

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018



1. L'AZIENDA

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	pag. 9
1.1. CHI È ADF	pag. 11
1.1.1. AdF in numeri	pag. 12
1.1.2. Il territorio	pag. 14
<i>LE VISITE ALLE SORGENTI</i>	pag. 15
1.1.3. Dove siamo	pag. 16
1.2. I SOCI DI ADF	pag. 20
1.2.1. Il contesto normativo	pag. 20
1.2.2. I soci di AdF	pag. 20
1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	pag. 22
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	pag. 22
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	pag. 23
1.3.3. Il Collegio sindacale	pag. 25
1.3.4. La Società di revisione	pag. 25
1.4. LE PARTECIPAZIONI DI ADF IN ALTRE SOCIETÀ	pag. 26
1.5. ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA ADF	pag. 28
1.6. COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITA' E RISK MANAGEMENT	pag. 28
1.6.1. La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni	pag. 29
<i>FOCUS – IL CONTROL RISK SELF ASSESSMENT (CRSA)</i>	pag. 31
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. 32
1.6.3. L'Organismo di Vigilanza	pag. 33
1.6.4. Diritti umani e codice etico	pag. 34
<i>FOCUS SULLE INIZIATIVE CON LA COLLETTIVITÀ</i>	pag. 35
1.6.5. La trasparenza	pag. 36
1.6.6. L'attività legale ed il contenzioso	pag. 36
1.6.6.1. La tutela ambientale	pag. 37
1.6.6.2. La gestione dei sinistri (attivi e passivi) – la SIR	pag. 38
1.6.6.3. L'attività legale e il contenzioso con i fornitori	pag. 38
1.6.6.4. 25.5.2018: entra in vigore il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - AdF e la sicurezza dei dati	pag. 38
1.6.6.5. Il contenzioso con i dipendenti	pag. 39
1.6.6.6. La Compliance sulla sicurezza	pag. 39
1.6.6.7. Multe e ammende	pag. 39
1.6.7. La revisione del bilancio d'esercizio	pag. 39
1.7. IL CONTESTO REGOLATORIO 2018	pag. 40
1.8. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	pag. 42
1.8.1. Gli audit interni/esterni	pag. 42

2. ADF E LA SOSTENIBILITÀ

2.1. POLITICA E VALORI: L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	pag. 46
2.2. IL DOCUMENTO	pag. 53
2.2.1. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione	pag. 53
2.2.2. Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità	pag. 59
2.3. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	pag. 61
2.3.1. Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia	pag. 61
2.3.2. Gli Stakeholder	pag. 63
2.4. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER: PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ	pag. 66

2.4.1. Le campagne di comunicazione	pag. 66
2.4.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	pag. 66
2.4.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	pag. 70
2.4.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	pag. 77

3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 80
3.1. L'ACQUEDOTTO	pag. 81
3.1.1 Il bilancio idrico	pag. 81
<i>FOCUS – IL PROGETTO “CONTAMI”</i>	pag. 84
3.1.2 L'efficiamento dei distretti idrici	pag. 85
3.1.3 Gli impianti di potabilizzazione	pag. 89
3.2 LA QUALITÀ DELL'ACQUA	pag. 92
3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	pag. 92
3.2.2 La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua minerale in bottiglia	pag. 96
<i>LE CASE DELL'ACQUA</i>	pag. 98
3.2.3 Arsenico e altri metalli	pag. 98
3.2.4 Radioattività	pag. 98
3.2.5 NEW - Antiparassitari	pag. 99
3.2.5 Piani di sicurezza delle acque (PSA)	pag. 99
3.3 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	pag. 100
3.3.1 Le acque depurate	pag. 101
3.3.2 L'efficiamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	pag. 102
3.3.3 Gli scarichi industriali	pag. 106
3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione	pag. 106
3.4 RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2018	pag. 109
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	pag. 112
3.5 ADF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI	pag. 112
3.6 LE MATERIE PRIME	pag. 115
3.6.1 I prodotti rigenerati	pag. 116
3.7 I RIFIUTI	pag. 116
3.8 GLI SVERSAMENTI	pag. 124
3.9 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI	pag. 124
3.9.1 L'energia elettrica	pag. 125
3.9.2 L'intensità energetica	pag. 126
3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione	pag. 127
3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	pag. 127
3.9.5 Emissioni in atmosfera	pag. 128
3.9.5.1 Il parco mezzi aziendale	pag. 129
3.10 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	pag. 130
3.11 LA FORMAZIONE E I TAVOLI TECNICI IN MATERIA AMBIENTALE	pag. 131
3.12 LA BIODIVERSITÀ	pag. 132

4. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI

4.1. I PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE	pag. 158
4.1.1 La crescita della Società – qualche dato economico	pag. 158
4.1.2 I Dati Finanziari - La posizione finanziaria netta di Acquedotto del Fiora	pag. 159
4.1.3 I principali indicatori Economico – Patrimoniali	pag. 160
<i>FOCUS SUI COSTI DI GESTIONE</i>	pag. 161
4.2 GLI INVESTIMENTI	pag. 162
4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi	pag. 167
4.3 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 168

5. ADF E GLI UTENTI

5.1 GLI UTENTI DI ADF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	pag. 174
5.2 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI	pag. 176
5.2.1 Il Call center	pag. 176
5.2.2 Il Call center commerciale	pag. 176
5.2.3 Il servizio di call center guasti	pag. 177
5.2.4 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico	pag. 178
5.2.5 Sportello online Myfiora- App-Telegram "Chiedi a fiora"	pag. 181
5.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE	pag. 182
5.3.1 La Tariffa	pag. 182
5.3.2 La Tariffa Media	pag. 183
5.3.3 La fatturazione e la bolletta	pag. 184
FOCUS SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE	pag. 185
5.3.4 La gestione del credito	pag. 186
5.3.5 Il Fondo Utenze Deboli	pag. 187
5.4 LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO	pag. 188
5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico	pag. 188
5.4.2 La gestione dei reclami	pag. 190
5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici	pag. 192
5.5 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	pag. 195
5.5.1 Le indagini di <i>customer satisfaction</i>	pag. 195
5.5.2 Le <i>Mystery call</i>	pag. 197
5.5.3 Le <i>Mystery visit</i>	pag. 197
5.6 UNO SGUARDO AL FUTURO	pag. 198

6. LE PERSONE DI ADF

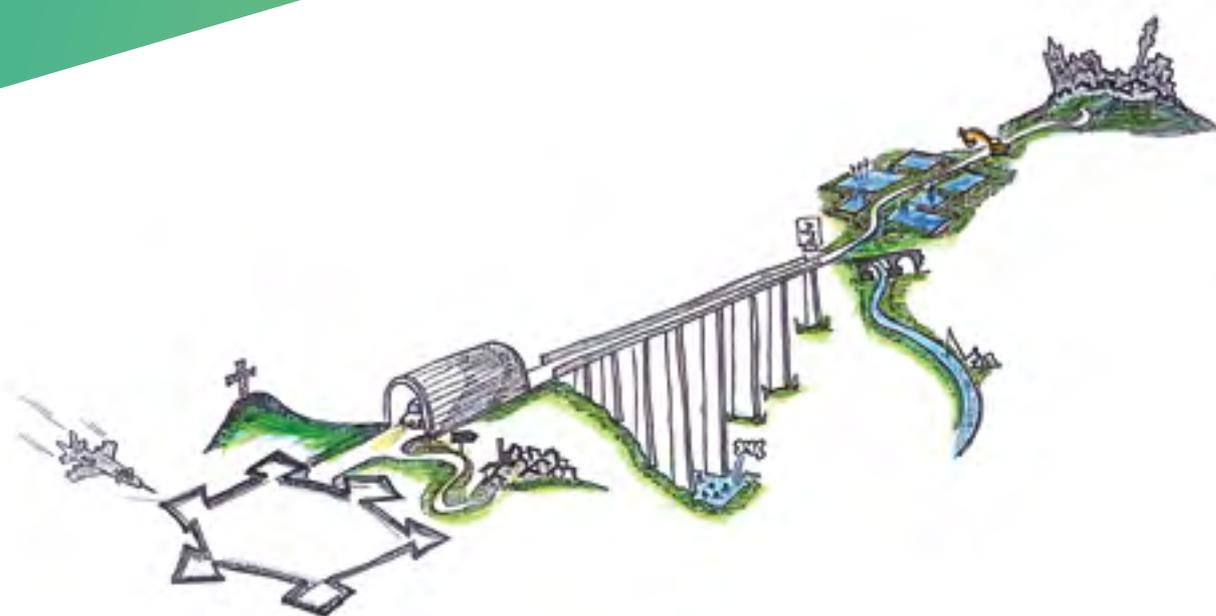
6.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITA	pag. 204
6.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	pag. 204
6.1.2 Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità	pag. 207
6.1.3 Il <i>turnover</i>	pag. 208
6.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	pag. 209
6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	pag. 211
6.2 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 212
6.3 IL MIGLIORAMENTO DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	pag. 215
6.4 LA COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 216
6.4.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone	pag. 216
6.4.2 Le azioni di <i>people care</i>	pag. 217
6.5 LA FORMAZIONE	pag. 218
6.6 L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)	pag. 221

7. ADF E I FORNITORI

7.1. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO	pag. 224
7.1.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	pag. 225
7.1.2 Le ricadute sul territorio	pag. 227

D1

L'AZIENDA





Il presente bilancio di sostenibilità è redatto nell'anno 2019 sulla base dei dati e delle attività di ADF del 2018.

Nel 2019 ADF ha innovato il proprio marchio aziendale: per valorizzare i processi di rinnovamento recentemente implementati o in corso il nuovo logo che racchiude i tratti distintivi dell'azienda (qualità del servizio, innovazione, efficienza, radicamento con il territorio). Nel presente documento – redatto nel 2019 ma rappresentativo delle attività di AdF del 2018 - si potranno riscontrare immagini sia con vecchio che nuovo marchio.

Lettera agli stakeholder

GRI 102-16

GRI 102-15

GRI 203-1

GRI 102-26

GRI 203-2

GRI 102-27

GRI 103-2

GRI 102-14

Il *Bilancio di Sostenibilità 2018*, redatto secondo gli Standard GRI, risponde a due obiettivi tra loro connessi: da una parte, la rendicontazione annuale di tutti gli aspetti extra finanziari della gestione, in risposta alle attese degli *stakeholder* che guardano alle *performance* e ai principali progetti realizzati; dall'altra, la visione di una nuova Azienda, determinata da un cambio di Vertice, che vede nel binomio "SOSTENIBILITÀ - GESTIONE AZIENDALE" un elemento imprescindibile di imprenditorialità che ispira la strategia e l'organizzazione. Se per il primo aspetto sono stati utilizzati gli indicatori previsti dagli Standard di riferimento, le serie storiche di dati volte ad evidenziare le tendenze ed una narrazione qualitativa degli eventi che hanno caratterizzato l'anno in esame, per il secondo si sono voluti mettere in luce gli obiettivi e le azioni future. Primo tra tutti il Piano industriale 2019-2022, che vede nei Goal 9 e 11 dell'Agenda ONU 2030 il primo passo per creare un valore condiviso tra Azienda e Comunità.

"Lavoriamo per il benessere della Comunità e del Territorio": questa è la *mission* di AdF, quella che ogni dipendente deve percepire in tutte le sedi aziendali, quella che ha accompagnato, nei primi mesi del 2019, il lancio del nuovo logo aziendale e gli incontri con la collettività e gli altri *stakeholder*.

Riguardo alle relazioni con gli *stakeholder*, pur rinviando alla lettura del presente documento che offre ampia informativa, vorremmo in questa sede richiamare qualche elemento. Abbiamo notato alcune evoluzioni del contesto di riferimento, alle quali AdF intende rispondere prontamente. La sensibilità dei clienti sta aumentando, al punto da influenzare e modificare le interazioni con l'Azienda: basti pensare all'incremento nell'utilizzo dei canali digitali o all'aumento dei clienti che scelgono la bolletta elettronica (+ 39,8% rispetto al 2017). Uno dei nostri obiettivi è quello di raggiungere un risparmio di 276 tonnellate/anno di anidride carbonica (CO₂) e di 1.500.000 metri cubi di acqua, necessari alla produzione della carta per l'invio delle bollette cartacee. Quanto ai dipendenti, in coerenza con gli anni precedenti, abbiamo investito in formazione puntando sistematicamen-



te all'aumento delle competenze. Abbiamo continuato con decisione ad impegnarci sul fronte della prevenzione e della formazione sulla sicurezza, andando oltre il mantenimento della certificazione del nostro Sistema di Gestione della Sicurezza (BS OHSAS 18001). Abbiamo puntato sulla sensibilizzazione del personale operativo attraverso il progetto "Prenditi cura di te stesso" e, con una serie di incontri in cui è stato privilegiato il confronto e la riflessione sulle attività svolte quotidianamente, abbiamo sottolineato l'importanza di eseguire ogni attività con occhio critico come se fosse la prima volta per evitare la distrazione, figlia della consuetudine, fonte di molti infortuni.

Per il futuro ci poniamo l'obiettivo di progettare e realizzare iniziative di *welfare* e strutturare la possibilità di accedere al lavoro *Smart*, per agevolare la conciliazione vita-lavoro. Non sono mancate anche iniziative rivolte alle nuove gene-

razioni, come la collaborazione con Legambiente ed altre associazioni del territorio che ha portato AdF nelle scuole per trasmettere la cultura della Sostenibilità, o il progetto “alternanza scuola-lavoro” – in collaborazione con il Gruppo ACEA - nell’ambito del quale professionisti ed esperti di AdF, denominati “Maestri di Mestiere”, hanno interagito con gli studenti di alcuni istituti scolastici per sviluppare progetti innovativi sui temi dell’acqua, dell’energia e dell’ambiente, volti alla salvaguardia e al benessere della collettività, mediante la valorizzazione e il risparmio delle risorse naturali.

Nel prossimo futuro vediamo un’Azienda molto più presente nel contesto sociale, in prima linea su etica, sport e solidarietà.

Vogliamo un’Azienda in grado di costruire rapporti di **FIDUCIA**.

Abbiamo traguardi ambiziosi da raggiungere, vogliamo superare la concezione che piano locale e piano globale siano

due realtà contrapposte. Al contrario vogliamo rinforzare e valorizzare le tradizioni, le esigenze radicate in profondità attraverso la giusta connessione con la globalizzazione. Vogliamo ritornare sui territori, concentrarci sull’ambiente attraverso sempre più elementi di economia circolare e di sostenibilità, puntando al contempo sulla tecnologia, sulla digitalizzazione, sulla distrettualizzazione, sulla protezione della risorsa idrica intesa nel più avanguardistico piano del *Water Safety Plan*, sulle **infrastrutture** di rete in grado di iniziare a minimizzare le perdite, su nuovi servizi legati al mondo web dell’acqua.

Innovazione, TERRITORIO, Ambiente, CAPITALE UMANO, Collettività.

Oggi **AdF** è pronta per questa sfida!

L’Amministratore Delegato

Piero Ferrari



Il Presidente

Roberto Renai



1.1 Chi è AdF

GRI
102-1GRI
102-4GRI
102-2GRI
102-18

Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche “**Acquedotto del Fiora**” o “**AdF**”), è il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 “Ombrone” (ex ATO 6) che comprende tutti i Comuni della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena.

Come Gestore del S.I.I. 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.

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 la Conferenza Territoriale Ottimale 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), ha durata venticinquennale (1/1/2002 – 31/12/2026). Alla data di redazione del presente documento il Comitato Direttivo di AIT (Autorità Idrica Toscana) ha approvato, dietro istanza di AdF, l’allungamento della Concessione del SII fino al 31/12/2031. Tale atto è al vaglio di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

In forza dell’art. 151 del d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, si è reso necessario adeguare la Convenzione sia agli articoli della Convenzione Tipo – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali – approvata dall’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico con deliberazione del 23 dicembre 2015 656/2015/R/IDR, sia agli obiettivi che la stessa Convenzione Tipo intende perseguire. Nel 2018, è stata dunque sottoscritta la Convenzione in argomento, mentre il Disciplinare Tecnico aggiornato è stato sottoscritto nell’anno in corso.

1.1.1 AdF in numeri

GRI
102-7

GRI
102-5

GRI
102-1

GRI
203-1

GRI
102-48



DATI GENERALI

- **Ragione sociale:** Acquedotto del Fiora Spa
- **Conferenza Territoriale Ottimale:** n. 6 "Ombrone"
- **Forma giuridica:** Società per Azioni
- **Sede legale:** Grosseto
- **Attività principale (codice ATECO):** Fornitura d'acqua
- **Capitale sociale:** € 1.730.520,00
- **Capitale di proprietà pubblica:** 60%

IL TERRITORIO

- **N. Comuni gestiti:** 55
- **Pop. Residente:** 402.378¹
- **Abitanti serviti dal servizio di acquedotto:** 96%
- **Abitanti serviti dal servizio di fognatura:** 84%
- **Abitanti serviti dal servizio di depurazione:** 72%
- **Superficie (Kmq):** 7.585
- **Densità (ab/Kmq):** 53



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **Km di rete gestita²:** 9.761,84
di cui **km acquedotto** 8.167,50 **km fognatura³** 1.594,34
- **Metri di rete idrica e fognaria pro-capite:** 24,3
- **Km rete acquedotto sostituita:** 25,6
di cui **km rete idrica sostituita** 22,7 **km rete fognaria sostituita** 2,9
- **% Km rete sottoposta a monitoraggio perdite con analisi portate notturne:** 62,6%
- **Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche:** 1.674
- **N. complessivo degli impianti gestiti:** 3.027
- **Consumi energetici globali rispetto al 2017:** -1,35%
- **Volume d'acqua prelevato dall'ambiente per l'adduzione (mc):** 60.643.422
- **Volume perduto in distribuzione (mc)** 25.070.584



QUALITÀ DELL'ACQUA

- **N. Complessivo prelievi:** 4.212
di cui **su acqua in distribuzione:** 2.879
- **N. Parametri analizzati:** 116.557
- **Media parametri analizzati al giorno:** 319
- **Conformità dei parametri a normativa:** 99,29%



¹ Fonte Bilancio demografico "Demo ISTAT" al 30/11/2018.

² Fonte DB infrastrutture. Si evidenzia che dal 2017 è cambiato il criterio di stima del n. e della lunghezza degli allacciamenti eseguiti dalle gestioni precedenti, che per l'epoca non venivano tracciati. La precedente stima era fatta sul n. utenze mentre col nuovo metodo si calcola sul numero degli edifici, sulla base del censimento ISTAT 2011 a cui sono stati aggiunti gli allacci eseguiti dal Gestore.

³ Il dato relativo alla lunghezza delle reti fognarie rispetto al 2017 è stato rettificato a seguito dell'attività di ricognizione/rilevamento svolta tramite GIS.



GLI UTENTI

- **Totale utenze:** 231.529
 - % Utenti serviti da acquedotto: 99,99%
 - % Utenti serviti da fognatura: 84,02%
 - % Utenti serviti da depurazione: 73,26%
- **Totale utenti soddisfatti:** 90,5%
- **N. chiamate al call center**
commerciale: 151.320 - servizio guasti: 71.886
- **N. utenti serviti agli sportelli:** 38.384
- **Tempo medio di attesa allo sportello:** 10'
- **% utenti che hanno aderito a "bolletta verde":** 5,87%
- **Rispetto standard ARERA/AIT:** 90%
- **% Reclami sul totale clienti:** 0,92%
- **Servizi che hanno ottenuto agevolazione tariffaria:** 2.633

I DIPENDENTI

- **Totale dipendenti al 31.12:** 409
- **% dipendenti a T.Ind. sul totale:** 98%
- **N. dipendenti assunti nel 2018:** 12
- **N. dipendenti cessati nel 2018:** 10
- **Dipendenti provenienti dall'ATO6:** 97%
- **Donne sul totale dipendenti:** Circa ¼ del personale
- **Ore di formazione erogate:** 9.489
 - Ore totali di formazione su sicurezza: 5.866
 - Ore totali di formazione su anticorruzione: 574
 - Ore totali di formazione ambientale: 102
- **Ore di formazione pro-capite:** 23,20 h/dip.



I FORNITORI

- **Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni, servizi e lavori (€):** 11.024.004,03
- **N. totale fornitori qualificati:** 291
- **% ordini a fornitori locali:** 25,08%

COLLETTIVITÀ

- **N. scuole aderenti a progetti educativi:** 140 circa
- **Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale:** oltre 3.000
- **N. visitatori alle sorgenti:** oltre 2.700
- **Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività (€):** 60.800,00



DATI ECONOMICI

- **Valore della Produzione in Mln/€:** 120,2
- **Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€:** 57,1
- **Investimenti realizzati nel 2018 in Mln/€:** 25,68
- **Investimenti pro-capite:** 64 €/ab.
- **Risultato di gestione in Mln/€:** 13,4
- **Dividendo distribuito in Mln/€:** 2
- **Valore aggiunto distribuito in Mln/€:** 72,88 (+13%)

1.1.2 Il territorio

GRI
102-4

GRI
102-6

Come già accennato, l'Azienda gestisce il S.I.I. in 55 Comuni nella Conferenza Territoriale N.6 Ombrone (tutti i 28 Comuni della Provincia di Grosseto e 27 Comuni della Provincia di Siena), con popolazione residente complessiva di 402.378 abitanti, a cui si aggiungono molti fluttuanti durante il periodo estivo. La popolazione è distribuita su un territorio di 7.585 Km² che rappresenta circa il **33% dell'intera Regione Toscana**. Ciò determina una densità di popolazione di circa 53 ab/km² che risulta tra le più basse d'Italia. Fattori quali l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno, la scarsa densità di popolazione, il numero di impianti (oltre 3.000) e circa 10.000 Km di rete (acquedotto e fognatura), rendono oggettivamente difficoltosa la

gestione di un servizio a rete come quello idrico con altissimi costi operativi che risultano proporzionali all'estensione territoriale e insufficienti risorse a disposizione derivanti da ricavi che sono invece proporzionali agli abitanti residenti. La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree Gestionali, denominate "Costa", "Montagna" e "Senese", come da cartina sotto riportata. Nel contesto geografico in cui l'Azienda opera caratterizzato dalla pressoché assenza di un sistema industriale, AdF continua comunque a rappresentare un punto di riferimento per il territorio, generando un indotto significativo e specializzato per le aziende locali e non solo.

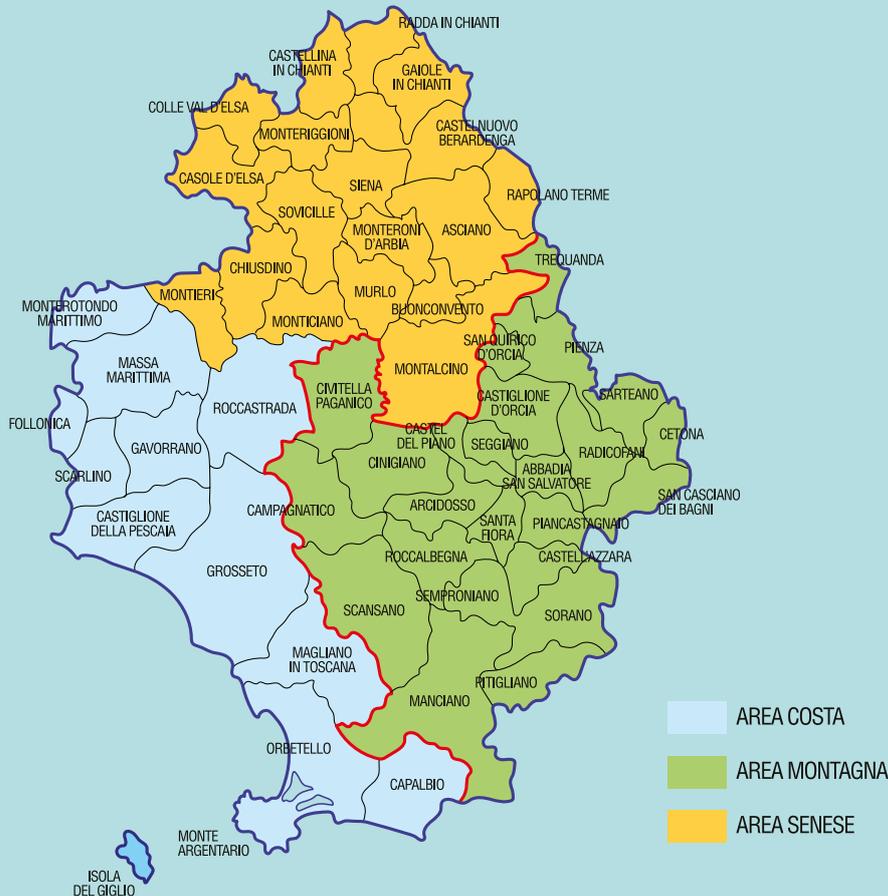
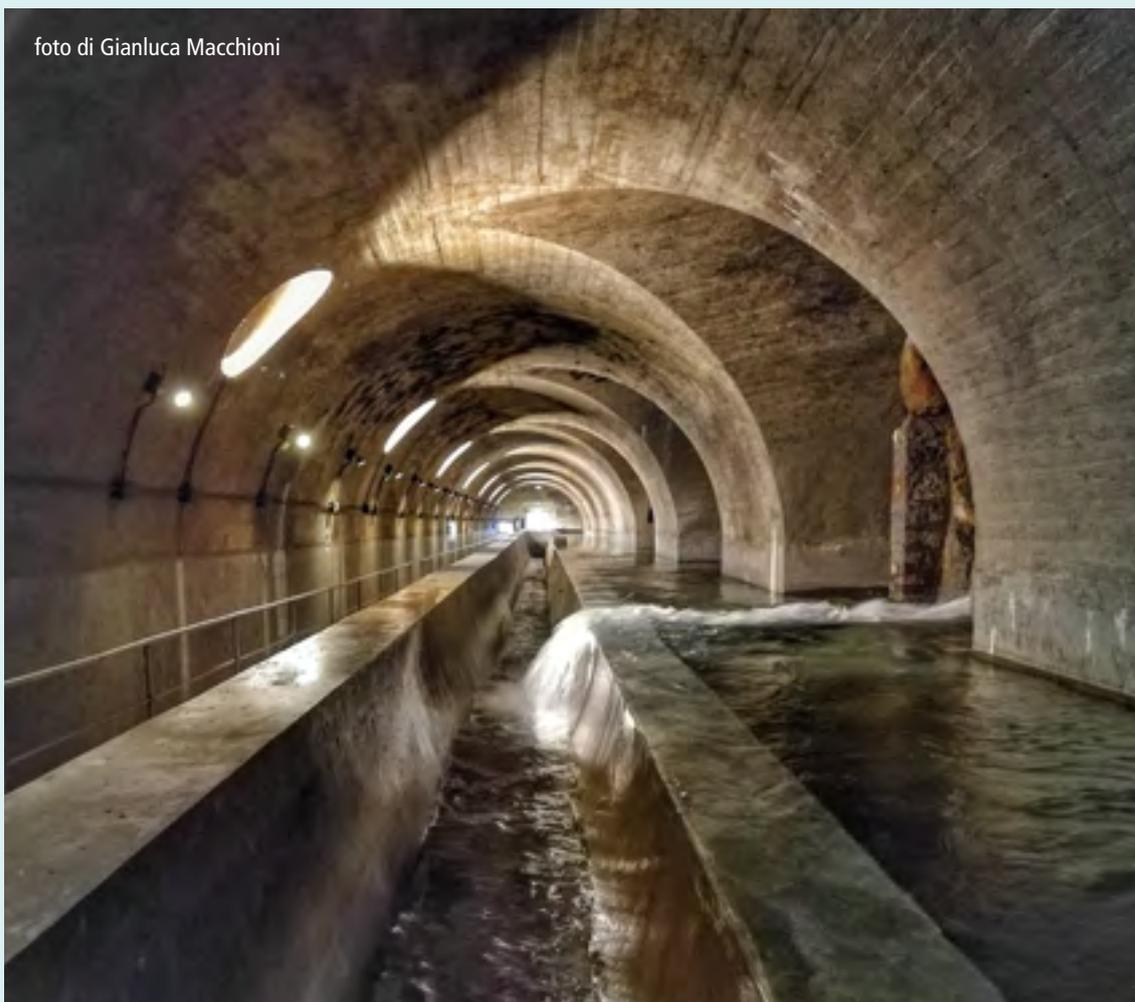


foto di Gianluca Macchioni



Focus - 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 Val d'Orcia, 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 come funziona il ciclo delle acque, quali sono le attività che vengono messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, qual è l'uso corretto e responsabile dell'acqua e come ciascuno può contribuire per preservarla. Si parla anche di qualità dell'acqua, dal punto di vista fisico e organolettico confrontando le acque in commercio con quelle provenienti dagli acquedotti. 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. Sono stati oltre 2.700 coloro che hanno scelto di visitare le sorgenti del Fiora nell'anno 2018, molti dei quali sono rimasti molto colpiti da questa esperienza davvero suggestiva.

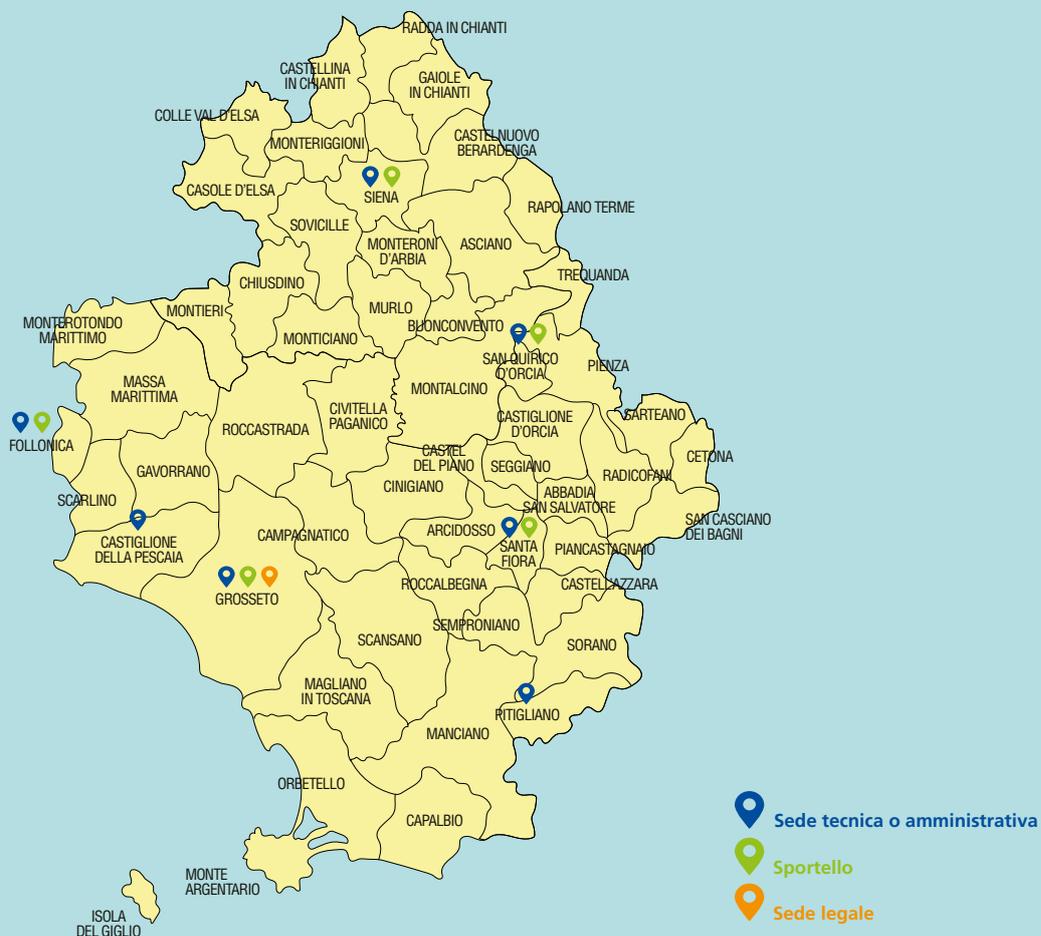
1.1.3 Dove siamo

GRI
102-3

La **sede legale della Società si trova in Grosseto, Via Mameli nr. 10**. Qui si svolgono le maggiori attività direzionali che, tuttavia, vengono effettuate – seppur solo parzialmente - anche nella sede posta in viale Toselli 9/a in Siena. Tra tutte le sedi di AdF, quelle appena indicate di Grosseto e Siena sono maggiormente rappresentative, sia in termini di capienza che di residenza del personale dipendente. AdF, da sempre, pone al centro del proprio operato il personale dipendente. Le “risorse”, infatti, sono le prime da cui l’Azienda prende la forza e la spinta per raggiungere i propri risultati. E’ anche per loro che l’organizzazione logistica territoriale è in continuo rinnovamento e miglioramento.

