%	0,25%	0,25%	0,00%
Tra 30 e 50	1,48%	0,99%	4,94%	0,99%	0,99%	4,70%	0,49%	0,00%	0,25%
Over 50	1,73%	5,21%	3,46%	0,49%	0,00%	0,25%	1,23%	5,21%	3,21%
Totale	3,95%	6,95%	11,61%	1,97%	1,49%	8,15%	1,97%	5,46%	3,46%

Età	DONNE								
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inferiore a 30	0,25%	0,50%	1,48%	0,25%	0,50%	1,48%	0,00%	0,00%	0,00%
Tra 30 e 50	0,74%	0,50%	0,99%	0,49%	0,00%	0,74%	0,25%	0,50%	0,25%
Over 50	0,49%	0,25%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,25%	0,25%	0,00%
Totale	1,48%	1,24%	2,47%	0,99%	0,50%	2,22%	0,49%	0,74%	0,25%

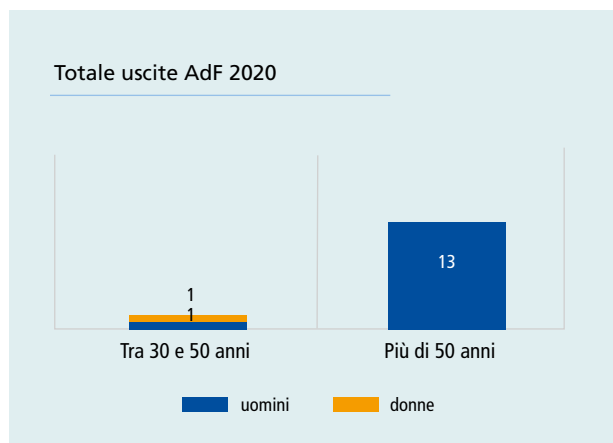
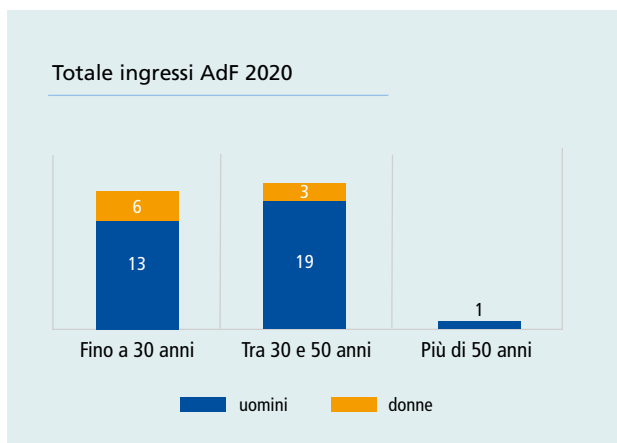
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ingressi									
Assunzioni tempo indeterminato	4	0	4	3	0	3	15	1	16
Assunzioni tempo determinato	4	3	7	1	1	2	13	4	17
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	1	1	2	1	3	5	4	9
TOTALE	8	4	12	6	2	8	33	9	42
Uscite									
Esodi ⁷³	0	0	0	3	1	4	1	0	1
Pensionamenti	5	0	5	16	0	16	10	0	10
Altri motivi ⁷⁴	3	2	5	3	2	5	3	1	4
TOTALE	8	2	10	22	3	25	14	1	15
FORZA MEDIA	299,4	106,1	405,5	297,08	105,84	402,91	296,44	108,24	404,68

DIPENDENTI AdF: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ

	2018			2019			2020			TOTALI 2018/2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ingressi												
Fino a 30 anni	2	1	3	2	2	4	13	6	19	17	9	26
Da 30 a 50 anni	4	2	6	4	0	4	19	3	22	27	5	32
Oltre 50 anni	2	1	3	0	0	0	1	0	1	3	1	4
TOTALE	8	4	12	6	2	8	33	9	42	47	15	62
Uscite												
Fino a 30 anni	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2
Da 30 a 50 anni	2	1	3	0	2	2	1	1	2	3	4	7
Oltre 50 anni	5	1	6	21	1	22	13	0	13	39	2	41
TOTALE	8	2	10	22	3	25	14	1	15	44	6	50

⁷³ La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

⁷⁴ La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto. In questa categoria non sono rientrati dipendenti in congedo di maternità o parentale perché tutti sono rientrati in azienda a scadenza del congedo stesso o nei dodici mesi successivi.



5.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione

GRI 102-35	GRI 102-36	GRI 102-37	GRI 102-38	GRI 102-39
GRI 201-3	GRI 401-2	GRI 404-3		

AdF applica un sistema incentivante – **Management by Objectives (MBO)** - di breve periodo (annuale) al top e *middle management* che prevede l'erogazione di un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi – individuali e aziendali - assegnati a inizio anno, e alla valorizzazione dei comportamenti agiti: tale sistema è finalizzato alla realizzazione di un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

Tutte le risorse di AdF vengono valutate secondo un sistema di performance management che, nel corso del 2020 è stato adeguato al sistema usato nell'ambito del Gruppo Acea che si basa su di un Modello di Leadership declinato nei seguenti valori:

- **Intraprendenza**, intesa come capacità di riconoscere le opportunità, promuovere uno sviluppo etico e sostenibile e capacità di agire reattivamente;
- **Lavoro di squadra**, interpretato come capacità di essere resilienti, suscitare motivazione e capacità di mobilitare gli altri;
- **Realizzazione**, intesa come capacità di realizzare iniziative, capacità di gestire l'incertezza, l'ambiguità e il rischio, capacità di imparare dall'esperienza.

Il Sistema di "Performance Management" rappresenta dunque, l'applicazione operativa del "Modello di Leadership"

caratterizzato dai suddetti valori.

In questa prospettiva la "Performance" è intesa in senso globale, come insieme di "risultati" direttamente misurabili e "comportamenti osservabili" della Persona.

Quanto sopra si aggiunge al **premio di risultato annuale previsto per tutto il Personale** in servizio.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), la polizza di premorienza, 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 indifferentemente al personale a tempo pieno e part-time e ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato.**

Per i dirigenti e i quadri sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso, in parte, delle spese di carburante. Gli stessi si applicano indifferentemente a personale a tempo pieno e part-time.

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale e **non** ci sono pertanto differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro presente all'interno del territorio gestito.

Non si registrano altresì episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per il **90%** dal territorio gestito.

RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

RAL MEDIA	€ 31.879
RAL MAX	€ 85.000,00
Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA	2,67

RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI

RAL MEDIA 2019	RAL MEDIA 2020	INCREMENTO RAL MEDIA 2020/2019	RAL MAX 2019	RAL MAX 2020	INCREMENTO RAL MAX 2020/2019	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/MEDIA
31.877 €	31.879 €	0,01%	90.000 €	85.000 €	-5,56%	2,67

	IMPORTO	%
Retribuzioni complessive	€ 14.584.435	100,0%
Retribuzioni fisse e continuative	€ 12.557.178	86,1%
Retribuzione variabile (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 2.027.256	13,9%

QUALIFICA	N.ro	RAL MEDIA
Dirigenti	1	€ 85.000
Quadri	14	€ 57.294
Impiegati	240	€ 32.313
Operai	164	€ 28.751
	419	€ 31.879

Al 31 Dicembre 2020 il personale di AdF che ha aderito al fondo Pegaso o ad altri fondi è pari al **63,25%**.

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

ANNO 2020	importo	%	n.ro dip al 31/12
Previdenza Complementare Contrattuale	€ 485.785	55,49%	224 (di cui 20 in % Inps)
Previdenza Complementare Privata	€ 82.229	9,39%	41
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 307.457	35,12%	154 (altri 20 iscritti Pegaso)
Tfr in Busta Paga	€ -	0,00%	0
TOTALE	€ 875.471	100,00%	419

5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI 102-36

GRI 102-37

GRI 102-41

GRI 403-4

Le relazioni industriali si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali. In questo contesto AdF incontra sistematicamente le organizzazioni sindacali

con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

L'Azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva.

I rappresentanti sindacali del personale e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale sui temi di interesse.

A tal fine l'Azienda mette a disposizione luoghi idonei allo svolgimento di riunioni in cui i lavoratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee.

Il Contratto Unico del settore gas-acqua è la tipologia applicata al **100%** del personale AdF.

Al 31 Dicembre 2020 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al **49,5%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei

Lavoratori per la Sicurezza.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2020 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

- Accordo sindacale emolumento premiale aprile 2020 (13.05.2020)
- Accordo sindacale sul servizio di reperibilità e recupero straordinario (13.05.2020)
- Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento covid-19 (22.04.2020)
- Accordo sindacale per l'individuazione degli obiettivi per il premio di risultato 2020 e nuova scheda di valutazione individuale (20.07.2020)
- Accordo sindacale sullo straordinario programmato – progetto letture contatori (20.07.2020)
- Accordo sindacale sulla effettuazione dei test sierologici per covid-19 – integrazione al “protocollo di regolamentazione per le misure di contrasto e contenimento covid-19” (20.07.2020)

- Accordo sindacale sulla mobilità del personale fra società (20.07.2020)
- Allegato accordo sindacale sulla mobilità del personale fra società (15.12.2020)

Nel 2020 **non** ci sono stati accordi con i Sindacati sul tema specifico relativo alla Salute e Sicurezza dei lavoratori ad esclusione del Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento covid-19 (22.04.2020) nel quale sono elencate le misure di sicurezza e prevenzione adottate dall'Azienda per la gestione e il contrasto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19; sussistono accordi sindacali in tema di formazione finanziata su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso dell'anno ci sono stati **3** provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

Relazioni Industriali... Un accenno al futuro in Adf

AdF e le Rappresentanze sindacali ritengono che un sistema di relazioni industriali fondato sulla fiducia e sul rispetto reciproco possa rappresentare un elemento di valore aggiunto per la crescita e lo sviluppo aziendale. Tale principio, ormai consolidato, ha dato modo non soltanto di fronteggiare l'emergenza sanitaria che ha interessato l'anno 2020 ma anche di continuare a mettere in campo tutte le azioni necessarie anche per l'anno 2021 sempre in condivisione con le OO.SS., grazie anche alla costituzione di una Commissione Paritetica Azienda – RSU/RLS.

Inoltre AdF e le OO.SS. stanno lavorando per regolamentare l'istituto dello *Smart Working* che nella fase emergenziale è divenuto lo strumento principale di lavoro per coloro che svolgono attività remotizzabili. La finalità sarà quella di disciplinare questa nuova modalità di lavoro anche in un periodo post emergenziale.



5.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

GRI 403-1	GRI 403-2	GRI 403-3	GRI 403-4	GRI 403-5
GRI 403-6	GRI 403-7	GRI 403-8	GRI 403-9	GRI 403-10

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 effettuata all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi, analizzando gli impatti su ogni Gruppo Omogeneo di Lavoratori considerato. Tale valutazione, ai fini di una compliance normativa, è estesa anche ai luoghi di lavoro (impianti e sedi). Inoltre AdF con l'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (OHSAS 18001) garantisce un sistema di responsabilità, di controlli e monitoraggi, atti alla costante misurazione delle performance di sicurezza aziendali, applicabile a tutto il personale aziendale; nonché con un sistema di procedure ed istruzioni AdF assicura l'effettuazione delle attività (a maggior esposizione al rischio) in completa sicurezza, sia per quanto riguarda il personale operativo, il personale amministrativo ed gli appaltatori che effettuano attività nei cantieri per conto della committente AdF.

I controlli effettuati nel 2020, sono di seguito riportati:

Controlli di vigilanza interna	N.	deviazioni rilevate	deviazioni risolte
Sedi di lavoro	25	2	2
Appaltatori	356	18	18
Totali	381	20	20

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 data calcolata sulla base dell'importo dei lavori e dalla pericolosità/rischi connessi.

Nel 2020 sono state effettuate **n.356 verifiche totali** che hanno portato a riscontrare **n.18 non conformità**, prettamente di carattere documentale e non legate ad azioni non

corrette svolte in cantiere. Ognuna di tali non conformità è stata correttamente chiusa dalla ditta oggetto del controllo e verificata. In ogni modo AdF ha comunque comminato **n.18 sanzioni a carattere economico**.

Nel 2020 è pervenuta una segnalazione, su richiesta AdF, un solo infortunio, di natura professionale, per gli appaltatori. Lo stesso ha avuto una durata di 27 giorni; vista la natura dell'infortunio non dovuto ad un comportamento pericoloso e/o ad una mancata applicazione delle procedure aziendali si è ritenuto non dover procedere con alcuna azione di adeguamento. Vista l'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, si è aperto un tavolo di lavoro a livello di Gruppo Acea nel 2019 con la finalità di monitorare gli indicatori infortunistici, elaborando delle soluzioni che possano migliorare i canali di informazione e l'interfaccia dell'azienda con tutti i soggetti coinvolti, anche intervenendo sui documenti a base di gara d'appalto.

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 valutare i rischi in modo sistematico, e per applicare la gerarchia dei controlli al fine di eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi.

Pertanto alla comunità AdF sono messi a disposizione sistemi e modelli di segnalazione dei pericoli e/o incidenti nonché dei *near miss*. Ogni lavoratore di AdF ha la possibilità di inviare tali segnalazioni, informando la catena gerarchica (preposto e dirigente delegato per la sicurezza) nonché RLS e RSPP. Quanto inviato è oggetto di analisi da parte del SPP che ne indaga le cause e stila un elenco di attività da porre in atto, suddividendo misure preventive (da porre in atto nel brevissimo termine) e misure definitive. Inoltre, in un'ottica di monitoraggio completa, il SPP ha anche l'onere di verificare e avere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle attività.

Nell'arco del 2020 ci sono state **n.26 segnalazioni di pe-**

ricolo. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale (tutte e 26). Le misure definitive sono state chiuse su n.6 impianti, mentre risultano in monitoraggio e controllo su n.20. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, mensilmente, lo stato delle misure provvisoriale.

Nel corso del 2020 risultano inoltre pervenute **n.6 segnalazioni di mancato incidente (near miss)**. L'incremento nell'anno 2020 è, in parte, dovuto alle attività di affiancamento, coaching e sensibilizzazione effettuate a tutto il personale WF a febbraio.

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.733** controlli effettuati con **n.4** controlli con esito negativo, subito ripristinati.

Tali controlli tutelano e salvaguardano AdF da responsabilità amministrativa di cui al D.Lgs. 231/01.

AdF pone la massima attenzione all'attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni.

Il Medico competente, formalmente incaricato, effettua visite mediche a seguito dell'assunzione, in via preventiva (cambi mansione), periodicamente nel rispetto del quadro

normativo di riferimento, in via straordinaria (su richiesta del lavoratore e/o su valutazione dello stesso medico).

Nel corso del 2020 i dipendenti sottoposti a visita medica sono stati **205**. Il numero delle idoneità con limitazione è diminuito, tale risultato è da attribuire ad una maggior condivisione e collaborazione tra SPP e Medico Competente nonché ai pensionamenti registrati. La collaborazione ha portato all'acquisto di nuove calzature da lavoro, con caratteristiche sicuramente più performanti rispetto alle precedenti, portando ad una significativa riduzione delle prescrizioni.

Le patologie riscontrate **non sono in alcun modo in relazione con le attività lavorative** svolte dal personale, in particolare per la parte operativa.

Nei casi di giudizio di idoneità parziale con limitazioni sono state adottate le misure necessarie affinché i lavoratori svolgessero le proprie attività in sicurezza, nel rispetto di quanto richiesto dal medico competente, condividendo tale informazione con l'unità di riferimento del lavoratore e, in caso di operatore WF, anche con l'U. Dispatching.

Il medico collabora inoltre con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione all'attività di valutazione dei rischi, finalizzata alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e di informazione e predisposizione del servizio di primo soccorso. Vengono inoltre indetti sopralluoghi degli ambienti di lavoro con riunioni periodiche finalizzate alla verifica dell'adeguatezza dei locali delle sedi di Acquedotto del Fiora e degli impianti esterni.

AdF ha inoltre deciso di effettuare, in accordo con RSU, RLS, vertici aziendali e medico competente, al fine di limitare l'emergenza Covid e monitorare l'avanzamento epidemiologico della stessa, **n.3 campagne di test sierologici** (n.2 sul solo personale operativo e n.1 su tutta la comunità AdF). Tali campagne hanno avuto un buon impatto sul personale coinvolto, con una partecipazione media pari a circa l'**84%**.

CAMPAGNA	MODALITÀ	NUMERO CONTROLLI PROGRAMMATI	NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI	CONTROLLI SU TOTALE PROGRAMMATO
LUG 2020	Personale operativo WF Direzione Lavori Ispettori di Cantiere	188	152	80,9%
SETT-OTT 2020	Tutto AdF	418	337	80,6%
NOV-DIC 2020	Personale operativo WF Direzione Lavori Ispettori di Cantiere	188	167	88,8%

Nel corso del 2020 **non ci sono stati decessi**, altresì **non** risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali.

In AdF, proprio a seguito dell'emergenza sanitaria, si è deciso di costituire n.2 Comitati per la salute e la sicurezza:

- il CODIR, costituito da AD, Presidente, Dirigenti delegati

per la sicurezza, U. Risorse Umane e Comunicazione Interna ed Esterna, RSPP, in cui vengono prese decisioni, a carattere generale (chiusura sedi, servizi commerciali, analisi e distribuzione DPI, effettuazione test sierologici, ecc.);

- il COMITATO PARITETICO, costituito da RSU, RSPP e U. Relazione sindacali e Normativa, al quale si riportano le decisioni prese nel corso del CODIR e che rappresenta un'importante interfaccia per l'azienda, in quanto tale comitato riporta quanto percepito dalla comunità AdF, in termini di gestione dell'emergenza.

Inoltre l'U. Sistemi Tecnici di Gestione ed il GdL per la certificazione OHSAS 18001 (che nel corso del 2020 ha lavorato al passaggio alla ISO 45001) lavorano costantemente per

garantire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante mantenimento e monitoraggio delle migliori condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Le attività atte a garantire tali condizioni sono costantemente verificate e condivise con il Datore di Lavoro, i Dirigenti delegati per la Sicurezza e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

AdF è impegnata costantemente nella formazione del personale, impegnandosi sia in corsi di formazione / aggiornamento obbligatori che sul costante addestramento del personale per l'utilizzo di "nuove" attrezzature nonché sulla specializzazione di alcune figure, es. addetti alle attività in ambienti confinati, PES-PEI per i lavori elettrici, ecc.

CORSI/AGGIORNAMENTO	N. ORE	N. PARTECIPANTI PREVISTI	N. FORMATI
Addestramento sistemi di recupero/ambienti confinati	8	11	11
Addestramento su rilevatori multigas	1	153	122
Corso formazione Gru per autocarro	4	6	6
Corso Addestramento all'utilizzo Gru e Cancellino	3	62	62
Corso preposti	8	35	29
Formazione rischi specifici	8	14	14
	4	16	16
Aggiornamento periodico RSPP	30	1	1
	26	1	1
Corso sicurezza base	4	33	33
Aggiornamento RLS	8	3	3
Corso addestramento utilizzo carrelli elevatori	4	5	5
TOTALE		340	303

Ai corsi evidenziati in tabella deve aggiungersi anche l'informazione/formazione impartita dalla società e relativa all'emergenza COVID-19, che si è svolta extra-sistema ed ha coinvolto tutti i dipendenti di AdF. Comprendendo tale attività si è provveduto alla formazione totale di **702** lavoratori⁷⁵ di cui tutti partecipanti. La pianificazione della formazione è stata molto impattata dal periodo emergenziale.

Si è preferito effettuare i corsi obbligatori, gli aggiornamenti nonché la formazione su tutte le procedure Covid-19.

I corsi integrativi hanno sostanzialmente riguardato la formazione, informazione ed addestramento sulle nuove attrezzature messe a disposizione per personale operativo WF, in particolare per gli accessi negli ambienti confinati.

⁷⁵ Nella formazione è stata coinvolta l'intera popolazione aziendale. Nel calcolo si tenga conto che un dipendente può aver partecipato a più corsi.

Coronavirus, le iniziative messe in campo da AdF a tutela dei dipendenti

La crisi globale che il mondo sta attraversando insegna che tutti devono essere pronti a reagire anche all'imprevedibile e che è necessario essere capaci di cambiare, velocemente e senza poter rinviare. Nella imprevedibile situazione che stiamo vivendo, AdF non è mai venuta meno al fondamentale compito di garantire a tutti un servizio essenziale, efficiente e di qualità, con le massime garanzie e dotazioni di sicurezza per gli operativi sul territorio e con un ampio programma di smart working, che vede al lavoro da casa oltre 230 dipendenti su oltre 400⁷⁶. Nonostante le oggettive difficoltà derivanti dalla situazione, sono state e vengono effettuate manutenzioni programmate e straordinarie e, dove possibile, portati avanti i lavori in cantiere. Moltissime sono le iniziative messe in atto a tutela dei propri dipendenti e collaboratori, di seguito una sintesi delle stesse:

- Aggiornamento del DVR, analisi delle modalità di gestione dell'emergenza suddividendo la stessa in 4 fasi (dalla scarsa probabilità di diffusione del contagio all'elevata probabilità di diffusione), analizzando in ognuna delle fasi le azioni da porre in atto al fine del contenimento e della prevenzione del contagio;
- Nota agli appaltatori, sulle azioni da intraprendere nei confronti dei propri lavoratori che operano presso i cantieri/siti/sedi di AdF in caso di aumento dell'emergenza al fine di prevenire il contagio da Coronavirus;
- Introduzione e progressiva implementazione del Lavoro Agile o Smart Working, compatibilmente alla tipologia di attività svolta e al funzionamento delle infrastrutture tecnologiche ed informatiche;
- Istruzioni ai dipendenti sulle modalità di comportamento ed igienizzazione della persona sul luogo di lavoro;
- Redistribuzione del personale presente in Azienda, in modo da garantire max 1 persona per stanza;
- Dotazione di disinfettante presso tutte le sedi di AdF per la sanificazione delle mani con posizionamento di cartelli illustrativi per il corretto lavaggio delle mani;
- Sanificazione settimanale degli sportelli commerciali e di tutte le sedi civili di AdF fuori dall'orario di lavoro;
- Approvvigionamento di DPI (mascherine FFP2/KN95/NP5, guanti, occhiali e tute in tyvek), oltre di disinfettanti portatili per il personale WF e per i Direttori Lavori;
- Rimodulazione delle attività al cliente al fine di minimizzare i contatti degli operatori con la clientela;
- Attivazione procedura gestione accessi presso le sedi civili

di AdF attraverso la compilazione di un apposito modulo c.d. "Token Visitori";

- Limitazione di aggregazioni di lavoratori rispetto le indicazioni fornite dall'RSPP e dalle Autorità competenti in luoghi come gli ascensori o gli spogliatoi oltre all'indicazione di effettuare riunioni limitatamente attraverso gli strumenti tecnologici dedicati (ad es. videoconferenze ecc.);
- Vademecum del Medico Competente;
- Recepimento del protocollo d'intesa Confindustria – Sindacati ed in particolare:
- Misurazione della temperatura corporea, effettuata in ognuna delle sedi civili di AdF;
- Definizione delle modalità accesso corrieri e postini per la consegna di pacchi e posta all'esterno delle sedi;
- Sorveglianza sanitaria, sarà proseguita rispettando le misure igieniche contenute nelle indicazioni del Ministero della Salute.
- Chiusura di alcune sedi secondarie.
- Informativa a tutto il personale sulle scorte di magazzino, al fine di sensibilizzare ad un uso responsabile dei DPI, nonché tenere sempre aggiornato il personale operativo sulle scorte di magazzino.
- Polizza assicurativa Covid-19 non solo ai dipendenti ma estesa anche al nucleo familiare.
- Definizione dei magazzini periferici, al fine di una più capillare presenza sul territorio e per facilitare l'approvvigionamento dei DPI essenziali.
- Sanificazione dei mezzi, con distribuzione a tutto il personale di bombolette spray sanificanti e generazioni di indisponibilità per provvedere alla pulizia del mezzo.

Anche nel pieno dell'emergenza c'è chi non si è fermato mai, garantendo servizi essenziali con continuità, efficienza e qualità. Tra loro c'è AdF: attiva h24, sette giorni su sette, per tutta la fase 1. Non solo ha portato l'acqua nelle nostre case, negli ospedali e in tutti i rubinetti del territorio servito, ma ha proseguito anche con le manutenzioni, gli investimenti e le progettualità.

In linea con le indicazioni del Governo a limitare solo allo stretto necessario le uscite e con quanto indicato nel "**Protocollo condiviso per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro**", firmato da Confservizi e dai principali sindacati, in cui è prevista la possibilità di ridurre o sospendere temporaneamente le attività per garantire condizioni di sicurezza del personale e salubrità degli ambienti lavorativi, AdF ha provveduto subito alla chiusura degli sportelli di Grosseto e Siena attivando il servizio **#iorestoacasa**, lo sportello online 24 ore su 24 tramite il quale l'utente può gestire da casa le sue utenze.

Sempre in linea con la sua politica di "Attenzione al cliente", per offrire servizi sempre più performanti e al passo con i tempi, è poi stato concepito il servizio **#lontanima-**

⁷⁶ La modalità di lavoro in smart working è da ritenersi per il 2020 quella prevalente per il personale tecnico-amministrativo, il quale adotta la stessa per la maggior parte del tempo salvo esigenze di servizio specifiche che richiedono attività in presenza.

vicini: attraverso l'attivazione del nuovo numero smart dedicato 0564 448844 ai cellulari e alle chiamate dall'estero, che non prevede alcun costo aggiuntivo rispetto al piano tariffario del chiamante; attraverso una massiccia campagna per l'attivazione della bolletta web, comoda, sicura ed ecologica, e il potenziamento dello sportello virtuale My-Fiora, disponibile on line su www.fiora.it e come app per dispositivi mobili. Nella seconda fase dell'emergenza sanitaria, sempre nell'ottica di garantire sempre più attenzione ai clienti e alle loro specifiche necessità, AdF ha attivato "**AdF per te**", che offre la possibilità di prenotare online un appuntamento personalizzato con un operatore, o in presenza, presso uno degli AdF Point di Grosseto o Siena, o in videochiamata, comodamente da casa o dal luogo che

si preferisce.

AdF, a sostegno del territorio, tutelando quanto più possibile le fasce sociali più deboli o maggiormente colpite dalla cosiddetta "emergenza Coronavirus" ha proceduto con la sospensione delle procedure per disalimentare o ridurre la fornitura ai morosi – in linea con quanto deliberato da ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) – e con il rinvio della scadenza delle fatture relative al servizio idrico per chi si trova in situazioni di difficoltà economica. Infine al fine di mettere in campo azioni volte a ridurre l'impatto socio economico legato all'emergenza Covid, si evidenzia l'impegno di AdF nell'istituire un fondo condiviso con i Soci dedicato alle imprese colpite dagli effetti del lockdown.



Monteriggioni

Per l'anno **2020**, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **4**, per un complessivo di **87** giorni di assenza. N.3 infortuni su 4 sono di natura "professionale" e sono da ricondurre ad incidenti stradali durante spostamenti, con il mezzo aziendale, durante il normale orario di lavoro. N.1 infortunio ha natura "non professionale".

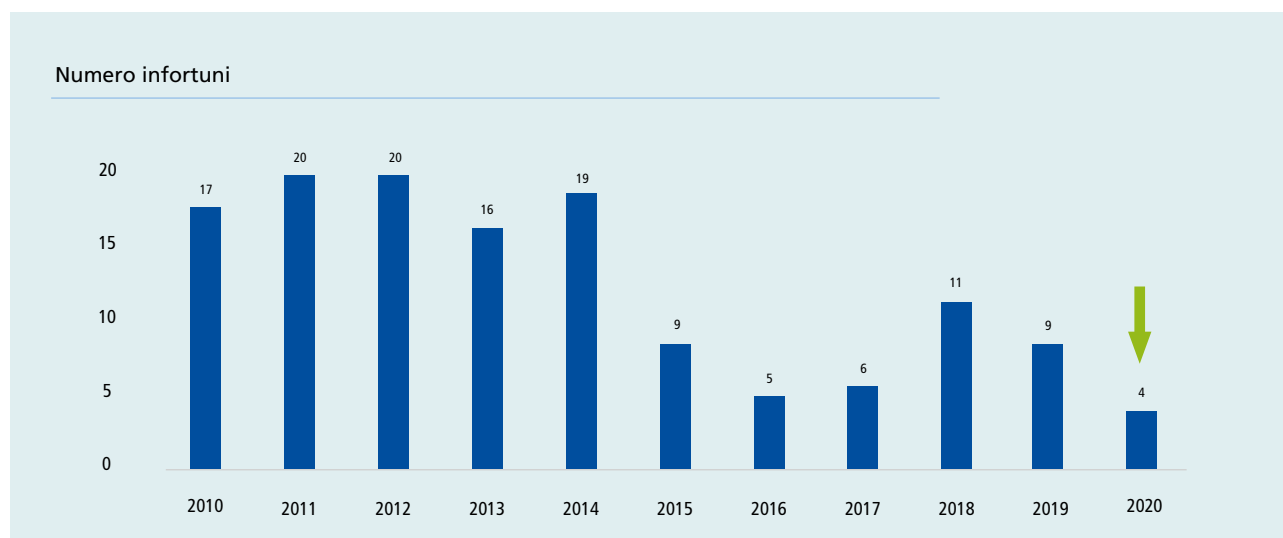
Gli infortuni sono stati valutati secondo "Linee guida Utilitalia" recepite dalla Capogruppo Acea.

Gli infortuni hanno interessato il solo personale di tipo operativo. Il personale amministrativo non è stato interessato da infortunio.

INFORTUNI 2020 (ESCLUSO L'ITINERE)	N.	GIORNI ASSENZA	QUALIFICA INFORTUNATO	N. TOTALE GIORNI	UOMINI	DONNE
INAIL	4	87	Operaio (WF e Letturisti)	87 (100 %)	4	-
In franchigia	-	-	Imp. Amm.vo	- (0,00%)	-	-
Non riconosciuti dall'INAIL	-	-	Imp. Tecnico	- (0,00%)	-	-
			Magazziniere	- (0,00%)	-	-
Totali	4	87	Totale	87 (100%)	4	0

Il numero di giorni di assenza per infortunio nel 2020 è diminuito sostanzialmente rispetto al 2019 (vd. grafico).

Il numero di giorni di infortuni per il personale amministrativo è drasticamente diminuito, sostanzialmente "influenzato" anche dallo smart working imposto prima dal lockdown e poi da un rientro controllato del personale nelle sedi aziendali, solamente per un massimo di 2 giorni a settimana.



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 2018-2020

	2018	2019	2020
Infortuni professionali (n.) ⁷⁷	11	9	4
Giorni totali di assenza	264	284	87
Ore lavorate	687.884	669.665	681.923
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	16,13	13,44	5,87
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,21	0,39	0,13

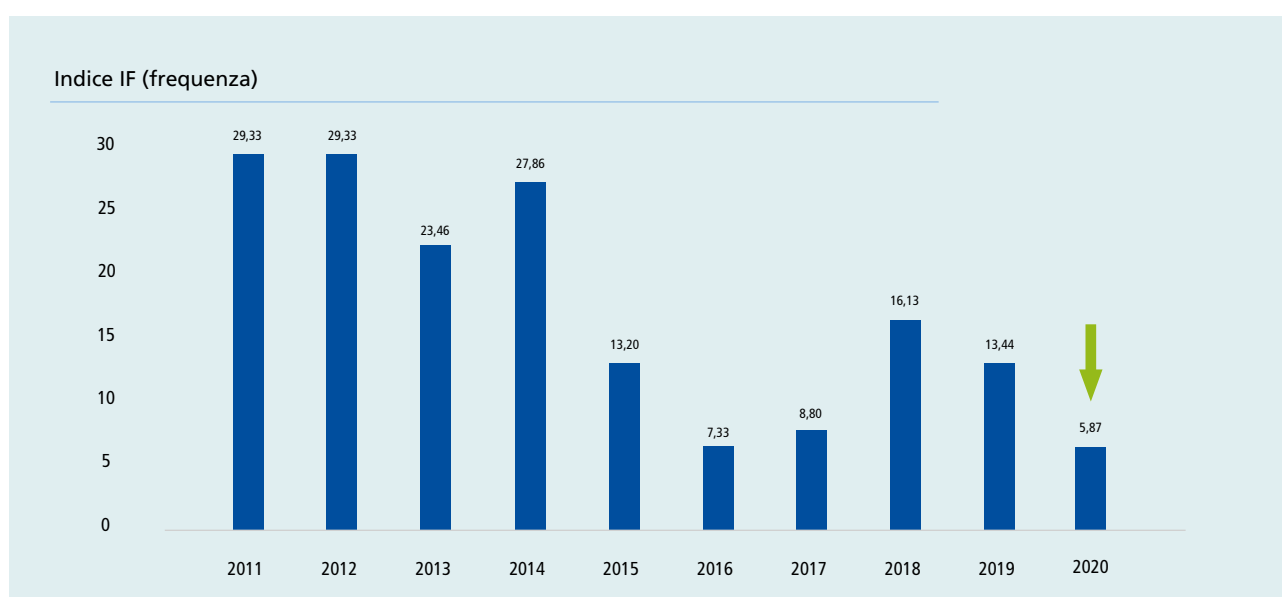
Gli **indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a **5,87 per l'I.F. (indice di frequenza)**, con un decremento del 129,2 % rispetto al 2019 ed un valore pari a **0,13 per l'I.G. (indice di gravità)**, con un aumento del 67,4% rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2020, che viene riportato nella tabella successiva:

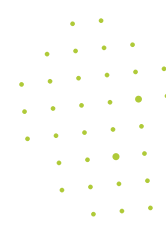
	UOMINI	DONNE
	2020	
Infortuni professionali (n.)	4	0
Giorni totali di assenza ⁷⁸	87	0
Ore lavorate	511.337	170.586
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	7,82	0
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,17	0

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 maschile, aumentano per il solo personale maschile, mentre scendono a zero per il personale di genere femminile.

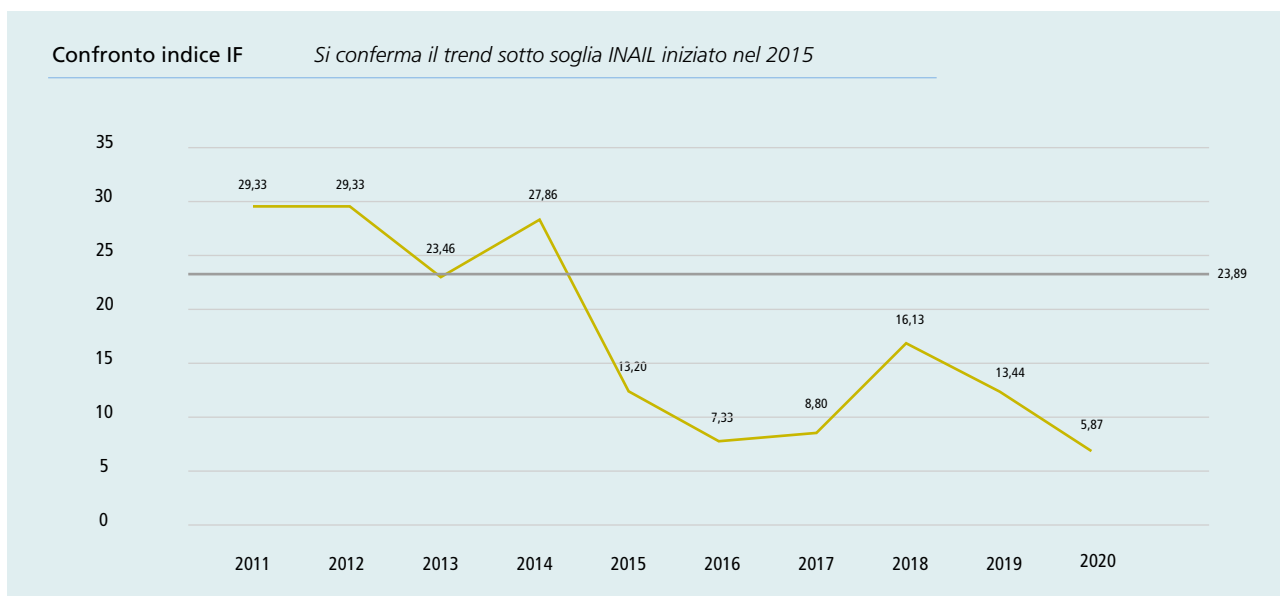
Quanto all'**indice di frequenza**, la diminuzione è dovuta principalmente ad un numero di infortuni inferiori rispetto al 2019 (n.5 unità in meno), nonché ad un aumento delle ore lavorate.