In funzione dei progressivi cambiamenti organizzativi, al fine di mettere a disposizione ambienti in linea con le necessità dei processi aziendali e sulla base di investimenti economici intrapresi negli anni precedenti, nel corso dell’anno 2018 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 e, dove in caso di impossibilità a lasciare i locali in affitto, si è provveduto ad una rimodulazione del costo di locazione.

Attualmente le attività di AdF si svolgono nelle sedi di:





Grosseto, via Mameli 10

Trattasi della Palazzina Tempesti, edificio storico della Società, progettata dall'ing. Corrado Andreini nel 1913 su volere del Direttore del Monte dei Paschi di Siena. Il complesso, molto elegante, la cui facciata è stata recentemente restaurata, presenta un ricco partito decorativo con elaborate cornici e timpani, mentre all'interno un atrio con un soffitto decorato a motivi floreali ed una scala centrale con balaustra d'epoca in ghisa che collega il piano rialzato con gli altri tre piani, dove vi si affacciano i corridoi di accesso agli uffici direzionali e amministrativi. Per tutto ciò il Ministero per i Beni e le attività Culturali ha sottoposto l'immobile a vincolo di tutela.



Siena, viale Toselli 9

L'immobile sorge in un'area adiacente ad una bella zona collinare verdeggiante, tipica della campagna senese. All'interno dell'area vi sono altri immobili di Società che erogano pubblici servizi. Gli ambienti sono molto ampi e serviti da un grande parcheggio. Completano la proprietà, acquistata nel 2007, un seminterrato con un archivio ed una zona adibita a spogliatoi. La sede tecnico/amministrativa accoglie anche lo **sportello** per il pubblico.



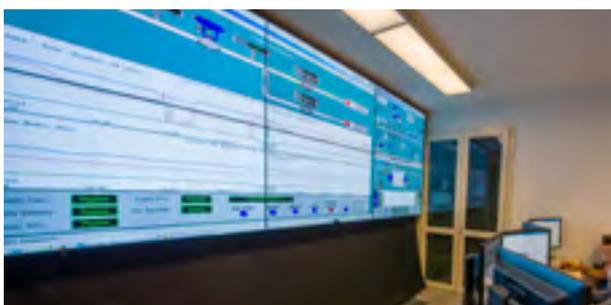
Santa Fiora, via Fonte Mannarina 6

La sede costruita nelle vicinanze della galleria principale delle sorgenti del Fiora era un tempo l'abitazione del sorvegliante. Si tratta di un immobile ben contestualizzato nell'area circostante, rigogliosa di alberature. L'immobile costituito da un unico piano ospita gli uffici, mentre al piano terra vi si trova un locale per l'accoglienza e l'organizzazione delle visite guidate alle sorgenti, imponente ricchezza idrica che scaturisce dal rilievo vulcanico amiatino.



Grosseto, via Giordania 69

La struttura, un ex capannone industriale, è stata completamente ristrutturata negli anni 2016-2017 e quindi inaugurata nel marzo 2017. Ha una superficie di circa 2.500 metri quadri divisi su due piani, ove sono ospitati gli uffici, un grande magazzino a servizio delle attività della Gestione Operativa di AdF, due sale riunioni, una sala per conferenze e formazione, un archivio e vari locali tecnici. I lavori di ristrutturazione dell'edificio sono stati orientati alla realizzazione di un **ambiente energeticamente efficiente**.



Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi

La sede composta da due edifici, sorge su una collina ubertosa di ulivi oltre il fiume Ombrone a sud-est del capoluogo, una zona già antropizzata in epoca medievale. Le due costruzioni, che in origine nacquero come fattoria, sono state completamente ristrutturate negli anni 2014/2015; in tale occasione, all'interno delle strutture esistenti vennero ricavate una **sala operativa**, una **sala di telecontrollo 24h24** e confortevoli uffici.



  **Follonica, via Lamarmora 18**

Dal mese di maggio 2018 la sede follonichese è stata trasferita dalla zona industriale al centro della cittadina. La precedente sede seppur prossima alla Strada Provinciale 152 rimaneva fuori dal centro cittadino. La nuova allocazione di via Lamarmora incontra oggi il favore dell'utenza giacché più facilmente raggiungibile (anche a piedi), trovandosi nel centro del paese, in una piacevole posizione vicina al mare. L'ambiente si trova interamente al piano terra ove vi sono tre ampi uffici e uno **sportello** aperto al pubblico, con una capiente sala riservata all'accoglienza degli utenti di AdF.



  **San Quirico d'Orcia, strada statale Cassia 146**

L'edificio sorge nella val d'Orcia, caratterizzata da rilievi collinari dal basso profilo arrotondato che conserva interessanti testimonianze architettoniche risalenti prevalentemente ad epoca medievale e rinascimentale. Il personale ivi in servizio, oltre a beneficiare di un territorio unico, occupa i locali spaziosi (ora uffici) un tempo in uso ad una rivendita edile, ed ha a disposizione una capiente sala riunioni. Presso tale sede è attivo anche uno **sportello** aperto al pubblico.



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

Trattasi di struttura edilizia risalente a fine ottocento, un tempo scuola della frazione, ristrutturata negli anni 2013/2014. Qui oltre a svolgersi attività tecnico amministrative, si trova uno **sportello** al pubblico ed al piano primo è ubicato il *call center* della Società.



 **Grosseto, via Trento 3**

Il fabbricato sorge nella zona liberty di Grosseto vicino alla Sede direzionale di via Mameli. Gli uffici dove oggi si svolgono attività inerenti lo **sportello** al pubblico e il back office delle attività amministrative di carattere commerciale, sono stati ricavati ristrutturando una vecchia officina meccanica risalente agli anni 80.



 **Siena, strada di Renaccio**

In questa località sorge uno dei due magazzini più importanti e strategici alle attività della Gestione Operativa di AdF. Si tratta di un fondo artigianale che dista pochi minuti dalla sede direzionale di Siena, suddiviso tra una zona prettamente adibita a deposito ed una ad uffici, al loro interno accolgono i colleghi che svolgono attività di custodia e amministrazione dei materiali idraulici.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

Per adempiere puntualmente alle proprie attività sul territorio, legate strettamente alle sedi più strategiche, nel tempo sono stati individuati siti secondari come quelli di:



Albinia (Orbetello), via Puglia 14

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



Castiglione della Pescaia, in località Paduline

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



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.



Pitigliano, via Santa Chiara 367

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



Siena, Ponte a Tressa

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

In una prospettiva di miglioramento, l'Azienda ottimizzerà ulteriormente e strategicamente la sua presenza sul territorio.

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 *"l'organizzazione e gestione di un servizio d'interesse generale" deve essere realizzata "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'art. 17, commi 1 e 2"* (art. 4, comma 1 l. c). La normativa e la giurisprudenza in argomento sono in continua evoluzione.

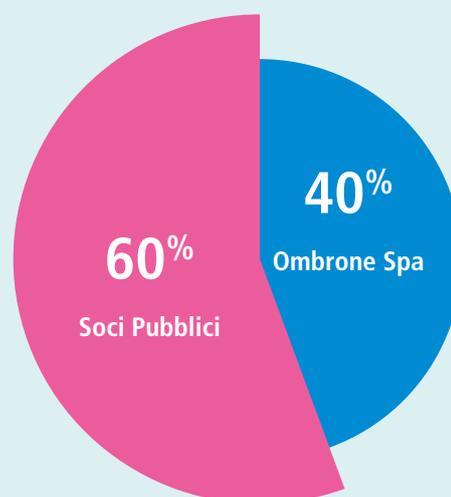
1.2.2 I Soci di AdF

GRI
102-5

Nel 2003 i Soci di AdF, i 55 Comuni delle Province di Siena e Grosseto, decidono di indire una gara per la scelta del partner privato che acquisterà il 40% del capitale sociale di Acquedotto del Fiora, mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea SpA (Capogruppo Mandataria), Acque Toscane SpA, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, Società Italiana Per Lavori Marittimi SpA, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici SCRL, Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile SCRL.

Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. 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".

I Soci Pubblici, per il tramite dei loro rappresentanti in Consiglio di Amministrazione, dove rappresentano la maggioranza, svolgono all'interno della Società un ruolo di indirizzo e controllo, di regolamentazione e di rappresentanza del territorio, garantendo in tal modo la partecipazione dello stesso alle scelte gestionali della Società.

Ombrone SpA (il partner privato) è la Società "veicolo" che detiene dal 2003 il **40%** del capitale sociale. Lo scopo sociale esclusivo della Società è la gestione della partecipazione in ADF. Il principale azionista di Ombrone è ACEA SpA, una delle più importanti *multiutility* italiane. Quotata in Borsa nel 1999, è il primo operatore nazionale nel settore idrico e tra i principali *player* italiani nella distribuzione e vendita di elettricità e nel settore ambientale. Il partner privato coniuga, alla funzione svolta dal partner pubblico, la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale è il Servizio Idrico Integrato, curando l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela e apportando il proprio *know-how*. Il Gruppo Acea conta oltre 6.000 dipendenti.

SOCIO	QUOTA %	SOCIO	QUOTA %
ABBADIA SAN SALVATORE	1,10%	MONTERIGGIONI	1,13%
ARCIDOSSO	0,84%	MONTERONI D'ARBIA	1,04%
ASCIANO	1,02%	MONTEROTONDO MARITTIMO	0,61%
BUONCONVENTO	0,76%	MONTICIANO	0,62%
CAMPAGNATICO	0,71%	MONTIERI	0,62%
CAPALBIO	0,83%	MURLO	0,65%
CASOLE D'ELSA	0,72%	ORBETELLO	1,74%
CASTEL DEL PIANO	0,86%	PIANCASTAGNAIO	0,87%
CASTELL'AZZARA	0,68%	PIENZA	0,69%
CASTELLINA IN CHIANTI	0,71%	PITIGLIANO	0,86%
CASTELNUOVO BERARDENGA	1,03%	RADDA IN CHIANTI	0,64%
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	1,10%	RADICOFANI	0,61%
CASTIGLIONE D'ORCIA	0,74%	RAPOLANO TERME	0,91%
CETONA	0,75%	ROCCALBEGNA	0,62%
CHIUSDINO	0,66%	ROCCASTRADA	1,28%
CINIGIANO	0,75%	SAN CASCIANO DEI BAGNI	0,66%
CIVITELLA PAGANICO	0,76%	SAN QUIRICO D'ORCIA	0,70%
COLLE VAL D' ELSA	2,00%	SANTA FIORA	0,75%
FOLLONICA	2,28%	SARTEANO	0,86%
GAVORRANO	1,16%	SCANSANO	0,89%
GROSSETO	6,43%	SCARLINO	0,73%
GAIOLE IN CHIANTI	0,69%	SEGGIANO	0,59%
ISOLA DEL GIGLIO	0,63%	SEMPRONIANO	0,62%
MAGLIANO IN TOSCANA	0,84%	SIENA	5,24%
MANCIANO	1,09%	SORANO	0,85%
MASSA MARITTIMA	1,29%	SOVICILLE	1,14%
MONTALCINO	1,50%	TREQUANDA	0,61%
MONTE ARGENTARIO	1,55%	OMBRONE SPA	40%

1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI 102-22 GRI 102-18 GRI 102-11

La *corporate governance* (o governo d'impresa) è l'insieme delle 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 stabiliti gli obiettivi aziendali nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati ottenuti.

Il sistema di *corporate governance* di Acquedotto del Fiora è articolato secondo il modello tradizionale e 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 sulla gestione (**Collegio Sindacale**). Mentre il controllo contabile è affidato ad un organo esterno alla società (**Società di revisione**).

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

1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI 102-22 GRI 102-11 GRI 102-28 GRI 102-27 GRI 102-29 GRI 102-24 GRI 102-26

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. 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 dello stesso.

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.

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 2018 l'Assemblea dei Soci si è riunita 2 volte:

- In data 4/5/2018, per l'approvazione del bilancio al 31/12/2017 e per la nomina del Collegio Sindacale. Nel corso della seduta gli amministratori hanno provveduto ad informare i Soci, non solo delle attività e dei dati dell'esercizio concluso, ma anche di quello in corso.
- In data 26/10/2018, per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2017 (e quindi la condivisione con i Soci di tutte le attività compiute dall'Azienda nell'amministrazione del S.I.I. e dei relativi impatti sociali, economici e ambientali che l'amministrazione ha determinato) e per una ulteriore informativa in corso di esercizio delle attività.

1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione

GRI 102-18	GRI 102-24	GRI 102-26	GRI 102-27	GRI 102-28
GRI 102-23	GRI 102-30	GRI 102-31	GRI 102-34	GRI 102-33
GRI 102-25	GRI 102-35	GRI 102-36	GRI 102-19	GRI 405-2
GRI 102-22	GRI 405-1	GRI 102-11	GRI 102-29	

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli da 17 a 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.

Nell'anno 2018 gli amministratori in carica sono risultati i seguenti⁴:

Per la validità dell'adunanza del Consiglio di Amministrazione occorre la presenza effettiva della maggioranza degli Amministratori in carica. Le deliberazioni del Consiglio sono prese a maggioranza assoluta dei presenti.

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

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

- a) approvazione degli atti di programmazione, dei piani operativi annuali, dei piani di investimento e di quelli 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;
- 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 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.

NOME	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Emilio Landi	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 30/9/2016
Roberto Renai	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Assemblea del 30/9/2016
Aldo Stracqualursi	M	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea 30/9/2016 AD: CDA del 5/10/2016
Roberto Baccheschi	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Emanuela Cartoni	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Giovanni Paolo Marati	M	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Iolanda Papalini	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Biancamaria Rossi	F	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Aviano Savelli	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016

⁴ In data 8/1/2019, a seguito delle dimissioni presentate da Aldo Stracqualursi, in qualità di AD, e da Iolanda Papalini, in qualità di consigliere, il CDA ha provveduto a nominare per cooptazione Piero Ferrari e Annaclaudia Bonifazi, per i quali è stata successivamente confermata la nomina in data 19/4/2019. Gli amministratori attualmente in carica - nominati il 18/7/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2021 - sono i seguenti: Roberto Renai - **Presidente**, Piero Ferrari - **Amministratore Delegato**, Gesuè Domenico Ariganello - **Consigliere**, Annaclaudia Bonifazi - **Consigliere**, Andrea De Caterini - **Consigliere**, Federica Marinetti - **Consigliere**, Francesca Mugnaini - **Consigliere**, Paolo Prisciandaro - **Consigliere**, Gianpiero Secco - **Consigliere**.

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 2018 particolare attenzione è stata ad esempio rivolta al tema dello smaltimento fanghi, dell'organizzazione, dell'analisi dei rischi e del Modello 231, della Privacy, stante l'entrata in vigore del Reg.to Europeo (GDPR - Regolamento U.E. 2016/679), nonché alle questioni di carattere economico e finanziario. Inoltre il CdA riceve relazioni semestrali ed è in costante collegamento con l'Organismo di Vigilanza che lo informa in merito alle criticità che hanno rilevanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione nel 2018 si è riunito **9 volte**. Per le operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società nel corso dell'esercizio nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo, si rimanda a quanto esposto dagli Amministratori nella Relazione sulla gestione al Bilancio d'esercizio 2018 pubblicato sul sito web aziendale www.fiora.it.

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 2018 sono stati i seguenti (e sono stati confermati anche per i nuovi membri del CDA eletti in data 18/7/19):

- 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, cura i rapporti formali con gli enti locali e le altre Autorità pubbliche, al fine di **assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti**. Ha specifiche deleghe per la veicolazione dell'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società. Vigila sull'attuazione della *corporate governance* e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei *deliberata* degli organi collegiali. E' munito dei poteri necessari al fine di assicurare 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, e segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO: L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner 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. 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. Compete inoltre all'Amministratore Delegato la formulazione di proposte al Consiglio di Amministrazione in materia di piani, budget, politiche della Società.

1.3.3 Il Collegio Sindacale

GRI
102-30GRI
102-31GRI
102-34GRI
102-11

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. E' 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. Come anticipato in precedenza, l'Assemblea dei Soci del 4/5/2018 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica per gli esercizi 2018-2019-2020 nelle figure di:

Luca Turchi *Presidente*

Luca Bartoletti *Membro Effettivo*

Claudia Peducci *Membro Effettivo*

e di

Michele Agostini *Membro Supplente*

Francesca Michela Maurelli *Membro Supplente*

Dal 1/1/18 al 4/5/18 il Collegio Sindacale risultava composto da: Luciana Granai (**Presidente**), Michele Agostini (**Membro Effettivo**), Francesca Cavaliere (**Membro Effettivo**).

Il Collegio ha la funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione e controllo) 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 2018 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **n. 9 riunioni** ed ha assistito alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni. Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEE-

GSI) 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. Il Collegio Sindacale ha accertato, tramite verifiche dirette e informazioni assunte presso la Società di Revisione, l'osservanza delle norme di legge inerenti la formazione e i contenuti del Bilancio d'esercizio della Società e della Relazione sulla gestione a corredo dello stesso. **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. Si segnala che 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 natura corruttoria. Sebbene le indagini siano ancora in corso il Collegio Sindacale ha richiesto all'Internal Audit una verifica specifica sullo svolgimento delle gare d'appalto e delle procedure di approvigionamento di beni, lavori e servizi, nonché sul sistema dei controlli sulle ditte/imprese aggiudicatarie.

1.3.4 La Società di revisione

GRI
102-31GRI
102-32

Nel corso del 2018, la Società di Revisione KPMG ha svolto l'incarico relativo al controllo contabile ai sensi di legge, rilasciando altresì una *clearance* sulla situazione contabile di Acquedotto del Fiora consolidata nel Bilancio del Gruppo ACEA⁵. Alla KPMG è stata affidata anche la revisione del Bilancio di sostenibilità 2018.

⁵ L'Assemblea dei Soci della Società, in data 19/4/2019, a seguito di indagine di mercato effettuata dalla Società rivolta alle seguenti 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 (E&Y), abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale.

1.4 Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre società

GRI
102-13

Acquedotto del Fiora è una società fortemente radicata nel territorio in cui opera per il servizio che offre. E' proprio per questo che le proprie partecipazioni in altre aziende sono tutte improntate ad una logica di territorialità o 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. Le partecipazioni di AdF risultano le seguenti⁶:



In data 31/12/2017 il CdA di Banca Terre Etrusche e di Maremma ha deliberato l'esclusione di AdF dalla sua compagine sociale perché non risultavano più in essere i rapporti con la Banca Tema, mentre per Grosseto Export il CdA di AdF in data 19/4/17 ne ha deliberato il recesso, reputandola nel novero delle partecipazioni non necessarie e non strategiche.

⁶ AdF ha anche due partecipazioni in imprese c.d. Controllate (Ombrone Service srl ed Acqua e Ambiente srl) entrambe in liquidazione.

DENOMINAZIONE	SEDE	NOTE
Ti Forma Srl	Firenze	Ti Forma è la società del sistema delle <i>utilities</i> toscane associate a Confservizi. Costituita nel 1995, offre servizi di formazione e consulenza, supportando gli enti locali e le imprese che operano nei diversi settori dell'economia. AdF è socio di maggioranza, detiene il 25,54% del capitale sociale, e si avvale della collaborazione e della consulenza di Ti Forma soprattutto in campo formativo.
Le Soluzioni Srl	Empoli	Le Soluzioni è una società consortile a responsabilità limitata ai sensi dell'art. 2615-ter c.c., nata nel gennaio 2012 dalla fusione per incorporazione di Customer Care Solutions Scarl e ICT Solutions Srl in Billing Solutions Scarl, per volontà di alcune delle principali aziende di servizi pubblici locali operanti nel settore idrico ed in quello ambientale toscane, con l'intento di organizzare in forma consortile alcune attività, nell'ambito della gestione clienti ed in quello dei sistemi informativi e delle reti di trasmissione dati. La natura consortile della società è garanzia della focalizzazione della sua struttura alle esigenze delle aziende proprietarie. Acquedotto del Fiora ha fatto il suo ingresso nella società nei primi mesi del 2017 acquisendo una quota di partecipazione del 25%. AdF ha affidato a LeSoluzioni la gestione completa del servizio di call center guasti, quello di lettura dei contatori, il servizio di call center commerciale ed alcune attività di <i>back office</i> .
Aquaser srl	Roma	Impresa comune delle Aziende del Gruppo Acea, la società fornisce servizi nel campo della tutela ambientale e delle attività accessorie e strumentali alla gestione del ciclo integrale delle acque (acquedotto, depurazione e fognatura), con particolare riguardo al riutilizzo dei fanghi biologici. Aquaser svolge per Acquedotto del Fiora il servizio di trasporto, recupero e smaltimento dei fanghi di depurazione. Attualmente Acquedotto del Fiora partecipa al capitale di Aquaser con una quota dell'8%.
Consorzio Grosseto Energia	Grosseto	Il Co.Gr.E. è un aggregato di imprese che acquista energia elettrica sul mercato garantendo gestione ottimale e risparmio economico alle aziende associate, grandi consumatrici di energia. Acquedotto del Fiora in virtù della sua partecipazione al Consorzio ha conseguito negli anni significativi risparmi sulla spesa energetica. Alla data di redazione del presente documento si sta valutando di recedere dal Consorzio. Dal momento dell'adesione al Consorzio ad oggi, il contesto economico, normativo e regolatorio è estremamente mutato e dunque le esigenze odierne non coincidono più con quelle iniziali.
Ingegnerie Toscane	Firenze	È una società costituita nel dicembre 2010 da Publicacqua, Acque, Acquedotto del Fiora ed Acea con lo scopo di condividere sinergicamente le rispettive esperienze in campo ingegneristico. La società raccoglie infatti l'insieme delle competenze e delle professionalità sviluppate in questi anni nel campo della progettazione e della direzione lavori nel settore idrico per acquisire ulteriori margini di efficienza gestionale.
Soc.Cop. C.I.S.A	Grosseto	Il CISA è una realtà locale consolidata nei servizi di assistenza amministrativa e fiscale dei quali anche AdF usufruisce. Alla data di redazione del presente Documento si sottolinea che l'Assemblea dei Soci tenutasi in data 14/6/19, ha deliberato l'operazione di fusione per incorporazione a partire dal 1° gennaio 2020, approvando la nuova denominazione in "C.S.T. CENTRO SERVIZI TOSCANA SOCIETÀ COOPERATIVA", l'ampliamento dell'oggetto sociale e lo statuto.

1.5 Associazioni di categoria a cui partecipa Acquedotto del Fiora

GRI
102-13

Acquedotto del Fiora 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.

E' perciò entrata a far parte di:

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, tariffa-

rie 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).

Associazione Idrotecnica Italiana: Ha lo scopo di promuovere lo sviluppo e la diffusione della cultura dell'acqua nei vari aspetti relativi alla gestione delle risorse idriche, alla salvaguardia dei corpi idrici ed alla difesa dell'ambiente.

1.6 Compliance, etica, integrità e *risk management*

GRI
102-11

La **Compliance** è la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta. Un'Azienda che gestisce un servizio di pubblica utilità come AdF, ha come mandato la cura e il consolidamento dell'immagine aziendale anche dal punto di vista della correttezza delle procedure e del rispetto delle norme: tutto ciò al fine di non incorrere in sanzioni e procedimenti che potrebbero danneggiare la reputazione della

stessa nei confronti dei clienti, dei partners e di tutti gli stakeholders in generale.

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 iniziative, anche nei rapporti con i suoi stakeholder.

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

GRI
102-29GRI
102-30GRI
102-31GRI
103-3GRI
102-11

La *Governance* può essere sinteticamente definita come “il metodo attraverso il quale le aziende sono dirette e controllate”. Nella gestione dell’impresa, esiste un legame imprescindibile fra i seguenti elementi:

1. gli **obiettivi** che l’organizzazione di prefigge di raggiungere;
2. i **rischi**, ovvero eventi che possano incidere negativamente sul perseguimento degli obiettivi, valutati in termini di probabilità e impatto;
3. i **controlli**, ovvero le protezioni da mettere in atto per prevenire/mitigare/contenere gli effetti negativi generati dal concretizzarsi di 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. L’obiettivo è quello di minimizzare le perdite e massimizzare l’efficacia e l’efficienza dei processi stessi. In un’azienda il *Risk Manager* si occupa dell’analisi e della gestione dei rischi d’impresa ed è responsabile dello sviluppo di strategie, processi e sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale.

Il sistema di controlli interni e di gestione dei rischi (SCI-GR) rappresenta quindi un elemento essenziale della *corporate governance*, poiché è costituito dall’insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative, finalizzate:

- all’identificazione dei rischi e delle opportunità per il perseguimento degli obiettivi aziendali;
- a favorire l’assunzione di decisioni consapevoli e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- a salvaguardare il patrimonio aziendale, l’efficienza e l’efficacia dei processi, l’affidabilità dell’informazione finanziaria e il rispetto delle norme interne ed esterne.



La gestione del rischio e la compliance devono rappresentare la base del pensiero e delle attività quotidiane di ogni dipendente, permeandone l’impegno sui rischi di oggi e ponendo l’attenzione ai potenziali rischi di domani.

Il Sistema dei controlli interno – per essere funzionante – deve essere “integrato” nell’assetto organizzativo, amministrativo, contabile e di governo societario e le sue componenti devono essere tra loro coordinate e interdipendenti.

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

1. Controlli di primo livello: sono i controlli insiti nei processi operativi predisposti e attuati dal management, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità dello stesso;

2. Controlli di secondo livello: sono controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff (*Risk management, Compliance, Dirigente Preposto, Controllo di Gestione, Qualità*) 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;

3. Controlli di terzo livello: l'*assurance* di terzo livello è l'Internal Audit, che fornisce la garanzia sul disegno e sulla funzionalità complessiva del sistema, attraverso valutazioni indipendenti.

In una società come AdF, che fornisce alla collettività un servizio pubblico, il sistema di controllo interno coinvolge, a diverso titolo, tutti i soggetti dell'azienda: CdA, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, *Internal Audit*, manager e dipendenti.

In generale in AdF, il monitoraggio e la gestione dei rischi sono affidati:

- all'**Organismo di Vigilanza** per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231 e al **Collegio Sindacale** per i controlli di cui all'art. 2403 CC;
- all'Unità **Risk & Compliance**⁷ (anche in veste di Internal Audit) per il suo ruolo di *assurance*;
- alle strutture aziendali che hanno il compito di adottare (o recepire dalla Capogruppo Acea S.p.A.) specifici modelli di controllo.

Tra questi si evidenziano:

- 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;
- il **modello di gestione e controllo ex L. 262/05** adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A.⁸, finalizzato a definire un efficace Sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria di Gruppo;
- il **modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016**, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità alla

normativa sulla privacy;

- il **modello di controllo dedicato al presidio dei 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;

- il **Controllo di Gestione**, è il sistema volto a guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive;

- 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.



⁷ In AdF - dal 1 marzo 2019 – con l'approvazione della nuova macrostruttura – è stata costituita l'Unità Risk & Compliance. In essa sono confluite le attività dell'Unità Internal Audit, nonché il presidio della Sostenibilità, della Trasparenza e della Privacy, allo scopo di garantire una gestione univoca delle attività di compliance normativa.

⁸ Le procedure amministrative e contabili di Acquedotto del Fiora S.p.A. sono aggiornate in linea al modello ex L. 262/05 cui Acea S.p.A. è soggetta come società quotata. Pur non rientrando – nell'anno 2018 – nel perimetro 262 definito dal Dirigente preposto della Capogruppo Acea, Acquedotto del Fiora ha visto nell'adeguamento al modello 262 negli anni passati un'opportunità di miglioramento dei propri processi aziendali e del proprio sistema di controllo interno, rendendolo costantemente monitorato, metodologicamente definito e documentato, anche al fine di agevolare l'attività di controllo e verifica da parte dei soggetti preposti.

Focus - Il Control Risk Self Assessment (CRSA)

GRI 103-3	GRI 102-15	GRI 102-11	GRI 102-30	GRI 102-31
-----------	------------	------------	------------	------------

Il **Control Risk Self Assessment (CRSA)** è uno strumento finalizzato all'analisi ed al disegno di un adeguato framework di Sistema di Controlli Interni per la gestione dei rischi. Al fine di rafforzare le attività di gestione del rischio all'interno di Acquadotto del Fiora, l'Unità Internal Audit nel 2018 ha avviato concretamente un'attività di 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. Tale iniziativa si pone, tra gli altri, i seguenti principali obiettivi:

- rafforzare la consapevolezza e la cultura del rischio all'interno dell'azienda;
- adottare un *framework* dei rischi univoco e armonizzato a livello aziendale;
- migliorare l'efficacia dell'intero processo di *risk management*;
- 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);
- garantire un approccio *risk-based* nella redazione dei Piani di audit e nello svolgimento degli incarichi di audit dell'Unità Internal Audit;
- attivare un processo periodico di autovalutazione dei rischi a livello aziendale (Control Risk Self Assessment), finalizzato al monitoraggio – da parte dell'Unità Internal Audit - dell'andamento dei principali rischi cui l'azienda è esposta.

La CRSA prevede i seguenti *steps*:

- definizione e formalizzazione di una mappatura dei processi aziendali e di un registro dei rischi con relativi process owners;
- definizione di una metodologia di *risk assessment* per la valutazione dei rischi;
- predisposizione di apposite schede di *risk assessment* da trasmettere ai singoli *process owners* e supporto a questi ultimi nella fase di valutazione dei rischi e dei controlli posti in essere a mitigazione degli stessi;
- analisi e sintesi dei risultati finali, che costituiranno la base per la pianificazione degli audit in ottica *risk-based* e l'esecuzione delle attività di *internal auditing*.

Nel 2018 sono stati completati i primi due passaggi, mentre la predisposizione delle schede di rischio, nonché la trasmissione ai responsabili, e la successiva analisi dei risultati finali verranno auspicabilmente ultimati nel 2019.