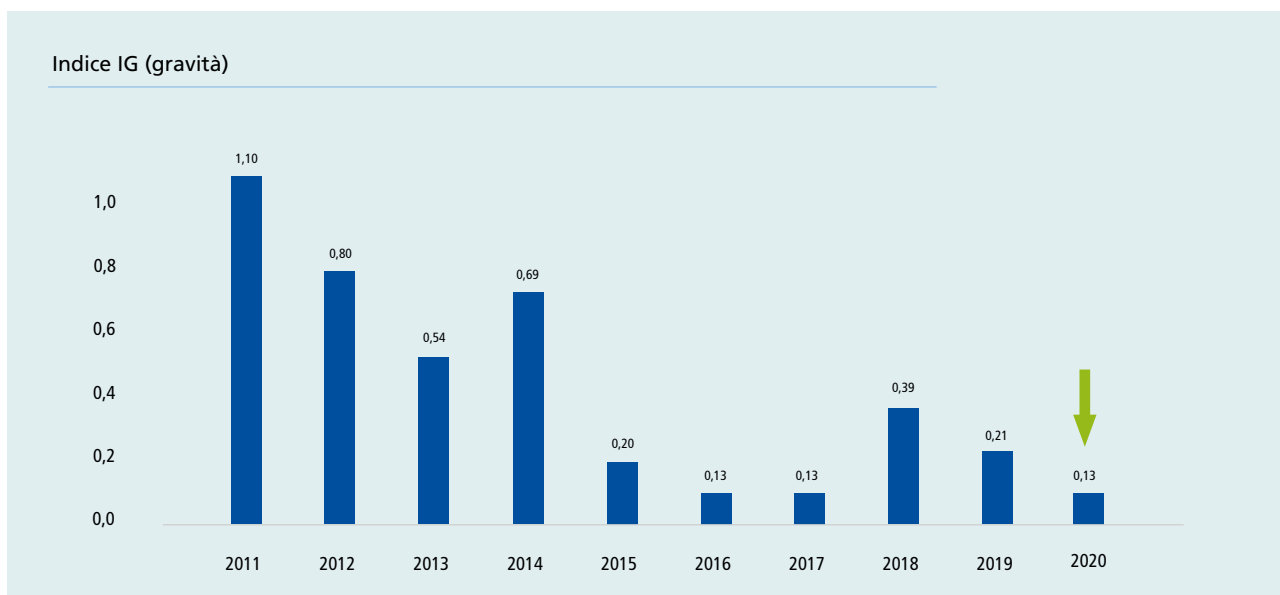
⁷⁷ Non sono compresi gli infortuni in itinere.
⁷⁸ Giorni naturali di calendario.



Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IF** di AdF ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89)⁷⁹.



Per l'**indice di gravità**, la diminuzione è dovuta principalmente ad un numero di giorni di assenza inferiori rispetto al 2019, nonché ad un aumento delle ore lavorate.

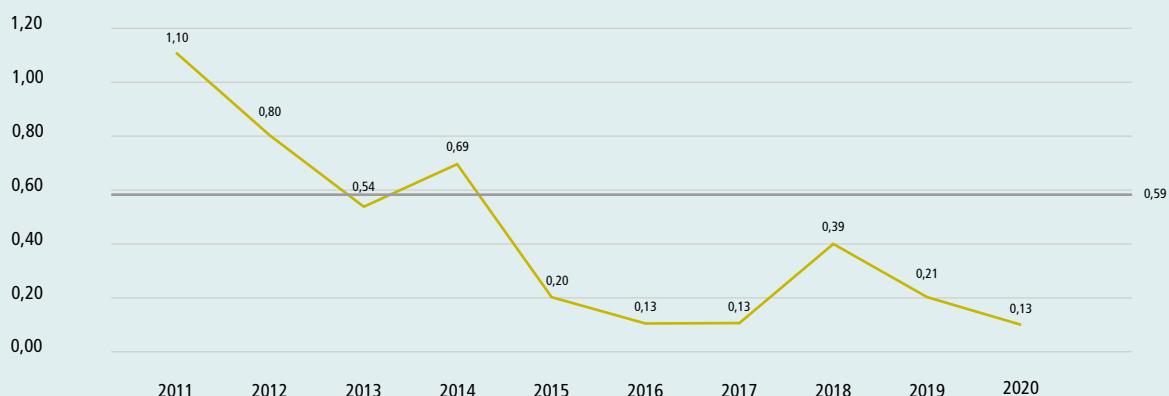


Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IG** di AdF al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (0,59)⁸⁰.

⁷⁹ Indici di Frequenza INAIL (per dimensione aziendale e tipo di conseguenza) per Aziende Monolocalizzate e Plurilocalizzate - Media triennio 2008/2010.
⁸⁰ Indici di Frequenza INAIL (per dimensione aziendale e tipo di conseguenza) per Aziende Monolocalizzate e Plurilocalizzate - Media triennio 2008/2010

Confronto indice IG

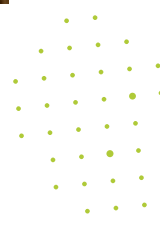
Si conferma il trend sotto soglia INAIL iniziato nel 2015



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. Inoltre non sono stati identificati pericoli sul lavoro che costituiscano un rischio di infortunio con gravi conseguenze.



Poggio dei Colombi (Orbetello)



5.3 La comunicazione interna

5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone

Il **capitale umano** espresso dalle competenze delle persone è un asset d'impresa fondamentale, posto, per tale ragione, al centro di un processo sistematico di crescita e sviluppo. Per l'anno 2020, AdF ha continuato a svolgere una serie di

azioni di comunicazione finalizzate non solo a rafforzare il senso di appartenenza del personale all'Azienda e al Gruppo Acea, ma anche a stabilire una più forte relazione con il territorio di operatività e le varie entità (istituzionali e non) che lo caratterizzano, il tutto adattandosi alle modalità di comunicazione consentite dalle normative anti-contagio. Si è inoltre consolidata la sinergia con la comunicazione esterna in relazione all'immagine aziendale e alla sua percezione da parte dei diversi pubblici.

Le convention "le nuove frontiere del SII"

GRI
102-43

Nei primi due mesi dell'anno, in continuità con quanto fatto nell'anno precedente, sono stati organizzati 4 eventi di condivisione con un'ampia rappresentanza del personale del Piano Industriale 2020-2022, e a seguire delle principali tematiche strategiche che guideranno il Business Aziendale per il periodo di riferimento (Sostenibilità, Innovazione, Infrastrutture⁸¹).

In occasione della presentazione del piano Industriale, sono stati presentati i *pillars* per le azioni aziendali di medio periodo e gli obiettivi del piano, alla presenza del top management della capogruppo.

Le successive convention tematiche hanno invece rappresentato un momento di condivisione con tutto il personale degli obiettivi e delle azioni operative condotte dalle strutture aziendali per questi ambiti, e derivanti dai *pillars* del Piano Industriale.



Sorgente Fiora (Santa Fiora)

⁸¹ la convention sul tema della sostenibilità è stata poi annullata per l'arrivo delle restrizioni anti-covid.

5.3.2 Le azioni di *people care*

Nel corso del 2020 le azioni di *people care* e comunicazione interna hanno avuto come obiettivo mantenere saldo il senso di appartenenza e il coinvolgimento di tutto il personale al raggiungimento degli obiettivi aziendali nonostante la

distanza e la dispersione territoriale determinata dal lockdown.

AdF ha inoltre continuato a far parte della commissione istituita in Utilitalia per la gestione e valorizzazione delle diversità, costituita dalle aziende aderenti all'Associazione con l'obiettivo di definire e attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione.

5.4 La formazione

GRI
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.

ORE⁸² DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2018-2020

	2018	2019	2020	%	%2018	%2019
Dirigenti	84	12	16	0,88%	0,20%	0,42%
Quadri	1.122	196	474	11,82%	3,24%	12,31%
Impiegati e tecnici	4.992	3.530	2.421	52,58%	58,35%	62,85%
Operai	3.297	2.312	941	34,72%	38,21%	24,43%
TOTALE	9.495	6.050	3.852⁸³	100,00%	100,00%	100,00%

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2018-2020 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2018 - 2020

	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni ⁸⁴					
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018		2019		2020	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	8	6	7	22	9	7	34	215	29	57	25	45
Inserimento neo-assunti	1	2	1	4	3	5	2	14	4	6	3	20
Tecnico - specialistica	18	25	14	39	36	33	18	155	39	243	62	154
Manageriale/ Comportamenti	3	5	8	3	9	10	7	11	20	29	37	48
Amministrativo - gestionale	16	3	12	20	3	14	61	81	10	6	51	32
Sicurezza e privacy	28	20	10	75	96	62	718	226	56	308	19	321
TOTALE	74	61	52	163	156	131	840	702	158	592	197	620

⁸² Per **ore di formazione** si intendono le ore di formazione programmate dalla Società, non le ore di frequenza effettiva al netto di eventuali assenze.

⁸³ A queste si aggiungono anche 48 ore svolte da stagisti e 4 ore da ADIPresidente, non inserite nel totale.

⁸⁴ È riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

Nell'anno 2020 **non** si sono svolte, come anche nel 2019, sessioni formative ad oggetto i temi della diversità e dell'inclusione.

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2018-2020			
	Ore medie pro-capite 2018	Ore medie pro-capite 2019	Ore medie pro-capite 2020
Dirigenti	55	12	8 ⁸⁵
Quadri	70	13,07	34
Impiegati e tecnici	22	15,97	10
Operai	19,5	15,01	6
MEDIA	23,20	15,43	9,5

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E PER TIPOLOGIA								
	ORE TOT	M	H PRO M	F	H PRO F	AULA	ON-LINE	ESPLE ⁸⁶
Dirigente	16	8 ⁸⁷	8	8	8	0	16	0
Quadri	474	276	27,6	198	49,5	149	44	281
Impiegati/Tecnici	2.421	1.228	9,3	1.193	11,04	1.307	184	930
Operai	941	940	5,76	1	1	636	28	277
TOTALE	3.852	2.452	8	1.400	8	2.092	272	1.488

Come rappresentato nel paragrafo dedicato, AdF nonostante le restrizioni anti-covid che hanno condizionato l'attività formativa per quasi tutto l'anno (in particolare per quanto riguarda lo svolgimento di attività in presenza nel periodo di lockdown ma anche nei mesi successivi) ha erogato un numero di ore formative ridotto di solo 1/3 rispetto all'anno precedente.

Le attività sono infatti continuate con un consistente ricordo all'Aula Virtuale, complice anche la collocazione in Smart Working di numerosi dipendenti.

Per l'anno 2020 altresì, stante sia la situazione di costante incertezza che le sospensive previste dalle norme, si è preferito non impegnare risorse economiche in piani formativi finanziati (che invece riprenderanno nel 2021).

I costi diretti risultano in lieve incremento anche a fronte di una riduzione complessiva delle ore formative, visti i due interventi di formazione manageriale in outdoor svolti nel periodo estivo e assenti nel 2019.

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2018	2019	2020
Costi diretti:			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 30.000	€ 32.370	0
Costi vivi sostenuti	€ 56.000	€ 33.000	€ 92.000
Costi indiretti ⁸⁸	€ 171.000	€ 109.000	€ 126.000
TOTALE	€ 257.000	€ 174.370	€ 218.000

Nel corso dell'anno AdF ha aderito all'innovazione metodologica formativa realizzata dal Gruppo Acea, rivolta non solo all'acquisizione e aggiornamento delle competenze tecniche dei dipendenti, ma mirata anche all'accrescimento delle componenti soft della prestazione lavorativa.

In questo contesto si è provveduto a formare sulla metodologia **agile** i dipendenti che a vario titolo hanno preso parte a team sia aziendali che interaziendali che hanno lavorato allo sviluppo di progetti aziendali secondo questa metodologia. Parallelamente agli interventi di formazione manageriale, la partecipazione a formazione ad alta specializzazione come quella **agile** è

⁸⁵ Tale rapporto è stato calcolato considerando al denominatore n.2 dirigenti, di cui 1 (uomo) cessato nel corso del 2020 e, pertanto non incluso dell'organico al 31/12/2020.

⁸⁶ Sommato anche l'on the job.

⁸⁷ Si veda nota tabella precedente in merito al dirigente uomo non più in organico al 31/12.

⁸⁸ Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione

tra le ragioni del lieve incremento dei costi diretti.

Correlati all'introduzione in azienda del modello **agile**, sono stati anche gli interventi di formazione manageriale che hanno visto impegnati tra luglio e ottobre primi e secondi riporti dell'AD. L'obiettivo delle suddette esperienze formative è stato infatti confrontarsi in modalità outdoor al fine di ideare e declinare i progetti agile che AdF svilupperà nel 2021.

5.4.1 La formazione ambientale

AdF garantisce il costante aggiornamento tecnico-legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione della materia, sia per mettere a disposizione a tutto il personale impegnato nel settore gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti e a tutela

dell'ambiente.

In materia di formazione ambientale, AdF provvede costantemente all'aggiornamento sulle evoluzioni della complessa normativa in materia, attraverso la partecipazione del personale adibito al presidio dei suddetti processi a seminari specialistici dedicati.

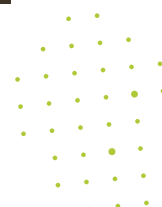
Nel 2020 **22** dipendenti di AdF hanno preso parte alle seguenti attività formative aziendali:

- Gestione sostenibile delle risorse idriche in Val Di Cornia come laboratorio soluzioni innovative
- Ricerca e gestione delle perdite idriche: l'esperienza di Israele
- Progetto WPOM, algoritmo di ricerca guasti pompe da fognatura
- Presentazione del 9° Rapporto Annuale sull'Efficienza Energetica
- Seminario aggiornamento EGE (esperto gestione energetica)
- Campionamento Acque Reflue

ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE	121
--	-----



Sorgente Fiora (Santa Fiora)



5.5 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI
102-19GRI
102-20GRI
402-1

AdF risponde costantemente agli input derivanti dal Piano strategico 2020-2022 sia in termini di obiettivi da raggiungere sia in termini di evoluzioni organizzative più funzionali al raggiungimento degli obiettivi stessi.

In particolare il Piano strategico di AdF, sviluppato in coerenza con le linee guida del Piano dell'Area industriale-Idrico di Acea si focalizza sui *pillars* che caratterizzano il contesto cui AdF è inserita:

- la Sostenibilità, attraverso un patto con il Territorio con il quale AdF intende integrare il proprio sviluppo economico e industriale con la salvaguardia dell'ambiente, lo sviluppo del territorio e la conservazione dei beni liberi per le generazioni future;
- l'Innovazione, attraverso la progressiva digitalizzazione del business e lo sviluppo di progetti principalmente dedicati alla relazione con il Cliente;
- le Infrastrutture, attraverso la destinazione di 373 Mln € di investimenti fino al 2031, di cui l'11% per la digitalizzazione del servizio.

A fronte del suddetto quadro, nel corso del 2020, il modello organizzativo complessivo è stato formulato su una filosofia di funzionamento agile per cui ogni Unità è stata indirizzata verso obiettivi coerenti e complementari, al fine di rendere maggiormente omogenee e focalizzate le responsabilità di ogni singola funzione nell'esecuzione del business di riferimento.

Questo approccio, improntato alla Business Agility, ha interessato l'Unità Erogazione del Servizio Idrico Integrato, l'Unità Servizio Commerciale, l'Unità Sviluppo Infrastrutture (prima in ambito *operation*) che è stata allocata a diretto riporto del Vertice Aziendale, l'Unità Amministrazione, Controllo e Regolatorio che è stata suddivisa in due strutture a diretto riporto dell'AD, ciascuna indirizzata ad un preciso presidio tecnico specialistico (Unità Pianificazione Controllo

e Regolatorio e Unità Finanza, Amministrazione e Bilancio). L'organizzazione a supporto del modello adottato, è rappresentata nell'organigramma sottostante.

A valle dell'analisi dei ruoli emergenti nel nuovo modello organizzativo, sono state evidenziate necessità in termini di fabbisogni di risorse umane che sono state soddisfatte sia attraverso la *job rotation* interna, sia attraverso il *job posting* verso il mercato esterno.

In questo contesto, le relative azioni messe in campo da AdF sono il risultato di una strategia di selezione ed inserimento tale per cui:

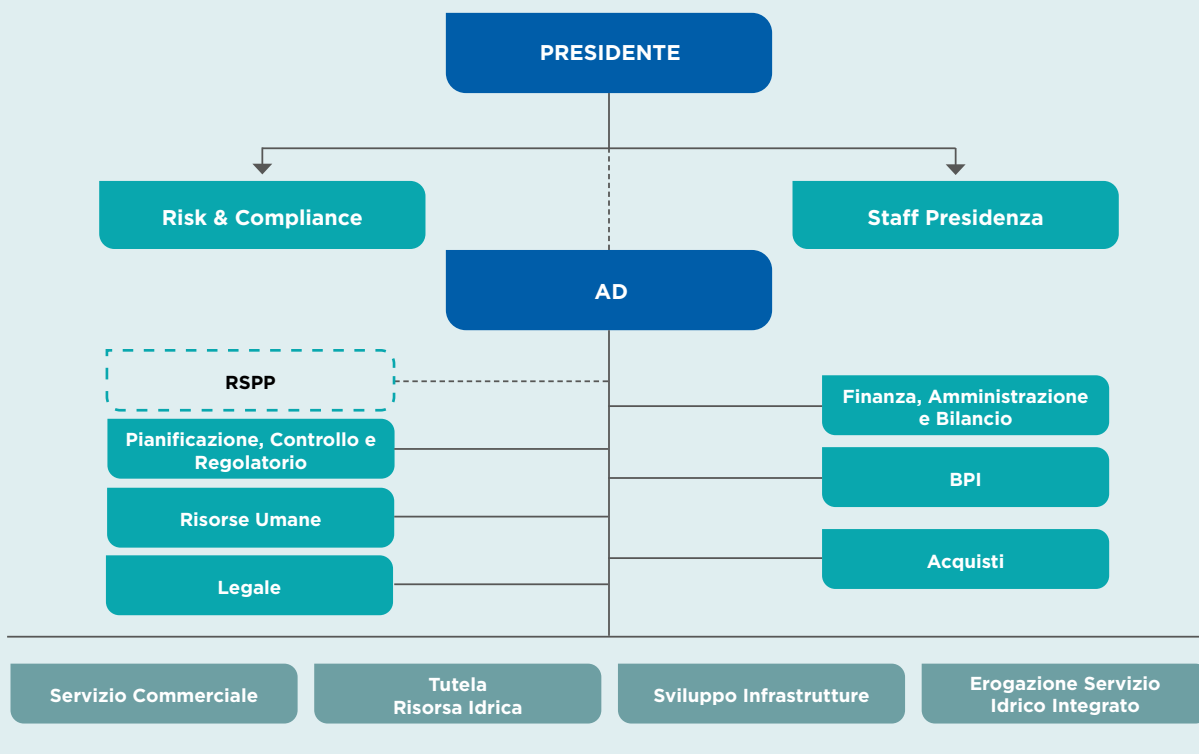
- le posizioni che necessitano di un profilo strutturato in termini di competenze, esperienze e professionalità attivano processi di selezione ad hoc sul mercato esterno (anche con l'ausilio di società specializzate);
- le posizioni per le quali deve essere privilegiata l'introduzione di risorse caratterizzate da un bagaglio formativo in grado di soddisfare le emergenti sfide del futuro, attivano processi di selezione ed inserimento di risorse in stage attraverso la strutturazione di percorsi di formazione puntuali che prevedono, a fronte di una valutazione positiva, il successivo ingresso in AdF.

Le esigenze sono state tutte soddisfatte nel rispetto del budget pianificato per il 2020 (416 risorse).

In AdF non è prevista una tempistica, e periodi minimi, per la comunicazione in merito ai cambiamenti organizzativi. Tale periodo varia in base alle necessità organizzative e di servizio.

AdF si è dotata di un sistema di procure e deleghe in materia di salute, sicurezza e ambiente, atte a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento. Tale sistema investe tutte le funzioni a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, nonché le funzioni a diretto riporto della Gestione Operativa.

Macro struttura al 31/12/2020⁸⁹



Chiusdino - San Galgano

⁸⁹ Al momento della redazione del presente Bilancio di Sostenibilità la struttura ha subito ulteriori modifiche.









6

**AdF
E I FORNITORI**

6.1 Le politiche degli acquisti e le ricadute sul territorio

GRI
102-9

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 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.

Nel corso dell'anno 2020 vi sono stati altresì pubblicati l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi con relativi id, nomenclature e declaratorie sui contenuti, il Regolamento degli Albi *No Core* e l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi dedicate alla sola Economia Circolare i cui dettagli saranno meglio illustrati in seguito.

I servizi *on line* dell'Area Fornitori consentono, in sostanza, di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni in merito ad iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi nonché la consultazione di avvisi e novità e procedimenti di iscrizione all'Albo e di qualifica nelle varie e diverse categorie merceologiche.

L'adozione del Portale SAP, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, ha rappresentato una grande opportunità per tutti gli Operatori Economici interessati a lavorare con e per AdF, divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti.

Tuttavia, per rendere ancora più semplici e più spedite tutte le attività di detto processo, a partire dal mese di Luglio 2020 AdF ha adottato la nuova piattaforma di *Vendor Managment - Jaggaer One* - che ha sostituito il portale SAP intanto per tutte le attività concernenti la gestione dei Fornitori (rinviando all'anno 2021 l'utilizzo di tale piattaforma anche per la gestione delle procedure di affidamento), introducendo elementi e funzioni innovative che rendono ancora più snelli gli adempimenti sia a carico degli Operatori Economici esterni che dell'Ufficio addetto.

Il passaggio dall'uno all'altro sistema, che ha coinvolto tutte le Società del Gruppo Acea, ha richiesto un impegno specifico ed un'attenzione particolare già nella fase antecedente alla migrazione dei dati dalla vecchia alla nuova piattaforma; si è, infatti, dovuto pianificare ed organizzare tale passaggio sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista di informazione e (formazione) dei Fornitori già iscritti ed ormai abituati alle dinamiche di SAP, ivi compresa la ricerca di un'efficace oltretutto doverosa pubblicità per rendere edotto il maggior numero di Operatori Economici sulla nuova metodologia di lavoro di AdF, nonché da un punto di vista formativo delle Risorse aziendali addette alla gestione e conduzione dell'Albo Fornitori.

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.

6.1.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura

GRI
308-1

GRI
308-2

Come sopra detto, il Fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet tramite una specifica area dedicata (Area fornitori - AdF - Acquedotto del Fiora) che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei Fornitori stessi, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei Fornitori qualificati sul sistema gestionale SAP nel primo semestre 2020 e all'adozione della nuova piattaforma Jaggaer One nel secondo semestre dello stesso anno.

Le richieste di iscrizione all'Albo Fornitori di AdF e le successive eventuali istanze di qualifica nelle varie categorie merceologiche di interesse di ciascun Operatore Economico sono sottoposte ad una procedura rigida e ben determinata: l'iscrizione all'Albo Fornitori di AdF, attività necessaria e propedeutica alla qualifica, può essere effettuata direttamente dall'Operatore Economico interessato che accede al portale con le proprie credenziali e compila l'apposito format oppure, a seconda delle esigenze di ciascun caso di specie, può essere perfezionata dall'Unità aziendale a ciò preposta.

Solo ad iscrizione avvenuta il Fornitore (iscritto) può avanzare istanza di qualifica nelle categorie merceologiche pertinenti all'attività svolta dallo stesso che, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed uno di categoria, pertinente alla categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta.

Attraverso il processo di qualifica vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio-ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico di AdF: è, infatti, interesse primario di AdF che tutti i Fornitori siano soggetti a due diligence per gli impatti ambientali e che svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli Offerenti, senza possibilità di apportarvi modifiche.

Nello sviluppare i rapporti con i propri Fornitori, AdF ha scelto di eseguire la *due diligence* già nel primo contatto utile alla qualificazione del medesimo Fornitore in una certa categoria merceologica (compiendo, quindi, una selezione anticipata rispetto alla gara) quando, nella compilazione del questionario di categoria, deve dare conto ed evidenza – ad esempio – delle certificazioni possedute in materia ambien-

tale. Criterio, dirimente, perché un'istanza di qualifica venga accettata oppure respinta.

Va da sé, che gli impatti possono poi essere prevenuti o mitigati nella fase di stipulazione dei contratti o di altri accordi, nonché tramite la costante collaborazione con i Fornitori.

Di seguito qualche numero relativo ai fornitori valutati con criteri ambientali.

	categoria merceologica	N. Totale qualificati in possesso di certificazione	N. Qualificati nel 2020	% Nuovi fornitori valutati con criteri ambientali ⁹⁰
Fornitori qualificati in possesso di UNI CEI EN ISO/17020	verifica progettazione	6	2	0,5
Fornitori qualificati in possesso di UNI CEI EN ISO/17025	analisi di laboratorio	9	5	1,2
Fornitori qualificati in possesso di ISO 14001:2015	smaltimenti stasamento e pulizia caditorie	22	8	1,9

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. 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. Va da sé come 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 la recente adozione, da parte di AdF, di un "**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,**

⁹⁰ Percentuale calcolata sul totale dei Fornitori qualificati al 2020 (421).

al lavoro e allo sviluppo del territorio. Nei limiti consentiti dalla legge, per alcune tipologie di appalti l'obiettivo è dare **opportunità alle imprese locali sulla base di requisiti di sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione anche alle giuste condizioni contrattuali e alla sicurezza dei lavoratori.**

Valorizzando gli attori economici del territorio, AdF intende dare un contributo fattivo, che si collochi **in un'ottica il più possibile green**, in linea con la sua mission aziendale: "lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio".

Si tratta, tra l'altro, della prima iniziativa di questo tipo in campo idrico. Trattasi, invero, di un modello innovativo di sostegno concreto per un *"green new deal post Covid"*, accolto con grandi consensi sia a livello locale che a livello nazionale. Il concetto di "economia circolare" che AdF ha voluto introdurre risponde al desiderio di **crescita sostenibile e valorizzazione del territorio da un punto di vista economico, ambientale e sociale**, intendendo restituire al territorio una parte di quanto dal territorio riceve, anche economicamente, per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto delle norme tutte. In particolare, per quanto riguarda le procedure di affidamento di AdF (siano esse pubblicitarie 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 Aggudicatarie, 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.** Si è stimato che per questo tipo di attività l'importo complessivo annuo sia **tra i 2 e i 3 milioni di euro circa**. 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. Del Protocollo se ne parlerà anche nelle pagine che seguono nel BOX ad esso dedicato.

Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs. n. 231/2001, rappresentano pertanto i principali riferimenti nelle le attività di scelta dei Fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei Fornitori adottato da AdF consente, infatti, un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvigionamento: si rammentino i vari *step* di iscrizione prima e di qualifica dopo, attraverso cui l'Operatore Economico per potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di AdF e qualificarsi nell'ambito di una o più categorie merceologiche deve compilare questionari di autovalutazione (uno generale ed uno di categoria) relativi alle attività svolte dalla stessa impresa che si candida, differenziati a seconda che si tratti di beni, di servizi o di lavori.

L'Ufficio preposto alla qualifica dei Fornitori, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento, procede alla gestione del Sistema di Qualificazione e dell'Albo Fornitori, in ossequio ai requisiti di qualifica previamente identificati; istruisce, inoltre, le singole richieste di iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo, laddove necessario, le comunicazioni al Fornitore in merito a provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dall'Albo. Il Portale per la qualificazione dei Fornitori è, altresì, integrato con l'anagrafica fornitori.

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.

Anche nel corso dell'anno 2020 (così come avvenuto anche nel precedente anno 2019), infatti, sono state create **nuove categorie merceologiche**, alcune delle quali dedicate specificamente ai servizi resi dalle Cooperative Sociali di tipo B ed una di interesse esclusivo dei professionisti interessati agli affidamenti di incarichi professionali relativi alla progettazione, dalla fase definitiva alla fase esecutiva. Molto importanti, e assolutamente degne di nota, sono le **categorie merceologiche** create all'interno dei tre macrogruppi Lavori, Beni e Servizi **dedicate alla sola Economia Circolare**, per le quali possono avanzare istanza di qualifica soltanto gli Operatori Economici aventi la propria sede legale e/o Operativa nei 55 Comuni gestiti da AdF.

Sebbene AdF, contestualmente all'adozione della nuova piattaforma Jaggaer One, abbia rivisto ed implementato i propri parametri di qualifica utili a valutare l'affidabilità dei propri Fornitori, anche per evitare eventuali controversie di verosimile profilo penalistico non ha ancora adottato un vero e proprio sistema di *Vendor Rating*.

Tuttavia, stante la consapevolezza che il fornitore rappresenta un punto chiave della catena del lavoro e che è quindi necessario attuarne un'accurata e completa valutazione, AdF ha già da tempo adottato un sistema ove la premialità viene applicata in fase esecutiva e non in sede di selezione. Gli Aggiudicatari, infatti, eseguono gli appalti sulla scorta di capitolati redatti *ad hoc* a definizione, in maniera puntuale e dettagliata, dei requisiti e della qualità nonché di tutti i bisogni a cui l'opera, il servizio o la fornitura prestata deve rispondere. Laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, contravvenga o non adempia a regola d'arte alle prescrizioni del Capitolato, viene **sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione interno**.

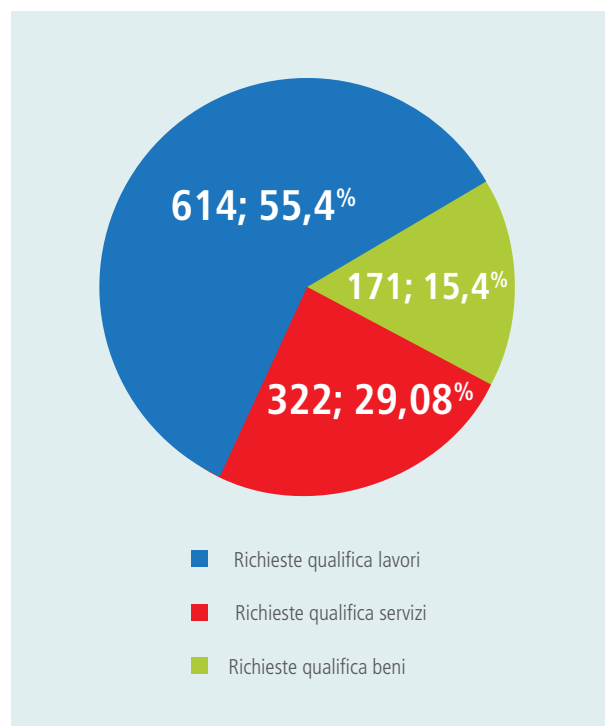
A tal proposito si vuole precisare che AdF, in considerazione della tipologia di Fornitori a cui solitamente ricorre nelle varie e diverse procedure di affidamento, della relativa localizzazione nonché della natura e del perimetro delle proprie attività e competenze, non effettua valutazioni preventive neppure sugli impatti ambientali negativi, attuali o solo potenziali.

Tuttavia, **al fine di garantire il rispetto**, da parte dei propri Fornitori, dell'ambiente e della legislazione vigente in materia, AdF si riserva esplicitamente la facoltà di effettuare, a sua discrezione, in ogni tempo ed in ogni luogo, opportune verifiche ispettive lungo la propria catena di fornitura.

Tant'è vero che per il buon esito del procedimento di qualifica è prevista come condizione imprescindibile la dichiarazione della disponibilità dell'Operatore Economico all'ingresso di AdF su cantieri, luoghi di lavoro e/o di intervento per l'effettuazione di verifiche, ispezioni e quant'altro.

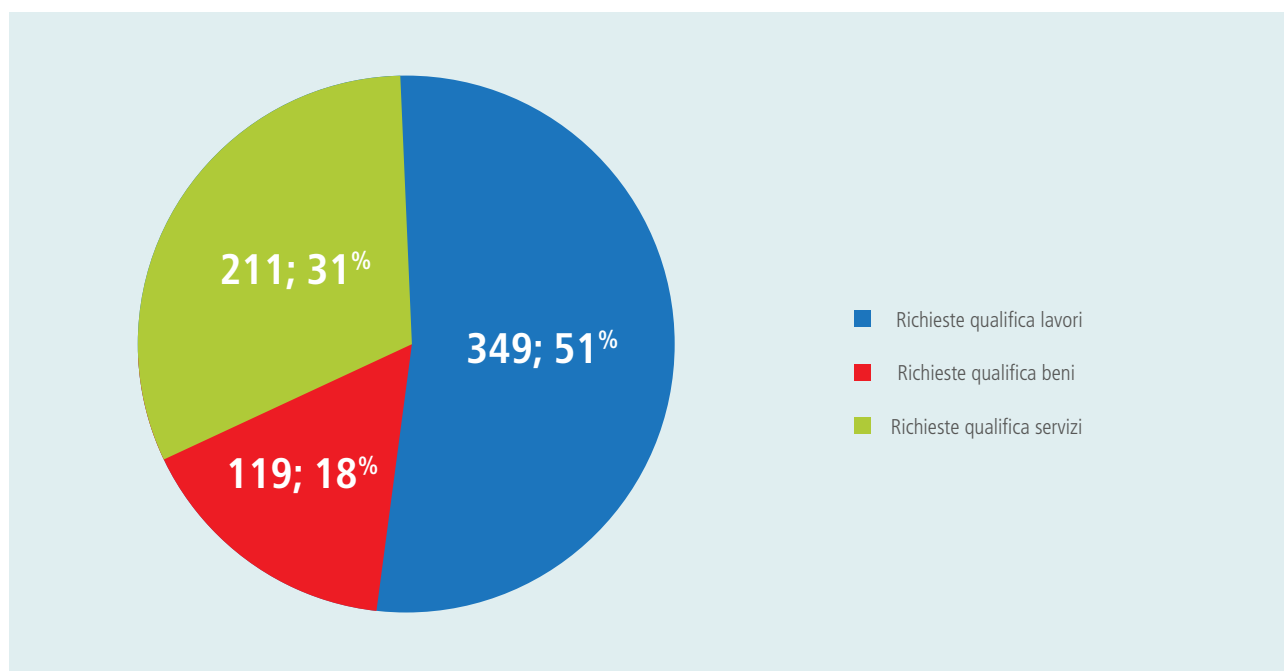
Le **richieste di qualifica** nel 2020 sono state **1.107**, di cui **614** per lavori, **171** per beni e **322** per servizi, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
Richieste qualifica lavori	614	55,4%
Richieste qualifica beni	171	15,4%
Richieste qualifica servizi	322	29,08%
TOTALE	1.107	100 %



Preme specificare che non tutte le 1.107 richieste di qualifica ricevute da AdF nell'anno 2020 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 1.107 richieste di qualifica non corrispondono a 1.107 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.



6.1.2 Il contenzioso con i Fornitori

Nel corso dell'anno 2019 un solo Fornitore di AdF ha proposto Ricorso davanti al TAR Toscana.

Nel 2020 è ancora pendente dinnanzi al Tribunale di Grosseto la causa azionata nell'anno 2017 da un fornitore con il quale era stata sottoscritta una transazione. L'attore aveva chiesto il pagamento di € 48.196,00 per lavori eseguiti non contrattualizzati, oggetto dell'accordo. AdF si è costituita chiedendo dunque il rigetto delle domande attoree; è stata autorizzata a chiamare in causa il terzo, in garanzia, parte della ridetta transazione. Si ritiene che l'ipotesi di soccombenza non sia superiore al 20%.