 Dall'analisi i principali macro-rischi rilevati, che affronta AdF nella gestione delle proprie attività, sono i seguenti:

Rischi strategici	Sono i rischi attuali o prospettici di flessione degli utili o del capitale derivanti da una inadeguata pianificazione dei fabbisogni, da un insufficiente monitoraggio degli obiettivi economici, finanziari e patrimoniali, da una inefficace attività di budgeting e controlling, da una mancata pianificazione strategica dell'attività economica o revisione delle strategie rispetto alle evoluzioni esterne (ambientali, di settore, etc), dal mancato raggiungimento degli obiettivi strategici stabiliti nel Piano d'Ambito 2011-2026, da una mancata definizione di politiche di gestione del credito o di investimento, dall'incoerenza dei poteri delegati rispetto ad obiettivi attribuiti e alla struttura organizzativa, dalla mancata identificazione, pianificazione, gestione e monitoraggio del cambiamento e dell'evoluzione tecnologica, da una inadeguata comunicazione della mission, dei valori, delle strategie, da una scarsa reattività rispetto ai cambiamenti del contesto regolamentare di riferimento che può condurre a decisioni strategiche o di business errate.
Rischi operativi di core business	Sono rischi derivanti dall'inadeguatezza dei processi interni relativi alla gestione delle attività tipiche del core business di AdF, come ad esempio: dall'inadeguatezza degli impianti; da ritardi o inefficienze nell'esecuzione delle analisi per valutare/certificare la qualità dell'acqua potabile e dei reflui trattati; dalla mancata tutela delle sorgenti o dall'inquinamento delle fonti; dalla mancanza di coordinamento tra Enti locali e gestore riguardo la pianificazione degli investimenti; dalla non manutenzione degli impianti e delle reti; dall'inadeguatezza dei piani di gestione delle emergenze per garantire la continuità del servizio; da errori, inefficienze o mancanza di gestione dei processi afferenti la clientela (fatturazione, reclami, non conformità ai livelli di servizio, ...).
Rischi di compliance o reputazionali	Sono rischi legali alla mancata conformità e/o mancata/ non corretta individuazione e recepimento della normativa e della regolazione rilevante (alla normativa ambientale, al GDPR "privacy", al DLgs 231/2001, alla normativa in materia di salute e sicurezza, non conformità connessa ad una non corretta applicazione della normativa in ambito ISO 9001 o OHSAS 18001, al quadro regolatorio ed al contesto normativo del Settore Idrico, alla normativa anticorruzione e trasparenza,...), che comportano il rischio di incorrere in sanzioni o danni reputazionali.
Rischi finanziari	Sono i rischi relativi alle politiche e processi aziendali di gestione della liquidità, di variazione dei flussi finanziari, di default sul contratto di finanziamento e di credito di incasso, ai tassi d'interesse.
Rischi operativi di core business	Sono rischi derivanti dall'inadeguatezza dei processi interni relativi alla gestione delle attività trasversali all'amministrazione in senso stretto del SII, come ad esempio: i rischi informatici o legati alla gestione dei sistemi informativi; quelli legati agli errori materiali/umani nello svolgimento dei lavori e nell'esecuzione dei processi, ad una inadeguata tenuta e/o raccolta della documentazione nella fase di archiviazione e/o protocollazione, ad una inefficace comunicazione interna, di gestione delle risorse, dei rapporti coi sindacati; i rischi dovuti alla gestione del processo di acquisto di beni/servizi/lavori, del magazzino, dei fornitori; quelli dovuti alla mancata adozione da parte delle funzioni di controllo di un modello per la corretta misurazione, valutazione e monitoraggio dei rischi; dovuti alla mancata o inadeguata attività di presidio del contenzioso...

I rischi sopra descritti 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.

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

GRI 102-29	GRI 102-17	GRI 205-1	GRI 205-3
GRI 205-2	GRI 102-11	GRI 102-30	GRI 102-15

Il Decreto Legislativo n. 231/01 (*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300*) introduce per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità degli enti relativamente alla commissione di alcuni reati specificatamente indicati dal legislatore.

La società è responsabile se il reato (rientrante fra quelli specificatamente indicati dal legislatore) è stato commesso a suo interesse o a vantaggio. L'esclusione della responsabilità (la cd. **"Esimente"**) avviene con l'adozione e l'efficace attuazione di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (il cd. M.O.G.) finalizzato a prevenire la commissione dei reati e costituito da più documenti che descrivono i principi ed il funzionamento del "sistema di controlli" adottati dall'ente. Tale modello al fine di essere idoneo alla sua funzione ed efficace dovrà essere tempestivamente aggiornato sulla base delle modifiche organizzative e normative ed adeguatamente formalizzato e diffuso.

Dopo la prima approvazione, all'esito di specifici progetti, il MOG in AdF è stato continuamente aggiornato e migliorato alla luce dell'esperienza maturata, dell'evoluzione giurisprudenziale e dottrinale oltre che dell'evoluzione normativa del D. Lgs. 231/01 e dei mutamenti organizzativi aziendali.

In particolare, a seguito della pubblicazione all'interno della Gazzetta Ufficiale del 27/11/2017 della Legge 20 novembre 2017, n. 167 *"Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2017"*, che introduce l'art. 25 terdecies nel D. Lgs. 231/01, AdF ha proceduto ad inserire all'interno della Parte Generale del M.O.G. il reato di razzismo e xenofobia, con i riferimenti normativi completi e con

le relative sanzioni.

Inoltre, a seguito dell'avvenuta pubblicazione sulla G.U. del 14 Dicembre 2017 della L. 30/11/2017, n. 179 *"Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"*, è stato 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 norma che si compone di tre articoli mira soprattutto alla tutela dei lavoratori. L'articolo 2 della Legge n. 179/2017 estende al settore privato la tutela del dipendente o collaboratore che segnali illeciti o violazioni relative al modello di organizzazione e gestione dell'ente di cui sia venuto a conoscenza per ragioni del suo ufficio. Acquedotto del Fiora già alla fine del 2017 ha avviato l'implementazione di *GlobaLeaks*, una soluzione applicativa che consente ai dipendenti di inviare segnalazioni di illeciti dei quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro. Il sistema è attivo dal dicembre 2018 e permette di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Le informazioni fornite dal "Whistleblower" sono archiviate in modo criptato dal sistema *GlobaLeaks* mediante un algoritmo che garantisce la massima sicurezza e riservatezza. Tale strumento rappresenta, tra le altre cose, un efficace strumento di prevenzione e contrasto della corruzione, intesa nel senso più ampio del termine (frode, estorsione, collusione, riciclaggio, etc.).

Sempre nel 2018 AdF ha proceduto all'aggiornamento della Parte Generale del MOG e dell'Allegato n. 6 per la parte riguardante la gestione dei Flussi Informativi verso l'O.d.V.. Pertanto la Parte Generale del M.O.G. di Acquedotto del Fiora S.p.a. risulta ad oggi aggiornata con le novità normative che hanno ampliato l'ambito dei reati rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01.

Inoltre si è provveduto alla revisione e aggiornamento del **"Documento di analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001"**.⁹

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

⁹ Nel periodo di redazione del presente documento AdF sta procedendo ad ulteriori integrazioni/aggiornamenti del MOG 231 e dei suoi Allegati, per adeguare il Modello alle nuove disposizioni introdotte dalla Legge cd "spazzacorrotti" (L. n. 3/2019 "Misure per il contrasto dei reati contro la pubblica amministrazione, nonché in materia di prescrizione del reato e in materia di trasparenza dei partiti e movimenti politici"). Tale normativa ha comportato interessanti conseguenze per ciò che riguarda la responsabilità amministrativa degli enti disciplinata dal d.lgs. 231/01. Le modifiche hanno interessato l'art. 25 d.lgs. 231/01 rubricato: "Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati" ampliando il novero dei reati presupposto e modificando le sanzioni previste. Inoltre la Società sta rivedendo l'Allegato 2 e l'Allegato 5 anche alla luce della riorganizzazione aziendale di marzo 2019.

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 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%

La Società sta inoltre valutando i possibili interventi per implementare i controlli ed il presidio sulle aree a rischio corruttivo, non solo per quanto riguarda i reati già ricompresi nell'elenco dei reati presupposto ex D.Lgs 231 già inseriti nel MOG di AdF, ma di tutte le fattispecie di delitti di corruzione.

Come già anticipato, 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 alla Unità Internal Audit di effettuare - per conto del Collegio stesso - un audit specifico¹⁰ in particolare sullo svolgimento delle gare d'appalto e delle procedure di approvvigionamento di beni, lavori e servizi nonché sul sistema dei controlli sulle ditte/imprese aggiudicatrici.

Inoltre in virtù di quanto previsto dalla Disposizione Organizzativa n. 1/2019 è stata poi costituita l'Unità Approvvigionamenti e Controllo al fine di avere sotto controllo l'intero processo degli appalti dalla fase di programmazione dei fabbisogni fino al controllo sull'esecuzione dei lavori. 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 in merito alle novità normative intervenute negli ultimi anni, nei mesi di Aprile - Maggio 2018, è stata erogata, al personale di Acquedotto del Fiora assunto successivamente alla data del dicembre 2012, una specifica sessione formativa ad oggetto i principi del D.lgs. 231 ed il M.O.G. in AdF, a cura dell'Unità Internal Audit.

**ORE DI FORMAZIONE
SU ANTICORRUZIONE / D.LGS 231
EROGATE NEL 2018** 574

1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

GRI 102-30	GRI 102-31	GRI 103-3	GRI 102-11	GRI 205-1
------------	------------	-----------	------------	-----------

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

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.

¹⁰ L'Audit è stato effettuato nei primi mesi del 2019 e verranno monitorate dall'Unità R&C quelle che sono le azioni correttive individuate.

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 sono altresì scelti tra soggetti qualificati ed esperti, in modo che, nel suo complesso, l'Organismo possa contare sulle competenze nei seguenti ambiti:

- ambito legale ed *auditing* (preferibilmente laureati in giurisprudenza);
- ambito economico e societario (preferibilmente laureati in economia e commercio);
- ambito ambiente, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

I componenti dell'Organismo possono essere nominati sia tra soggetti esterni sia tra soggetti interni alla Società, purché privi di compiti prettamente operativi e che non partecipino alle decisioni dell'attività di impresa.

L'Organismo di Vigilanza in carica nel 2018, nominato dal Consiglio di Amministrazione il 29/11/2016, è composto come segue:

RUOLO	NOMINATIVO
Presidente	Paolo Fabbrini
Membro	Amanda Barazzuoli
Membro	Francesco Bosco

Nella tabella sottostante sono riepilogati gli incontri dell'OdV e le segnalazioni ricevute dall'ODV nell'anno 2018.

ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.	2018
Riunioni OdV	12
Segnalazioni pervenute all'OdV	0
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria	0
Segnalazioni in corso di esame	0

1.6.4 Diritti umani e codice etico

GRI 412-3

GRI 412-1

GRI 102-20

GRI 102-17

GRI 412-2

GRI 102-11

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 Acquedotto del Fiora 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 pone grande attenzione al tema del rispetto e della tutela della persona:

"[...] La Società pone al centro del proprio agire la risorsa umana intesa come presupposto indefettibile per la crescita e lo sviluppo etico della stessa. Al riguardo, la Società tutela il rispetto delle risorse, ne promuove la crescita professionale ed umana, ne garantisce l'integrità fisica e morale, operando affinché le condizioni di lavoro siano rispettose della dignità individuale e gli ambienti di lavoro siano sicuri e salubri; rispetta, infine, le convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno. [...]"

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 con-

retto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il concetto di crescita e che integri sviluppo economico, etico, sociale e di tutela ambientale.

Inoltre per promuovere la diffusione e la conoscenza dei principi generali e dei criteri di condotta contenuti nel Codice, l'11 Aprile 2019 AdF ha organizzato la "Giornata dell'Etica- Ethica's day".

Nel corso del 2018 sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico, le quali risultano ancora in fase di valutazione ed accertamento. Una di queste è in corso di valutazione da parte del Responsabile Etico ai fini della veridicità della segnalazione stessa e di quanto dichiarato e del corretto inquadramento nell'ambito della violazione della tutela della persona.

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 e inoltrate segnalazioni su presunte violazioni dei principi sanciti dal Codice Etico, alle quali verrà assicurata la più rigorosa riservatezza.

■ FOCUS SULLE INIZIATIVE CON LA COLLETTIVITÀ

GRI
102-12

Acquedotto del Fiora aderisce al Toscana Pride

La manifestazione, nata con l'obiettivo di difendere i diritti delle persone senza alcuna discriminazione, si è tenuta a Siena a giugno 2018. Il corteo è iniziato per le strade del centro per concludersi all'interno della Fortezza Medicea, cornice del momento finale della manifestazione. Sono stati 85 gli Enti che hanno patrocinato la manifestazione, in linea con gli anni precedenti, e circa 100 le associazioni, le organizzazioni sindacali e partitiche e



le realtà che hanno aderito alla manifestazione. Tra queste anche AdF ha deciso di aderire alla richiesta del Comitato Toscana Pride per dare un segnale sulla necessità di realizzare azioni concrete anti-discriminatorie visibili sul territorio. Una delegazione di dipendenti ha perciò partecipato convintamente all'ormai consueta parata con le bandiere e le magliette dell'Ente. È infatti fondamentale promuovere, sul piano locale e interno alle aziende, politiche che sappiano rispondere ai bisogni delle persone, contribuendo a migliorarne la qualità della vita, creando un clima sociale di rispetto e di confronto libero da pregiudizi. Le politiche di inclusione sociale sono un elemento imprescindibile e un dovere civico ed hanno lo scopo di realizzare una convivenza reale e benefica per tutte le parti che compongono la nostra collettività. In questo modo AdF ha voluto dare il proprio contributo, non solo per contrastare le discriminazioni, ma anche per promuovere una cultura del rispetto reciproco in cui le differenze, tutte le differenze, siano considerate una risorsa da valorizzare all'interno di una società che voglia considerarsi tale.

1.6.5 La trasparenza

GRI
102-11

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.

Acquedotto del Fiora 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 MOG 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 MOG.

Quanto al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, le partecipate non sono tenute a nominare tale figura, ma è opportuno che sotto il profilo organizzativo venga individuata una funzione di controllo e monitoraggio degli obblighi di pubblicazione, che attesti l’assolvimento degli stessi. AdF ha perciò:

- provveduto ad individuare una figura nel proprio organico che presidi 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;
- 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 “tra-

sparenza” 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 sito web aziendale AdF ha perciò strutturato la sezione <<Fiora trasparente>>, così come richiesto dal D.Lgs 33/2013 e dalle nuove linee guida ANAC (in particolare dall’allegato 1). In un’ottica di massima trasparenza ha inserito ulteriori informazioni e documenti non previsti per le partecipate.

Per **approfondimenti** consultate il sito web Fiora: <http://www.fiora.it/amministrazione-trasparente.xhtml>

Con il D. Lgs. 97/2016, emanato in attuazione della Legge Delega n. 124/2015 (cd. Riforma Madia), è stata inoltre introdotta tra le norme sugli obblighi di trasparenza, la previsione di una nuova forma di accesso generalizzato che, nei sistemi anglosassoni è definita Freedom of Information Act (FOIA).

Il nuovo Accesso civico consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse legittimo (Art. 5, D.Lgs. 33/2013).

Nel 2018 **non** sono pervenute alla Società richieste di accesso civico di cui all’art.5 del DLgs 33/2013. Le richieste di accesso agli atti ricevute e registrate sono di tipo documentale e perciò non soggette a pubblicazione ai sensi della “trasparenza”.

1.6.6 L’attività legale ed il contenzioso

GRI
419-1

GRI
417-3

GRI
406-1

GRI
206-1

GRI
102-11

“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. Senza la condivisione e la costante attenzione ai processi, non sarebbe possibile raggiungere questo risultato.

I numeri del contenzioso in sede giudiziale sono contenuti, se confrontati con le dimensioni gestionali. Possiamo dun-

que ben dire che la ' Via della Conciliazione' è stata, ed è, 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. L'Unità Legale ha negli anni tessuto buoni rapporti con il "mondo legale" e ha quindi avuto ed ha 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.

Sono **10** le cause nate con l'utenza nel 2018, di cui n. 7 chiuse in via transattiva e n. 2 chiuse con sentenza vittoriosa. Anche nel 2018 il Tribunale di Grosseto ha confermato le pronunce già rese in precedenza sul tema "sospensione", in sede cautelare: è legittima in quanto può essere evitata pagando, salvo poi contestare i consumi, nel merito.

Sempre in relazione all'utente nel 2018 **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.

1.6.6.1 La tutela ambientale

GRI 307-1	GRI 417-1	GRI 417-2	GRI 102-11
-----------	-----------	-----------	------------

A partire dagli anni '70 è cresciuta sempre più l'attenzione alla tutela dell'ambiente. La comunità scientifica e quella internazionale ne hanno acquisito sempre maggiore consapevolezza.

La capacità di assicurare il soddisfacimento delle necessità del presente, senza compromettere la capacità delle generazioni future a soddisfare i loro stessi bisogni, è detta sostenibilità.

Essa implica l'adozione di un approccio che coniughi l'efficienza economica e gestionale con la tutela dell'ambiente. È quello che si fa da sempre in Acquedotto del Fiora. Il valore vincente si conferma sempre "la squadra": la collaborazione e l'allineamento tra le unità consentono di monitorare i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi.

I verbali di accertamento e contestazione notificati ad Acquedotto del Fiora dalle ARPAT Siena/Grosseto si attestano infatti sempre su numeri «bassi». Ove venga rilevata l'effettiva responsabilità del Gestore, si opta per il pagamento della sanzione amministrativa.

In sintesi:

n.9 Verbali accertamento e contestazione arpat	Presentate memorie difensive e richieste di audizione. In attesa di riscontro. OGGETTO VERBALI DI ACCERTAMENTO E CONTESTAZIONE (a titolo esemplificativo): superamento valori limite prescritti dal D.Lgs. 152/2006; mancato rispetto delle prescrizioni di Autorizzazioni...)
n. 1 Archiviazione	SU VERBALI 2012/2013
n. 9 Pagamenti su verbali di anni precedenti	SU 2 VERBALI: pagate sanzioni per un totale di Euro 10.300,00. SU VERBALI ANNI PRECEDENTI: pagate sanzioni per un totale di Euro 28.000,00.



1.6.6.2 La gestione dei sinistri (attivi e passivi) – la SIR

GRI
308-2

GRI
414-2

GRI
102-11

Ogni azienda è esposta ad una molteplicità di rischi con effetti negativi sulla propria situazione economica e/o patrimoniale. Si parla di sinistro (*claim*) per riferirsi al verificarsi di un evento con effetti dannosi per il patrimonio della Società. Acquedotto del Fiora 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 per la gestione del rischio hanno subito negli anni un'importante evoluzione, passando da una gestione, pressoché totale, degli eventi tramite ricorso ad idonee coperture assicurative (polizza RCT o/e polizza Property) ad una gestione integrata che trasferisce il rischio per i soli eventi "catastrofali", lasciando invece la gestione dei sinistri singolarmente meno dannosi, ma invero più frequenti, direttamente alla Società. Ciò ha permesso di raggiungere da un lato una riduzione del costo dei contratti assicurativi, ma anche un'accelerazione nello sviluppo di una politica interna volta alla prevenzione dei rischi, nonché un miglioramento nella gestione del rapporto con il richiedente. Attraverso la gestione diretta dei sinistri passivi (detta anche SIR - *Self Insurance Retention*) Acquedotto del Fiora assicura infatti tempi brevi nella definizione del sinistro e garantisce un referente certo e facilmente individuabile nella trattazione del contenzioso. Il controllo dell'intero processo di gestione del sinistro ha consentito di individuare e indicare i comportamenti e gli interventi opportuni per prevenire il ripetersi dell'evento contribuendo alla conservazione e tutela del patrimonio della società.

Nel 2018 sono state liquidate in SIR **60** pratiche rispetto a 217 richieste pervenute, per un totale liquidato di circa euro 158.000,00 euro, di cui 77.600,00 in SIR. Quanto ai sinistri attivi, cioè ai danni al patrimonio, nel 2018 per i danni causati da terzi, è iniziato un percorso volto a migliorare la rilevazione e la gestione degli stessi, con l'obiettivo di assicurare il totale recupero delle somme impegnate per il ripristino del patrimonio danneggiato.

SINISTRI PASSIVI (DANNI A TERZI) CON EVENTO 2018

TOTALE: 217

DI CUI SINISTRI APERTI POLIZZA RCT	DI CUI SINISTRI GESTITI DIRETTAMENTE – SIR
16	201
di cui liquidati n. 6	di cui liquidati n.54
80.400,00 €	77.600,00 €

1.6.6.3 L'attività legale ed il contenzioso con i fornitori

GRI
419-1

GRI
414-2

Nel 2018 è ancora pendente la causa azionata da un fornitore con il quale era stata sottoscritta una transazione. L'attore ha chiesto il pagamento di € 48.196,00 per lavori eseguiti non contrattualizzati, oggetto dell'accordo. Acquedotto del Fiora 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%. Nessuna altra causa è stata azionata da fornitori.

1.6.6.4 25.5.2018: entra in vigore il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) AdF e la sicurezza dei dati

GRI
418-1

GRI
102-11

Acquedotto del Fiora S.p.A. ha rispettato la *Road Map* delle attività da avviare, disegnata a Febbraio 2017, in vista dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento UE 2016/679 (GDPR, General Data Protection Regulation). Con questo Regolamento la Commissione europea ha inteso rafforzare e rendere più omogenea la protezione dei dati personali dei cittadini dell'UE e dei residenti nell'UE, sia all'interno che all'esterno dei confini dell'Unione (UE). Il testo, pubblicato su Gazzetta Ufficiale Europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 25 maggio dello stesso anno, ha iniziato ad avere efficacia il 25 maggio 2018. Le Società Toscane dell'idrico (Publiacqua, Acque e AdF) hanno individuato TiForma Srl (società partecipata da AdF, di formazione e consulenza per aziende pubbliche e private, enti e ordini professionali), quale soggetto per ricevere supporto e dunque avviare le verifiche sulle vigenti modalità di attuazione del "Codice della Privacy" nelle rispettive Società. Obiettivo: individuare le azioni da intraprendere per adeguarsi prima del 25/05/2018 (e successivamente). Nel 2017 è dunque iniziato il *Compliance Countdown*. Il 7 Novembre 2017, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio e l'OdV, insieme alle prime linee - e loro primi riporti - hanno incontrato Colin (il consulente di cui si avvale TiForma per l'incarico in argomento). È stato rappresentato il «Progetto Toscano» affidato dalle tre Società a TiForma, con lo scopo di allinearsi con i medesimi strumenti e con gli stessi tempi alla nuova normativa sulla Privacy. Da metà Novembre 2017 fino al 22 Gennaio 2018, per iniziare a portare il Progetto "dentro" l'azienda, è stato effettuato il

“Mini Tour” della Privacy (a cura dell’ Unità Legale): sono state incontrate circa 110 persone, tra operativi e amministrativi. In occasione di ogni incontro (presso le sedi di Grosseto, Siena, Bagnolo) – circa 2 ore cadauno per una media di circa 20 ps di AdF – è stata somministrata una survey. In taluni casi, la classe è stata salutata in *welcome/fine lavori*, dallo stesso *commitment*. Al 25 maggio 2018 AdF ha adeguato il MOG aziendale, versando in atti il Registro dei Trattamenti e avendo realizzato ogni azione atta a renderlo compliance. La formazione è continuata anche dopo il 25 maggio 2018, con focus tematici gestiti dallo stesso DPO. A fine anno è stata quindi somministrata una seconda *survey*. Su 416 invitati, i partecipanti effettivi sono stati 205, con una media di 5 risposte esatte su 6 domande. Si ritiene di avere raggiunto un buon livello di consapevolezza sull’argomento. Sono state finalizzate alcune PLA (Privacy Level Agreement) nello stesso anno 2018. Prima dello spirare dell’anno, il CdA di AdF ha approvato il DPA (Data Processing Agreement) con Acea Spa. Per quanto disposto dall’articolo 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), ACEA S.p.A. e Acquedotto del Fiora spa hanno ritenuto opportuno negoziare il DPA, confluito in un Accordo che ha superato e sostituito il precedente *Privacy Agreement*, allegato agli Accordi 2.0. Con detto Accordo, Acquedotto del Fiora Spa, Titolare del Trattamento dei dati, nomina Acea S.p.A. Responsabile di primo livello per le operazioni di trattamento oggetto del nuovo DPA. Il Data Processing Agreement (“DPA”), introdotto dal citato GDPR, è infatti il contratto nel quale si descrivono le condizioni e le modalità di trattamento dei dati personali - eseguito da Acea Spa per effetto degli *Accordi 2.0* - e le responsabilità connesse alle attività di trattamento, ivi incluso l’impegno assunto quale Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell’art. 28 GDPR. Con il nuovo Accordo, il Titolare del trattamento (AdF) ha riconosciuto e accettato che il Responsabile del trattamento goda di competenza e conoscenze tecniche idonee a svolgere le attività indicate negli *Accordi 2.0*; altresì, che presenti garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a soddisfare i requisiti della normativa vigente in materia e a garantire la tutela dei diritti e la libertà degli interessati, coinvolti nelle suddette attività di trattamento. Le parti si sono impegnate a collaborare e a dare assistenza ai DPO designati, coinvolti nel trattamento dei dati di cui al DPA. Le operazioni di trattamento dei dati personali sono dettagliatamente descritte all’interno del Registro delle attività di trattamento, contenente appunto informazioni relative alle finalità del trattamento, categorie di dati personali, interessati e destinatari, nonché una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative; fatto salvo quanto ulteriormente previsto e richiesto dall’esecuzione dei servizi oggetto degli *Accordi*

2.0. Il Registro dei trattamenti è tenuto dal Responsabile del Trattamento, il quale ne garantisce l’aggiornamento, comunicandolo periodicamente al Titolare.

Si evidenzia che **non** sono pervenuti nel 2018 reclami in ordine a violazioni in materia di trattamento dei dati; **nessun** data breach è stato registrato.

1.6.6.5 Il contenzioso con i dipendenti

GRI
419-1

Nel corso dell’anno ci sono stati **5** provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

1.6.6.6 La Compliance sulla sicurezza

GRI
419-1

Nel corso 2018 Acquedotto del Fiora **non** ha ricevuto sanzioni amministrative in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

1.6.6.7 Multe e ammende

GRI
419-1

Nel corso 2018 il valore della voce “Multi Ammende” in bilancio è di € 41.330. La voce è relativa principalmente a cartelle inps e sanzioni ad autoveicoli aziendali o comminate da autorità pubbliche.

1.6.7 La revisione del bilancio d’esercizio

GRI
102-56

Acquedotto del Fiora, con delibera dell’assemblea dei soci, ha affidato l’incarico per la revisione contabile del bilancio per gli esercizi 2016, 2017 e 2018 alla società di revisione KPMG SpA che svolge le attività di verifica dei dati civilistici in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l’esterno.

1.7 Il contesto regolatorio 2018

GRI 102-15

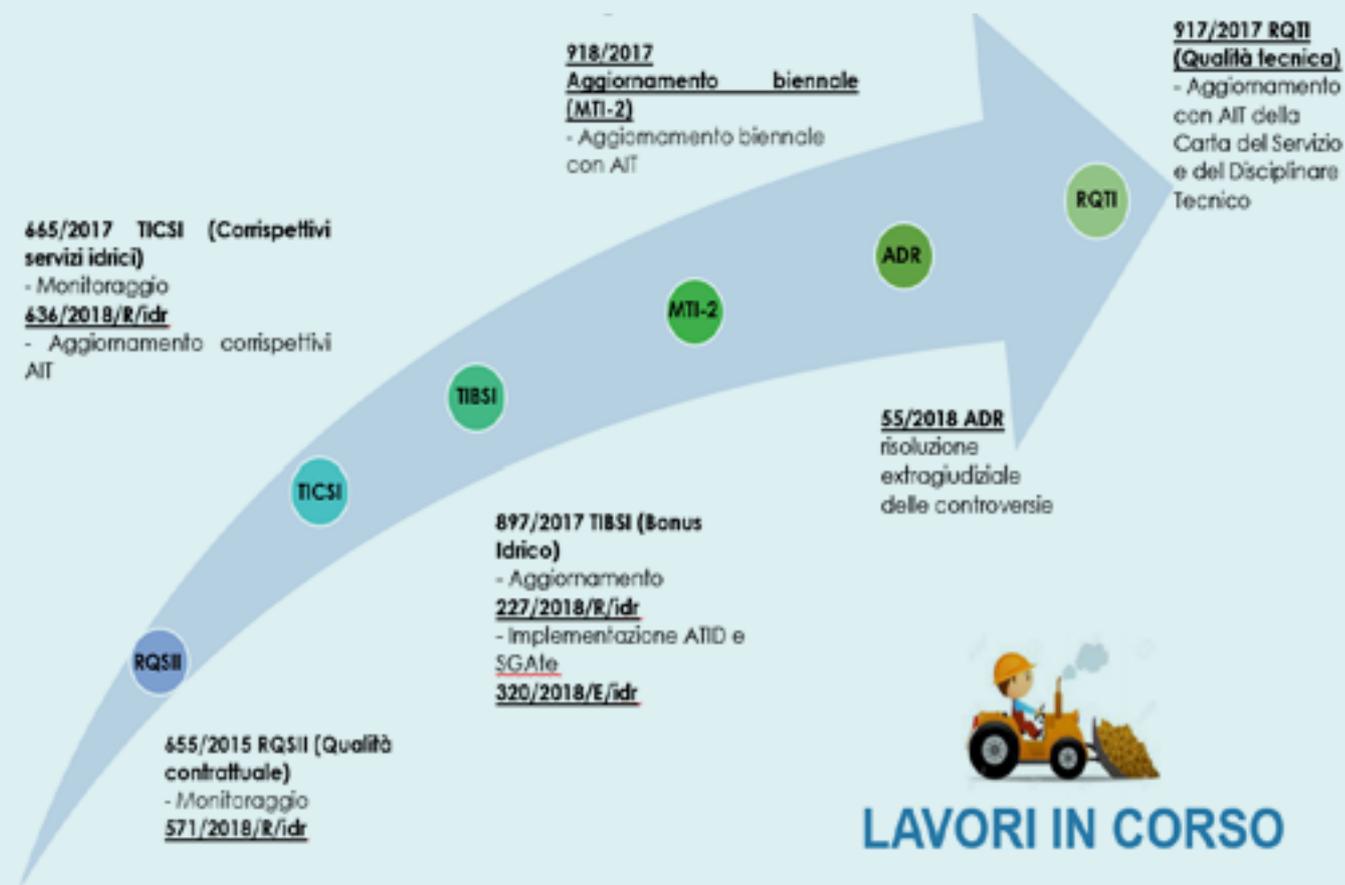
GRI 102-16

Il settore idrico nel quale Acquedotto del Fiora opera è sempre stato caratterizzato da un quadro normativo di riferimento 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).

L'anno 2018 si è caratterizzato per una intensa attività da parte di ARERA volta alla definizione del contesto regolatorio nel suo complesso attraverso delibere, consultazioni ed avvio di procedimenti di indagine. In questo senso, in corso

d'anno hanno trovato concreta applicazione anche provvedimenti estremamente importanti pubblicati, tendenzialmente, sul finire del 2017 attraverso l'intervento degli Enti di governo d'ambito così come prescritto dal Regolatore nazionale.

Nella figura sottostante, si fornisce una panoramica sintetica dei provvedimenti ritenuti di maggiore interesse, rinviando alla lettura dei testi integrali per un maggiore approfondimento.