Inoltre si ricorda sempre nel corso dell'anno 2020 la conclusione della causa promossa in appello davanti al Consiglio di Stato, la cui sentenza ha confermato l'aggiudicazione effettuata da AdF e il riconoscimento anche delle spese di giudizio.

Nell'ultimo triennio sono stati dunque avviati soltanto due contenzioni da due diversi Fornitori nei confronti di AdF, **nessun** contenzioso è stato promosso da AdF verso i propri Fornitori.

CONTENZIOSI CON I FORNITORI	2018	2019	2020
in essere al 31/12	0	1	1
sorti nel corso del periodo	0	1	0
chiusi nel corso del periodo	0	1	1

Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro, anche a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, in tutti i contratti di appalto AdF inserisce una clausola che impone all'appaltatore il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro e, inoltre, verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (il c.d. DURC).

6.1.3 Le ricadute sul territorio

GRI 102-43

GRI 204-1

Nell'ambito dei procedimenti di gara Acquedotto del Fiora S.p.A., nel rispetto dei criteri previsti dalla vigente normativa, seleziona i fornitori sulla base di **standard qualitativi ed economici**, cercando il miglior rapporto qualità-prezzo, non potendo in generale per sua natura giuridica di impresa

pubblica operante in settori speciali, inserire clausole che privilegino in via diretta o indiretta le imprese locali, in linea con quanto previsto dal codice degli appalti che si fonda sul principio della parità di trattamento.

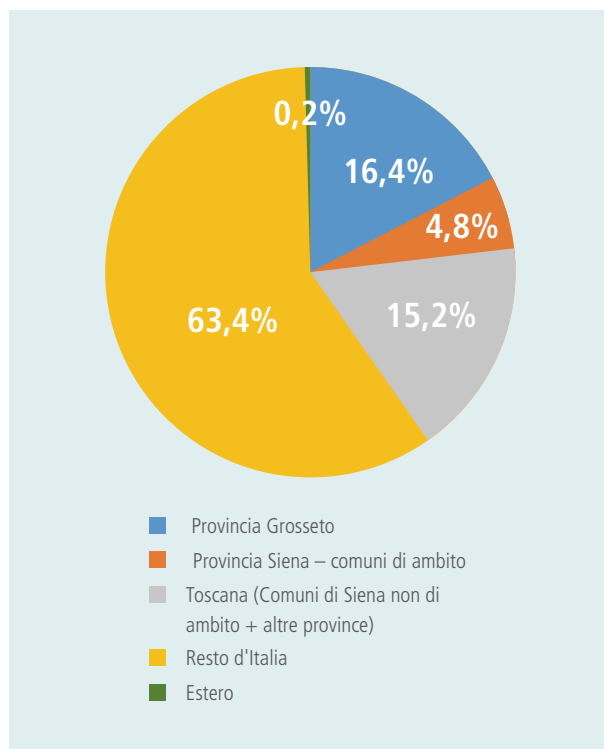
Inoltre l'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i Fornitori ha permesso la partecipazione alle procedure di selezione di un numero sempre crescente di imprese (operanti o meno sul territorio di competenza del Gestore) che, in ogni modo, possono contare costantemente sul supporto 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.

D'altro canto, con l'adozione del Protocollo di Economia Circolare di cui poco sopra - che vede come attori le Prefetture di Siena e Grosseto, la Regione Toscana e gli enti locali, AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, le associazioni ambientali, le Camere di Commercio, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, alcuni Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria tutte - si è voluto affermare un modello di Azienda capace di **innovazione** e di **forte sinergia col territorio**, che porti anche un notevole **incremento di Fornitori aventi sede nel territorio** gestito da AdF oltre a notevoli **benefici al Territorio** sul quale la stessa AdF opera.

Va da sé come l'Economia Circolare vada ad **impattare positivamente sulle condizioni economiche degli Stakeholder di AdF** e sui sistemi economici locali ma anche nazionali e globali. Riteniamo, infatti, che il sostegno reso ai fornitori locali, possa indirettamente attirare ulteriori investimenti a favore dell'economia locale. L'approvvigionamento a livello locale può essere una strategia per garantire la fornitura, sostenere un'economia locale stabile e mantenere i rapporti con la comunità.

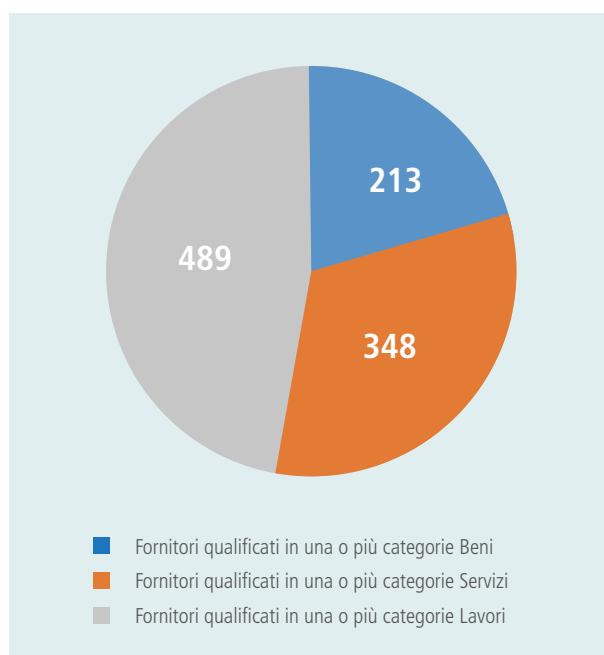
Nel 2020 i **Fornitori qualificati** iscritti all'Albo di AdF sono 421 e risultano così suddivisi per sede legale:

NUMERO FORNITORI 2020 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	Nr	Percentuale
Provincia Grosseto	69	16,39%
Provincia Siena – comuni di ambito	20	4,75%
Toscana (Comuni di Siena non di ambito + altre province)	64	15,20%
Resto d'Italia	266	63,42%
Estero	2	0,24%
TOTALE	421	100,00%



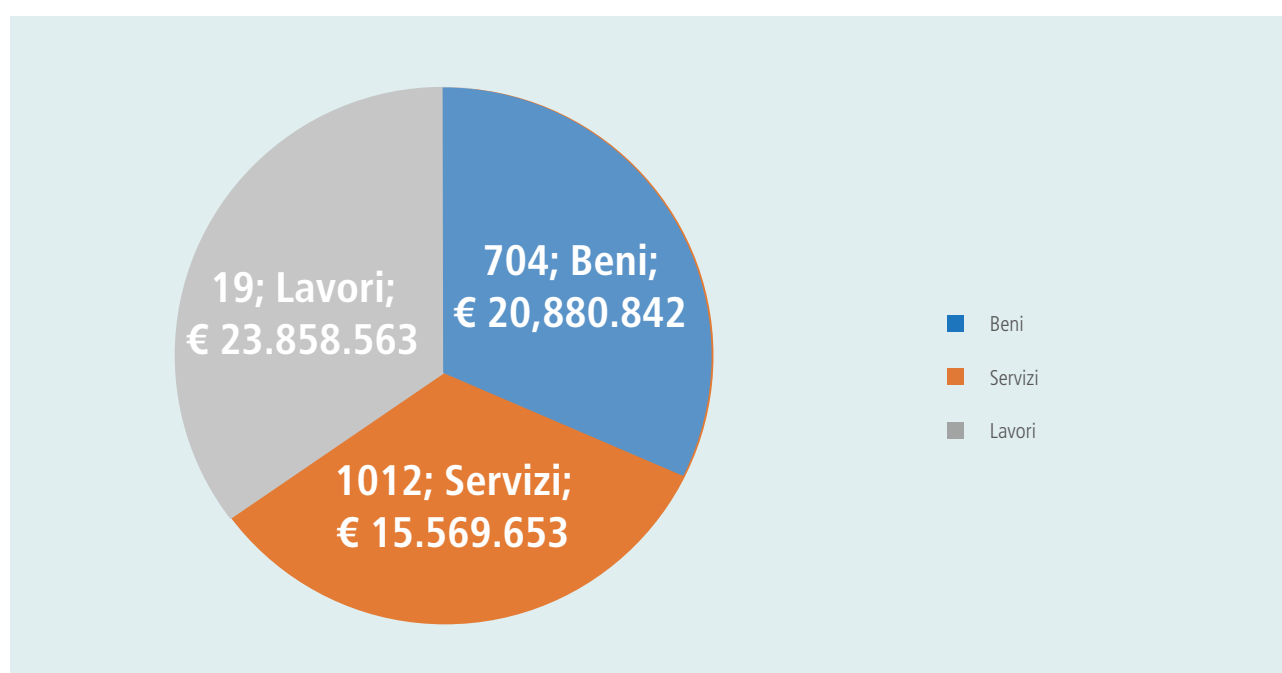
I Fornitori qualificati nel 2020 risultano così suddivisi per categoria:

	Nr
fornitori qualificati in una o più categorie BENI	213
fornitori qualificati in una o più categorie SERVIZI	348
fornitori qualificati in una o più categorie LAVORI	489
Totale	1.050



Si precisa che il totale dei Fornitori qualificati nelle diverse categorie beni/servizi/lavori è più alto del totale del numero dei Fornitori complessivamente qualificati (pari a 1.050) poiché ciascun Fornitore iscritto può qualificarsi in più e categorie diverse. Nel corso dell'anno 2020 sono stati contrattualizzati **oltre 1.735 ordini e contratti** per un importo totale di spesa di **€ 60.309.058**.

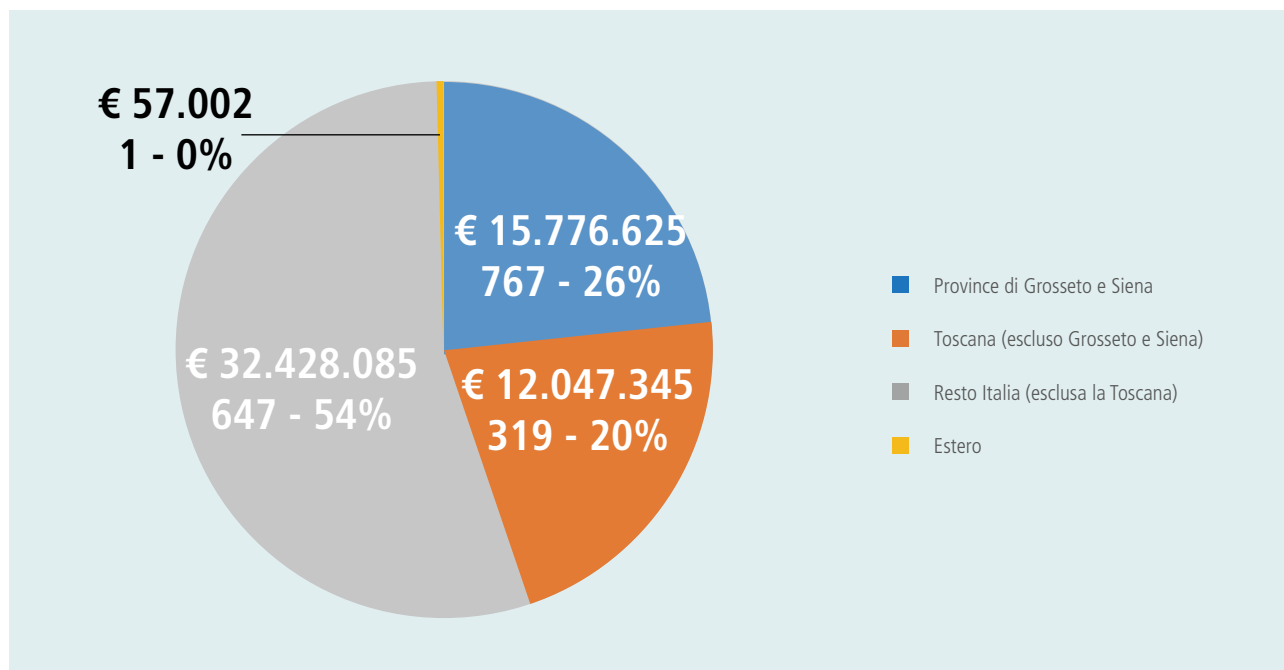
TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI
Beni	20.880.842	704
Lavori	15.569.653	1.012
Servizi	23.858.563	19
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	60.309.058	1.735



È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2020	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI CONTRATTI	% IMPORTO CONTRATTUALIZZATO
Province di Grosseto e Siena	15.776.625 €	767	26%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	12.047.345 €	319	20%
Resto Italia (esclusa la Toscana)	32.428.085 €	647	54%
Estero	57.002 €	2	0%
TOTALE ORDINATO CONTRATTUALIZZATO	60.309.058 €	1.735	100%

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale emesso da AdF nel 2020 tramite l'emissione di ordine e/o contratti, mentre l'importo totale consuntivato (ovvero utilizzato) di ordini e contratti da AdF nel 2020 è pari ad € 19.312.194,96.



È facilmente comprensibile come tale spesa generi impatti positivi sul territorio tutto; 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 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.

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, seppur sempre nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto in favore di imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficace e più efficiente oltretutto più conveniente, non fosse altro che per la loro maggior conoscenza del territorio e per la possibilità di adottare prezzi più competitivi derivanti dalla presenza *in loco*.

Preme sottolineare che se consideriamo l'importo dei subappalti autorizzati nel 2020 di circa € 4.200.000,00 **il valore degli ordini e contratti stipulati da AdF con Aziende del territorio è di circa il 33%**. Se si considera che quest'ultime sono per lo più Aziende di dimensioni medio-piccole il dato diventa maggiormente importante e rilevante agli effetti delle ricadute sul territorio sull'impiego delle forze locali da parte di AdF.

Inoltre, è bene tener conto del fatto che le imprese appaltanti hanno l'obbligo di assicurare alla stazione appaltante AdF la presenza di proprie sedi operative sul posto di esecuzione del contratto, quindi i costi di predisposizione ed

attivazione di tali sedi hanno, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

Quanto all'operatività delle imprese Appaltanti sul territorio di competenza del Gestore AdF merita anticipare il **"Protocollo di Legalità"** che quest'ultima andrà ad adottare nel prossimo futuro: il documento, che sarà sottoscritto da AdF e dalle Procure della Repubblica presso i Tribunali di Siena e Grosseto, permetterà di mettere in campo ogni e qualsivoglia risorsa, nonché tutte le attività necessarie o anche soltanto utili ad effettuare rigorosi controlli antimafia, con l'attivazione di procedure di verifica che consentiranno, anche quotidianamente, l'individuazione puntuale degli ambiti necessitanti di controlli e/o verifiche. Con la stipula di tale Protocollo si intende, infatti, conciliare e coniugare l'esigenza di AdF di implementare i controlli sui cantieri onde verificarne il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e l'intento e la volontà delle Prefetture di rafforzare l'attività di prevenzione delle infiltrazioni della criminalità organizzata nel settore degli appalti pubblici, al contempo sperimentando strumenti di monitoraggio innovativi ed esportabili in altre realtà similari.

Detta iniziativa è stata inoltre valutata oltremodo opportuna anche per garantire il pieno assolvimento dei compiti e delle funzioni attribuite all'ANAC dal D. L. 90/2014 convertito in L. 114/2014 in tema di *"misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari"*.

Per un approfondimento sul mondo dei Fornitori di AdF, sul Sistema di qualificazione e sull'iscrizione all'Albo, per informazioni su appalti e i relativi esiti delle gare aggiudicate, per la consultazione del nostro regolamento, si rinvia al nostro

sito ed in particolare alla sezione “Area Fornitori” (<https://www.fiora.it/area-fornitori.html#AF>).

Merita, infine, accennare alla volontà di AdF di avviarsi verso pratiche di acquisto eco-sostenibili in ossequio alle disposizioni del Codice degli Appalti che incoraggiano la diffusione di tecnologie ecocompatibili e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. Tutto ciò compatibilmente con la particolare natura degli appalti banditi da AdF e, comunque, senza perdere di vista il potenziale delle Ditte locali.

Per Acquedotto del Fiora 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.

Filo conduttore della mission dell’azienda è infatti quello di sviluppare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio anche nell’ottica di **rafforzare il senso di appartenenza alla propria comunità.**



Piancastagnaio

Protocollo di Economia Circolare di AdF

AdF è una società a capitale misto pubblico – privato (con socio scelto con gara) che, gestendo in esclusiva il SII dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, opera nei c.d. "Settori Speciali". La società rappresenta di fatto la prima stazione appaltante della provincia di Grosseto e una delle prime in quella di Siena. Secondo la normativa vigente, AdF è obbligata ad applicare le norme del "Codice dei Contratti pubblici" solo se l'affidamento interessa una attività che possa ritenersi strumentale al Servizio Idrico Integrato. Non è invece tenuta all'esperienza di procedere a evidenza pubblica per le attività non strettamente funzionali al SII, quelle estranee al settore speciale costituente il proprio "core business". Allo scopo di fare da "garante" allo sviluppo e alla tenuta dell'economia del territorio in cui opera, nonché da sostegno per rilanciare il lavoro delle aziende locali, ha ideato il Protocollo di economia circolare, destinando una parte degli affidamenti, non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici del territorio. AdF ha 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 (on line dal 28 ottobre 2020), riconsegnando così al territorio parte delle risorse economiche da esso provenienti. Ciò comporterà un indotto per le aziende locali e, al tempo stesso, la valorizzazione di professionalità, innovazione, sviluppo e responsabilità sociale, per arrivare ad azioni concrete verso un futuro sostenibile.