A seguire le principali delibere dell’Autorità:

- deliberazione **571/2018/R/idr** l’Arera, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, ha inteso avviare un procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione **655/2015 (RQSII)**, nonché per l’integrazione della disciplina recata dal medesimo provvedimento;
- delibera **636/2018/R/idr** con la quale l’Arera ha avviato un procedimento volto al monitoraggio sull’applicazione dei criteri di articolazione tariffaria recati dal testo integrato corrispettivi servizi idrici di cui alla delibera **665/2017 (TICSI)**. Si fa inoltre presente che, ai sensi del TICSI, nel corso del 2018 l’AIT con la delibera del Consiglio direttivo n. 18/2018 del 27 luglio 2018 ha definito puntualmente la nuova struttura dei corrispettivi per il territorio della CT n. 6 – Ombrone;
- delibera **227/2018/R/idr**, che ha chiarito alcuni aspetti della Delibera **897/2017 (TIBSI)**, andando in particolare a disciplinare i flussi informativi, lo scambio dei dati e le procedure operative per l’erogazione del bonus sociale idrico nonché gli obblighi informativi e di comunicazione posti in capo ai soggetti coinvolti;
- deliberazione **320/2018/E/idr**, con la quale l’Arera implementa l’Anagrafica Territoriale del Servizio Idrico Integrato (anche ATID) al fine di disporre di informazioni, costantemente aggiornate, relative alla gestione dei servizi idrici nei comuni del territorio nazionale. La deliberazione stabilisce inoltre lo scambio delle informazioni con la piattaforma utilizzata ai fini dell’erogazione del bonus idrico (SGAte) e dispone la pubblicazione delle informazioni per dare trasparenza sulla presenza dei gestori del servizio idrico sul territorio nazionale;
- deliberazione **918/2017/R/idr** che prevede l’aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato (**MTI-2**) a cui AIT ha dato seguito con la Deliberazione del Consiglio Direttivo n.17/2018 del 27/07/2018;
- deliberazione **55/2018/E/Idr** con la quale l’Arera definisce la disciplina transitoria in vigore dal 1° luglio 2018 sino al 30 giugno 2019 per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele per i consumatori e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie già attive nei settori dell’energia elettrica e del gas. Il particolare, il provvedimento, approva la Disciplina transitoria relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti idrici e gestori ed il Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti idrici;

- delibera **917/2017/R/idr (RQTI)** tramite la quale è stato introdotto un sistema di indicatori (prerequisiti, standard specifici e standard generali) per promuovere benefici a favore degli utenti dei diversi servizi, con il loro relativo monitoraggio a partire dal 1 Gennaio 2018 – a valle dell’introduzione di questo provvedimento, l’AIT ha inteso aggiornare:

- con deliberazione dell’AIT n. 16 del 27 luglio 2018 è stata approvata dall’AIT la Carta del Servizio adeguata RQTI. In questa occasione la Carta del servizio è stata anche aggiornata alla nuova normativa sulla privacy.
- inoltre, con delibera Assembleare dell’AIT dell’8 febbraio 2019 n. 3 sono state approvate le integrazioni al disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di affidamento adeguandolo alla regolazione vigente tra cui in particolare gli aggiornamenti legati alla nuova disciplina della RQTI.

In continuità con gli anni precedenti l’ARERA ha approvato ulteriori cicli di verifiche ispettive, in particolare nel corso del 2018, con la Delibera 29 marzo 2018 n. 170/2018/E/idr, sono state approvate quattro verifiche ispettive in materia di tariffe del servizio idrico integrato. Anche nella Delibera del 1° Febbraio 2018 n. 56/2018/E/IDR, relativamente all’avvio di una indagine conoscitiva in merito ai reclami e alle segnalazioni trasmessi all’autorità dagli utenti del servizio idrico integrato, si prevede (ove opportuno) di avviare attività ispettive.



1.8 I sistemi di certificazione

GRI
102-11

GRI
103-3

GRI
103-1

GRI
102-30

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 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*.

Dalla fine del 2017, il suddetto 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 2018, il Sistema di Gestione Integrato ha completato l'iter di sorveglianza con due verifiche semestrali (Giugno e Dicembre) confermandosi un Sistema ben strutturato e solido.

La scelta di implementare e poi certificare il sistema di regole a presidio della Salute e Sicurezza dei lavoratori si fonda tutta sul messaggio che a questi vuole essere trasmesso: il rispetto delle prescrizioni introdotte e l'opportunità di prendere ogni tipo di accortezza, in primo luogo per ridurre il rischio di incidenti potenziali ed effettivi, è a salvaguardia dell'incolumità stessa dei dipendenti.¹¹

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

GRI
102-30

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 2018 per entrambi i Sistemi, i momenti di verifica 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.

Più precisamente, visto che l'iter di Certificazione del Sistema secondo il BS OHSAS 18001 è stato attivato proprio nel 2017, i relativi momenti di verifica da parte dell'Ente sono stati due: il primo si è svolto nel mese di luglio e ha riguardato la verifica di conformità legislativa, il secondo si è svolto nel mese di Novembre e ha riguardato la verifica in campo (impianti, cantieri, uffici).

¹¹ vedi Progetto Prenditi cura di te stesso, nella sezione Risorse Umane.



CERTIFICATO n. **25080**
CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

ACQUEDOTTO DEL FIORA S.p.A.

IT - 58100 GROSSETO (GR) - VIA MAMELI 10

NEI SEGUENTI SITI / IN THE FOLLOWING SITES

VEDASI ALLEGATO / SEE ANNEX

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CHE È CONFORME ALLA NORMA
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A SAFETY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

OHSAS 18001:2007

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES **SETTORE CODE IAF 27, 28, 34,**

Nella Conferenza Territoriale Ottimale n° 6 Ombrone: 1) Gestione del servizio idrico integrato: captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua potabile; collettamento e depurazione delle acque reflue 2) Progettazione e direzione dei lavori relativi a reti acquedottistiche e fognarie comprensive dei relativi impianti di trattamento acqua
3) Servizio di analisi chimiche delle acque.

Within ATO no.6 - Ombrone: 1) Management of the integrated water supply services: abstraction, drainage, purification, distribution of drinking water; collection and treatment of waste water; 2) Design and construction of water supply and sewer networks, including the water treatment plants; 3) Chemical analysis services for water.

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THIS CASE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

IL PRESENTE CERTIFICATO NON È VALIDO SE NON ACCOMPAGNATO DAL RELATIVO ALLEGATO
THIS CERTIFICATE IS NOT VALID WITHOUT THE RELEVANT ANNEX

FIRMA EMISSIONE **13/12/2017**
FIRST ISSUE
DATA DEL RIF. **13/12/2017**
DECISION DATE
DATA SCADENZA **12/12/2020**
EXPIRY DATE
EMISSIONE CORRENTE **05/03/2019**
ISSUE DATE


CERTIQUALITY S.p.A. - IL PRESIDENTE
Via G. Cesare 4 - 00137 ARANCIA (RM) - ITALY



001 80 05 010416

Numero degli Accordi di Pagine
Accreditamento PA, SAP e SAC
Registry of PA, SAP and SAC Mutual
Recognition Agreements



IO Net, the association of the world's best
certification bodies, is the largest provider of management
system certification in the world.
IO Net is composed of more than 100 bodies and counts
over 25000 members all over the globe.

For information concerning the validity
of the certificate, you can visit the
www.certifi.com/it

The certificate certificate applies
to annual audits and is compulsory
every three years of the
management system.



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendali.
CISQ is the Italian Federation of accredited
system Certification Bodies.

02

ADF E LA SOSTENIBILITÀ



21 Politica e valori: l'impegno per la sostenibilità e per il futuro

GRI 103-2	GRI 102-16	GRI 102-12	GRI 203-2	GRI 413-1	GRI 413-2	GRI 102-15	GRI 102-29	GRI 102-32	GRI 102-46	GRI 201-2	GRI 203-1
-----------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------	-----------

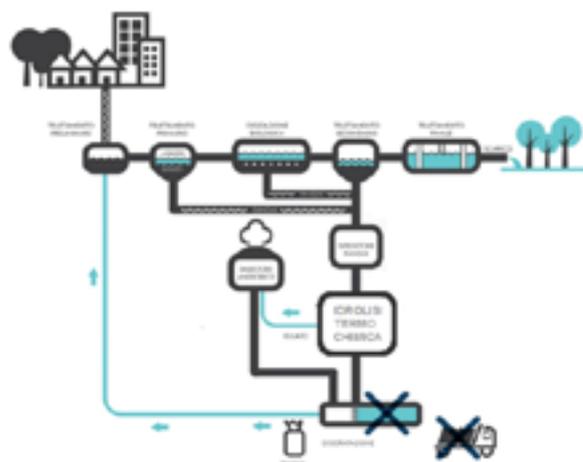
Acquedotto del Fiora SpA, che da sempre si è posta come obiettivo la gestione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, ha ormai maturato la convinzione che la sostenibilità debba essere un impegno costante nel suo operato, affermando un modello di impresa capace al contempo di innovazione 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 2019-2021**. Tra l'altro dal 2019 i principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030) entrano a far parte anche del Codice Etico aziendale che diventa una vera e propria **Carta dei Valori**. 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.

Il lavoro quotidiano dell'Azienda si ispira a precisi valori di **integrità, trasparenza, responsabilità personale e coerenza**, ed è costantemente orientato:

- **alla creazione di valore e alla responsabilità sociale e ambientale** in un'ottica di continuità, di miglioramento e di rispetto dell'ambiente, per garantire un futuro alle prossime generazioni;
- **alla qualità e all'eccellenza del servizio**, focalizzandosi sul cliente;
- **all'efficienza**, valorizzando e non sprecando le risorse disponibili;
- **all'innovazione, al miglioramento continuo e al coinvolgimento**, coltivando una squadra che condivide conoscenze, genera idee e migliora il modo di fare le cose.

I principali temi relativi alla sostenibilità nell'ambito del Servizio Idrico Integrato ruotano attorno all'uso efficiente delle risorse idriche nel rispetto degli equilibri naturali.

Oggi un altro concetto fondamentale strettamente legato alla sostenibilità è il tema dell'**economia circolare**. L'economia circolare è un sistema economico pianificato per riutilizzare i materiali in successivi cicli produttivi, riducendo al massimo gli sprechi. Essa si fonda su un modello sostenibile,



competitivo ed a basso impatto ambientale i cui investimenti mirano a minimizzare il ricorso a risorse naturali attraverso il reimpiego di scarti e scarichi nel corso del processo di produzione, erogazione ed utilizzo finale. Si contrappone al modello economico lineare che si basa sull'accessibilità di grandi quantità di risorse ed energia e pertanto risulta sempre meno adatto alla realtà in cui ci troviamo ad operare. Nel modello circolare in tutte le fasi dalla progettazione, alla produzione, al consumo, fino alla destinazione a fine vita si intende limitare l'apporto di materia ed energia in ingresso minimizzando scarti e rifiuti che si cerca di valorizzare con la reimmissione nel ciclo produttivo. Quale, se non il ciclo dell'acqua, può rappresentare il tipico esempio di economia circolare? La risorsa idrica ha già di per sé un percorso circolare ma è evidente che questo non basta più: dobbiamo trattenere l'acqua quando arriva, riuscire a distribuirla equamente a tutti e infine restituirla pulita alla natura, che poi ce la ridarà chiudendo appunto il ciclo.

Alla luce poi dei recenti sconvolgimenti climatici la prima linea di difesa contro la scarsità di acqua deve essere una strategia di gestione del SII che promuove stili di vita sostenibili, creando incentivi concreti per il risparmio, la conservazione e la resilienza. Purtroppo a fronte di un quadro tecnologico ed innovativo confortante, il livello di effettiva ampia diffusione di percorsi circolari nel settore idrico è scarso per la mancanza di normative, regolamenti e politiche incentivanti adeguate. In ogni caso, il Gestore deve agire!

Così l'economia circolare è al centro per AdF di un ripen-

samento strategico di tutte le attività che in modo diverso hanno a che fare con l'ambiente. In particolare la fase finale del ciclo idrico integrato, riuso delle acque e dei fanghi di depurazione, diviene strategica sia per l'Azienda, che per la qualità dell'ambiente.

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. 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.

Questo bilancio non vuol essere solo una descrizione dei buoni risultati ottenuti, ma la testimonianza dell'impegno della Società a livello sociale e ambientale. Con questo spirito si delineano i principali progetti, impegni e obiettivi di carattere sociale, ambientale o economico per i prossimi anni. Di seguito si riporta qualche esempio.

- **L'allungamento concessorio del SII fino al 31.12.2031** - approvato dal Comitato Direttivo di AIT e attualmente al vaglio di ARERA – permetterà la realizzazione di circa 251 Mln € di investimenti aggiuntivi rispetto al Piano a vantaggio del territorio, la calmierazione della tariffa, l'internalizzazione di professionalità e di attività strategiche, quali la progettazione e il laboratorio analisi. Tale operazione farà sì che AdF diventi ancora più protagonista, con investimenti per oltre 400 milioni complessivi da qui al 2031, raggiungendo valori medi di investimenti pro-capite virtuosi, come nelle più evolute realtà europee.

- La crescente domanda di acqua, i cambiamenti climatici, nonché i trend economici e urbanistici degli ultimi anni rappresentano, anche per l'Italia, rilevanti fattori di pressione sulle risorse idriche disponibili, sempre più ridotte e prossime ai limiti di sostenibilità soprattutto in alcune aree del Paese, ancorché ritenute in passato inesauribili. Queste circostanze impongono ai cittadini un utilizzo razionale e sostenibile e a noi Gestori nuove modalità organizzative capaci di coniugare l'efficienza delle infrastrutture e degli impianti con la protezione a lungo termine delle risorse idriche disponibili. Quanto ad AdF, nel corso del 2019 le **attività di ricerca perdite** stanno proseguendo con maggiore intensità e si punta una programmazione costante e periodica, in funzione delle

zone ad alta criticità, con il coinvolgimento e la formazione di un maggior numero di operatori. Con l'intento poi 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 - dall'anno 2019 partirà il **nuovo piano di distrettualizzazione delle reti**. Inoltre in continuità con il programma di analisi dei sistemi idrici - dal 2019 fino al completamento delle reti di tutti i territori comunali nel 2020 - si proseguirà con la **ricostruzione del modello idraulico delle reti** che consentirà di verificare l'effettiva connettività dei sistemi idraulici e, conseguentemente, disponendo di una schematizzazione tarata in campo, anche di validare i dati e le analisi derivanti dalla distrettualizzazione. Inoltre la localizzazione di anomalie tramite il modello idraulico, rispetto ai dati di calibrazione, consentirà di supportare ed indirizzare le squadre di ricerca perdite in campo, portando anche all'individuazione di perdite occulte altrimenti non rilevate. Sempre nel corso del 2019, le attività di ricerca perdite proseguiranno con maggiore intensità e sarà operata una programmazione costante e periodica, in funzione delle zone a maggiore criticità, con il coinvolgimento e la formazione di un maggior numero di operatori.

- Sempre nell'ambito dei programmi di **miglioramento del servizio idrico integrato (SII)** e nell'ottica delle azioni di **riduzione delle perdite idriche**, ADF ha istituito uno specifico progetto denominato **"ContAMI"**, dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo e di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi. Il progetto Cont.AMI è iniziato ad ottobre 2018 e sarà attivo in tutto il territorio gestito per i prossimi dieci anni per un numero di sostituzioni di circa 235.000 unità.

- Inoltre a conferma dell'impegno costante e crescente alla tutela e alla salvaguardia della risorsa idrica, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, a marzo 2019 ADF ha istituito nella propria organizzazione una unità denominata **Tutela della Risorsa Idrica** dedicata espressamente al bilancio idrico, alla distrettualizzazione, all'efficientamento delle reti idriche, al GIS, al monitoraggio della disponibilità delle fonti ed alla tutela anche qualitativa della risorsa.

- Proseguirà poi il progetto per lo sviluppo dei Piani di Sicurezza delle Acque (*Water Safety Plan*), modello intro-

dotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa nazionale come mezzo efficace per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori.

- Si ricorda poi il progetto di centralizzazione, riduzione, valorizzazione e recupero della risorsa "fango", che prevede il suo avviamento a partire dall'inizio 2022.

- Previsto per fine 2019 il completamento del lavoro di ottimizzazione idraulica e di modifica del *piping* previsto nell'intervento di efficientamento elettromeccanico del campo pozzi e della stazione di sollevamento del Luco, nel Comune di Sovicille, che permetterà di conseguire un risparmio energetico annuo di circa 330.312 kWh. Tra gli obiettivi di **riduzione dei consumi energetici**, in programma tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020, vi è l'intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento denominata "Saltatoi", sita nel Comune di Sarteano (SI), che dovrebbe generare un risparmio annuo di circa 466.757 kWh. Si tratta di un intervento la cui realizzazione era prevista per il 2019, ma causa problemi di viabilità è stato posticipato.

- Tante saranno le iniziative a favore della collettività per l'innovazione, la cultura, l'ambiente e il sociale. Proseguiranno i progetti e gli incontri con le scuole e con il territorio e - sulla base 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"; n. 12 "consumo responsabile") - le iniziative verranno incentrate sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alla depurazione e alla sostenibilità. Per rafforzare poi il proprio legame con il territorio AdF si farà promotore o sponsor di progetti culturali, sportivi e di solidarietà.

- Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda oltre a continuare a contribuire alla diffusione delle "case dell'acqua" 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. Nel periodo 2019-2021 Adf ha previsto un Piano di installazione di erogatori d'acqua presso gli istituti scolastici e la realizzazione di impianti di erogazione di acqua potabile ("case dell'acqua") presso i comuni soci. Inoltre per promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale verranno realizzate campagne e progetti educativi ad hoc per favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua.

- Molti i momenti, previsti per il 2019, di incontro e di coinvolgimento con i vari *stakeholder* per condividere progetti, programmi ed azioni comuni. Qualche esempio: la presentazione del Piano di sicurezza dell'acqua (PSA) in compartecipazione con le istituzioni locali e regionali; il Convegno "Acqua e etica: un bene comune"; l'evento «Acqua e sport: un binomio vincente», un momento di confronto con esperti del settore e testimonial del mondo sportivo nell'ottica di promuovere ulteriormente l'utilizzo della risorsa idrica fornita; il convegno «Acqua e imprenditorialità», un incontro di condivisione del piano industriale aziendale con le associazioni degli industriali del territorio; la «Summer school» per formare i futuri manager dell'acqua; il «*Safety First*» a settembre, un evento finalizzato a consolidare la cultura della sicurezza in azienda; un convegno dal titolo "L'acqua ha nuove forme: dell'inevitabile" per presentare i progetti di digitalizzazione che Adf sta mettendo in atto e sulle opportunità che tale inevitabile processo produrrà sul cliente, aiutando l'Azienda a comprendere meglio le esigenze dello stesso ma anche il cliente ad avere un contatto rapido, agile e veloce con Adf; una giornata sulla sostenibilità; "Acqua, sport e solidarietà" una partita di calcio a scopo benefico.

- Tra i progetti di confronto con gli *stakeholder* aziendali, strettamente connessi con il Bilancio di Sostenibilità, è in programma tra il 2019-2020 l'esecuzione di una **analisi di materialità** in grado di rendere gli stessi partner attivi. L'analisi dei risultati consentirà di confrontarci sui temi di maggiore importanza (cosiddetti "temi materiali"). In tal modo saremo in grado di verificare il livello di "allineamento" o "disallineamento" tra rilevanza interna e aspettative esterne su tali tematiche, sovrapponendole con la strategia aziendale, con l'agire organizzativo e con i processi con cui l'azienda sta rispondendo alle attese degli interlocutori. L'analisi sarà anche utile per l'individuazione dei temi sui quali pianificare le attività di sostenibilità per il futuro.

- Inoltre la tutela dei diritti umani, con particolare riferimento al tema della diversità, è uno dei principi cardine del Codice Etico aziendale. Allo scopo anche nel 2019 AdF aderisce al Toscana Pride per dare un proprio contributo non solo per contrastare le discriminazioni, ma anche per promuovere una cultura del rispetto reciproco in cui le differenze siano considerate una risorsa da valorizzare all'interno di una società che voglia considerarsi tale.

- Quanto alla cura del cliente, il Gestore sta cercando di mettere in atto azioni migliorative che permetteranno, nel corso del 2019, una più estesa apertura di alcuni sportelli periferici, parallelamente alle azioni che saranno messe in atto per avvicinarsi ancora di più al territorio e ai nostri clienti. AdF ha poi intenzione di proseguire ed intensificare la promozione, sempre più capillare, dei canali digitali, dotando l'utente di una quantità sempre maggiore di servizi.
- Nel corso del 2019 sarà data priorità assoluta all'attivazione della "Bolletta Verde" per garantire una pronta e sicura consegna delle fatture emesse, oltre a ridurre fortemente l'impatto ambientale dovuto ad un massiccio utilizzo del cartaceo. In armonia con lo spirito etico di AdF, nella salvaguardia dell'ambiente e del territorio, anche la promozione e lo sviluppo di nuove funzionalità del portale MyFiora con cui l'utente potrà accedere autonomamente a tutti i servizi resi da uno sportello virtuale, limitando sprechi, come l'utilizzo del carburante necessario a raggiungere il più vicino sportello al pubblico.



La volontà di Acquedotto del Fiora 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.

È evidente come 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, abbiano un **peso 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). ADF ha poi una forza lavoro di oltre 400 dipendenti, il 97% dei quali provengono 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. Anche la cura del cliente è parte integrante della gestione del servizio. Ed è in quest'ottica, per essere più vicini ai propri utenti ed agevolarli a raggiungerci, che l'Azienda ha investito sul servizio di call center, sugli sportelli, sulle app e sul sito, fornendo al cittadino un'ampia gamma di modalità di contatto.

Alla spesa per l'acquisto di beni, servizi e lavori da fornitori con sede nelle province di Siena e Grosseto che risulta oltre il 18% della spesa totale (e alla quale si aggiungono gli affidamenti in subappalto a ditte del territorio), per valutare le ricadute delle attività compiute da AdF sul territorio gestito devono essere infine tenuti presenti anche i dividendi e i canoni di gestione destinati ai Comuni che verranno dagli stessi reinvestiti per servizi alla collettività.

Come si evince dalla tabella 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>	



2.2 Il documento



Il Bilancio di Sostenibilità è per Acquedotto del Fiora un importante strumento di rappresentazione dell'impatto delle proprie attività sul piano economico, sociale e ambientale, nonché un fondamentale strumento di informazione e dia-

logo con tutti gli *stakeholder* (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività). Ormai l'impegno di ADF sulla sostenibilità è sempre più radicato nella gestione del servizio ed entrato a far parte del ragionar comune. 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 le azioni da intraprendere sono estremamente importanti.

2.2.1 Principi, metodologia e periodo di rendicontazione

GRI 102-45	GRI 102-46	GRI 102-52	GRI 102-51	GRI 102-54
GRI 102-32	GRI 102-50	GRI 102-56	GRI 102-55	

Questo è il **decimo 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*. Con il presente do-

cumento vengono rendicontate le attività del 2018 con uno sguardo agli anni a venire.

Il Bilancio è redatto in conformità con i nuovi **GRI-STANDARDS 2016, livello COMPREHENSIVE**, cioè il livello massimo di rendicontazione, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli *stakeholder* aziendali.

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. Inoltre in ottica di massima **trasparenza** Acquedotto del Fiora anche quest'anno ha deciso di aggiungere dettagli (notizie, informazioni, dati, ecc) - rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standards GRI, per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera. Il documento è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive un aspetto della gestione del SII.

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:

- **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*;
- **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;
- **COMPLETEZZA:** la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e sono tali da permettere agli *stakeholder* di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;

- **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;
- **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;
- **ACCURATEZZA:** le informazioni incluse nel report sono trattate in modo sufficientemente dettagliato affinché gli *stakeholder* possano valutare la performance dell'organizzazione;
- **TEMPESTIVITÀ:** il reporting avviene a cadenza regolare e gli *stakeholder* sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- **CHIAREZZA:** le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile agli *stakeholder* che usano il report;
- **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 (quello relativo al 2017 è stato pubblicato a ottobre 2018) ed approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La decima edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta tutti gli aspetti della gestione riferiti al periodo 1° gennaio 2018- 31 dicembre 2018 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 10.09.2019 e sarà presentata ai Soci nel corso di un'apposita Assemblea.

Il documento è stato **sottoposto a revisione da parte della Società di Revisione KPMG SpA**, che è anche la Società incaricata della revisione legale del Bilancio di Esercizio 2018.

La sua diffusione è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale in una sezione ad esso dedicata <https://www.fiora.it/sostenibilita.html#AF>. 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 ridotta" 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 da ritenersi definitivi, a meno che non sia specificatamente indicato diversamente, sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le fonti ufficiali divulgate verso altri canali (report e richieste dati di varia natura prodotti per i Soci, per la capogruppo ACEA, per l'AIT, per l'AEEGSI ecc.); 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.

Una serie di informazioni ivi contenute confluisce nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA SpA.

Gli standard soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nella tabella di correlazione che segue.

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
STANDARD GENERALI		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	11-12
GRI 102-2	Marchi, prodotti e servizi	11
GRI 102-3	Luogo dove è ubicata la sede aziendale	16-19
GRI 102-4	Paesi dove opera l'organizzazione	11, 14
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	12,20-21
GRI 102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	14
GRI 102-7	Dimensioni dell'organizzazione (numero di dipendenti, profitti, capitale sociale, servizi forniti, ...)	12-13,158-160, 174-175
GRI 102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	204-206
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura	80,224-228

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
GRI 102-10	Cambiamenti organizzativi e della catena di fornitura	221
GRI 102-11	Approccio prudenziale (<i>Risk management</i>)	22-25,28-39,42
GRI 102-12	Iniziative esterne (codici e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali) a cui l'azienda aderisce	15,35,49-51,67-77,98,109-111,187
GRI 102-13	Appartenenza dell'organizzazione ad associazioni in cui essa detenga una posizione di <i>governance</i> , partecipi a progetti, fornisca fondi oltre le tasse di iscrizione, veda tale appartenenza come strategica	26-28
GRI 102-14	Lettera agli <i>stakeholders</i>	9-10
GRI 102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	9-10,31-33,40-41,46-49
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	9-10,40-41,46-49,130,188-189
GRI 102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica o per segnalare attività non etiche o contro la legge	32-35,224-225
GRI 102-18	Sistema di <i>governance</i>	11,22-24
GRI 102-19	Processo di delega per temi economici, ambientali e sociali	22-24,221
GRI 102-20	Responsabilità dirigenziale in materia economica, ambientale e sociale	34-35,59,221
GRI 102-21	Processi di consultazione degli <i>stakeholders</i> su temi economici, ambientali e sociali	63-65,195-197,216-217
GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	22-24
GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo (rendicontare se sia anche un <i>executive</i>)	23-24
GRI 102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	22-24
GRI 102-25	Conflitti di interesse (rendicontare il processo del più alto organo di governo per assicurare che non si verifichino)	23-24
GRI 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, obiettivi e strategie	9-10,22-24
GRI 102-27	Potenziamento della conoscenza su temi economici, ambientali e sociali del più alto organismo aziendale	9-10,22-24,46-49
GRI 102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	22-24
GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti, rischi e opportunità ambientali, economici e sociali (ruolo del più alto organo di governo)	22-24,29-33,59
GRI 102-30	Efficacia del processo di <i>risk management</i> su temi economici, ambientali e sociali	23-25,29-34,42
GRI 102-31	Revisione da parte del più alto organo di governo su temi economici, sociali ed ambientali e sui loro eventuali rischi, opportunità e impatti (rendicontare ad esempio la frequenza dei controlli)	23-25,29-31,33-34
GRI 102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel <i>report</i> di sostenibilità (rendicontare chi in azienda formalmente revisiona e approva il <i>report</i> di sostenibilità assicurando che tutti gli aspetti materiali siano coperti)	25,46,54,59
GRI 102-33	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	23-24
GRI 102-34	Temi critici comunicati al più alto organo di governo e meccanismi per risolverli	23-25
GRI 102-35	Politiche di remunerazione	24,204-206,209-210
GRI 102-36	Processo di determinazione della remunerazione	24,204-206,209-211
GRI 102-37	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> nelle politiche di remunerazione	209-211
GRI 102-38	Rapporto tra la remunerazione annua più alta rispetto alla remunerazioni media annuale degli altri i dipendenti	209-210

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
GRI 102-39	Rapporto tra l'incremento della remunerazione più alta e l'incremento della remunerazione mediana di tutti gli altri dipendenti (Aumento percentuale del coefficiente di compensazione totale annuo)	209-210
GRI 102-40	Elenco degli SH coinvolti dall'organizzazione	63-65
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	211
GRI 102-42	Identificazione e selezione degli SH coinvolti dall'organizzazione	61-65
GRI 102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli SH (incluso la frequenza di tale coinvolgimento e il caso in cui questo sia avvenuto come parte del processo di preparazione del Bilancio di Sostenibilità)	61-65,96-97,174,195-197
GRI 102-44	Temi chiave e le preoccupazioni principali emerse durante le iniziative di coinvolgimento SH, e modalità di risposta dell'organizzazione	61-65 96-97,131,174, 195-197
GRI 102-45	Elenco delle Società incluse nel bilancio di sostenibilità	NA ADF non fa il bilancio consolidato
GRI 102-46	Descrizione del processo di definizione dei contenuti del <i>report</i> e suoi confini	46,53-54,61-65
GRI 102-47	Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del <i>report</i>	61-65
GRI 102-48	Eventuali <i>restatement</i> rispetto al precedente BS	12
GRI 102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente BS	nessuno
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	53-54
GRI 102-51	Data di pubblicazione dell'ultimo BS pubblicato	53-54
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	54
GRI 102-53	Contatti per informazioni riguardanti il BS	60
GRI 102-54	Opzioni di rendicontazione "in accordance" scelta	53-54
GRI 102-55	Indice dei contenuti del GRI, (riportando i contenuti GRI in tabella)	53-59
GRI 102-56	Attestazione esterna	39,54
GRI 103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	42,61-65
GRI 103-2	Approccio di gestione e i suoi componenti	9-10,46-49
GRI 103-3	Valutazione del l'approccio di gestione	29-31,33-34,42, 61-65,174,186-187
STANDARD ECONOMICI		
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	168-170
GRI 201-2	Implicazioni economico-finanziarie (costi o ricavi) e altri rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici che possono potenzialmente generare cambiamenti sostanziali nelle attività dell'organizzazione	46-49,85-88,112-115,125,161-166
GRI 201-3	Ammontare del piano pensionistico, fondo TFR e fondi di previdenza complementare	209-210
GRI 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (sgravi fiscali/crediti d'imposta, sovvenzioni, contributi per investimenti, ricerca e sviluppo e altre tipologie di contributi, premi)	162
GRI 202-1	Rapporto tra lo stipendio dei neoassunti per sesso e lo stipendio minimo locale	209-211
GRI 202-2	Percentuale dirigenti assunti nella comunità locale	209
GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi di interesse per la collettività (impatto sulla comunità e sulle economie locali)	9-10,12-13,162-167,168-170

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
GRI 203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti (positivi e negativi) considerando le esternalità generate	168-170,227-228
GRI 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	227-228
STANDARD AMBIENTALI		
GRI 301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	115
GRI 301-2	Materiali riciclati utilizzati	NA per le caratteristiche dei materiali utilizzati
GRI 301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	116
GRI 302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	124-125
GRI 302-2	Consumi energetici esterni all'organizzazione	127
GRI 302-3	Indice di intensità energetica	126
GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	127
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	127-128
GRI 303-1	Totale acqua prelevata suddivisa per fonte	81
GRI 303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico dell'azienda	81
GRI 303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	106
GRI 304-1	Siti operativi ubicati in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità	132-155
GRI 304-2	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità	132-155
GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati	132-155
GRI 304-4	Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	132-155
GRI 305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope 1)	128
GRI 305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra (scope 2)	128
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (scope 3)	128
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra	128
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra	128
GRI 305-6	Emissioni di sostanze lesive per l'ozono	128
GRI 305-7	NOx, SOx, e altri emissioni significative nell'aria	128
GRI 306-1	Totale acqua scaricata qualità e destinazione	101-102,106-108
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	116-123
GRI 306-3	Numero e volume di sversamenti significativi	124
GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	123
GRI 306-5	Identità, dimensione, stato di salvaguardia, e valore della biodiversità presente nei corpi idrici e i relativi habitat, che sono significativamente interessati dagli scarichi dell'organizzazione e dagli sversamenti	132-155
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale	37

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
GRI 308-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati sull'uso di criteri ambientali	224-227
GRI 308-2	Potenziati ed attuali impatti ambientali negativi nella catena di fornitura	225-227
STANDARD SOCIALI		
GRI 205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	32-34,77
GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	33,218-220
GRI 205-3	Casi di corruzione e azioni prese	33,77
GRI 206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	37
GRI 401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di <i>turnover</i> del personale per età, genere e area geografica	208
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti	209-210
GRI 401-3	Congedo parentale (Tasso di rientro al lavoro e <i>retention rate</i> suddiviso per genere)	207
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi (specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva)	221
GRI 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori	212-215
GRI 403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	212-215
GRI 403-3	Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie professionali	212-215
GRI 403-4	Accordi formali con sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	211
GRI 404-1	Ore medie annue di formazione pro-capite, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	218-220
GRI 404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	218-220
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	209-210
GRI 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità)	23,204-206,209-210
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini	24,209
GRI 406-1	Episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	37,209
GRI 407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio e azioni intraprese	GIÀ COPERTO DALLA LEGISLAZIONE
GRI 408-1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	
GRI 409-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	204
GRI 410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti diritti umani rilevanti per le attività	NA In relazione alle attività svolte da ADF

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2018
GRI 411-1	Incidenti o violazioni di diritti delle popolazioni indigene	NA ADF svolge la sua attività solo in Italia
GRI 412-1	Operazioni che sono state oggetto di valutazione sui diritti umani o valutazioni di impatto	34-35
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti i diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	34-35,218-220
GRI 412-3	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione sul rispetto dei diritti umani	34-35,224-225
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locale	66-77,81
GRI 413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	81-88,100-102,106,227-228
GRI 414-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati secondo criteri sociali	100% 225-226
GRI 414-2	Potenziali ed attuali impatti negativi sulla comunità nella catena di fornitura e azioni intraprese	38,225-228
GRI 415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	77
GRI 416-1	Prodotti o servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono monitorati in ottica di miglioramento	92-95,98-101
GRI 416-2	Non-conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	92-95,98-102
GRI 417-1	Requisiti delle informazioni relative ai prodotti e servizi ed etichettatura	37,92-95
GRI 417-2	Non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura del prodotto e dei servizi	37,92-95
GRI 417-3	Non-conformità con regolamenti e codici volontari riguardanti comunicazioni di marketing	37
GRI 418-1	Reclami documentati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente	38-39
GRI 419-1	Inosservanza di leggi o regolamenti in area sociale o economica (rendicontare il valore monetario delle principali sanzioni comminate all'organizzazione)	36-39,192-194

Legenda tabella KPI GRI:

NA non applicabile

Nel corso del 2018 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del documento agli Standard GRI.

2.2.2 Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità



Alla redazione del documento che fotografa l'Azienda in tutti i suoi aspetti ed ambiti – e la cui responsabilità dal 1/3/2019, è attribuita all'Unità Risk & Compliance coadiuvata dall'U. Organizzazione e Sviluppo del Capitale Umano - hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale,

a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento mediante tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi *stakeholder*. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale.

I colleghi che fanno parte del team per la Sostenibilità di Acquedotto del Fiora sono:

REFERENTE	SEZIONE DOCUMENTO/ARGOMENTO
Irene Conti	Revisione e collazione del documento MOG 231, Codice Etico, Audit, OdV, trasparenza, Politica e valori: l'impegno per la sostenibilità, Il documento, I riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Arancio e Spighe verdi
Arianna Lucignani	Chi è ADF, il territorio e la corporate governance
Laura Giannavola	Le certificazioni, Il documento, Analisi di materialità, L'organizzazione
Anna Gigliotti	La Regolazione
Roberta Daviddi / Giulia Tinacci	La compliance aziendale e il contenzioso, i sinistri
Melissa Sinibaldi	Progetti ed eventi per la Sostenibilità, Campagne di comunicazione
Alessio Giunti	Il bilancio idrico e l'efficiamento dei distretti idraulici La Biodiversità, Il progetto Cont.AMI
Alessandro Bardelli	La depurazione e la fognatura, le materie prime, gli impianti di potabilizzazione, gli scarichi industriali, l'efficiamento delle linee fanghi
Carmelo Corso	L'energia, l'efficiamento energetico e le emissioni in atmosfera
Roberta Coppini	La qualità dell'acqua
Beatrice Sani	Piano di sicurezza delle acque
Luisa Mara	I rifiuti, Gli sversamenti
Stefania Rascioni / Martina Caramassi	Determinazione del valore aggiunto e responsabilità economica
Massimo Bellatalla / Giovanna Bianco	Investimenti, Costi di gestione, ADF e i cambiamenti climatici
Lucia Vagaggini / Luca Bidolli	Investimenti nei sistemi informativi
Federica Prianti / Claudia Danielli / Alessandra Bellumori / Lorenzo Bozzi / Elisa Neri / Anna Barzagli / Roberto Polverini / Andrea Sani / Sonia Mugnai	ADF e gli utenti
Marco Mantiloni / Laura Giannavola / Nunzio Santese	Le persone di AdF
Giacomo Michelini	Le sedi, l'impegno per la sostenibilità in ufficio, il miglioramento degli ambienti di lavoro
Gianmaria Vidor	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
Cristina Cini	Adf e i fornitori
Gabriele Boschi	Disegno di copertina e tutte le illustrazioni del documento



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

Acquedotto del Fiora SpA "Team di Sostenibilità"
Via Mameli 10 - 58100 Grosseto

Oppure collegati al nostro sito e vedi nella sezione **"Contatti"**
le altre modalità per comunicare con noi!

2.3 L'analisi di materialità

2.3.1 Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia

GRI 102-42 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 103-1

GRI 103-3 GRI 102-43

Acquedotto del Fiora, attraverso il coinvolgimento delle funzioni aziendali di prima linea, ha condotto un'indagine approfondita per addivenire ad un'analisi completa del contesto in cui l'Azienda insiste, al fine di individuare i fattori

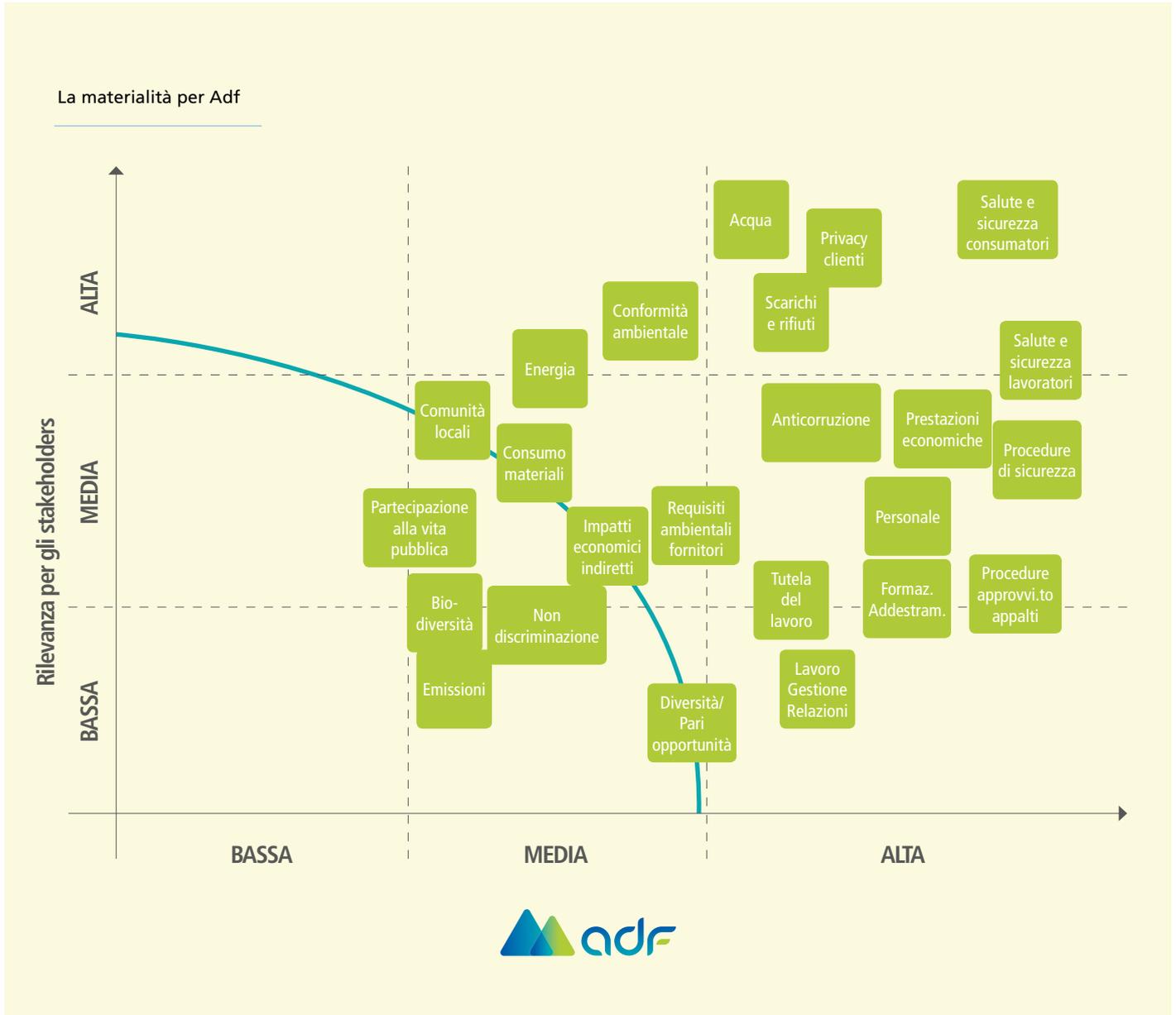
interni ed esterni in grado di influenzare la capacità di conseguire le proprie finalità strategiche ed i propri obiettivi, costituendo altresì la base per la pianificazione e l'attuazione del proprio sistema di gestione dei processi.

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.



In questa prima fase sono emerse **24** tematiche potenzialmente rilevanti (4 economiche, 12 sociali, 8 ambientali) che saranno oggetto di azioni puntuali con il coinvolgimento

diretto degli *stakeholder* attraverso progetti specifici (questionari, incontri, *focus group*, ecc).



2.3.2 Gli Stakeholder

GRI 102-21	GRI 102-40	GRI 102-42	GRI 102-43	GRI 102-44	GRI 102-46
------------	------------	------------	------------	------------	------------

La Responsabilità Sociale, così come intesa in Acquedotto del Fiora, 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 è rappresentato l'elenco dei principali *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 attuata¹².

¹² L'elenco 2018 è stato aggiornato rispetto a quello del 2017 sulla base di quanto emerso dall'analisi del contesto effettuata.

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 Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Incontri con le organizzazioni sindacali Incontri gestiti dai Responsabili di funzione per l'illustrazione e la condivisione degli obiettivi raggiunti, GlobaLeack
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 <i>Customer Satisfaction</i> Strumenti di recupero credito Incontri con associazioni di consumatori Gestione delle conciliazioni Sportelli aziendali e comunali Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet e social Numero per richieste commerciali 800 887 755 gratuito da telefono fisso e 199 114 407 a pagamento da telefono mobile Numero gratuito per segnalazione guasti attivo 24 ore su 24 da telefonia fissa e mobile 800 35 69 35 Numero con costi a carico del chiamante per supporto servizi on line 0564 976401 (lunedì-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
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
FINANZIATORI	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguate informazione	Bilancio Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste di consenso
FORNITORI	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Tempi di pagamento Rotazione fornitori Rispetto della normativa Trasparenza	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Politiche di Vendor rating, Gestione degli acquisti
P.A. E ALTRI ENTI E ORGANIZZAZIONI	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici e flussi informativi con le Amministrazioni Comunali, Autorità, Enti e Organizzazioni Iniziative sul territorio
COLLETTIVITÀ	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Stampa e televisioni locali Eventi e manifestazioni Incontri con le scuole Sponsorizzazioni e contributi Visite alle sorgenti Iniziative varie Sito internet e social Incontri con Associazioni varie

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità	Iniziative sul territorio per il corretto utilizzo dell'acqua Progetti ad hoc per la tutela della risorsa idrica Smaltimento dei rifiuti nel rispetto dei dettami di legge Recupero dei rifiuti Risparmio energetico Analisi acque
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	Rappresentanza degli interessi dei consumatori, informativa e concertazione sulla gestione dei clienti in relazione alla Carta del Servizio	Incontri con le associazioni Comunicazioni su nuovi strumenti e su novità regolatorie Canale dedicato alla gestione, previo appuntamento riservato o contatto telefonico dal back office, di richieste provenienti dagli amministratori di condominio che non devono recarsi a sportello essendo prevista per loro una corsia preferenziale
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

2.4 Il coinvolgimento degli *stakeholder*: progetti, eventi e campagne per promuovere il tema della sostenibilità

GRI
413-1

GRI
102-12

Acquedotto del Fiora ogni anno pianifica le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri *stakeholder*.

Per il 2018 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.

2.4.1 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.

2.4.2 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. Ai progetti di educazione ambientale hanno aderito oltre 3.000 studenti delle scuole delle province di Grosseto e Siena. Quest'anno il tema principale dei progetti era «qualità dell'acqua e lotta alle microplastiche» anche in linea con quanto previsto dall'argomento proposto in occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente 2018, ovvero la lotta all'inquinamento da plastica che mette a rischio ogni anno oceani e habitat marini e che è stato affrontato dalle educatrici con il supporto dei dipendenti dell'azienda. I progetti, alcuni dei quali comprendevano visite guidate alle sorgenti e agli impianti, sono stati presentati a marzo, durante le iniziative dedicate alla Giornata Mondiale dell'Acqua e hanno riscosso la soddisfazione degli insegnanti e degli stessi alunni.

“No alle plastiche! Io bevo l'acqua del Fiora”, in collaborazione con la cooperativa Maremmagica, AdF ha coinvolto gli alunni delle classi V della scuola primaria e delle classi I, II e III della scuola secondaria di primo grado. Obiettivo dell'iniziativa, far comprendere ai ragazzi il valore dell'acqua come bene comune e diritto fondamentale dell'uomo

FIORA PER LA SOSTENIBILITÀ

f e G+ y i #ilovemywater

VERSO LO SVILUPPO SOSTENIBILE E OLTRE

Acquedotto del Fiora è gestore del Servizio Idrico Integrato per le province di Grosseto e Siena. Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla sostenibilità e alla tutela della risorsa idrica per consegnare alle generazioni future un mondo migliore di quello che abbiamo trovato.

#sosteniamola

www.fiora.it



SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35
Gratis da telefono fisso e da cellulare h24

RICHIESTE COMMERCIALI
800 88 77 55
Gratis da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI
199 11 44 07
Da cellulare - servizio a pagamento

CAMPAGNA PER LA PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA E DELLA SOSTENIBILITÀ

FIORA PER LA QUALITÀ

f t G+ y i #ilovemywater



PREFERISCI DAVVERO LA PLASTICA?

Imbottigliare, trasportare e smaltire bottiglie di plastica di acqua minerale sono attività che agiscono sulla salute dell'ambiente. Per produrre 6 miliardi di bottiglie di plastica da 1,5 litri servono 450 mila tonnellate di petrolio e vengono emesse oltre 1,2 milioni di tonnellate di anidride carbonica. Proteggiamo la nostra salute e il nostro futuro, bevi dal rubinetto.

Fiora



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI

800 35 69 35

Gratuito da telefono fisso e da cellulare h24

RICHIESTE COMMERCIALI

800 88 77 55

Gratuito da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento

e promuovere comportamenti virtuosi rispetto all'impiego delle plastiche monouso e alla gestione della risorsa idrica, sia nelle famiglie che all'interno delle scuole coinvolte. Al termine del progetto gli studenti hanno realizzato un breve testo illustrato con tema la sicurezza dell'acqua del rubinetto, prendendo spunto dagli argomenti trattati durante il percorso formativo.



“Acqua20” in collaborazione con Legambiente Grosseto ha interessato le scuole primarie e secondarie di primo grado della provincia di Grosseto e ha portato all'attenzione dei bambini e ragazzi il tema della risorsa idrica in rapporto con le microplastiche; le attività proposte hanno mirato, oltre ad approfondire il tema del ciclo dell'acqua, anche a evidenziare le responsabilità del cittadino in merito all'inquinamento da microplastiche ed educare i più piccoli alla sostenibilità ambientale.

ACQUAMIA - “L'indipendenza dalla plastica” era rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, mediante un percorso formativo finalizzato ad approfondire le tematiche della qualità dell'acqua e della situazione sull'inquinamento ambientale da microplastiche. Il percorso formativo si è completato con la partecipazione al contest creativo di arte contemporanea dal titolo “Le forme dell'acqua: dall'immobilità all'eterno cambiamento”. Lo scopo era di stimolare tra i più giovani la riflessione in merito al tema dell'acqua mediante l'arte contemporanea; sette le opere realizzate, frutto del lavoro di 11 classi e circa 200 ragazzi coinvolti.

Progetto educativo “la memoria dell'acqua”. È il progetto di educazione ambientale sulla tematica della qualità dell'acqua promosso da Acquedotto del Fiora in collaborazione con Amiata Toscana Guide Ambientali. Il progetto, giunto alla sua quinta edizione, presentava percorsi didattici differenziati e studiati per le scuole primarie dell'Area del Monte Amiata, province di Siena e di Grosseto. Il tema di questo anno era rivolto agli inquinanti emergenti, sostanze o metalli che presenti in determinate concentrazioni possono rappresentare dei pericoli per la salute e ad incentivare l'utilizzo dell'acqua del rubinetto e dei fontanelli attraverso la conoscenza delle caratteristiche e della qualità garantita dell'acqua erogata in rete. Sono inoltre state fatte delle visite guidate presso le sorgenti e gli impianti gestiti dall'azienda.

Progetto “le mille e una...acqua”. È stato promosso dall'azienda in collaborazione con Legambiente Siena ed è rivolto alle scuole primarie e secondarie della provincia di Siena. L'obiettivo era quello di stimolare l'interesse dei ragazzi per le tematiche ambientali e riflettere sulla risorsa idrica come diritto umano e patrimonio comune da salvaguardare per le future generazioni, ragionando sulla percezione errata della “facilità” di accesso a questa risorsa. Ci si proponeva inoltre di contribuire alla conoscenza dell'acqua, delle sue proprietà e del suo ciclo, comprendendo gli effetti dell'inquinamento delle plastiche nell'ambiente.

Progetto “Acqua e Tradizioni: Le gocce Ballerine”. Il progetto didattico è stato realizzato dalla Uisp comitato provinciale di Grosseto, con il sostegno di Acquedotto del Fiora, che ha interessato i bambini delle scuole dell'infanzia comunali e statali del capoluogo maremmano. Attraverso la proposizione, la ri-creazione di racconti giochi e danze tradizionali intendeva accrescere saperi e abilità, stimolare, la sensibilità individuale focalizzando l'attenzione per diffondere un uso sostenibile della risorsa acqua.

Inaugurazione murales progetto “ACQUAMIA”. È stato inaugurato, ad aprile, il murales realizzato dai ragazzi delle classi I E e III dell'istituto tecnico professionale “Leonardo Da Vinci” di Arcidosso che nell'anno scolastico 2016-2017 hanno partecipato al progetto educativo “ACQUAMIA”. L'opera ha trovato collocazione grazie alla disponibilità del Comune di Arcidosso, che ha reso possibile il recupero di un muro nei pressi della zona sportiva. Il murales creato qui dai ragazzi aveva come slogan “L'acqua è parte di noi. Il nostro mondo” e vuole comunicare il messaggio che non si può prescindere dall'elemento acqua per consentire la vita; la sua salvaguardia garantirà l'esistenza di un mondo com



Murales progetto "ACQUAMIA"

patibile con tutte le diverse forme di vita. Questo concetto si trasmetteva così dai ragazzi, che hanno lavorato sul tema per un intero anno scolastico.

Ad ottobre è stata invece la volta di Abbadia San Salvatore dove, alla presentazione del murales, hanno partecipato il sindaco di Abbadia, l'assessore alle politiche sociali, il presidente vicario di Acquedotto del Fiora, il dirigente scolastico, l'educatrice ambientale referente del progetto e i ragazzi della classe IV L dell'istituto "Avogadro", che nell'anno scolastico 2017-2018 hanno partecipato come III L al progetto promosso dal gestore. Il bozzetto del murales è stato il promo classificato ed è stato anche scelto come immagine del premio "Player of the year 2018". Questo il messaggio dell'opera realizzata dai ragazzi: "L'attuale sconsiderato utilizzo dell'acqua, da parte dell'uomo ha portato ad una diminuzione della risorsa idrica, tanto che la desertificazione e l'aridità stanno spegnendo e distruggendo il mondo che abbiamo imparato a conoscere e vivere".

OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2018/2019: sulla base 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", si ritiene di incentrare i progetti di educazione ambientale sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alla depurazione e alla sostenibilità. Si ipotizzano anche azioni correlate quali, l'installazione di erogatori acqua presso gli istituti scolastici e la realizzazione di impianti id erogazione di acqua potabile ("case dell'acqua") presso i comuni soci.

2.4.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà

GRI 102-12 GRI 413-1

Nel corso dell'anno Acquedotto del Fiora 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.

Si riportano i più significativi:

Adesione alla "Giornata Mondiale dell'acqua" (World Water Day) - 22 marzo 2018. Il World Water Day, ricorrenza istituita dall' U.E., si occupa di affrontare i problemi locali, regionali e globali sul tema. Quest'anno il focus era "la natura per l'acqua", ovvero l'invito a ricercare soluzioni basate sulla natura per affrontare le sfide idriche del 21° secolo. Gli ecosistemi danneggiati influenzano la quantità e la qualità dell'acqua disponibile per il consumo umano. Oggi 2,1 miliardi di persone vive senza disponibilità di acqua potabile in casa. La carenza e la scarsa qualità dell'acqua, assieme a sistemi sanitari inadeguati, hanno un impatto negativo sulla sicurezza alimentare, sulla scelta dei mezzi di sostentamento e sulle opportunità di istruzione per le famiglie povere di tutto il mondo. Tra gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

FIORA PER LA QUALITÀ

f t G+ YouTube Instagram #ilovemywater

80.200

Parametri analizzati

31.3

Milioni di investimenti

12.510

Kmq di reti acquedottistiche e fognarie

7.600

Kmq di territorio gestito

11.700

Campionamenti

31

Milioni di metri cubi annui erogati

300

Impianti di depurazione

232.927

Utenze attive

55

Comuni gestiti



UN TERRITORIO COSÌ GRANDE E COSÌ BELLO RICHIEDE UNA CURA STRAORDINARIA!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquedotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI

800 35 69 35

Gratuito da telefono fisso e da cellulare h24

RICHIESTE COMMERCIALI

800 88 77 55

Gratuito da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento

FIORA PER LA QUALITÀ

#ilovemywater



Enrico Mariotti
Allenatore A.S.D. Follonica Hockey 1952

FAI COME ME, BEVILA ANCHE TU!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquadotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35

RICHESTE COMMERCIALI
800 88 77 55

RICHESTE COMMERCIALI
199 11 44 07

FIORA PER LA QUALITÀ

#ilovemywater



Damiano Nunziatini
Portiere U.S. Grosseto

FAI COME ME, BEVILA ANCHE TU!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquadotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35

RICHESTE COMMERCIALI
800 88 77 55

RICHESTE COMMERCIALI
199 11 44 07

FIORA PER LA QUALITÀ

#ilovemywater



Marco Mazzieri
Federazione Mondiale Baseball

FAI COME ME, BEVILA ANCHE TU!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquadotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35

RICHESTE COMMERCIALI
800 88 77 55

RICHESTE COMMERCIALI
199 11 44 07

FIORA PER LA QUALITÀ

#ilovemywater



Carolina Pacube De Leo
Capitan Grosseto Volley

FAI COME ME, BEVILA ANCHE TU!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquadotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.



#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35

RICHESTE COMMERCIALI
800 88 77 55

RICHESTE COMMERCIALI
199 11 44 07



del Millennio, il numero 6 riguarda proprio l'impegno nel garantire, entro il 2030, l'accesso all'acqua pulita ed ai servizi igienico-sanitari per tutti. Uno dei traguardi di questo obiettivo si ricollega anche alla natura, impegnandosi a proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua, comprese le montagne, le foreste, le paludi, i fiumi, le falde acquifere e i laghi. Nell'ambito di questo importante evento, il gestore ha organizzato una serie di incontri per presentare i progetti di educazione ambientale che hanno coinvolto circa **3.000 ragazzi**.

Acquedotto del Fiora premia il miglior talento del calcio giovanile grossetano. Si è tenuta a fine maggio l'edizione numero undici della premiazione "Player of the Year 2018 Acquedotto del Fiora-Bcc Castagneto Carducci". Un premio che è diventato molto ambito e che viene consegnato a chi si è contraddistinto tra gli atleti, dirigenti e allenatori non solo per meriti sportivi, ma anche per i valori etici dimostrati. Nel corso dell'appuntamento il presidente di Acquedotto del Fiora ha consegnato il premio alla "migliore giovane promessa stagione 2017/2018": una targa speciale su cui è riprodotto il bozzetto realizzato nell'ambito del progetto "ACQUAMIA" da un gruppo di ragazzi della III L dell'istituto "Amedeo Avogadro" di Abbadia San Salvatore.

Nello stesso periodo l'Azienda ha partecipato alla **Festa dell'educazione ambientale** che si è tenuta a Grosseto. L'iniziativa, promossa dall'assessorato all'Ambiente del Comune di Grosseto, ha coinvolto in progetti di educazione ambientale le classi I, III e V elementari e le II classi delle medie, per un totale di **circa 2.000 alunni**. Questi ultimi hanno inoltre partecipato a un concorso creando elaborati artistici sul tema del riciclo: la premiazione di questo eco-contest si è tenuta nel corso di una due giorni ricca di incontri informativi, mostre e laboratori ludici, musicali e creativi. I premi sono stati messi a disposizione dai partner e dai sostenitori dell'iniziativa, tra cui Acquedotto del Fiora, che ha proseguito così l'impegno nell'educazione alla sostenibilità ambientale di coloro che saranno i cittadini di domani.

Acquedotto del Fiora aderisce al Toscana Pride. (Vedi BOX pag. 35).

Acquedotto del Fiora sostiene la mostra "Origine". E' stata inaugurata i primi di giugno "Origine", la mostra evento di arte contemporanea ad alta valenza culturale, che il Comune di Grosseto ha voluto per la stagione culturale estiva 2018: una doppia personale, ospitata al Cassero senese e alle Casette cinquecentesche, per celebrare due grandi artisti, esponenti della corrente dell'Istintiformismo. Il maestro Flavio Renzetti e il fotografo Massimo Costoli sono stati i protagonisti della mostra organizzata insieme a Acquedotto del Fiora, main sponsor, Banca di Credito Cooperativo di Castagneto Carducci, la collaborazione di Istituzione Le Mura ed il patrocinio della Regione Toscana, della Provincia di Grosseto e del Comune di Grosseto.

Partecipazione a "Festambiente". Sostenibilità ambientale e promozione dell'uso della risorsa idrica, una risorsa di buona qualità e sicura, grazie ai numerosi e costanti controlli di cui è oggetto. Sono questi gli obiettivi con cui Acquedotto del Fiora si è presentato a Festambiente 2018, il festival nazionale di Legambiente - giunto quest'anno alla sua 30esima edizione - che si è svolto dal 10 al 19 agosto a Rispecchia (Grosseto). A Festambiente Acquedotto del Fiora ha messo a disposizione una "casa dell'acqua", dove era possibile bere gratuitamente acqua. Sono state organizzate altre iniziative come "la giornata dell'impronta idrica" e laboratori didattici e per i più piccoli, promossi in collaborazione con l'azienda con l'obiettivo di diffondere buone abitudini in materia di risparmio e uso della risorsa idrica. Inoltre, presso la piazza dell'Economia Civile, il presidente di Acquedotto del Fiora ha partecipato all'incontro "Salvaguardare il territorio per creare sviluppo e garantire sosteni-

FIORA PER LA SOSTENIBILITÀ

VERSLO SVILUPPO SOSTENIBILE E OLTRE

Acquedotto del Fiora PARTNER DI FESTAMBIENTE 2018

Parco Naturale della Maremma

Acquedotto del Fiora è gestore del Servizio Idrico Integrato per le province di Grosseto e Siena. Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla sostenibilità e alla tutela della risorsa idrica per consegnare alle generazioni future un mondo migliore di quello che abbiamo trovato.

#sosteniamola

www.fiora.it

ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

SEGNALAZIONE GUASTI: 800 35 69 35

RICHIESTE COMMERCIALI: 800 88 77 55

RICHIESTE COMMERCIALI: 199 11 44 07

bilità”, coordinato dal direttore nazionale di Legambiente e che vede tra gli ospiti i presidenti di Legambiente Toscana, ANBI Toscana, Consorzio Toscana Sud e il Sindaco di Grosseto.

Acquedotto del Fiora al convegno su “Bioeconomia e biodistretti nell’economia circolare”. Il presidente di Acquedotto del Fiora ha partecipato a settembre alla tavola rotonda conclusiva del convegno “Bioeconomia e biodistretti nell’economia circolare: sviluppo economico, urbanistica e ambiente per un futuro sostenibile”, che si è tenuto a San Gusmè (Castelnuovo Berardenga). L’iniziativa ha proposto riflessioni e spunti su bioeconomia, biodistretti, economia, urbanistica, ambiente e sviluppo sostenibile. Al termine del convegno si è tenuta la tavola rotonda con gli amministratori delle aziende partecipate che si occupano di tematiche ambientali quali rifiuti, energia, acqua, tra i quali il presidente di Acquedotto del Fiora. Altra occasione questa per far riflettere il pubblico presente su queste importanti tematiche.

Convegno “Ambiente e salute - politiche locali ed europee”. Incentivare l’utilizzo di acqua corrente in alternativa all’acqua in bottiglie di plastica, spiegarne le caratteristiche di sicurezza e qualità, per ridurre i rifiuti: questo è stato

lo scopo dell’incontro “Ambiente e salute”, che si è svolto a novembre all’Università di Siena presso il Complesso didattico Mattioli, durante il quale si è parlato di qualità dell’acqua nel nostro territorio, dei controlli a cui viene sottoposta, del ciclo dei rifiuti e di raccolta differenziata. Tutto questo in un quadro di politica europea: da poche settimane il Parlamento europeo aveva approvato nuove norme sull’acqua potabile, per “aumentare la fiducia dei consumatori” verso l’acqua domestica, “più economica e pulita dell’acqua in bottiglia”. La giornata era dedicata a studenti, associazioni e cittadini, e ha accolto numerose classi scolastiche. Dopo i saluti del rettore, sono intervenuti i docenti dell’Università di Siena insieme ai rappresentanti dell’Acquedotto del Fiora, Usl Toscana sud-est e Sei Toscana, per approfondire i temi della sicurezza dell’acqua che beviamo e le caratteristiche dell’acquedotto, i controlli sanitari e di qualità, nonché gli obiettivi raggiunti dalla raccolta differenziata dei rifiuti. Gli studenti sono stati molto partecipativi facendo delle domande sulla qualità dell’acqua e mostrandosi molto interessati agli argomenti trattati.