Le aziende che si candidano a fornire beni, lavori e servizi ad AdF dovranno soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità, ma anche condividere la tensione verso l'innovazione dei processi e l'impegno per ridurre gli impatti e i rischi di natura ambientale e sociale presenti nella filiera di approvvigionamento, impegnandosi in una relazione chiara e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni si terrà in considerazione anche il comportamento di responsabilità sociale e ambientale e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Tali requisiti permetteranno di migliorare le performance del territorio grossetano e senese proprio a partire dalla sua sostenibilità ambientale. Per favorire le buone pratiche di sostenibilità, i fornitori dovranno avere alcuni importanti requisiti (elencati in modo dettagliato nel Regolamento allegato al Protocollo) per iscriversi all'elenco, quali ad esempio:

- La Sede Legale e/o Operativa dell'Impresa in uno dei 55 Comuni che compongono la "Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone"
- L'assunzione di personale appartenente alle "categorie c.d protette" **oltre** previsioni normative
- L'adozione di "buone pratiche" in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs 81/2008 **oltre** previsioni normative
- L'aver dotato entro il 2022 il proprio parco mezzi di almeno nr. 1 Green car, elettriche, ibride o a metano e l'impegno di procedere alla graduale sostituzione dei mezzi obsoleti presenti nel proprio parco auto con quelli della tipologia prima indicata
- L'ottenimento di certificazioni di qualità e ambientali da conseguire entro l'annualità 2022
- L'adozione di "buone pratiche" in materia di gestione e smaltimento dei rifiuti.

Ai fornitori di AdF sarà inoltre richiesta l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico e dal MOG 231/2001 aziendali, condizione imprescindibile per instaurare e proseguire un rapporto di reciproca fiducia e di reale collaborazione, e l'iter di approvvigionamento continuerà a fondarsi su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva. In tale ottica AdF si è posta anche il tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà al reperimento di risorse. La società ha così interloquuto con alcuni istituti di credito del territorio, i quali si sono resi disponibili ad accompagnare questo Protocollo attraverso una rete di *agreement* e, condividendo i principi alla base di questo documento, a stipulare una Convenzione con AdF, che preveda forme di finanziamento per assicurare ai soggetti richiedenti le necessarie risorse finanziarie alle migliori condizioni.



In data 21 e 23 dicembre sono così state sottoscritte: la Convenzione con Monte dei Paschi di Siena e la Convenzione con Banca Tema per l'offerta di strumenti bancari agevolati per le imprese che aderiscono agli albi di AdF sull'economia circolare.

QUALCHE DATO SUL PROTOCOLLO:

N. fornitori locali iscritti Albo in EC al 31/12	29
N. categorie merceologiche in EC Albo al 31/12	26
N. ordini/contratti in EC al 31/12	5
Importo totale ordinato/contrattualizzato in EC al 31/12	€ 266.570,97

Il Protocollo è il risultato di un percorso di confronto e condivisione tra AdF e i suoi stakeholder, che hanno avuto modo di intervenire nella fase di stesura del testo, fornendo contributi di metodo e di merito fondamentali per arrivare alla versione definitiva. Tra le istituzioni e gli attori del territorio coinvolti ci sono stati la Regione Toscana e gli enti locali, AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria. Alla base di questo lavoro c'è la sensibilità di tutti verso lo sviluppo economico e sociale, la sostenibilità e la tutela ambientale, la crescita del benessere e dell'indotto occupazionale, l'innovazione ed il positivo andamento del mercato del territorio. Più in generale, il Protocollo è un progetto aperto ed inclusivo a disposizione di tutta la comunità, nonché un modello di circolarità virtuosa. Si tratta della prima iniziativa di questo tipo in Italia nel campo dell'idrico presentata pubblicamente in data 15 Luglio 2020 a Monte Argentario (Gr) al Convegno nazionale organizzato da AdF dal titolo "FARE ECONOMIA CIRCOLARE - Per il benessere della comunità e del territorio".

Il Protocollo ha inoltre ottenuto – in data 9 ottobre 2020 - un importante riconoscimento a livello nazionale dal Forum Compraverde Buygreen 2020, evento dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato, per un'economia più giusta e sostenibile. Nell'occasione ha ricevuto una menzione speciale al premio Compraverde, sezione Vendor Rating e Acquisti Sostenibili nella categoria grande imprese, per la "grande attenzione dimostrata verso il territorio, avendo costituito un apposito albo per i fornitori locali sostenibili". Il Forum Compraverde Buygreen 2020 è promosso dalla Fondazione Ecosistemi, con il patrocinio e la partecipazione del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare e della Regione Lazio, in partnership con Legambiente, Coordinamento Agende 21 Locali Italiane, Unioncamere, Confindustria, ALI – Autonomie Locali Italiane e Fairtrade Italia.

Di seguito il link dell'iniziativa: <https://www.fiora.it/fare-economia-circolare-fase2.html>



Fonte wikipedia.it / Sorano









07

**AdF E LE
INIZIATIVE PER
LA COLLETTIVITÀ**

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 2020 il Gestore pone tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere i progetti di educazione ambientale rivolti agli istituti scolastici e potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Tutte le iniziative e le nuove campagne di comunicazione sono state promosse soprattutto attraverso i canali aziendali web e social.

Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda - oltre a continuare a contribuire alla diffusione della qualità dell'acqua del rubinetto per garantire una sempre maggiore riduzione di rifiuti, prevede di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo corretto e responsabile della risorsa, attraverso progetti ad hoc. Nell'anno 2020 il Gestore si propone di dare un'immagine di rinnovamento agendo sulla propria *brand reputation* (reputazione del marchio) anche in ottima più generale, aumentare la proposta formativa, potenziando la comunicazione istituzionale e a supporto del business e implementare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio. Obiettivi principali: promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale mediante campagne e progetti educativi in collaborazione con enti e istituzioni; rafforzare il proprio legame con il territorio sostenendo progetti culturali, sportivi e di solidarietà; favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua mediante iniziative e campagne di comunicazione ad hoc.; realizzare campagne di comunicazione rivolte al cliente. Lo scopo ultimo è quello di migliorare la propria "reputazione", raccontando i "valori" del marchio AdF, partendo da questi tratti distintivi: qualità del servizio, innovazione, efficienza.

Inoltre si vuole diffondere una cultura sulla conoscenza del servizio idrico integrato alla collettività, partendo dal racconto dei macro processi lavorativi e dei manufatti.

7.1.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è molto importante per i rapporti tra il Gestore e i propri clienti. In tal senso, è stata programmata la diffusione di messaggi informativi per rafforzare la fiducia e la vicinanza al cliente. Sono state pensate campagne di comunicazione sul corretto utilizzo e sulla qualità dell'acqua, al fine di sensibilizzare i cittadini ad un uso più responsabile e sostenibile della risorsa.

Le campagne più importanti sono pubblicate nel presente documento.





7.1.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole

GRI
102-12

GRI
413-1

Da tempo il gestore promuove progetti di educazione ambientale negli istituti di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio allo scopo di educare all'uso corretto dell'acqua e incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto anche nell'ottica della tutela dell'ambiente. Nel 2020 è stato deciso di continuare con il format del 2019, con AdF che si è impegnato in prima persona coinvolgendo ed invitando tutti gli istituti scolastici delle scuole elementari all'interno del territorio gestito con il contributo anche dei dipendenti di AdF, che dove richiesto, si sono occupati anche di interventi tecnico-didattici su alcune materie.

Difatti i primi mesi dell'anno, hanno continuato quanto di buono fatto negli ultimi mesi del 2019, con il progetto **Acquadicasamia**, coinvolgendo anche nel 2020 oltre 3.000 ragazzi, arrivando a quota 7.000 nell'anno scolastico 2019-2020, con l'adesione di **49 comuni su 55**: un grande successo di numeri e di coinvolgimento del territorio.

Il progetto per l'anno 2020-2021, vista l'emergenza sanitaria, ha previsto una nuova ideazione, la nascita di una sezione digitale "**AdF Educational**", che comprende materiali formativi, giochi interattivi e questionari di apprendimento. AdF ha pensato di mantenersi in contatto anche se a distanza con questa soluzione digitale, nell'ottica di essere presente anche nelle mutate condizioni e di creare qualcosa che a prescindere dalle restrizioni legate a fatti straordinari, rimane un elemento che potrà avere una sua durabilità nel tempo. Visto che il progetto è partito a fine 2020 si presenteranno nel prossimo report i numeri delle adesioni.

Rimangono attive su richiesta, anche le visite guidate alle sorgenti e agli impianti, e interventi degli esperti secondo le modalità consentite.

OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2020/2021: Proseguiranno anche nel 2020/2021 – anche in forza di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6 e 12, che prevedono il n. 6 "garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie" e il n. 12 "consumo responsabile" - i progetti di educazione ambientale sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alla depurazione e alla sostenibilità.





7.1.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà

GRI 102-12 GRI 413-1

Nel corso dell'anno AdF ha aderito a progetti realizzati da altri Enti di carattere ambientale o relativi al mondo culturale, sociale e dello sport con lo scopo di consolidare il proprio legame con il territorio.

Di seguito si riportano i più significativi:

Adesione alla "Giornata Mondiale dell'acqua" (World Water Day) - 22 marzo 2020.

Il 22 marzo è il World Water Day, un'occasione per riflettere su quanto, ora più che mai, l'acqua sia preziosa "Non dare nulla per scontato": è questo l'invito di AdF per la Giornata Mondiale dell'Acqua (*World Water Day*), che quest'anno ricorre in un momento complesso per il nostro Paese e il mondo intero, alle prese con un'emergenza sanitaria globale. Una giornata che assume quindi un doppio significato, portandoci a riflettere sulla fragilità sia del pianeta che dell'essere umano. Da un lato il cambiamento climatico, tema a cui è stata internazionalmente dedicata nel 2020 la

data simbolo del 22 marzo, dall'altro un nemico invisibile e sconosciuto da affrontare con senso di responsabilità individuale e collettiva. Un invito a riflettere su quanto, ora più che mai, l'acqua sia preziosa, sia per ognuno di noi che per il pianeta in cui viviamo. **"Non dare nulla per scontato"**, una campagna per riflettere su quanto un gesto quotidiano non scontato come lavarsi le mani, che va ripetuto costantemente e con attenzione per ridurre il rischio di contagio, non sia scontato soprattutto per chi l'acqua non ce l'ha o per chi non può contare sulla sua qualità. La Giornata Mondiale dell'Acqua è quindi una data imprescindibile: *facciamo tesoro di ciò che abbiamo e non diamo nulla per scontato. #iorestoacasa e mi lavo spesso le mani... Ma ricordandomi di chiudere il rubinetto!*

Adesione il 22 aprile alla Giornata Mondiale della Terra, di cui quest'anno ricorre il 50° anniversario. È questa la data simbolo scelta da AdF per presentare AdF Green, la svolta ecologica a favore della mobilità elettrica. Il progetto prevede l'introduzione nel parco macchine aziendale delle prime auto elettriche, nonché l'installazione di punti di ricarica attrezzati nei pressi delle sedi aziendali di Siena e Grosseto, a disposizione di tutta la cittadinanza. Lo stesso invito **"Coloriamo il futuro di verde"**, scelto da AdF per celebrare la giornata, va in questa direzione.

AdF durante l'emergenza non si è mai fermata, garantendo un servizio essenziale con continuità, efficienza e qualità. Il lavoro è proseguito, in sicurezza, sia grazie all'impegno degli operativi sul territorio che a quello degli oltre 230 dipendenti in *smart working*. Sono state effettuate le manutenzioni necessarie e portati avanti, dove possibile, progetti e investimenti. Per offrire ancora più attenzione al cliente in un momento di distanza e difficoltà, AdF ha messo poi in campo azioni e nuovi servizi per essere #lontanimavicini. Il ruolo dell'azienda, però, non si ferma qui. Per l'inaugurazione delle prime colonnine, originariamente programmata proprio per questo Earth Day 2020, AdF attenderà il momento in cui sarà possibile condividerla con le istituzioni, i cittadini e tutti i soggetti del territorio. AdF Green è un progetto che guarda al futuro e che merita di essere partecipato e sentito da tutti come un bene comune. Dopo la Giornata Mondiale dell'Acqua, celebrata da AdF il mese scorso, l'Earth Day rappresenta quindi un'altra occasione per fare un passo avanti verso uno sviluppo sostenibile e in armonia con la natura che ci ospita.

AdF ringrazia chi ha lavorato in piena emergenza e guarda con fiducia alla ripartenza del territorio

"A nome del territorio che abbiamo l'onore di servire, grazie a tutti voi che con il vostro lavoro garantite cure ai mala-

ti, attenzione alla persona, aiuti a chi è in difficoltà, pronto intervento, gestione dell'emergenza, beni di prima necessità, servizi essenziali, sicurezza dei cittadini e funzionamento delle istituzioni. Il tutto è più della somma delle parti, ma non c'è comunità senza l'impegno dei singoli".



“FARE ECONOMIA CIRCOLARE – Per il benessere della comunità e del territorio”

Il 15 luglio a Monte Argentario si è tenuto il convegno nazionale per presentare il Protocollo di Economia Circolare di AdF, primo in Italia, che offre opportunità concrete per il rilancio economico del territorio. Dopo mesi di lavoro e confronto con tutti gli attori istituzionali ed economici del territorio, compresi gli istituti di credito, il Protocollo di Economia Circolare di AdF è pronto a spiccare il volo, anzi, ad atterrare nella realtà. Sì, perché con questo progetto, primo in Italia nel suo genere, AdF mette in campo una grande opportunità per le imprese locali, a maggior ragione nell'attuale fase di crisi post emergenza sanitaria. Obiettivi, contenuti e funzionamento sono stati presentati in un convegno nazionale organizzato da AdF per mercoledì 15 luglio a Monte Argentario, presso l'Argentario Golf Resort & Spa di Porto Ercole, dal titolo “FARE ECONOMIA CIRCOLARE – Per il benessere della comunità e del territorio”, al quale ha partecipato anche il sottosegretario al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti Salvatore Margiotta e, inviando

il proprio saluto “virtuale”, il sottosegretario al Ministero dell'Ambiente Roberto Morassut.

AdF, prima stazione appaltante per le province di Grosseto e Siena, intende così dare un contributo concreto al rilancio dell'economia locale, in linea con la sua mission aziendale: “Lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio”.



AdF Green, da Grosseto a Siena la ripartenza è elettrica

Il 24 luglio 2020 il primo viaggio con doppio taglio del nastro per le nuove vetture green targate AdF: alla partenza in piazza Duomo il sindaco di Grosseto, Antonfrancesco Vivarelli Colonna, ad attenderle in Piazza del Campo il sindaco di Siena, Luigi De Mossi.

Da Grosseto a Siena senza sosta carburante per una ripartenza nel segno dell'innovazione e della sostenibilità. È questo il senso di AdF Green, progetto a favore della mobilità elettrica, che è stato presentato ufficialmente con il primo simbolico viaggio di due nuove auto elettriche targate AdF, quasi a tracciare un orizzonte per un futuro colorato di verde tra i due capoluoghi del meraviglioso territorio servito. Annunciata in occasione della Giornata Mondiale della Terra, di cui quest'anno è ricorso il 50esimo anniversario, la svolta ecologica di AdF segna un altro traguardo importante con questo doppio taglio del nastro sotto il sole di un'estate diversa dalle altre. AdF Green è un progetto che guarda al futuro e che merita di essere partecipato e sentito da tutti come un bene comune.

fiora.it

adf

**L'ACQUA HA NUOVE FORME...
...DI WAIDY**

L'ACQUA COME NUOVA RETE
DI CONNESSIONE E VALORIZZAZIONE
TRA TERRITORIO E COMUNITÀ

CONVEGNO

16 SETT
start 15.00

AULA MAGNA
RETTORATO
UNIVERSITÀ DI SIENA

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

adf
Acquedotto del Fiora

gruppo
acea

adf per te

VIDEOCHIAMATA

Scopri il **NUOVO SERVIZIO**
che ti consente di gestire
a distanza tutte le richieste relative
alla tua fornitura idrica
attraverso una semplice
VIDEOCHIAMATA!

Val sul sito www.fiora.it

adf
Acquedotto del Fiora

7.1.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni AdF – già dal 2015 - ha emesso un regolamento con lo scopo di definire i termini, le modalità e le condizioni per la gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore degli Enti Pubblici, degli Enti Soci o di terzi, su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei precitati soggetti, e per assicurare che detta attività avvenga nel rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità dell'attività stessa.

Nella seduta del 4/2/2020 il CDA ha approvato le modifiche al Regolamento, in linea con quello della Capogruppo Acea SpA, prevedendo l'istituzione di un Comitato sponsorizzazioni. Lo stesso, istituito nel 2020, è composto dal Presidente del CDA, da due consiglieri e da personale di staff Presidenza che si occupa di analizzare e filtrare le richieste pervenute e di trasmettere la relativa documentazione in Acea per l'iter di approvazione.

In linea con i nuovi obiettivi territoriali, è necessario che le domande pervenute soddisfino delle precise condizioni. Si citano, a scopo esemplificativo e non esaustivo, lo specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene ai temi dell'acqua, dell'ambiente e del territorio gestito e il collegamento delle attività rientranti nella richiesta con la diffusione della mission aziendale, della strategia di comunicazione aziendale e del miglioramento dell'immagine e brand aziendale.

Semestralmente viene presentata un'informativa al CdA con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione.

Nel 2020 AdF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività per circa **€ 6.500** e **nessun contributo**, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

Come previsto dalla normativa sulla "Trasparenza" sul sito web aziendale – Sezione "Fiora 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 di importo superiore a mille euro.

Si ricorda inoltre lo stanziamento del **Fondo di solidarietà per le imprese locali** pari a € 300.000,00, al fine di essere vicini alle attività economiche del territorio servito colpite dalle restrizioni seguite all'emergenza sanitaria da Covid-19. Per un approfondimento in merito si veda BOX dedicato nel capitolo relativo agli Utenti.

7.2 Le case dell'acqua



GRI
102-12

Acquedotto del Fiora da tempo porta avanti campagne volte alla promozione ed alla valorizzazione dell'acqua di fonte in alternativa a quella in bottiglia. In tal senso, le richieste di realizzazione di impianti di erogazione ad hoc pervenute da parte delle Amm.ni Comunali, nonché i positivi esempi già realizzati dalle altre società del Gruppo presso il territorio di propria competenza, hanno portato l'azienda a maturare l'intenzione di contribuire alla realizzazione delle cosiddette "Case dell'acqua". L'obiettivo principale del progetto è proprio quello di incentivare l'utilizzo dell'acqua di buona qualità distribuita dal gestore, educando al rispetto della risorsa idrica, e di fornire un servizio aggiuntivo a vantaggio di tutti i cittadini. Tale progetto si auspica possa contribuire alla riduzione dei rifiuti plastici, nonché dell'emissione di anidride carbonica causata dal trasporto delle bottiglie, con il fine ultimo di tutelare l'ambiente e quindi contribuire al miglioramento della qualità di vita degli stessi cittadini. Senza contare che gli impianti sono diventati un luogo di ag-

gregazione sociale e un punto di riferimento per coloro che scelgono di dissetarsi presso di esse. L'azienda si è rivolta ad ogni singolo Comune socio per acquisire informazioni in merito alla presenza sui territori comunali di case dell'acqua installate attraverso iniziative indipendenti da AdF, nonché di acquisire i desideri da parte dei comuni. Il tutto per andare nel 2021 a investire fondi per la costruzione di nuove case dell'acqua e contribuire attraverso il proprio impegno e know-how per una gestione omogenea su tutto il territorio gestito anche delle case dell'acqua esistenti.

Era previsto di iniziare le installazioni nella seconda parte del 2020. Secondo le mutate esigenze e priorità aziendali, anche legate all'emergenza sanitaria, tale pianificazione è stata spostata al primo semestre 2021.

Sempre nell'ottica di diffondere la cultura dell'acqua del gestore, AdF porterà con il contributo della fondazione Cassa Risparmio di Firenze, naturizzatori e case dell'acqua nelle scuole della Provincia di Grosseto, con circa 15 installazioni.



7.3 Le visite alle sorgenti

GRI
102-12



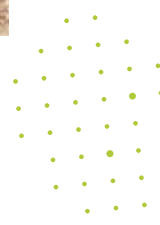
L'acqua erogata dall'azienda è prelevata per quasi il 50% dalle sorgenti del Fiora che si trovano alle pendici del Monte Amiata, mentre nell'area senese gli impianti di maggior rilievo sono il Campo Pozzi del Luco e l'acquedotto del Vivo che attinge acqua dalle tre sorgenti dell'Amiata Ermicciolo, Ente e Burlana, collocate nella zona di Vivo d'Orcia. Sono molti i visitatori che ogni anno scelgono le sorgenti di Santa Fiora, che si trovano nel parco della Peschiera, e dell'Ermicciolo (Vivo d'Orcia), immerse invece nel parco della Valdorcina, patrimonio mondiale dell'UNESCO, per vedere dal vivo l'acqua che sgorga dalle rocce. Durante il percorso, i visitatori sono accompagnati da guide ambientali autorizzate dall'Azienda. Con tale attività l'Azienda si propone di coinvolgere il visitatore in questo percorso e portarlo ad avere le principali informazioni per comprendere in cosa consiste la gestione del Sistema Idrico Integrato. Così viene raccontato, quali sono le attività che vengono messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, qual è l'u-

so corretto e responsabile dell'acqua e come ciascuno può contribuire per preservarla. Si parla anche di qualità dell'acqua, dal punto di vista fisico e organolettico mettendo in evidenza quanto la nostra acqua sia maggiormente controllata rispetto a quelle in commercio. Inoltre si introduce il tema della tutela ambientale dei fiumi e dei corsi d'acqua in generale ed in particolare del sistema acque sull'Amiata, reticolo idrografico, falda e sorgenti, qualità delle acque amiatine e loro captazione.

All'interno del contesto che si è verificato con l'emergenza sanitaria, è stato possibile aprire le visite alle sorgenti soltanto nel periodo giugno-dicembre per la sola sorgente dell'Ermicciolo. Sono stati oltre **1.500 i visitatori delle nostre sorgenti**, molti dei quali sono rimasti colpiti da questa esperienza davvero suggestiva, tanto che AdF ha intenzione di promuovere questa esperienza e farla conoscere sempre di più alla collettività.



Sorgente Ermicciolo (Vivo d'Orcia)











**APPENDICI
AL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
DI AdF**

APPENDICE 1 - Indice dei contenuti GRI

GRI
102-55

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
INFORMATIVA GENERALE				
1. Profilo dell'organizzazione				
GRI 102 (2016)	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione		Highlights; 1.1
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		1.1
	GRI 102-3	Luogo della sede principale		1.1.1
	GRI 102-4	Luogo delle attività		1.1; 1.1.1
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica		Highlights; 1.1; 1.2.2
	GRI 102-6	Mercati serviti		1.1
	GRI 102-7	Dimensioni dell'organizzazione		Highlights; 4.1
	GRI 102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori		5.1.1
	GRI 102-9	Catena di fornitura		6.1
	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura	Nel periodo di rendicontazione non sono avvenuti cambiamenti significativi	
	GRI 102-11	Principio di precauzione	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 (BS OHSAS 18001) e il sistema di risk management	1.6.1; 1.6.2; 1.8
	GRI 102-12	Iniziative esterne		2.1; 3.4; 3.11; 4.3.5; 7.1.2; 7.1.3; 7.2; 7.3
	GRI 102-13	Adesione ad associazioni		1.5
2. Strategia				
GRI 102 (2016)	GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		lettera agli stakeholder
	GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		lettera agli stakeholder; 1.6.1; 1.7; 3.3; 3.3.2
3. Etica e integrità				
GRI 102 (2016)	GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		lettera agli stakeholder; 1.6.2; 1.6.4; 1.7; 2.1; 3.11; 4.4.1
	GRI 102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche		1.6.4

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
4. Governance				
GRI 102 (2016)	GRI 102-18	Struttura della governance		1.3.2
	GRI 102-19	Delega dell'autorità		1.3.2; 5.5
	GRI 102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali		II.; 1.6.4; 5.5
	GRI 102-21	Consultazione degli stakeholders su temi economici, ambientali e sociali		2.2; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3
	GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e relativi comitati		1.3; 1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-25	Conflitti di interesse		1.3.2
	GRI 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		1.3.2
	GRI 102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali, e sociali		1.3.1; 1.6.1; 1.6.2; 3.3
	GRI 102-30	Efficacia del processo di gestione del rischio		1.3.2; 1.3.3; 1.6.1
	GRI 102-31	Riesame dei temi economici, sociali ed ambientali		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel report di sostenibilità		I.; II.; 1.3.2
	GRI 102-33	Comunicazione delle criticità		1.3.2
	GRI 102-34	Natura e numero totale delle criticità		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-35	Politiche retributive		1.3.2; 5.1.4
	GRI 102-36	Processo di determinazione della retribuzione		1.3.2; 5.1.4; 5.1.5
GRI 102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nelle politiche di retribuzione		5.1.4; 5.1.5	
GRI 102-38	Tasso della retribuzione totale annua		5.1.4	
GRI 102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua		5.1.4	
5. Coinvolgimento degli stakeholder				
GRI 102 (2016)	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		2.2
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva		5.1.5
	GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder		III.; 2.2
	GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		III; 1.2.2; 1.3.1; 2.1; 2.2; 3.2.6; 3.3; 4.1; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 5.3.1 Focus - Le Convention "LE NUOVE FRONTIERE DEL SII"; 6.1.3 BOX "PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE DI AdF"
	GRI 102-44	Temi e criticità sollevate		1.2.2; 1.3.1; 2.2; 4.1; 4.5.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
6. Pratiche di rendicontazione				
GRI 102 (2016)	GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio di sostenibilità	NA AdF non fa il bilancio consolidato, ma partecipa al bilancio consolidato della Capogruppo Acea SpA	
	GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		III
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali		III
	GRI 102-48	Revisione delle informazioni		3.8; 3.10; 3.10.1; 3.10.6
	GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto a periodi di rendicontazione precedenti nell'elenco dei temi materiali e dei perimetri dei temi	
	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione		I
	GRI 102-51	Data del report più recente		I
	GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione		I
	GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		APPENDICE 2
	GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard		I
	GRI 102-55	Indice dei contenuti del GRI		APPENDICE 1
	GRI 102-56	Assurance esterna		I; 1.3.4; <i>Opinion letter</i> della società di revisione
STANDARD ECONOMICI				
PERFORMANCE ECONOMICA				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 2.3; 3.5; 3.6.2; 3.6; 3.6.1; 5.1.4
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		2.3; 3.5; 3.6; 5.1.4
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 2.3; 3.5; 3.6; 3.10; 5.1.4
GRI 201 (2016)	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		2.3
	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici		3.5; 3.6
	GRI 201-3	Piani pensionistici, benefici definiti e altri piani pensionistici		5.1.4
	GRI 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione		3.6
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 6.1; 6.1.1; 6.1.3
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		6.1; 6.1.1; 6.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 6.1; 6.1.1; 6.1.3

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
GRI 204	GRI 204-1	Percentuale di spesa verso fornitori locali		6.1.3
ANTICORRUZIONE				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 2.2; 6.1.1
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 6.1.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 2.2; 7.1.4; 6.1.1
GRI 205 (2016)	GRI 205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione		1.6.2
	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001) che applica a tutti i suoi stakeholder e che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati tra cui la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.6.2
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni prese		1.6.2
STANDARD AMBIENTALI				
ENERGIA				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4
GRI 302 (2016)	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		3.10; 3.10.1
	GRI 302-2	Energia consumata fuori dall'organizzazione		3.10.3
	GRI 302-3	Intensità energetica		3.10.2
	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia		3.10.4
	GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		3.10.4
ACQUA				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.3.1; 3.3.4; 3.12; 3.12.2
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.7; 3.1.8; 3.3.1; 3.3.4; 3.12; 3.12.2
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.1; 3.1.1; 3.1.3; 3.3.1; 3.3.4; 3.12; 3.12.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
GRI 303 (2018)	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3.1.1; 3.1.3; 3.5
	GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		3.3.4; 3.12.2
	GRI 303-3	Prelievo idrico		3.1.2; 3.1.5; 3.1.6;
	GRI 303-4	Scarico di acqua		3.1.6; 3.3.4
	GRI 303-5	Consumo di acqua		3.1.6
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III.; 2.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.3; 3.3.1; 3.3.3; 3.3.4; 3.8; 3.9; 3.12.2
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.3; 3.3.1; 3.3.2; 3.3.3; 3.3.4; 3.8; 3.9; 3.12.2
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.3; 3.3.1; 3.3.3; 3.3.4; 3.8; 3.9; 3.12.2
GRI 306 (2016)	GRI 306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione		3.3.4 (si faccia riferimento a quanto rendicontato nel GRI 303.4)
	GRI 306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento		3.8
	GRI 306-3	Sversamenti significativi		3.9
	GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi		3.8
	GRI 306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento		3.12.2; APPENDICE 6
COMPLIANCE AMBIENTALE				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 1.6.8.1; 2.2; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6: 3.3.1
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.8.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6: 3.3.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.8.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6: 3.3.1
GRI 307 (2016)	GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		1.6.8.1
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 6.1; 6.1.1; 6.1.3
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		6.1; 6.1.1; 6.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 6.1; 6.1.1; 6.1.3
GRI 308 (2016)	GRI 308-1	Nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali		6.1.1
	GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		6.1.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
STANDARD SOCIALI				
OCCUPAZIONE				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; Capitolo 5
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		2.2; Capitolo 5
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; Capitolo 5
GRI 401 (2016)	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover		5.1.3
	GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		5.1.4
	GRI 401-3	Congedo parentale		5.1.2
RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; Capitolo 5
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		Capitolo 5
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; Capitolo 5
GRI 402 (2016)	GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi		5.5
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 5.2
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.8; 5.2;
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.8; 5.2
GRI 403 (2018)	GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		5.2
	GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro		5.2
	GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.1.5; 5.2
	GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori		5.2
	GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		5.2
	GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro		5.2
	GRI 403-10	Malattie professionali		5.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2020
FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 5.4; 5.4.1
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		5.4
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 5.4
GRI 404 (2016)	GRI 404-1	Ore medie annue di formazione pro-capite		5.4
	GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione		5.4
	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera		5.1.4
COMUNITÀ LOCALI				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 3.3; 3.3.1; 3.3.4; 3.8; 2.3
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.3.1; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 7.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 2.2; 3.2.1; 3.3.1; 2.3; 4.4.2; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 7.1.3
GRI 413 (2016)	GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		2.1; 3.2.6; 3.3; 7.1.2; 7.1.3
	GRI 413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		3.3
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.8; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
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; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	GRI 416-2	Episodi di non-conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1
PRIVACY DEI CLIENTI				
GRI 103 (2016) MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		III; 2.2; 1.6.6
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.6
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.6
GRI 418 (2016)	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente		1.6.6

Legenda Indice KPI GRI:
NA: NON APPLICABILE

APPENDICE 2 - Il team di sostenibilità

GRI
102-53

PARAGRAFI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020	REFERENTE	UNITÀ ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE ⁹¹
<p>Referente per la redazione del bilancio di sostenibilità aziendale, che ha coordinato tutto il gruppo di lavoro.</p> <p>Ha redatto inoltre: IL DOCUMENTO; PRINCIPI, METODOLOGIA E PERIODO DI RENDICONTAZIONE; LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ; L'ANALISI DI MATERIALITÀ; AdF, l'analisi del contesto e la mappatura delle tematiche rilevanti; L'Analisi di materialità di Acea e la corrispondenza tra i temi materiali del Gruppo Acea e le tematiche rilevanti per AdF; COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT; La gestione del rischio (Risk Management): il sistema dei controlli interni, la Funzione di Risk & Compliance e il CRSA; Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione; L'Organismo di Vigilanza; Diritti umani e codice etico; La trasparenza; STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ; Gli Stakeholder; RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2020</p>	Irene Conti	Sostenibilità
<p>Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR-General Data Protection Regulation) - AdF e la sicurezza dei dati; La Compliance Antitrust</p>	Anna Rita Curci	Internal Audit, Risk & Compliance
<p>LETTERA AGLI STAKEHOLDER; PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ; Le campagne di comunicazione; I progetti di educazione ambientale con le scuole; Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà; LE CASE DELL'ACQUA; LE VISITE ALLE SORGENTI</p>	Luca Bidolli	Relazioni istituzionali e comunicazione esterna
<p>Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni</p>	Lucignani Conti / Irene Conti	Segreteria Societaria / Sostenibilità
<p>CHI È AdF; I SOCI DI AdF; Il contesto normativo; I soci di AdF; LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE; L'Assemblea dei Soci; Il Consiglio di Amministrazione; La Società di revisione; LE PARTECIPAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ; ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF</p>	Arianna Lucignani	Segreteria Societaria
<p>Dove siamo; L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO</p>	Giacomo Michelini	Acquisti
<p>L'attività legale ed il contenzioso; La tutela ambientale; La gestione dei sinistri (attivi e passivi)</p>	Giulia Tinacci	Unità Legale
<p>IL CONTESTO REGOLATORIO 2020</p>	Stefano Creatini / Anna Gigliotti	Pianificazione, Controllo e Regolatorio
<p>I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE; Gli audit interni/esterni; La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone; L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)</p>	Laura Giannavola	Risorse Umane
<p>IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; L'ACQUEDOTTO; Il sistema acquedottistico; Il prelievo idrico; Miglioramento qualità misura e perdite effettive; Telelettura; Prelievo da aree a stress idrico; Prelievi Idrici – Attività correlate; L'efficiamento dei distretti idrici; AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI</p>	Marco Giannetti/ Alessio Giunti/ Riccardo Nalesso	Tutela della risorsa idrica

⁹¹ In tabella si riportano i nomi delle Unità aggiornati all'ultima riorganizzazione di marzo 2021.

PARAGRAFI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020	REFERENTE	UNITA' ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE ⁹¹
Piani di sicurezza delle acque (PSA); Gli impianti di potabilizzazione	Beatrice Sani	Tutela della risorsa idrica
LA QUALITÀ DELL'ACQUA; La qualità delle acque destinate al consumo umano; La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua in bottiglia; Arsenico e altri metalli; Radioattività; Antiparassitari; Le acque depurate	Roberta Coppini; Caterina Bartoli	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA; L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero; Gli scarichi industriali; Acqua scaricata, qualità e destinazione; LE MATERIE PRIME; I prodotti rigenerati	Alessandro Bardelli	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
I RIFIUTI; GLI SVERSAMENTI	Luisa Mara	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ IN AdF E NEL GRUPPO Acea; Il progetto "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea"	Marco Giannetti / Annaclaudia Venturini	Tutela della risorsa idrica / Erogazione del Servizio Idrico Integrato
CONSUMI ENERGETICI GLOBALI; L'energia elettrica; L'intensità energetica; Il consumo energetico esterno all'organizzazione; Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi; Emissioni in atmosfera; Il parco mezzi aziendale	Carmelo Corso	Sviluppo infrastrutture
Focus sui costi di gestione	Tommaso Bilancino/ Giulia La Fauci	Pianificazione, Controllo e Regolarità / Sviluppo infrastrutture
GLI INVESTIMENTI	Massimo Bellatalla	Sviluppo infrastrutture
Gli investimenti nei sistemi informativi	Daniele Nigro/Lucia Vagagini	Business Process Improvement
LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	Gianmaria Vidor	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Martina Caramassi	Finanza Amministrazione e Bilancio
GLI UTENTI DI AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI; I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI; Il Call center; Il Call center commerciale; Il servizio di call center guasti; Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico; Sportello online Myfiora- App-Telegram "Chiedi a fiora"; LA BOLLETTA E LE TARIFFE; La Tariffa; La Tariffa Media; La fatturazione e la bolletta; La gestione del credito; Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate; LA QUALITÀ DEL SERVIZIO; Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico; La gestione dei reclami; Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici; LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE; Le indagini di customer satisfaction; Le Mystery call; Le Mystery visit; UNO SGUARDO AL FUTURO	Anna Barzagli; Alessandra Bellumori; Rinaldo Carlicchi; Claudia Danielli; Claudia Lubrani; Gianluca Macchioni; Catia Mostaccio; Elisa Neri; Roberto Polverini; Federica Prianti; Andrea Sani; Melania Verde	Servizio Commerciale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ; Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli; Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità; Il turnover; Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione;	Marco Mantiloni/Nunzio Santese	Risorse Umane
Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	Giulia Mancineschi	Risorse Umane
LA COMUNICAZIONE INTERNA; Le azioni di people care; LA FORMAZIONE	Marco Mantiloni	Risorse Umane
LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO; Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura; Il contenzioso con i fornitori; Le ricadute sul territorio	Giulia Barbi; Cristina Cini; Virginia Diversi; Melissa Sinibaldi	Acquisti

Per informazioni, curiosità, dubbi o suggerimenti sul nostro Bilancio di sostenibilità puoi scrivere a:
 Acquedotto del Fiora SpA "Unità Sostenibilità"
 Via Mameli 10 - 58100 Grosseto
 o collegati al nostro sito e vedi nella sezione "Contatti" le altre modalità per comunicare con noi!