Nel 2018 l’Azienda ha aderito ad iniziative dedicate allo sport, come l’“Ultramarathon” di UISP Comitato di Siena, Marathon Bike Grosseto, campionati di atletica e Giornate Europee dello Sport di Castiglione della Pescaia, Nova Eroica presso il comune di Buonconvento.

E’ inoltre stata partner di varie iniziative culturali come il Murlo in Live Fest che si è svolto a Vescovado di Murlo a giugno e l’Eco festival TV Spenta dal Vivo di Rapolano Terme che si è tenuto a luglio, il Palio delle Contrade del comune di Castel del Piano a settembre.

Inoltre si ricordano anche:

Sostegno al progetto di fornitura acqua potabile Zanzibar. L’azienda ha contribuito alla costruzione dell’impianto idrico a servizio del comune di Kiwengwa a Zanzibar. L’iniziativa è stata promossa dall’associazione “Amici di Zanzibar e del Mondo Onlus” che è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale nata per dare aiuti in situazioni di disagio nel comune di Kiwengwa. Questo progetto si concluderà nell’anno 2019.

Evento sociale “Blues night”. Il Gestore è stato tra i sostenitori della Grosseto Blues Night, la notte di solidarietà per la Fondazione Il Sole, che si è svolta a fine giugno, nella cornice della Cava di Roselle, luogo magico che si affaccia sulla piana grossetana a metà della collina alle spalle della frazione di Roselle, a due passi da Grosseto. Quella del 2018

FIORA PER IL RISPARMIO IDRICO

     #ilovemywater

SAI IMMAGINARE UN FUTURO SENZ'ACQUA?

Acquedotto del Fiora si impegna ogni giorno in campagne e azioni di sensibilizzazione contro lo spreco delle risorse idriche, perché l'acqua è un bene prezioso e vitale per tutti. Il cambiamento inizia dai piccoli gesti, inizia da te. L'acqua è vita, non sprecarla.

#nonsprecarla

www.fiora.it



 **SEGNALAZIONE GUASTI**
800 35 69 35
Gratuito da telefono fisso e da cellulare h24

 **RICHIESTE COMMERCIALI**
800 88 77 55
Gratuito da telefono fisso

 **RICHIESTE COMMERCIALI**
199 11 44 07
Da cellulare - servizio a pagamento

FIORA PER IL TERRITORIO

     #ilovemywater



TERRITORIO VUOL DIRE VALORIZZAZIONE

Sosteniamo numerose associazioni sia locali che nazionali e internazionali che si impegnano ogni giorno in buone pratiche per la socialità e la cultura. Il ruolo del nostro ente e delle istituzioni rappresenta un fondamentale sostegno a tutte quelle realtà che investono le loro migliori energie a sostegno di chi ha più bisogno.

www.fiora.it



 **SEGNALAZIONE GUASTI**

800 35 69 35

Gratis da telefono fisso e da cellulare h24

 **RICHIESTE COMMERCIALI**

800 88 77 55

Gratis da telefono fisso

 **RICHIESTE COMMERCIALI**

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento

è stata la seconda edizione del concerto di beneficenza per sostenere la Fondazione Il Sole Onlus di Grosseto che, in prospettiva, ambisce a diventare un vero e proprio piccolo festival da inserire nel ricco palinsesto estivo regionale.

I proventi della vendita dei biglietti per il concerto sono andati interamente a finanziare progetti e attività della Fondazione Il Sole, ed in particolare le soluzioni abitativo-residenziali per persone disabili che rientrano nel progetto per il "Dopo di noi".

OBIETTIVI 2019

Nell'ambito della sostenibilità ambientale l'Azienda, oltre a continuare a contribuire alla diffusione delle case dell'acqua 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 2019 il Gestore si propone di dare un'immagine di rinnovamento agendo sulla propria «*brand reputation*» (reputazione del marchio), aumentare la proposta formativa, potenziare la comunicazione istituzionale 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.

2.4.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

GRI 205-1

GRI 415-1

GRI 205-3

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni ADF ha emesso nel 2015 un regolamento¹³ 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.

Ai sensi di suddetto regolamento, pubblicato sul sito web aziendale e liberamente consultabile, Acquedotto del Fiora potrà aderire alle richieste di contributi di erogazioni liberali limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, purché siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo numero di cittadini.

Nel 2018 ADF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività per circa 60.800 euro 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.

¹³ Nella seduta del 19/3/2019 il CDA ha approvato un nuovo regolamento atto a meglio definire i termini, le modalità e le condizioni con riferimento al processo di gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore di Enti Pubblici, o di terzi "no profit", su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei suddetti soggetti. E' condizione necessaria alla concessione di erogazioni liberali o di sponsorizzazioni, che le proposte presentate soddisfino almeno una delle seguenti condizioni: gli eventi ricadano nell'ambito di pertinenza di AdF o siano comunque collegati al territorio gestito, ai comuni soci o ad attività collegate al Servizio Idrico Integrato; sussista uno specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione dei temi dell'acqua e dell'ambiente; le attività rientranti nella richiesta riguardino i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte. siano destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali Acquedotto del Fiora S.p.A. possa collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia. Le modifiche introdotte al regolamento inoltre permettono un maggiore controllo e una migliore gestione del processo.

03

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



Il Servizio Idrico Integrato

GRI
102-9

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. Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da Acquedotto del Fiora al 31/12/2018.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2018

ACQUEDOTTO

Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	566
Impianti di potabilizzazione	41 ¹⁴
Impianti di sollevamento	323
Partitori	105
Pozzi	234
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	866
Sorgenti	299

FOGNATURA e DEPURAZIONE

Impianti di depurazione e fosse Imhoff	301
Sollevamenti fognari	285

Gli abitanti residenti al 30.11.2018 sono **402.378 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat al 31.08.2018) e rapportati ai 7.585 Km di superficie del territorio della Conferenza territoriale n.6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 53 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella Toscana che è di circa 163 ab/kmq¹⁵. 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 il 83,6% e dal servizio di depurazione per il 72,3%.

foto di Enrico Milani - Piazza del Campo.



¹⁴ 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 stati riconsegnati al Comune, rimangono nell'elenco degli impianti gestiti da AdF.

¹⁵ Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana ai sensi dell'art.24 L.R. N. 69/2011.

3.1 L'acquedotto

3.1.1 Il bilancio idrico

GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 413-2

Il bilancio idrico per l'anno 2018 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").

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per l'anno 2018:

VALORI BILANCIO IDRICO 2018	
Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (A02)	60.643.422 mc
<i>Prelevato da sorgenti</i>	36.546.613 mc
<i>Prelevato da pozzi</i>	22.806.142 mc
<i>Prelevato da acque superficiali</i>	1.290.667 mc
Volume inviato a trattamento (A04)	11.983.451 mc
Volume perso per trattamento (A05)	1.941.289 mc (rendimento medio del 83,8%)
Volume in uscita da impianti di trattamento (A06)	10.042.162 mc
Volume da altri ATO (A07)	590.163 mc
Volume consegnato fuori ATO 6 (A08)	1.576.959 mc
Volume in distribuzione nell'ATO 6 (A09)	55.987.755 mc
Volume acqua misurata e fatturata (A10)	28.268.742 mc
Volume utilizzato da utenze non misurate (A11)	754.423 mc
Volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata	141.344 mc
Volume non autorizzato dell'acqua consumata (A14)	56.537 mc
Errori di misura (A16)	1.696.125 mc
Volume perduto in distribuzione	25.070.584 mc

L'anno 2018 ha visto l'introduzione da parte di ARERA di parametri relativi alla Qualità Tecnica, con la delibera del 27 Dicembre 2017 numero 917/2017/R/IDR, ed in particolare del macro-indicatore M1 con il quale viene rappresentato lo stato di efficienza della rete idrica della società.

Tale macro-indicatore è stato suddiviso in due sotto indicatori:

• **M1a:** perdite idriche lineari $M1a^a = \frac{WL_{TOT}^a}{375 \times Lp^a} [mc/km/gg]$

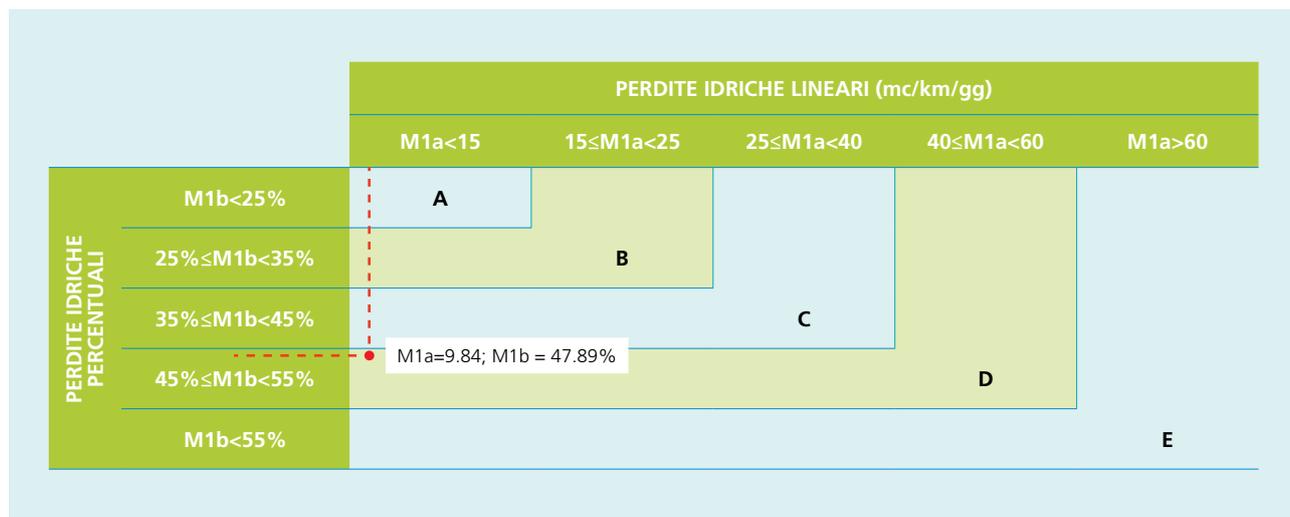
• **M1b:** perdite idriche percentuali $M1b^a = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [%]$

dove:

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

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 D** in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 47,89%.



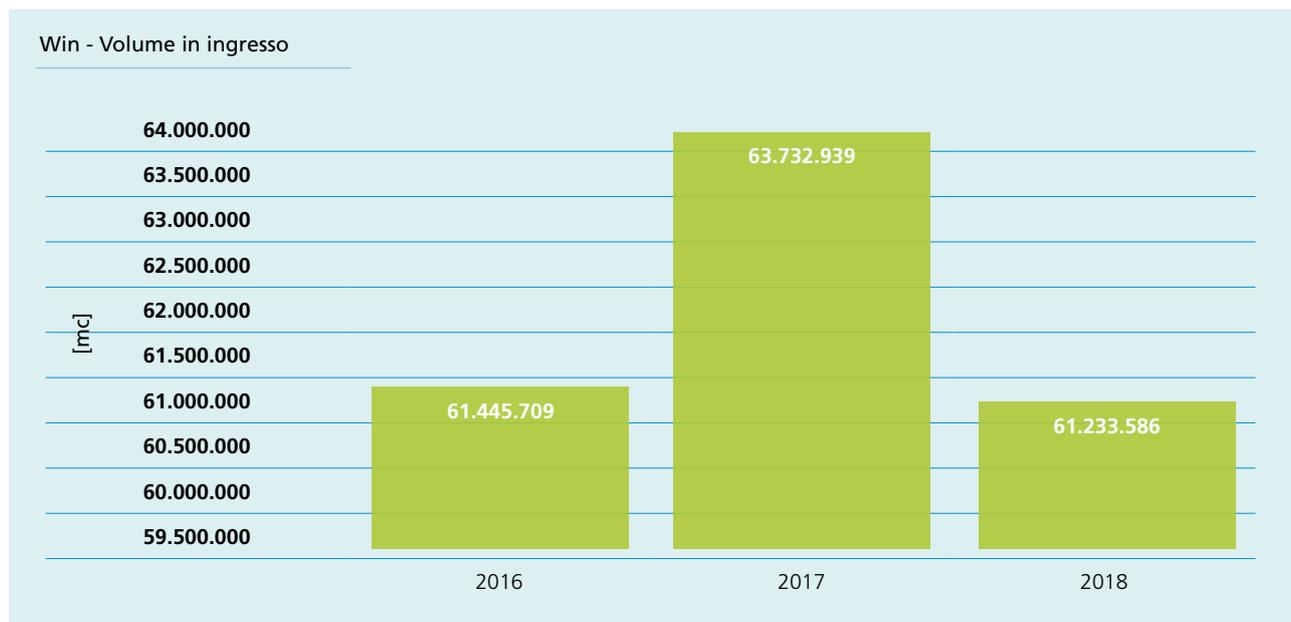
È da tener conto comunque che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da ADF, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì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

L'ARERA identifica il valore di riferimento ottimale per la classe A per l'indicatore M1a il valore di 15 mc/km/gg, in cui un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al valore 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 in **classe A**, con un indice di 9,84.

L'andamento di tali indicatori rispetto agli anni precedenti, in particolare in confronto all'anno di riferimento 2016, 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 2016	Dati 2017	Dati 2018
Win - Volume in ingresso	61.445.709	63.732.939	61.233.586
Wout - Volume in uscita	32.198.641	33.405.853	31.911.097
Wltot - Perdite Totali	29.247.068	30.327.086	29.322.489
LP - Lunghezza reti idriche	8.127	8.139	8.167
M1A	9,86	10,21	9,84
M1B	47,6%	47,6%	47,89%

Si evidenzia come, a fronte di un limitato scostamento dei parametri indicatori, il valore assoluto di immesso nel sistema (prelevato dall'ambiente e dagli altri sistemi confinanti) sia diminuito di circa 2.5 Mln/mc, corrispondenti ad una riduzione del 0.3% rispetto al 2016 e del 4% rispetto al 2017.

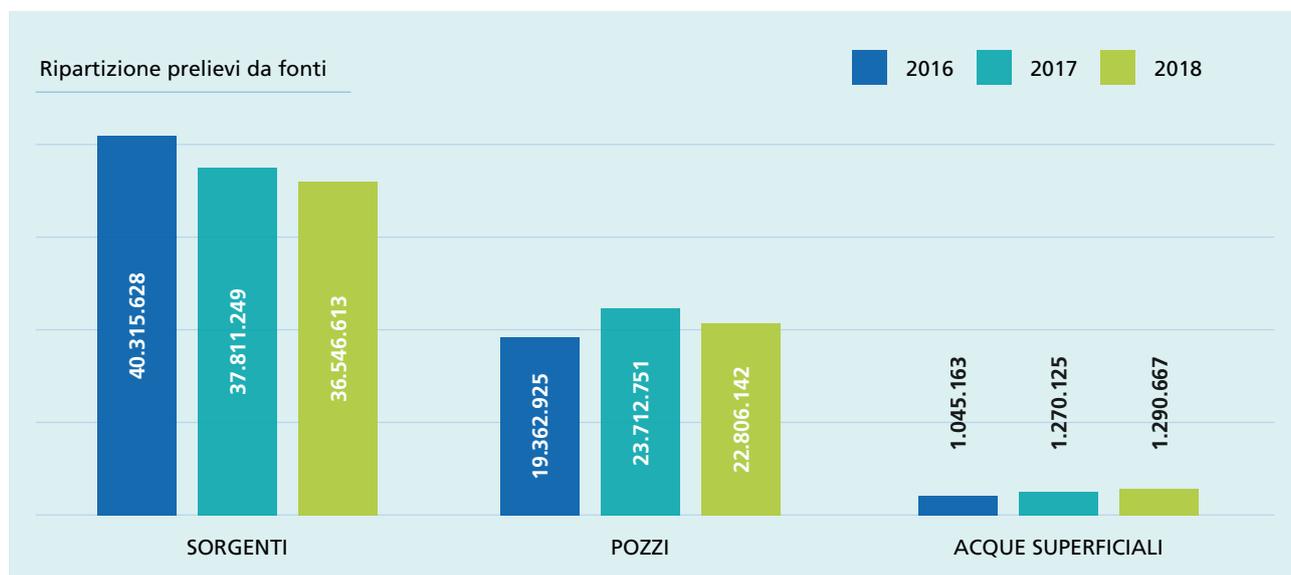


Nonostante la consistente diminuzione del Win, risulta però non raggiunto l'obiettivo prescritto dalla normativa, dovuto al posizionamento in classe D, che richiedeva una riduzione del 5% del valore di M1a, fino quindi a raggiungere la soglia di 9.37. Purtroppo contestualmente si rileva infatti una diminuzione del Wout evidenzia dalla drastica contrazione del misurato alle utenze, che determina perciò, a fronte anche delle difficoltà di ridurre marcatamente l'indicatore M1a già posizionato in classe A, un mancato raggiungimento quantitativo dell'obiettivo.

E' da rilevare inoltre che la conformazione delle principali e storiche reti di adduzione determinano, in taluni casi, una perdita per sfioro al serbatoio di arrivo, dovuta sia alla necessità di mantenere pressioni costanti e regolari, riducendo il rischio dell'instaurarsi di nuove perdite, ma anche alla mancata richiesta della rete di valle, a fronte di efficientamento della stessa. Tali dispersioni, benché di tipo tecnico e imposte dalle caratteristiche dell'infrastruttura, vengono assunte come parte del volume disperso, riducendo i parametri di efficienza.

Relativamente alla ripartizione dei prelievi idrici sulle diverse fonti, si può osservare dal grafico sottostante come l'effetto dell'efficientamento della rete, che ha portato alla diminuzione di 2.5 Mln mc immessi, sia riuscito a compensare il trend di riduzione delle sorgenti, senza andare ad aumentare considerevolmente il prelievo da pozzi che, invece, dal 2017 al 2018 è diminuito di circa il 4%.

Si osserva infatti come il perdurare della siccità, a partire dal 2016 ma con maggior gravità nel 2017, in particolare per le fonti locali, ha determinato una **significativa riduzione delle sorgenti** (-10% 2018 rispetto al 2016).



Con la finalità di migliorare la qualità dei dati raccolti, di effettuare un bilancio idrico più puntuale e preciso e conseguentemente monitorare in modo più efficiente i volumi delle perdite, sia fisiche che amministrative, AdF ha implementato a partire da ottobre 2018 il progetto “Cont.AMI” per la sostituzione massiva dei contatori di utenza con misuratori in telelettura e della migliore classe di precisione disponibile sul mercato. La sostituzione dei contatori avviene secondo un piano pluriennale continuativo, la cui programmazione unisce le esigenze di tipo normativo (vetustà)

a quelle di monitoraggio dei distretti a maggior volumi non fatturati.

Contestualmente alla sostituzione dei contatori, AdF ha rivolto una particolare attenzione al tema dei prelievi di acqua non autorizzata, sia legate a frodi effettive che a modalità di realizzazione dell’allaccio irregolari o non conformi, tali da determinare una mancata contabilizzazione dell’acqua prelevata.

FOCUS - Il progetto “ContAMI”

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 istituito uno specifico progetto denominato **ContAMI**, dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l’obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo e di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi.

Il progetto ContAMI è iniziato ad ottobre 2018 e sarà attivo in tutto il territorio gestito per i prossimi dieci anni per un numero di sostituzioni di circa 235.000 unità. La sostituzione dei contatori avviene sia con personale dedicato di AdF che, in prevalenza, con tecnici di ditte esterne specializzate incaricate dal Gestore.

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 2018, ha portato alla sostituzione di oltre 4.500 contatori con una media di installazione, anche nei primi mesi del 2019, di circa 3.000 apparecchi al mese.

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.

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.

3.1.2 L'efficientamento dei distretti idraulici

Distrettualizzazione

GRI 413-2

GRI 201-2

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 (~52ab/kmq), fa sì che spesso le reti si configurino come distretti "naturalisti", 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 evidenziato nel grafico seguente, a fine 2018, la distrettualizzazione delle reti di distribuzione, consentiva di monitorare attraverso le portate minime telecontrollate, oltre il 50% delle reti gestite ed il 70% delle utenze.

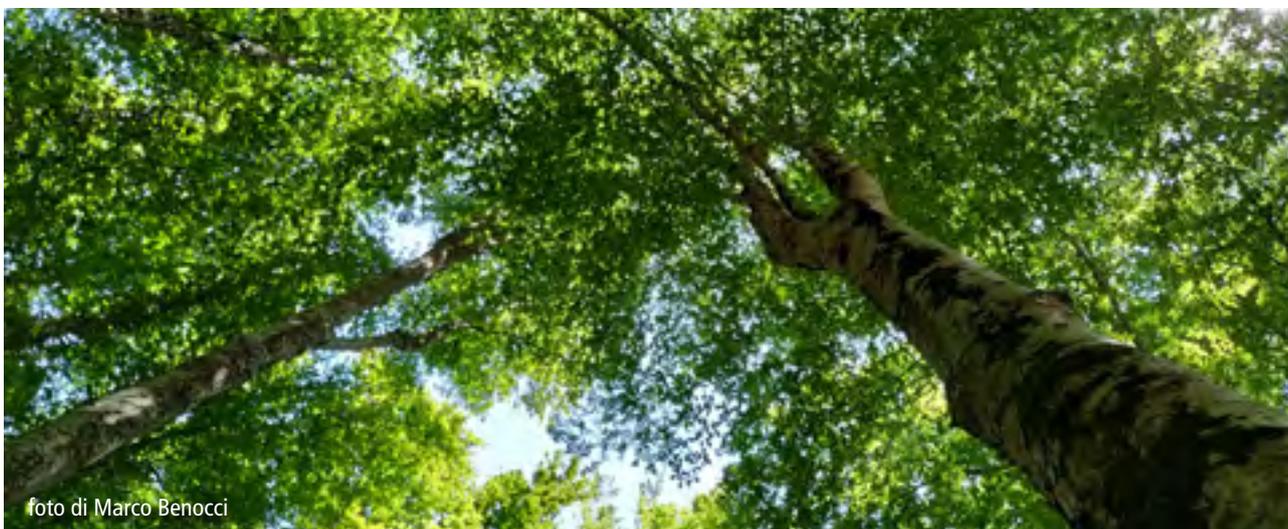
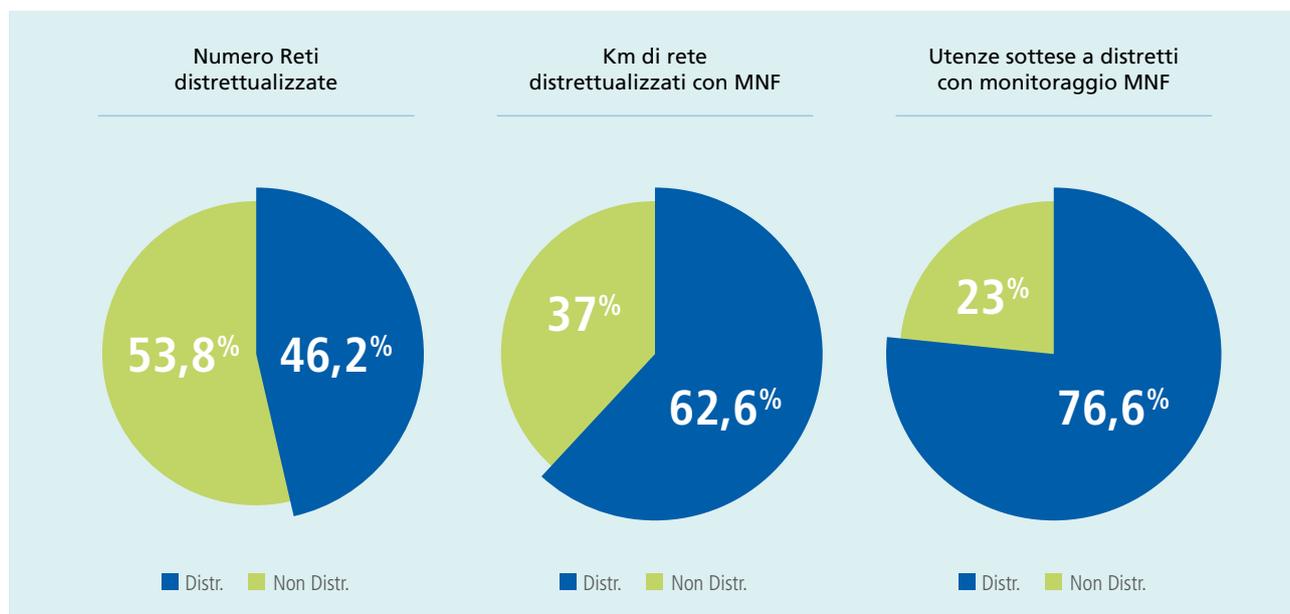
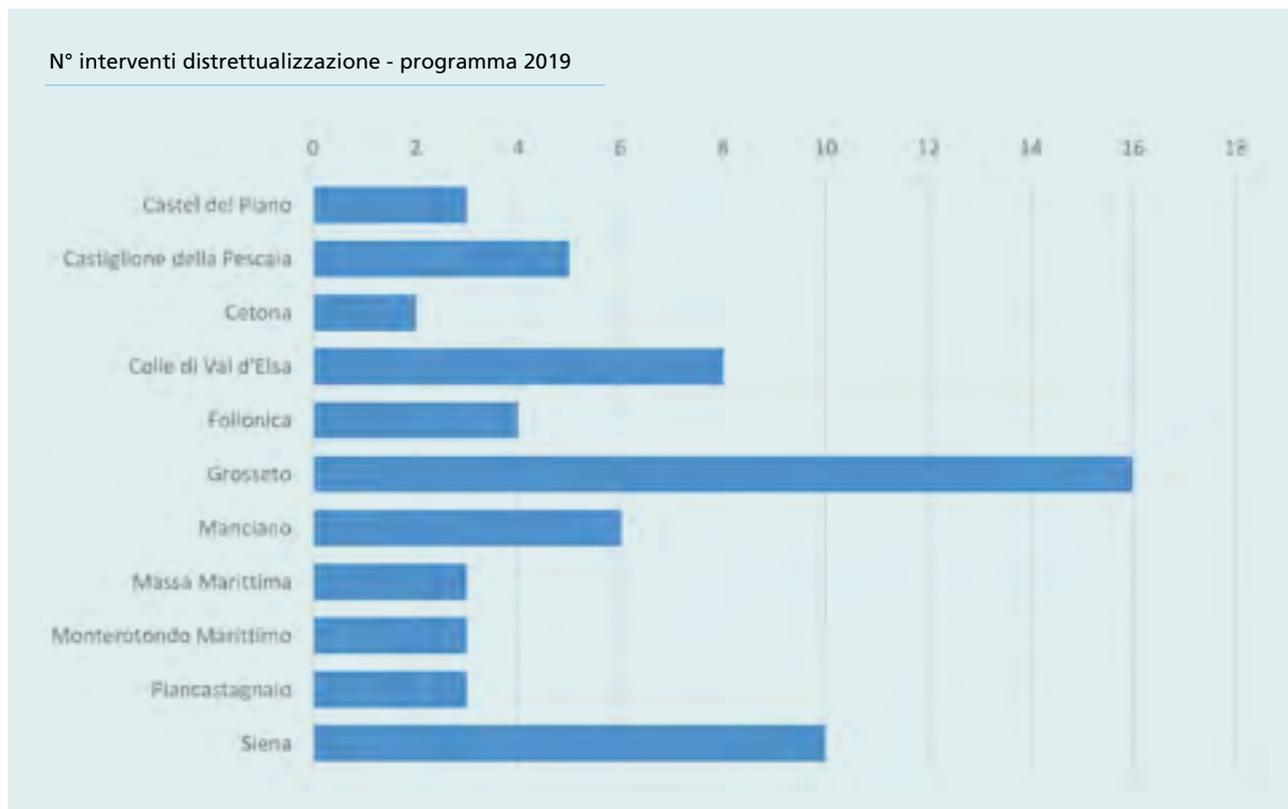


foto di Marco Benocci

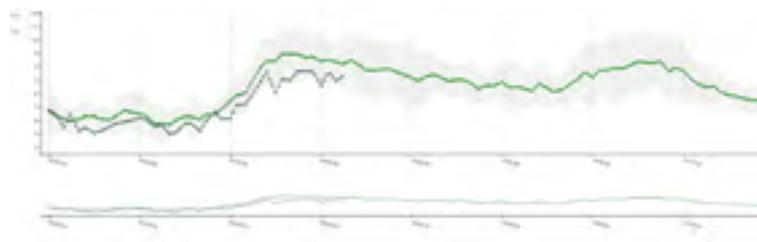
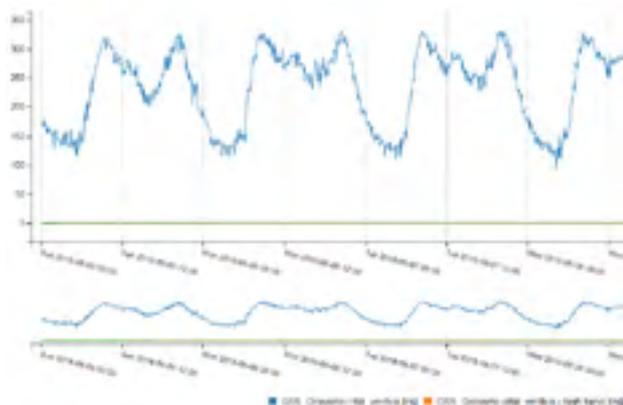
Per quanto riguarda la suddivisione dei distretti di controllo, nel caso di ambiti estesi, in sottozone di dimensioni efficaci, AdF ha proseguito nel corso del 2018 la costruzione di distretti fisici e di misura sulla rete urbana di Grosseto, su quella di Siena e su quella di Colle di Val d'Elsa.

AdF infine, con l'intento di aumentare il monitoraggio, il controllo e la gestione delle pressioni sui comuni a maggior volume idrico disperso, ha predisposto per l'anno 2019 un piano di distrettualizzazione i cui interventi sono sintetizzati nel grafico che segue.



Come sistema di supervisione e supporto per il monitoraggio degli indici di funzionamento dei distretti, è stato attivato lo strumento WetNET con cui, contestualmente all'implementazione del nuovo "SCADA Wonderware", è possibile monitorare gli indici di consumo minimo delle reti ed impostare allarmi automaticamente al superamento delle soglie di controllo. *(figura seguente, a sinistra)*

Tale sistema inoltre, tramite l'analisi dello storico e la stagionalità di comportamento della rete, consente la possibilità di fare previsioni di consumo anche per periodi futuri, facilitando la valutazione dell'efficacia di realizzazione di interventi od azioni correttive. *(figura seguente a destra)*



Modellazione

GRI
413-2

GRI
201-2

In continuità con il programma di analisi dei sistemi idrici definito negli anni precedenti secondo indici di priorità e di performance delle reti, AdF ha quindi proseguito le attività di analisi idraulica e ricerca acustica delle perdite sul proprio territorio, dedicandovi squadre interne e personale esperto, tramite attività di ricerca sistematica programmata.

L'attività di analisi idraulica è stata affiancata dalla ricostruzione del modello idraulico delle reti, tarata con campagne di misura temporanea e monitoraggio in campo. Questo processo ha consentito di verificare, anche tramite la modellazione, l'effettiva connettività dei sistemi idraulici e, conseguentemente, disponendo di una schematizzazione tarata in campo, anche di validare i dati e le analisi derivanti dalla distrettualizzazione.