APPENDICE 3 – Contatori installati per comune.

COMUNE UBICAZIONE	Totale complessivo
ABBADIA SAN SALVATORE	307
ARCIDOSO	374
ASCIANO	352
BUONCONVENTO	113
CAMPAGNATICO	190
CAPALBIO	368
CASOLE D'ELSA	123
CASTEL DEL PIANO	223
CASTELL'AZZARA	56
CASTELLINA IN CHIANTI	146
CASTELNUOVO BERARDENGA	335
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	9.222
CASTIGLIONE D'ORCIA	149
CETONA	135
CHIUSSINO	85
CINIGIANO	159
CIVITELLA PAGANICO	1.073
COLLE DI VAL D'ELSA	10.026
FOLLONICA	463
GAIOLE IN CHIANTI	1.403
GAVORRANO	614
GROSSETO	24.662
ISOLA DEL GIGLIO	2.121
MAGLIANO IN TOSCANA	366
MANCIANO	335
MASSA MARITTIMA	460
MONTALCINO	400
MONTE ARGENTARIO	668
MONTERIGGIONI	611
MONTERONI D'ARBIA	268
MONTEROTONDO MARITTIMO	81
MONTICIANO	57
MONTIERI	110
MURLO	128
ORBETELLO	617
PIANCASTAGNAIO	177

COMUNE UBICAZIONE	Totale complessivo
PIENZA	117
PITIGLIANO	174
RADDA IN CHIANTI	834
RADICOFANI	83
RAPOLANO TERME	175
ROCCALBEGNA	96
ROCCASTRADA	383
SAN CASCIANO DEI BAGNI	88
SAN QUIRICO D'ORCIA	175
SANTA FIORA	130
SARTEANO	211
SCANSANO	221
SCARLINO	190
SEGGIANO	78
SEMPRONIANO	64
SIENA	20.843
SORANO	166
SOVICILLE	421
TREQUANDA	114
Totale complessivo	81.540

APPENDICE 4 - Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
060101	acido solforico e acido solforoso	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,03		
Totale 060101				0,03		
060102	acido cloridrico	pericoloso	R6 - rigenerazione degli acidi e delle basi		0,850	
Totale 060102					0,850	
060104	acido fosforico e fosforoso	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,440	
Totale 060104					0,440	
080111	pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,24		
Totale 080111				0,24		
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,131	0,150	0,072
Totale 080318				0,131	0,150	0,072
130208	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,23		
Totale 130208				0,23		
150101	imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,95	1,173	0,287
Totale 150101				0,95	1,173	0,287
150102	imballaggi in plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,140	
			R13 - messa in riserva	0,44	3,720	0,610
Totale 150102				0,44	3,860	0,610
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R12 - scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11		0,220	
			R13 - messa in riserva	3,63	1,040	3,590
Totale 150103				3,63	1,040	3,590
150104	Imballaggi metallici	non pericoloso	R13 - messa in riserva		1,540	
Totale 150104					1,540	
150106	imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,712	1,320	
			R13 - messa in riserva	1,692	4,358	4,161
Totale 150106				3,40	5,68	4,161

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,280	0,060	
			R13 - messa in riserva	0,753	0,950	1,260
Totale 150110				1,03	1,010	1,260
150111	imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,014		0,008
Totale 150111				0,01		0,008
150202	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,226	0,330	0,118
			R13 - messa in riserva	0,142		
Totale 150202				0,37	0,330	0,118
150203	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	non pericoloso	D5 - messa in discarica specialmente allestita		146,140	
			D15 - deposito preliminare	0,94	5,360	
			D13 - raggruppamento preliminare			1,500
			R13 - messa in riserva		44,74	
Totale 150203				0,94	196,240	1,500
160103	pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,22		
Totale 160103				0,22		
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,093	0,140	
Totale 160211				0,093	0,140	
160104	veicoli fuori uso	pericoloso	R13 - messa in riserva			28,740
Totale 160104						28,740
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,105	2,840	
Totale 160213				0,105	2,840	
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voc	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,13	12,740	0,529
Totale 160214				4,13	12,740	0,529
160303	rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,207		3,176
			D13 - raggruppamento preliminare			0,832
			R5 - riciclo/Recupero di altre sostanze inorganiche	6,060	0,750	
Totale 160303				6,27	0,75	4,008

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
160304	rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 160303	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,060		
Totale 160304				1,060		
160305	rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,10		
Totale 160305				1,10		
160506	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,050		
Totale 160506				0,050		
160507	sostanze chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,11		
Totale 160507				0,11		
160601	batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,738	0,151	0,040
Totale 160601				0,74	0,15	0,040
160604	batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,030	
Totale 160604					0,03	
160605	altre batterie e accumulatori	non pericoloso	R13 - messa in riserva			0,05
Totale 160605						0,05
160708	rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare		11,76	7,07
Totale 160708					11,76	7,07
161002	soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 161001	non pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare			5,920
Totale 161002						5,920
170101	cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,11	0,336	
Totale 170101				8,11	0,34	
170201	legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva D15 - deposito preliminare	0,380 2,340		0,160
Totale 170201				2,72		0,160
170202	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,08		
Totale 170202				0,08		

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
170203	plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,215	3,255	0,766
			D15 - deposito preliminare	13,008	1,880	8,000
Totale 170203				21,22	5,135	8,766
170302	miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 170301	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	0,24		
			R13 - messa in riserva	0,06		3,240
Totale 170302				0,30		3,240
170401	rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	17,50	41,72	37,900
Totale 170401				17,50	41,720	37,900
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	32,21	11,264	27,910
Totale 170405				32,21	11,264	27,910
170411	cavi, diversi da quelli di cui alla voce 170410	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,01		
Totale 170411				0,01		
170504	terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	non pericoloso	R13 - messa in riserva			3,010
Totale 170504						3,010
170603	Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,280		
Totale 170603				0,280		
170604	materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,34		
Totale 170604				0,34		
170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,042		
			R5 - riciclaggio/recupero di altre sostanze inorganiche			2293,00
			R13 - messa in riserva	1,680	0,560	0,060
Totale 170904				1,72	0,560	2.293,060
190801	Vaglio	non pericoloso	D3 - iniezioni in profondità		0,060	
			D9 - tratt. fisico-chimico	31,500	126,120	
			D13 - raggruppamento preliminare	13,190	179,350	250,740
			D14 - ricondizionamento preliminare	236,545	2,240	
			D15 - deposito preliminare	21,470		15,150
Totale 190801				302,71	307,770	265,890

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
190802	Sabbie	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico		308,300	
			D13- raggruppamento preliminare		219,980	65,230
			D14 - ricondizionamento preliminare	104,785	28,660	
			R13 - messa in riserva	116,97	56,18	393,21
Totale 190802				221,76	613,120	458,440
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	1365,440	26,260	24,800
			D13- raggruppamento preliminare	526,390	3236,190	101,680
			D15 - deposito preliminare	1645,640	439,540	660,760
			D9 - tratt. fisico-chimico	161,430	251,210	
			R12- scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11	776,39	96,22	175,03
			R13 - messa in riserva	2487,35	4219,62	3758,84
Totale 190805				8.507,88	8.975,390	7.292,300
190809	miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/ acqua, contenenti esclusivamente oli e grassi commestibili	non pericoloso	D8 - trattamento biologico non specificato	43,04	35,72	54,08
			D9 - tratt. fisico-chimico	12,66		
Totale 190809				55,70	35,72	54,08
190814	fanghi prodotti da altri trattamenti delle acque reflue industriali, diversi da quelli di cui alla voce 190813	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare			116,69
			D9 - tratt. fisico-chimico			420,86
Totale 190814						537,55
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,45		
Totale 190901				1,45		
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	3,48	0,07	2,280
			D13- raggruppamento preliminare			1,800
			R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	53,50	57,86	22,80
			R13 - messa in riserva		5,00	
Totale 190904				56,98	62,930	26,880
190906	soluzioni e fanghi di rigenerazione delle resine a scambio ionico	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico		11,570	
			D15 - deposito preliminare	13,14	4,31	
			R13 - messa in riserva			
Totale 190906				13,14	15,880	

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)	Q 2020 (t)
200101	carta e cartone	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare R13 - messa in riserva		0,005	
				11,07	7,98	6,16
Totale 200101				11,07	7,98	6,16
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,06	0,01	
Totale 200121				0,06	0,01	
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121,200123 e 200135	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,08		
Totale 200136				0,08		
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva		4,14	1,02
					4,140	1,020
200201	rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,20	12,86	0,295
Totale 200201				0,20	12,86	0,295
200306	rifiuti della pulizia delle fognature	non pericoloso	R13 - messa in riserva	142,20		
Totale 200306				142,20		
200307	rifiuti ingombranti	non pericoloso	R13 - messa in riserva			0,720
Totale 200307						0,720

Non sono inclusi in questo elenco i rifiuti liquidi ricevuti ai sensi dell'art. 110 (D Lgs 152/2006)

NB: i dati potrebbero subire alcune variazioni a seguito delle verifiche in corso con le ditte ai fini del MUD

APPENDICE 5 - Elenco delle aree ad elevata biodiversità intersecate dagli impianti/siti e il link per eventuali approfondimenti sul luogo protetto

Codice identificativo	Denominazione	Link
Aree Naturali Protette di derivazione nazionale (Legge 394/1991)		
EUAP0010	PNZ - Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano	https://www.minambiente.it/pagina/parco-nazionale-dellarcipelago-toscano
EUAP0134	RNS - Riserva naturale Palazzo	http://www.carabinieri.it/arma/oggi/organizzazione/organizzazione-per-la-tutela-forestale-ambientale-e-agroalimentare/utcb-e-le-130-riserve-naturali/utcb-di-siena/tocchi-cornocchia-montecellesi-e-palazzo/riserva-naturale-di-palazzo
EUAP0140	RNS - Riserva naturale Scarlino	http://www.parks.it/z.costiere.scarlino/
EUAP0142	RNS - Riserva naturale Tocchi	https://www.carabinieri.it/arma/oggi/organizzazione/organizzazione-per-la-tutela-forestale-ambientale-e-agroalimentare/utcb-e-le-130-riserve-naturali/utcb-di-siena/tocchi-cornocchia-montecellesi-e-palazzo/riserva-naturale-e-biogenetica-di-tocchi
EUAP0143	RNS - Riserva naturale Tomboli di Follonica	https://www.carabinieri.it/arma/oggi/organizzazione/organizzazione-per-la-tutela-forestale-ambientale-e-agroalimentare/utcb-e-le-130-riserve-naturali/utcb-di-follonica/tomboli-di-follonica-e-scarlino
EUAP0231	PNR - Parco naturale della Maremma	https://www.parco-maremma.it/
EUAP0384	RNR - Riserva naturale Alto Merse	https://www.regione.toscana.it/documents/10180/14438890/Riserva_Naturale_Regionale_Alto_Merse_SI.pdf/a9e9511c-579e-4153-9689-f6a90a08ffae
EUAP0392	RNR - Riserva naturale Monte Penna	https://www.regione.toscana.it/documents/10180/14438137/Riserva_Naturale_Regionale_Monte_Penna_GR.pdf/c0d654ab-3380-4a5c-8e24-8ccfe8311d77
EUAP1011	RNR - Riserva naturale Monte Labbro	http://www.parks.it/riserva.monte.labbro/par.php
EUAP1014	RNR - Riserva naturale Poggio all'Olmo	https://www.regione.toscana.it/documents/10180/14438137/Riserva_Naturale_Regionale_Poggio_all%27Olmo_GR.pdf/b217c302-0afd-4ec0-b7e8-4ff2d749589e
EUAP1030	RNR - Riserva naturale Laguna di Orbetello	https://www.regione.toscana.it/documents/10180/14438137/Riserva_Naturale_Regionale_Laguna_Orbetello_GR.pdf/9ef60738-ed53-49e7-846f-78200fb53f2c
EUAP1174	GAPN - Santuario per i Mammiferi Marini	https://www.sanctuaire-pelagos.org/it/
Rete Natura 2000 SIC-ZSC		
IT5190004(*)	Crete di Camposodo e Crete di Leonina	Site_IT5190004.pdf

Codice identificativo	Denominazione	Link
Aree Naturali Protette di derivazione nazionale (Legge 394/1991)		
IT5190005(*)	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	Site_IT5190005.pdf
IT5190006	Alta Val di Merse	Site_IT5190006.pdf
IT51A0019(*)	Alto corso del Fiume Fiora	Site_IT51A0019.pdf
IT5190011(*)	Crete dell'Orcia e del Formone	Site_IT5190011.pdf
IT5190012	Monte Cetona	Site_IT5190012.pdf
IT51A0018(*)	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	Site_IT51A0018.pdf
IT51A0021(*)	Medio corso del Fiume Albegna	Site_IT51A0021.pdf
IT51A0023(*)	Isola del Giglio	Site_IT51A0023.pdf
IT51A0024(*)	Isola di Giannutri - area terrestre e marina	Site_IT51A0024.pdf
IT51A0025(*)	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentario	Site_IT51A0025.pdf
IT51A0026(*)	Laguna di Orbetello	Site_IT51A0026.pdf
Rete Natura 2000 ZPS		
IT5190004(*)	Crete di Camposodo e Crete di Leonina	Site_IT5190004.pdf
IT5190005(*)	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	Site_IT5190005.pdf
IT5190011(*)	Crete dell'Orcia e del Formone	Site_IT5190011.pdf
IT51A0018(*)	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	Site_IT51A0018.pdf
IT51A0019(*)	Alto corso del Fiume Fiora	Site_IT51A0019.pdf
IT51A0021(*)	Medio corso del Fiume Albegna	Site_IT51A0021.pdf
IT51A0023(*)	Isola del Giglio	Site_IT51A0023.pdf
IT51A0036	Pianure del Parco della Maremma	Site_IT51A0036.pdf
IT51A0026(*)	Laguna di Orbetello	Site_IT51A0026.pdf
IT51A0025(*)	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentario	Site_IT51A0025.pdf
IT51A0024(*)	Isola di Giannutri - area terrestre e marina	Site_IT51A0024.pdf

(*) I siti Rete Natura 2000 coincidono.

APPENDICE 6 - Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area

GRI
306-5

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	RMP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ARCIDOSO	FFPIANE1ACD-SN08	IT51A0017					
	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017					
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018					
ASCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004					
	FFPSENEASASC-SN03	IT5190005					
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03					
		IT5190102					
CASTELL'AZZARA	FAPIEVESCEL	IT51A0020					
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03					
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03					
	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	ANPL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002					
ISOLA DEL GIGLIO	FCFIUMARCHI	FFCAMPESIGI-SN02					
		FFSPORTOIGI-SN01					
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005					
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005					
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI03					
	FFABATNEMOT-SN23	APSI03					
	FFAIETTAMOT-SN29	APSI03					
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005					
	FFCANALIMOT-SN15	APSI03					
	FFCIMITEMOT-SN20	APSI03					
	FFCOMUNEMOT-SN16	APSI03					
	FFENOTECMOT-SN13	APSI03					
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005					
	FFFBUIA1MOT-SN10	APSI03					
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI03					
	FFFCERBAMOT-SN14	APSI03					
	FFMONTAEMOT-SN19	APSI03					
	FFMOSP14MOT-SN17	APSI03					
	FFPBURELMOT-SN09	APSI03					
	FFPCERBAMOT-SN12	APSI03					
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI03					
	FFSACONEMOT-SN25	APSI03					
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI03					
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005					
FFTAVARNMOT-SN27	APSI03						
FFVERBENMOT-SN18	APSI03						
FFVIGNNEMOT-SN24	APSI03						
MONTICIANO	FFSANGSCMOT-SN28	FFMONTINMNT-SN07					
	FFSEMIDISGA-SN09	FFSCAFONMNT-SN01					
	FFTAVARNMOT-SN27	FFSCAPOGMNT-SN03					
	FFVERBENMOT-SN18	FFSCASALMNT-SN02					
	FFVIGNNEMOT-SN24	FFSOLAISMNT-SN06					
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001					
		RPGR07					
	FFGERFA7MTR-SN01	IT51A0001					
		RPGR07					
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007					

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
RADICOFANI	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03	■				
		IT5190011				■	
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03	■				
		IT5190011				■	
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03	■				
	ROCCALBEGNA	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018				■
FFPIETRARAL-SN01		IT51A0018				■	
FFSCATE2RAL-SN04		IT51A0018				■	
FFSCATE3RAL-SN06		IT51A0018				■	
FFTRIANARAL-SN02		IT51A0018				■	
ROCCASTRADA	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009				■	
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009				■	
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003				■	
	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				■		







EY S.p.A.
Via Lombardia, 31
00187 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche *“la Società”*) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acquedotto del Fiora S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (*“GRI Standards”*), come descritto nella sezione *“I. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione”* del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acquedotto del Fiora S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits”*

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all’Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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 identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “*2.3 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 S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di Acquedotto del Fiora S.p.A.:

- a livello di Società
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;



b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "*I. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione*" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

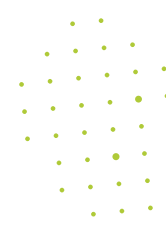
Il Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 26 settembre 2019, ha espresso su tale Bilancio una conclusione senza rilievi.

Roma, 7 maggio 2021

EY S.p.A.



Filippo Maria Aleandri
(Revisore Legale)





BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

kalimero

STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING

Via Aurelia Nord, 217 int.4 - 58100 Grosseto

Tel. +39 0564 451374 Fax +39 0564 454372

www.kalimero.it - info@kalimero.it

Stampato su carta ecologica



Stampato su carta ecologica