Inoltre la localizzazione di anomalie tramite il modello idraulico, rispetto ai dati di calibrazione, ha consentito di suppor-

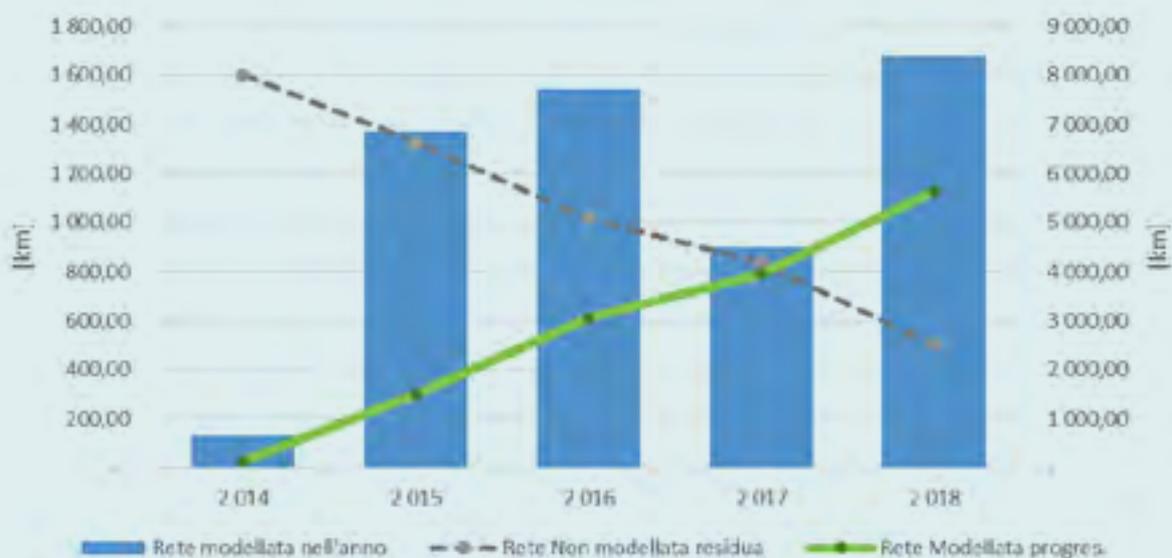
tare ed indirizzare le squadre di ricerca perdite in campo, portando anche all'individuazione di perdite occulte altrimenti non rilevate.

I comuni per cui è stato completato il modello idraulico delle reti nel 2018 sono stati:

- ABBADIA SAN SALVATORE
- ARCIDOSSO
- CASOLE D'ELSA
- COLLE DI VAL D'ELSA
- MAGLIANO IN TOSCANA
- MANCIANO
- PIANCASTAGNAIO
- RAPOLANO TERME
- ROCCA STRADA
- SOVICILLE

Nel grafico sottostante si riporta l'avanzamento negli anni dei km di rete modellati rispetto a quelli ancora rimasti non coperti dal modello, ma per i quali è prevista la programmazione per il 2019 fino al completamento delle reti di tutti i territori comunali nel 2020.

Avanzamento Km di rete con modello idraulico



Ricerca perdite

GRI
413-2

GRI
201-2

A partire dai primi mesi del 2018 sono state portate avanti attività di ricerca perdite sui territori comunali di Grosseto, Colle Val d'Elsa e Massa Marittima con personale interno specializzato.

I risultati ottenuti sono stati ottimi come riportati di seguito:

- Grosseto: riduzione immesso del 10.75 % pari a circa 1.250.000mc;
- Colle Val d'Elsa: riduzione immesso del 12.30 % pari a circa 300.000 mc;
- Massa Marittima: riduzione immesso del 16.42 % pari a circa 215.000 mc.

A seguito di quanto riportato è stata quindi intensificata la formazione e la creazione di personale specializzato interno ad ADF che ha intrapreso campagne di ricerca perdite massive a partire dall'ultimo trimestre 2018, i cui effetti puntuali sono già visibili sui valori di portata minima notturna e portata media immessa nei distretti analizzati.

Nel corso del 2019, le attività di ricerca perdite stanno proseguendo con maggiore intensità e una programmazione costante e periodica, in funzione delle zone a maggiore criticità, con il coinvolgimento e la formazione di un maggior numero di operatori. Nel primo semestre dell'anno, in previsione della stagione estiva, sono stati verificati ed oggetto di campagna di ricerca tutti i comuni dipendenti dalle fonti locali e non collegati alle principali adduttrici, al fine di ridurre al minimo le dispersioni ed i disagi nelle situazioni di possibile crisi idrica.



Istituzione della Unità Tutela della Risorsa Idrica

GRI
201-2

La crescente domanda di acqua, i cambiamenti climatici, nonché i trend economici e urbanistici degli ultimi anni rappresentano, anche per l'Italia, rilevanti fattori di pressione sulle risorse idriche disponibili, sempre più ridotte e prossime ai limiti di sostenibilità soprattutto in alcune aree del Paese, ancorché ritenute in passato inesauribili.

Queste circostanze impongono ai cittadini un utilizzo razionale e sostenibile e a noi Gestori nuove modalità organizzative capaci di coniugare l'efficienza delle infrastrutture e degli impianti con la protezione a lungo termine delle risorse idriche disponibili.

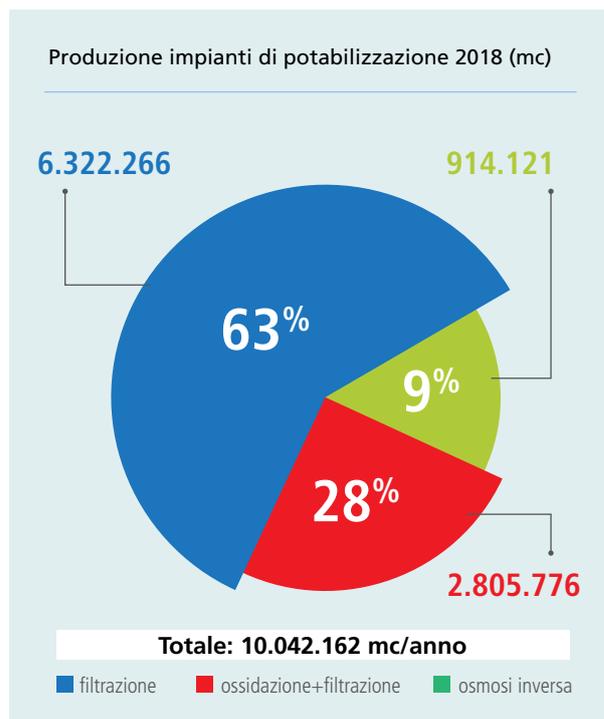
A marzo 2019, a conferma dell'impegno costante e crescente alla tutela e alla salvaguardia della risorsa idrica, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, ADF ha istituito nella propria organizzazione una unità denominata "Tutela della Risorsa Idrica" dedicata espressamente al bilancio idrico, alla distrettualizzazione, all'efficientamento delle reti idriche, al GIS, al monitoraggio della disponibilità delle fonti ed alla tutela anche qualitativa della risorsa.

foto di Amanda Barazzuoli

3.1.3 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 in funzione gestiti da Acquedotto del Fiora e dei volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto.



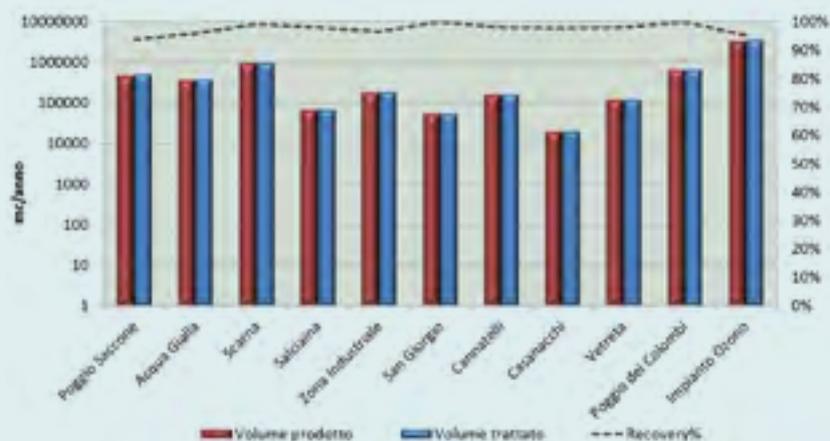
	TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME IMMESSO IN RETE 2017	INCIDENZA TOTALE POTABILIZZATO
		(-)	(MC)	(%)
COMPLESSITÀ CRESCENTE ↓	FILTRAZIONE SEMPLICE SU SABBIA /ANTRACITE	2	3.416.701	34,0%
	FILTRAZIONE CARBONE ATTIVO GRANULARE	7	1.815.467	18,1%
	FILTRAZIONE IDROSSIDO FERRO GRANULARE	6	1.090.098	10,9%
	FILTRAZIONE SCAMBIO IONICO	1	0	0,0%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	9	2.805.776	27,9%
	OSMOSI INVERSA POZZO	9	686.091	6,8%
	OSMOSI INVERSA MARE	3	228.029	2,3%
	TOTALE IMPIANTI	37	10.042.162	100,0%

Nel 2018 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di più di 10 milioni di metri cubi di acqua potabile, corrispondente a circa il 18% del volume totale immesso in rete.

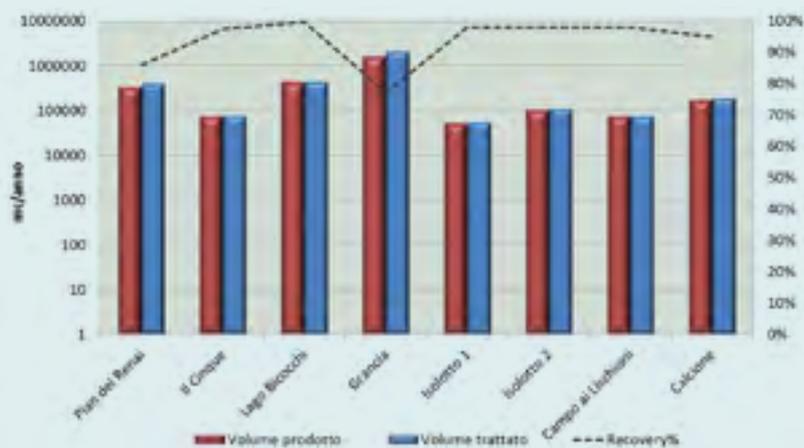
Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: **filtrazione**, **ossidazione-filtrazione** e **osmosi inversa**. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione e di utilizzo di prodotti di consumo e di energia elettrica, e quindi risulta contraddistinta da diversi costi di produzione.

Nei grafici seguenti viene mostrata la performance degli impianti appartenenti alle diverse classi in termini di resa di produzione (o recovery%), valutata come il rapporto fra il volume prodotto e il volume sottoposto a trattamento. Al di là di alcune situazioni particolari, la resa di produzione di sistemi di filtrazione o filtrazione/ossidazione si attesta oltre il 90%, mentre per i sistemi ad osmosi inversa si hanno rese inferiori nel trattamento di acqua di pozzo, scendendo poi a valori ancora minori nella dissalazione dell'acqua di mare.

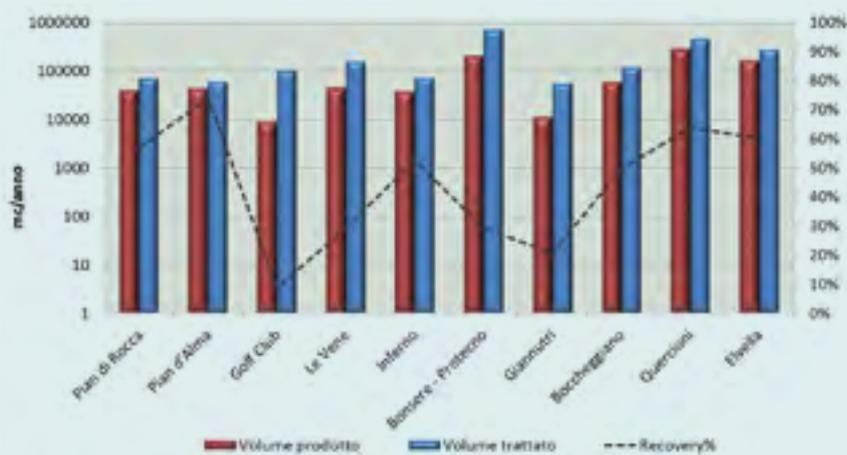
Resa Idraulica - Impianti Filtrazione 2018



Resa Idraulica - Impianti Ossidazione/Filtrazione 2018



Resa Idraulica - Impianti Osmosi inversa 2018



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.

Per quanto riguarda la razionalizzazione e pianificazione dei fabbisogni, già a partire dal 2012 sono stati stipulati diversi contratti di service e accordi quadro di fornitura. Nella seguente tabella viene riportato il riepilogo dei contratti attivi nel 2018.

I risultati ottenuti sono stati soddisfacenti, permettendo un accesso rapido agli interventi e ai materiali necessari alla corretta e continua funzionalità degli impianti coinvolti, consentendo il contenimento dei costi. I service specialistici sono stati inoltre lo strumento per una crescita della conoscenza e competenza dei tecnici di Acquedotto del Fiora nei confronti dei propri impianti, nella direzione di una maggiore autonomia gestionale e decisionale.

CONTRATTI/CONVENZIONI FORNITURA BENI E SERVIZI - IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

Tipologia	Oggetto	Descrizione
Servizi	Manutenzione Impianti di dearsenificazione	Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di dearsenificazione
	Manutenzione impianti di ozonazione	Manutenzione ordinaria sistemi di generazione, dosaggio di ozono e di distruzione dell'off-gas
	Manutenzione generatori di biossido di cloro	Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di generazione e dosaggio di biossido di cloro c/o serbatoio Montarioso – Siena
	Manutenzione sistemi di osmosi inversa	Manutenzione ordinaria e straordinaria sistemi di osmosi inversa per acqua salmastra e acqua di mare
Beni	Carbone Attivo Granulare	Fornitura di carbone attivo granulare, comprensiva di trasporto, movimentazione e posa in opera. Rigenerazione del materiale esausto e analisi per la valutazione delle possibilità di reimpiego
	Cartucce micro-filtranti e Membrane	Fornitura di cartucce micro-filtranti e membrane per sistemi di osmosi inversa
	Ipoclorito di Sodio	Fornitura di ipoclorito di sodio 15%
	Anidride Carbonica	Fornitura di anidride carbonica in pacchi di bombole
	Antincrostante	Fornitura prodotto antincrostante per sistemi ad osmosi inversa
	Altri prodotti chimici	Fornitura di: Acido Cloridrico 30% e 9%; Carbonato di calcio granulare; Clorito di sodio 25% e 7.5%; Cloruro di sodio; Cloruro Ferrico 40%, Dolomite semicalcinata granulare; Idrossido di Sodio 30%; Magnesio Solfato Eptaidrato; Metabisolfito di Sodio; Permanganato di potassio ; Poliammina; Policloruro di Alluminio ad alta basicità 10%; Polifosfati
	Stazioni di dosaggio di ipoclorito di sodio	Fornitura di stazioni di dosaggio di ipoclorito di sodio, costituite da centralina di regolazione, sistema di misura e sistema di dosaggio

3.2 La qualità dell'acqua

3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano



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

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 31/01 e D.M. 14 giugno 2017) e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del S.I.I. 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'ac-

qua 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 ha eseguito su acque potabili 4.212 prelievi per un totale di 116.557 parametri, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad **una media di circa 319 parametri al giorno**.

Anche **i controlli effettuati nel 2018 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 **2.879 prelievi** per un totale di **70.541 parametri**.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI				
	2015	2016	2017	2018
N° prelievi	2.962	2.884	2.543	2.879
N° parametri	49.445	51.586	62.750	70.541

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 **99.29%** in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati 498 (sul totale di 70.541 parametri analizzati), quindi solo lo 0.71% rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure stan-

FIORA PER LA QUALITÀ

#ilovemywater

0,30 €/lt

ACQUA IN BOTTIGLIA

0,003 €/lt

ACQUA DEL RUBINETTO

L'ACQUA DI RUBINETTO È MOLTO PIÙ
CONTROLLATA DELLE MINERALI
E COSTA POCO. RICORDALO SEMPRE!

Grazie all'attività di monitoraggio costante sulle acque, ai controlli a campione e ad interventi di manutenzione, Acquedotto del Fiora ha raggiunto alti standard qualitativi sull'acqua che arriva nelle nostre case. I controlli effettuati in un anno sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore: oltre 80.200 parametri analizzati e oltre 11.700 campionamenti. In ogni momento assicuriamo un servizio efficiente che accompagna la quotidianità di tutta la famiglia.

Acquedotto del Fiora
SpA

#bevidalrubinetto

www.fiora.it

SIGNALIZAZIONE GUASTI
800 35 69 35
Gratuito da telefono fisso e da cellulare 4G/LTE

RICHIESTE COMMERCIALI
800 88 77 55
Gratuito da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI
199 11 44 07
Da cellulare - servizio a pagamento

CAMPAGNA PER LA PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA E DELLA SOSTENIBILITÀ

ardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

CONFORMITÀ DELL'ACQUA POTABILE AL D. LGS 31/01	
	%
2015	99.35
2016	99.42
2017	99.40
2018	99.29

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 848.716,00 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
2008	8.819	69.387	575.067	8.29	13.9	65.21
2009	9.326	77.086	622.195	8.07	13.9	66.72
2010	10.477	89.829	369.940	4.12	7.18	35.31
2011	14.925	105.561	337.532	3.20	6.49	22.62
2012	15.186	131.387	492.799	3.75	6.49	32.45
2013	13.763	138.015	358.409	2.60	4.73	26.04
2014	14.257	165.392	416.520	2.52	4.73	29.22
2015	13.741	153.737	429.266	2.79	4.73	31.24
2016	11.710	126.808	422.989	3.34	8.55	36.12
2017	11.551	122.077 (161.175)	786.925	6.45 (4.88)	12.65	68.13
2018	12.199	157.104	848.716	5.40	12.65	69.57

Come già evidenziato nel rapporto precedente, nel 2017 è aumentata la spesa delle analisi; l'incremento dei costi per le analisi di laboratorio è da mettere in relazione alla più stringente applicazione di quanto previsto dalla norma in materia di tipologia dei laboratori. Infatti il costo medio dei parametri da listino nel 2017 ha subito un incremento poiché è stato necessario ricorrere a laboratori di analisi dei gestori del SII per l'esecuzione delle analisi e per tenere sotto controllo ulteriori parametri. Nel 2018 il costo medio dei parametri da listino si è mantenuto costante mentre è incrementata la spesa totale a causa del numero maggiore di prelievi e parametri determinati. Nella tabella precedente, per l'anno 2017, è riportato tra parentesi il n° dei parametri conteggiati tenendo conto dei contenuti del documento RQTI della delibera 917/17 Arera¹⁶. Per il 2018 è riportato direttamente il numero dei parametri conteggiato secondo la modalità Arera.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2018, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile, potenziando ancora di più i controlli in rete.



¹⁶ I parametri composti sono conteggiati come 1. I pesticidi sono conteggiati per singolo principio attivo determinato.

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2018)

	Totale campioni 2013 (n.)	Totale campioni 2014 (n.)	Totale campioni 2015 (n.)	Totale campioni 2016 (n.)	Totale campioni 2017 (n.)	Totale campioni 2018 (n.)	%2018/2017
Captazione	1052	1564	1.186	737	730	704	-3.56%
Acquedotto e adduttrici	884	772	763	433	455	559	22.86%
Serbatoi/centri idrici	404	363	314	287	245	311	26.94%
Reti di distribuzione	3.043	3.113	2.648	2.597	2.218	2.587	16.64%
Totale	5.383	5.812	4.911	4.054	3.648	4.161	14.06%

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2018)

	Totale parametri analizzati 2013 (n.)	Totale parametri analizzati 2014 (n.)	Totale parametri analizzati 2015 (n.)	Totale parametri analizzati 2016 (n.)	Totale parametri analizzati 2017 (n.)	Totale parametri analizzati 2018 (n.)	%2018/2017
Captazione	24.438	37.867	31.822	23.540	23.234 (42.767)	40.628	-5.00%
Acquedotto e adduttrici	11.154	13.132	8.863	4.641	5.050 (5.081)	5.826	14.66%
Serbatoi/centri idrici	6.593	5.732	4.412	4.176	3.543 (4.323)	5.203	20.36%
Reti di distribuzione	50.359	51.662	45.033	47.410	39.178 (57.627)	64.356	11.68%
Totale	92.544	108.393	90.133	80.256	71.005 (109.798)	116.013	5.66%

I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità dell'acqua che Acquedotto del Fiora distribuisce in un territorio così vasto; infatti hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni alla Gestione in merito alle corrette miscelazioni da adottare in quei casi dove 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 (Acque SpA e Publiacqua SpA) appartenenti al Gruppo Acea. Obiettivo del Gestore, già inserito nel proprio piano industriale 2019-2021, tra le varie opzioni vagliate, è quello di dotarsi di un laboratorio di analisi interno. I princi-

pali vantaggi che AdF potrebbe conseguire:

- 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

GRI
102-43

GRI
102-44

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 risulta il terzo paese al mondo dopo Messico e Thailandia con 180 litri pro-capite, consumo che causa la produzione di 5.9 miliardi di bottiglie di plastica prodotte nel 2014 in Italia, che riempiono circa 3 milioni di cassonetti. Solo il 38% viene riciclato e solo il 15% viaggia su rotaia^A.

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 la qualità dell'acqua stessa e i numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL.

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.

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 Acquedotto del Fiora nelle due città di Provincia, 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.



^A Fonte Bottled water 2016 e Legambiente

Parametro	Acque minerali (min-max) ^B	Acqua erogata Grosseto ^C	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 ^D (acque minerali in commercio)
pH^E (Unità pH)	5,8-8,4	7.4	7.4	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale^F (°F)	1-77	20	33	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso^G a 180°(mg/l)	21.4 -955	326	444	1500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio^H (mg/l)	0,2- 47,9	19	12	200	previsto ma senza limite
Fluoruri^I (mg/l)	n.d.	<0.2	0.3	1,50	5,0mg/l
Nitrati^L (mg/l)	n.d.	<3	9.6	50	45mg/l
Cloruri^M (mg/l)	0,3 – 78,7	24	19	250	previsto ma senza limite

Anche nel 2018 AdF ha proseguito con la campagna informativa per incentivare il maggior numero di Utenti possibile all'utilizzo dell'acqua come bevanda abituale, coinvolgendo le scuole del territorio, 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.

Sempre nel 2018 AdF ha promosso per le scuole dei percorsi formativi per educare all'uso sostenibile dell'acqua con iniziative mirate a diffondere comportamenti virtuosi e buone pratiche in materia di risorsa idrica. Tali iniziative proseguiranno anche nei prossimi anni.

^B 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).

^C I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 1° semestre 2019 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.

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

^E 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.

^F 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.

^G 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;

^H 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.

^I 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;

^L 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.

^M 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.

Focus - Le case dell'acqua

GRI
102-12

GRI
102-43

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"** nei capoluoghi delle province di Grosseto e di Siena. 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 aggregazione sociale e un punto di riferimento per coloro che scelgono di dissetarsi presso di esse.

3.2.3 Arsenico e altri metalli

GRI
416-1

GRI
416-2

Nel 2018 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 1.823 determinazioni. Sono inoltre continuati i monitoraggi del cromo esavalente, che dal dicembre 2019 dovrà essere in concentrazioni inferiori a 10 ppb, e del Tallio che, 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.

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

GRI
416-2

Nel corso del 2018, 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.

I controlli sono stati effettuati nei principali serbatoi di miscelazione dove vengono convogliate le principali fonti di approvvigionamento dell'acquedotto, in modo da coprire la quasi totalità dell'acqua distribuita e quindi gran parte della popolazione servita.

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

3.2.5 NEW-Antiparassitari

GRI
416-1GRI
416-2

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 2018 sono stati eseguiti complessivamente 638 campioni per un totale di 49.126 componenti analizzati. **In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili è sempre risultato inferiore al rigoroso limite di 0.1 µg/l per ciascun principio attivo.**

3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)

GRI
416-1

Nella seconda metà del 2018 ADF ha avviato un progetto pilota per lo sviluppo di **Water Safety Plan (Piani di Sicurezza delle Acque)**, modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa nazionale come mezzo efficace per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori.

Il modello persegue una valutazione e gestione dei rischi integrata, estesa dalla captazione al rubinetto per la protezione delle risorse idriche lungo tutta la filiera dell'acquedotto, al fine di garantire nel tempo l'assenza di potenziali pericoli di ordine fisico, biologico e chimico nell'acqua disponibile per il consumo.

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 progetto pilota è stato localizzato sul sistema idrico ali-

mentato dalle sorgenti di Santa Fiora, le cui acque costituiscono la principale fonte di approvvigionamento del territorio gestito da AdF e vanno soddisfare, totalmente o parzialmente, il fabbisogno idropotabile di quasi tutti i Comuni della provincia di Grosseto. In questa prima fase il Piano verrà sviluppato considerando i sistemi distribuzione delle principali frazioni del Comune di Santa Fiora e, spingendosi poi lungo la dorsale Fiora, il sistema di distribuzione del capoluogo del Comune di Semproniano.

Il Piano di Sicurezza delle Sorgenti di Santa Fiora viene sviluppato secondo quanto indicato nelle Linee Guida emesse dall'Istituto Superiore di Sanità (Rapporto ISTISAN 14/21), attraverso la formazione di un team di progetto multidisciplinare costituito, oltre che dal Gestore, anche da istituzioni e enti (ASL, ARPAT, Regione Toscana, Autorità di Bacino, Comuni interessati) nonché da altri stakeholder a vario titolo portatori di interesse in merito alla qualità della risorsa idropotabile. La costituzione di tale gruppo di lavoro assicura una approfondita conoscenza del bacino idropotabile e una condivisione delle metodologie adottate, sia nella valutazione che nella gestione dei potenziali rischi individuati.

A seguito della valutazione dei rischi, il Piano di Sicurezza dell'Acqua prevede poi una fase di individuazione e programmazione degli interventi strutturali e gestionali da attuare a breve, medio e lungo termine, al fine di ridurre i livelli di rischio, attraverso quello che viene definito un Piano di Miglioramento. In questo ambito il Piano di Sicurezza dell'Acqua assume un ruolo di strumento decisionale nella pianificazione degli investimenti, fornendo un criterio oggettivo nella definizione delle priorità di intervento.



3.3 La depurazione e la fognatura

GRI
102-15

GRI
413-2

GRI
416-1

GRI
416-2

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

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";
- 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 dal-

le 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., Acquedotto del Fiora 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 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 iscriversi. A valle dell'approvazione, da parte di AIT, del nuovo Piano Stralcio, Acquedotto del Fiora 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 2 dei 5 interventi previsti nel nuovo Piano Stralcio (Realizzazione del depuratore di Manciano, adeguamento del depuratore di Cipressi - Colle di Val d'Elsa). Sono inoltre in corso di esecuzione i lavori per la realizzazione del nuovo depuratore

di Arcidosso ed in via di conclusione quelli del primo lotto e per il collettamento dei reflui generati dall'agglomerato di Montalcino al depuratore di Torrenieri.

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

- Montalcino

collettamento degli scarichi al depuratore di Torrenieri 2° lotto;

- Bagno di Gavorrano

adeguamento depuratore esistente (in corso di esecuzione);

- San Giovanni Pitigliano

adeguamento depuratore esistente;

- Badesse

adeguamento depuratore esistente.

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 maggior parte degli atti richiesti è stata rilasciata. 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, non si possa ottemperare per problematiche – principalmente di carattere patrimoniale - precedenti alla presa in carico della gestione del SII.

3.3.1 Le acque depurate

GRI 306-1	GRI 413-2	GRI 416-2
-----------	-----------	-----------

Parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, AdF esegue i controlli sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare

l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizione normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Nel 2018 AdF ha eseguito su acque reflue **7.954 prelievi** per un totale di **49.366 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
2015	1.807	1.814	3.064	6.685
2016	1.141	1.443	2.695	5.279
2017	1.613	2.105	4.074	7.792
2018	1.593	1.634	4.727	7.954

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., 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.

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

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

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

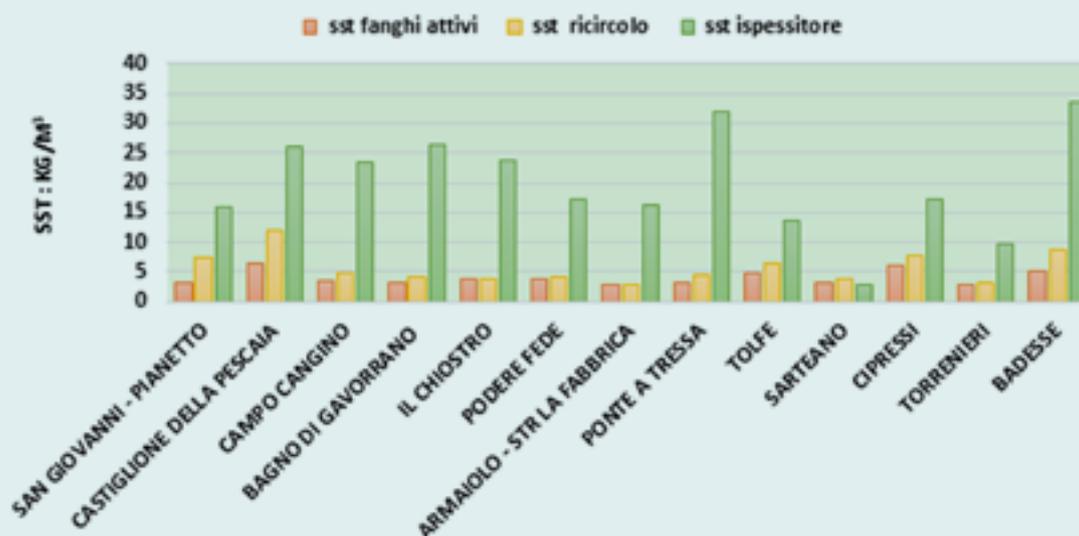
mente trattato. Considerato che il trasporto/smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane risulta una delle maggiori voci di costo del bilancio di Acquedotto del Fiora, nel 2018 sono proseguiti gli studi iniziati negli anni precedenti relativamente alle prestazioni e alle efficienze di trattamento delle sezioni fanghi per gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore o uguale a 5.000 a.e..

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

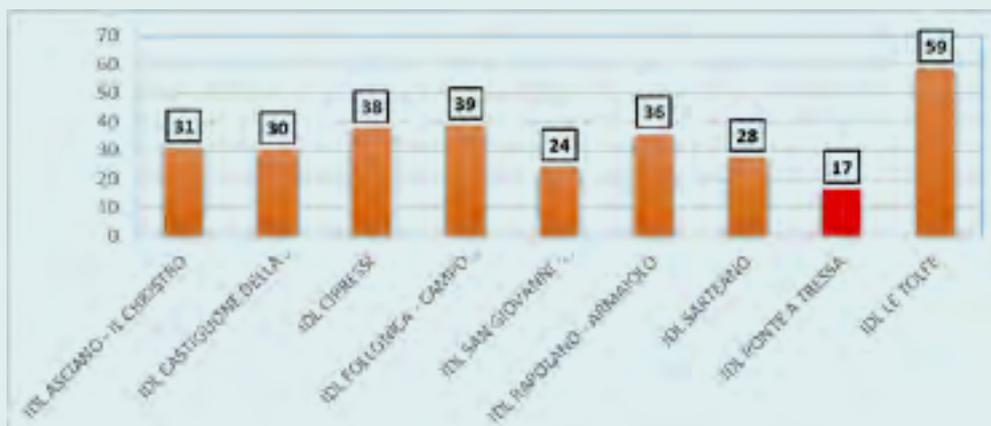
Nel primo grafico della pagina a fianco si riporta, invece, la produzione specifica giornaliera di fango per i principali impianti a fanghi attivi che si attesta su valori quasi sempre inferiori ai 40-70 gSST/giorno per abitante equivalente riportati in letteratura. Si evidenzia il basso valore del parametro relativamente al depuratore di Tressa dove è attivo un sistema di idrolisi termochimica per la riduzione dei fanghi di supero.

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 2018 sono state prodotte, presso gli impianti gestiti, 8.486,43 tonnellate di fango palabile (contro le 11.289 del 2017) con una percentuale media di sostanza secca pari al 24,7% in costante crescita rispetto agli prece-

Gestione fanghi attivi 2018



Produzione specifica giornaliera per impianto [gSST/(giorno*AE)]



denti (23,2% del 2017) anche in considerazione del completamento di alcuni interventi di sostituzione del parco centrifughe con decanter di ultima generazione ad alte prestazioni.

Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti sui principali impianti di depurazione.

Produzione fanghi palabili 2018



Per contrastare gli aumenti dei costi di smaltimento previsti per i prossimi anni, nel corso del 2018 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 Acquedotto del Fiora.

FANGHI PRODOTTI DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI SIENA (TRESSA) NEL PERIODO 2013-2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
(t/anno)	4.728	4.576	3.157	1.279	1.282,8	1.283
Rid. %	-	-3,21	-33,23	-72,95	-72,87	-72,86

Dal punto di vista operativo, il 2018 è stato caratterizzato dalla “emergenza smaltimento fanghi”, ovvero dalla difficoltà di individuazione di siti idonei al recupero o allo smaltimento dei fanghi che risulta della depurazione dei liquami urbani.

La criticità, iniziata a fine del 2016 con le note indagini e sequestro della magistratura toscana presso alcuni siti di spandimento in agricoltura e continuata durante l’anno successivo, è poi esplosa nel corso del 2018 già a partire dai primi mesi di gennaio e febbraio, nei quali palesemente veniva rallentato il ritiro dei rifiuti o risorse verso il recupero, proprio per indisponibilità via via maggiori di siti disposti a riceverli su tutto il territorio nazionale. Nel contempo anche i prezzi salivano in modo vertiginoso. In questo frangente, Aquaser, la società del gruppo Acea che provvede a tale servizio per conto delle aziende partecipate (tra cui AdF), annunciava la necessità di dover sopperire alle indisponibilità ricettive sul territorio nazionale con flussi transfrontalieri (*in primis* Germania, Svizzera, Repubblica Ceca) per i quali però la possibilità di conferimento si restringeva alle sole risultanze dei principali gestori, stanti le necessità logistiche e caratteristiche dei fanghi ammessi.

Il picco della crisi è esploso durante l’estate, tra fine luglio e ottobre, a seguito del blocco pressoché totale dei conferimenti in Lombardia, che si aggiungeva alla situazione già grave in Toscana ed in altre Regioni.

La Regione Toscana nel 2018 ha emanato due ordinanze contingibili e urgenti (la n.2 e n. 3), per scongiurare, proprio durante la stagione di massimo afflusso turistico, gravi conseguenze sulla qualità del refluo trattato e maleodoranze nei siti di produzione.

Tuttavia la società si è prontamente attivata ed è riuscita a contenere al massimo i disagi, con due diverse tipologie di interventi gestionali:

- massimizzazione dell’efficienza della disidratazione, facendo convergere la produzione dei depuratori minori (fanghi liquidi) solo alle cinque principali centrali di disidratazione ubicate presso i maggiori impianti delle due province gestite. A fronte del maggior grado di sostanza secca ottenuta con correlata riduzione del volume, aumentavano tuttavia

- i costi di trasporto per i motivi sopra detti; particolarmente efficace è risultata l’azione di sfruttamento massivo, sia pure entro i limiti possibili, dell’impianto di idrolisi termica di Ponte a Tressa (Siena), dove si è potuta conseguire la maggiore riduzione delle risultanze.

- allestimento di depositi temporanei di stoccaggio delle risultanze in tutti i principali impianti; di questi, è stato effettivamente utilizzato soltanto quello di Campo Cangino (Follonica), ove nonostante tutte le accortezze poste in atto, quali deodorizzazione e coperture, non è stato possibile eliminare completamente il disagio per la popolazione residente a ridosso dell’impianto.

L’efficacia delle ordinanze del Presidente della Giunta Regionale Toscana si è cominciata ad avvertire solo sul finire dell’anno, anche a valle dell’entrata in vigore del Decreto Legge cosiddetto “Genova”, che all’art. 41 reintroduceva delle possibilità ulteriori nella filiera degli smaltimenti/recuperi.

Il gestore, nel fronteggiare tali criticità, ha quindi colto l’opportunità per anticipare una serie di misure che messe prontamente in atto, hanno evidenziato una riduzione dell’ordine del 30% dei volumi rispetto all’anno precedente.

La lungimiranza dell’azienda si è mostrata anche nel progetto di centralizzazione, riduzione, valorizzazione e recupero della risorsa “fango”, che prevede il suo avviamento a partire dall’inizio 2022.

Infatti in considerazione dei risultati conseguiti in questi anni la società ha inteso procedere all’estensione del trattamento di riduzione a tutto il fango prodotto dagli impianti gestiti e per questo motivo è stata avviata la progettazione di un intervento per la realizzazione di una piattaforma di trattamento dei fanghi all’interno del depuratore di Grosseto, ovvero del principale impianto di Acquedotto del Fiora.

Con la realizzazione del suddetto intervento sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto, dove subiranno un trattamento di riduzione consistente nell’idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica.

foto di Gianluca Macchioni



3.3.3 Gli scarichi industriali

GRI
413-2

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

3.3.4 Acqua scaricata: qualità e destinazione

GRI
306-1

GRI
303-3

Le acque depurate dai **301** impianti di depurazione gestiti sono scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.



DESTINAZIONE ACQUE DEPURATE (2015-2017)

(mc/anno)	2015	2016	2017	2018
Acque scaricate in corpi idrici superficiali	28.882.257	29.154.131	26.478.095	29.00.9303
Acque riutilizzate*	69.920	75.749	74.933	50.701
Acque scaricate in mare	214.396	208.809	115.887	105.970
Acque immesse in sub-irrigazione	17.520	14.494	15.841	15.841
TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE	29.184.093	29.453.183	26.684.756	29.181.815

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

Attualmente sono utilizzate svariate tecnologie di trattamento delle acque, ma la maggior parte degli impianti utilizza la tecnologia a fanghi attivi (circa il 92%); 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.

TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE MC	%
Fanghi attivi	119	26.791.368	91,80
Percolatori	7	1.358.555	4,66
Biodischi	2	124.781	0,43
Fitodepurazioni	7	101.689	0,35
Sub-irrigazioni sul suolo	6	15.841	0,05
Filtro anaerobico	1	2.555	0,01
Percolazione aerobica	3	83.950	0,29
Sub-irrigazione drenata	1	21.827	0,07
Trincea drenante	1	1.416	0,01
Trattamenti primari (imhoff, biologiche etc..)	154	679.833	2,33
TOTALE IMPIANTI	301	29.181.815	100

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono ¹⁷, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2018)				
(t/anno)	2015	2016	2017	2018
COD _{out}	832	900	720	594
COD _{in}	6.875	7.990	6.428	8.765

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI* (2015-2018)				
Parametro	Media dei valori (mg/l) 2015	Media dei valori (mg/l) 2016	Media dei valori (mg/l) 2017	Media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	12,6	13,4	7,9	8,3
COD	48,8	55,6	41,0	35,0
SST	14,6	12,5	10	9,1
NH ₄ ⁺	4,9	4,8	6,4	10,4
FOSFORO	2,3	2,5	2,6	2,8

* impianti con potenzialità > 20.000 AE

¹⁷ I principali parametri per valutare la qualità delle acque sono i BOD (Biochemical Oxygen Demand) e COD (Chemical Oxygen Demand). Gli abbattimenti di BOD e COD sono correlati alla quantità di ossigeno nell'acqua: un'acqua poco inquinata ha un più alto livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti che sottraggono ossigeno e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua.

BOD₅: la richiesta biochimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti ad opera di microrganismi aerobici.

COD: la domanda chimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua.

SST (Solidi sospesi totali): rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo e comprende quelle che si sedimentano e le particelle di dimensioni inferiori che non sedimentano.

Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile in quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, causando fenomeni di eutrofizzazione. Le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili della risorsa.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI* (2015-2018)

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2015	Media dei valori (mg/l) 2016	Media dei valori (mg/l) 2017	Media dei valori (mg/l) 2018
$100 \times (\text{BOD}_{\text{in}} - \text{BOD}_{\text{out}}) / \text{BOD}_{\text{in}}$	-	94,8	94,9	96,4
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	87,9	88,7	88,8	93,2
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	91,7	93,7	92,9	95,7
$100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$	86,6	85,4	81,8	76,9
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{3-}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-}_{\text{in}}$	46,3	53,5	46,0	57,8

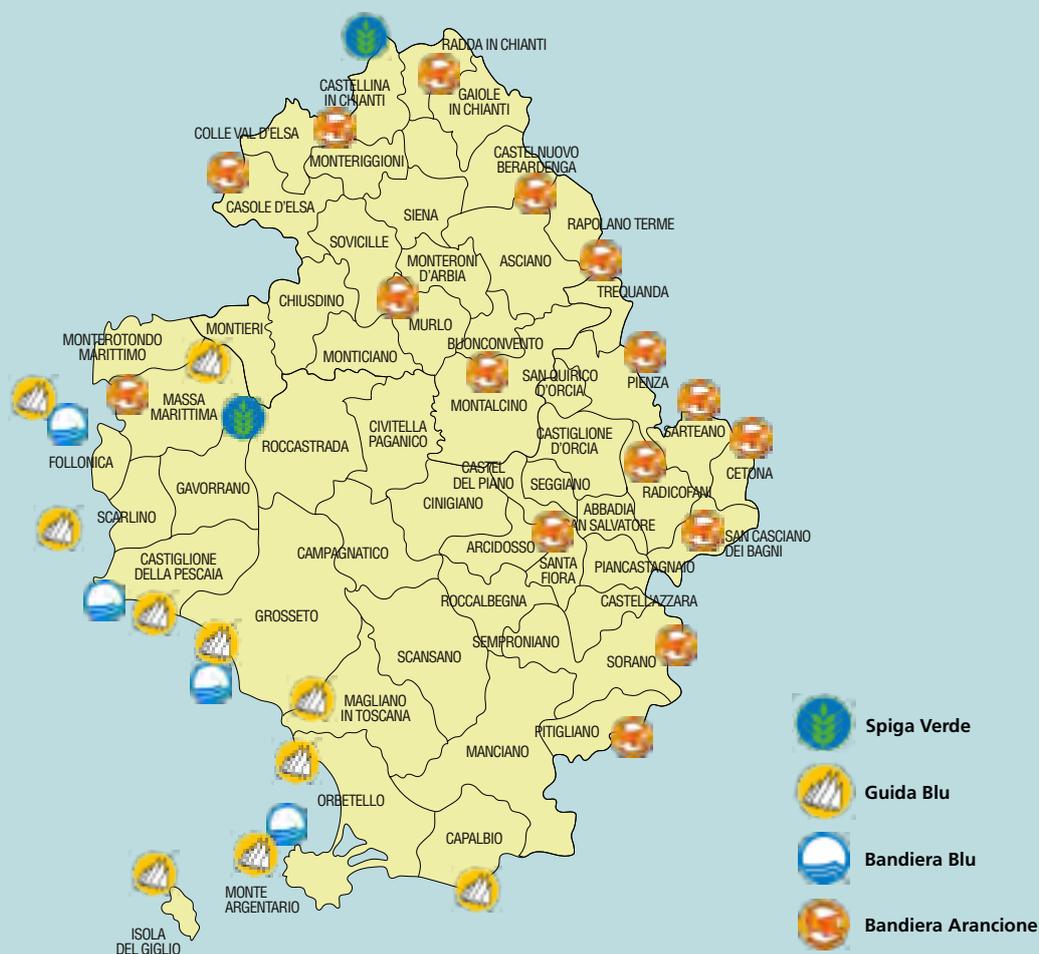
* impianti con potenzialità > 20.000 AE



foto di Stefania Magnani

3.4 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2018

GRI 102-12



Anche nell'anno 2018 molti Comuni facenti parte del territorio gestito da Acquedotto del Fiora hanno visto riconfermare illustri riconoscimenti ambientali (Guida blu, il meglio del mare e dei laghi in Italia; Bandiera Blu; Bandiera Arancione; Spiga verde) che sono il risultato di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, che rilasciano queste qualificanti certificazioni. AdF festeggia questi rico-

noscimenti 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.



La Guida blu 2018: il meglio del mare e dei laghi in Italia di Legambiente e Touring Club Italiano, rappresenta una selezione, in base a criteri principalmente ispirati alla qualità dell'ambiente in generale e alla buona gestione del territorio. La selezione delle località, curata, come ogni anno, dall'Istituto di ricerca Ambiente Italia, contempla le

valutazioni espresse sulla base delle analisi delle acque effettuate da Goletta Verde, i dati raccolti dai circoli locali di Legambiente e quelli elaborati da banche dati sulla gestione dei servizi territoriali e turistici. I territori premiati oltre ad un affermato pregio naturalistico, vantano una buona gestione del territorio e servizi d'eccellenza.

Tra i 17 comprensori che hanno ottenuto il riconoscimento delle cinque vele, oltre ai 6 lacustri, la Maremma è sul podio, in seconda e terza posizione con **Castiglione della Pescaia** come miglior Comune, seguito da **Scarlino**, **Marina di Grosseto** e **Follonica**. Si confermano 5 vele anche per **Capalbio**, **Isola del Giglio**. Confermato anche quest'anno l'importante riconoscimento delle 5 Vele al lago dell'Accesa, nel Comune di **Massa Marittima** che da molti anni raggiunge questo prestigioso traguardo.

COMPRESORIO	LOCALITÀ	VALUTAZIONE
Maremma Toscana	Castiglione della Pescaia (GR)	
Costa d'Argento e Isola del Giglio	Capalbio (GR)	
Costa d'Argento e Isola del Giglio	Isola del Giglio (GR)	
Costa d'Argento e Isola del Giglio	Magliano in Toscana (GR)	
Maremma Toscana	Scarlino (GR)	
Maremma Toscana	Follonica (GR)	
Costa d'Argento e Isola del Giglio	Orbetello (GR)	
Maremma Toscana	Marina di Grosseto (GR)	
Costa d'Argento e Isola del Giglio	Monte Argentario (GR)	

Legenda



A ciascun comprensorio è assegnato un punteggio da 1 a 100, poi sintetizzato nell'assegnazione delle **vele**.



Le **stelle**, da 1 a 5, indicano la qualità dell'accoglienza e la sostenibilità turistica della località.



Il simbolo con l'**onda** riguarda la pulizia del mare e delle spiagge, la presenza di spiagge libere etc.



Questo simbolo indica la presenza di fondali particolarmente interessanti per chi pratica l'**attività subacquea** e di servizi a terra.



Sono contrassegnati con questo simbolo i comuni che hanno promosso iniziative nel campo della **gestione sostenibile**.



Il **castello** contraddistingue le località che offrono luoghi di interesse storico-culturale, musei, siti archeologici etc.



Questo simbolo indica la presenza di servizi per **disabili motori**.



Lo stato di conservazione del territorio e del paesaggio di una località è indicato con i **petali**.



NUOVO! Questo simbolo indica i comuni che hanno adottato misure per ridurre la **plastica monouso** sul proprio territorio.



La **Bandiera Blu** è un importante 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, tenendo in considerazione ad esempio la pulizia delle spiagge e gli approdi turistici. Per l'assegnazione delle Bandiere blu ci sono criteri che delineano lo spirito 'verde' di un territorio. Tra questi, per l'assegnazione delle Bandiere Blu, **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. La qualità delle acque di balneazione è un criterio imperativo: solo le località, le cui acque sono risultate eccellenti nella stagione precedente, possono presentare la candidatura. 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. Acquedotto del Fiora fornisce inoltre la documentazione alle amministrazioni locali e agli Enti di controllo per le verifiche e le necessarie rendicontazioni ambientali. L'Azienda è inoltre 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.

Le località dell'ATO 6 che nel 2018 hanno guadagnato la bandiera sono: **Follonica** (Spiaggia Sud, Spiaggia Nord), **Castiglione della Pescaia** (Castiglione della Pescaia - Rocchette/Roccamare-Casa Mora/Riva del Sole/Capezzolo/Ponente, Spiaggia Pian D'alma/Casetta Civinini-Piastrone/Punta Ala, Levante/Tombolo), **Grosseto** (Principina a Mare, Marina di Grosseto), **Monte Argentario** (Porto Santo Stefano: Il Pozzarello; La Soda; Il Moletto; La Caletta; Cala Piccola. Porto Ercole: La Feniglia; Le Viste).

La **Bandiera Arancione** è un marchio di qualità turistico-am-

bientale 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. L'ottenimento del marchio avviene in base a diversi criteri tra i quali: la valorizzazione del patrimonio culturale, la tutela dell'ambiente, l'ospitalità, l'accesso e la fruibilità delle risorse. Anche nel 2018 la Toscana è stata la regione più premiata d'Italia con 38 bandiere arancio.

Tra i borghi toscani appartenenti al nostro Ambito territoriale si confermano:

- In provincia di Siena: **Casole d'Elsa, Castelnuovo Berardenga, Cetona, Montalcino, Monteriggioni, Murlo, Pienza, Radda in Chianti, Radicofani, San Casciano dei Bagni, Sarteano, Trequanda.**
- In provincia di Grosseto: **Massa Marittima, Pitigliano, Santa Fiora, Sorano.**

Per fornire uno strumento che guidi i Comuni rurali, passo dopo passo, a scegliere strategie di gestione in un percorso virtuoso che giovi, contestualmente, all'ambiente e alla qualità della vita della comunità, nasce nel 2016 un nuovo riconoscimento, la **Spiga Verde**, diretta filiazione delle Bandiere Blu. Spiga Verde è il percorso che riconosce a un intero territorio l'impegno a voler trovare e conservare un equilibrio tra ambiente, società ed economia. 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. Il riconoscimento della Spiga Verde porta dentro di sé il messaggio che in quell'ambiente rurale le persone hanno intrapreso un percorso per vivere in armonia con gli ecosistemi e si impegnano a tramandare questo messaggio alle generazioni future. Ad assegnarlo è la Fee Italia che, insieme a Confagricoltura, seleziona le località a cui assegnare questo importante riconoscimento, due delle quali si trovano nel nostro territorio. Nel gruppo di lavoro, che nel 2018 ha collaborato per l'assegnazione dei riconoscimenti, è stato importante il contributo di diversi Enti istituzionali come il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; il Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari, Forestali e del Turismo; il Ministero per i Beni e le Attività Culturali; il Comando Unità Tutela Forestale, Ambientale e Agroalimentare dell'Arma dei Carabinieri; l'ISPRA, il CNR e Confagricoltura. Le tre Regioni con il maggior numero di riconoscimenti sono Marche, Toscana e Campania. Nel territorio gestito da AdF si confermano le Spighe verdi ai Comuni di **Castellina in Chianti** e **Massa Marittima**.

Gli indicatori selezionati per comporre il Questionario "Spighe Verdi", a cui hanno risposto i Comuni, sono 67 e vanno a comporre 16 sezioni, tra le quali "Qualità dell'acqua" (sez. L). Tra gli indicatori presi in considerazione c'è anche l'esistenza e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione.

La responsabilità ambientale

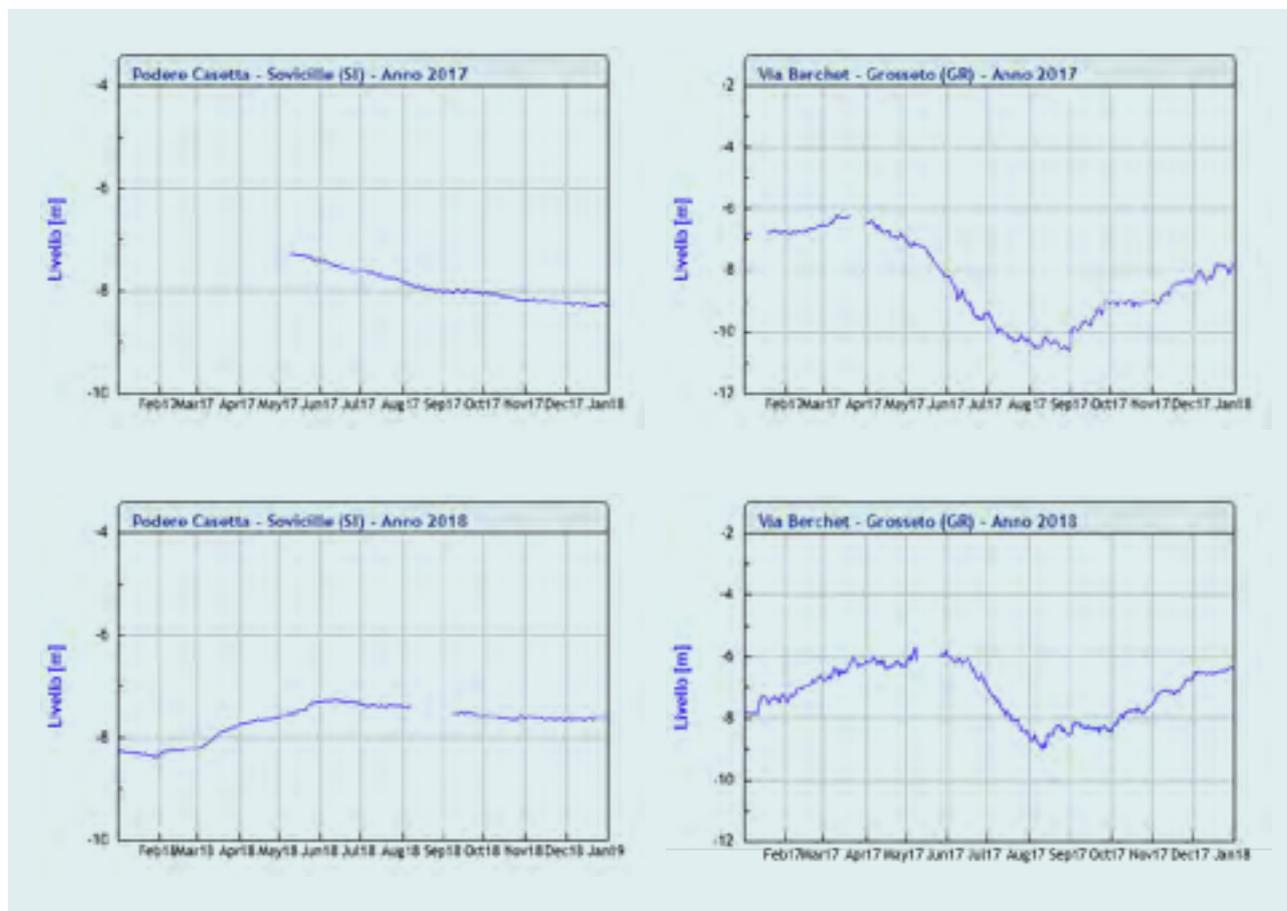
3.5 Adf e i cambiamenti climatici

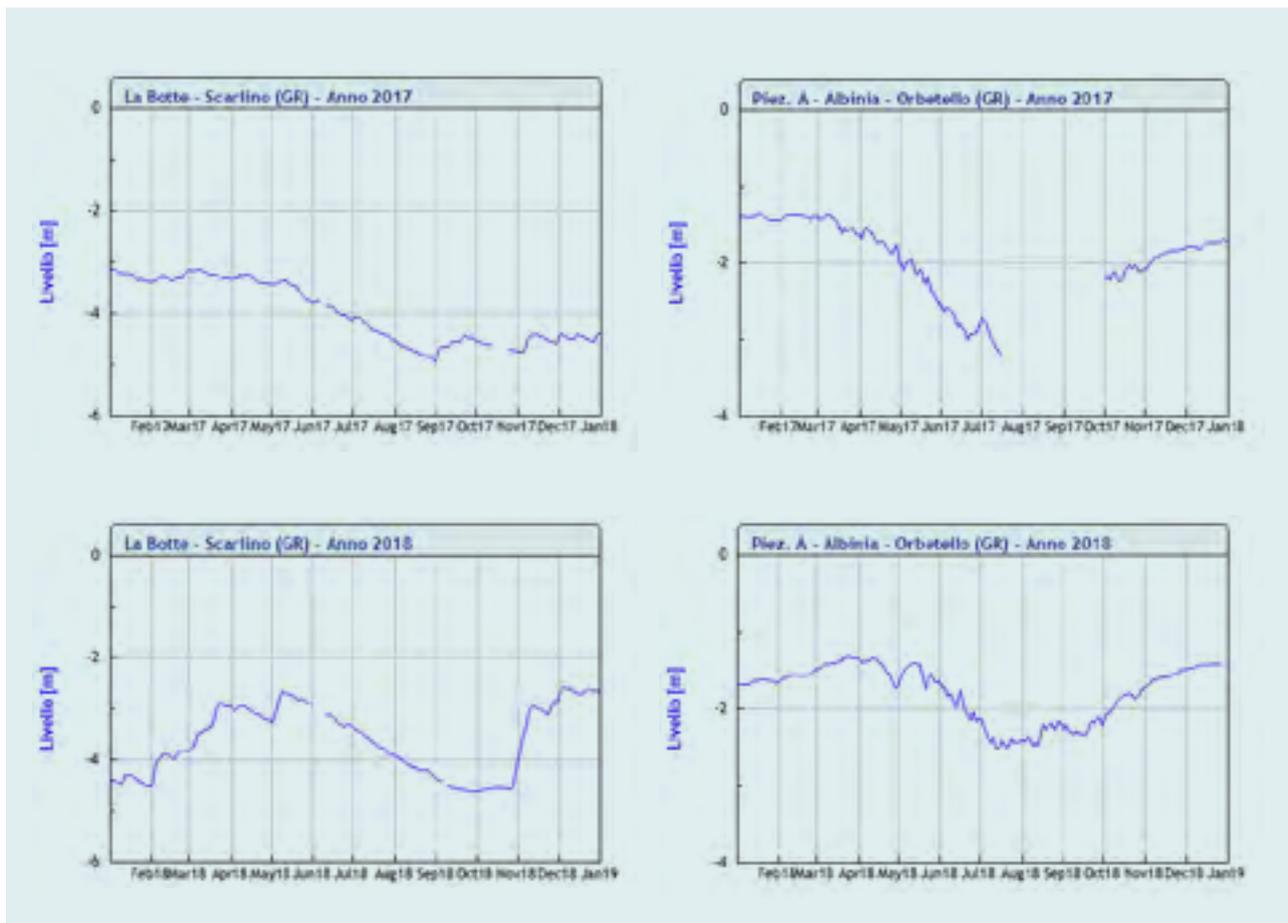
GRI 201-2

Il servizio Idrico Integrato ha per sua natura un doppio ruolo, passivo ed attivo, nell'ambito della responsabilità ambientale e quindi rispetto ai cambiamenti climatici. Da un lato può subire pesantemente gli effetti dei cambiamenti, come nel caso degli eventi siccitosi che determinano il mancato soddisfacimento dei fabbisogni potabili, ma anche in caso di eventi alluvionali che infieriscono sui sistemi fognari e depurativi. Dall'altro le proprie azioni impattano sulle ri-

sorse e riserve idriche sia in termini di sostenibilità dei prelievi, sia di compatibilità delle acque restituite all'ambiente.

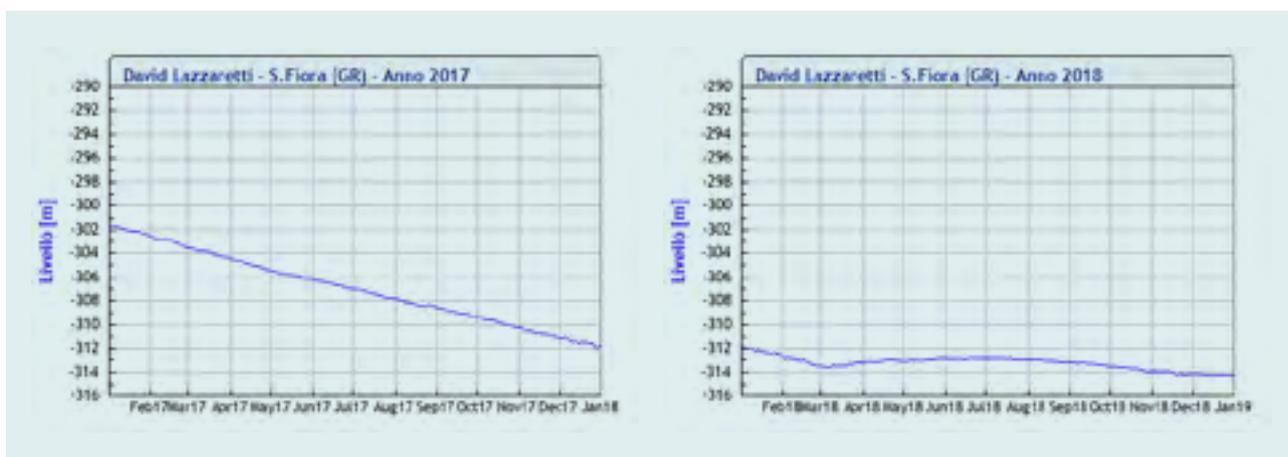
Dal punto di vista "passivo", il 2018 è stato un anno dove non si sono registrate particolari problematiche. La piovosità è stata nella norma, come anche la temperatura, ragion per cui i livelli delle falde idriche si sono riportati sui livelli consueti recuperando gli abbassamenti registrati nell'anno precedente a seguito della nota siccità verificatasi nel 2017. A titolo esemplificativo si riportano i livelli freaticometrici misurati in piezometri rappresentativi della falda del Luco (piezometro Podere Casetta), della falda della pianura di Follonica - Scarlino (piezometro La Botte), della pianura di Grosseto (piezometro Via Berchet) e dell'Albegna (piezometro A - Albinia).





Dai grafici ripresi dal Settore Idrologico Regionale si può notare come le depressioni indotte dai prelievi del periodo estivo, per i diversi usi (irriguo, potabile, industriale, domestico), nel 2018 non abbiano presentato le impressionanti depressioni verificate nel 2017, segno di una maggiore risposta dinamica dei corpi idrici sotterranei alle sollecitazioni indotte. Fa eccezione la grande falda del Monte Amiata (piezometro Davide Lazzeretti) che tuttavia mostra l'interruzione del drammatico decremento registrato nel 2017 con qualche timido segnale di ripresa.

Per completezza, vale la pena ricordare un significativo evento di gelo intenso a cavallo dei mesi di febbraio e marzo che ha determinato la rottura di qualche migliaio di contatori prontamente sostituiti. D'altro canto non si sono registrati eventi alluvionali significativi con effetti importanti sulla funzionalità dei sistemi fognari e depurativi. Dal punto di vista "attivo", il 2018 ha segnato un altro momento molto importante nel perenne impegno per la riduzione delle perdite idriche di rete, con la riduzione di circa 2 mln mc immessi in rete dei quali ben 1,3 nel comune di



Grosseto. A questo risultato si affianca quello sulla efficienza dei processi depurativi, parametro molto ben descritto dal macroindicatore M6 definito dalla RQTI di cui alla Del. 917/17 ARERA, il quale mostra un miglioramento del 15% fronte del 10% previsto dalla stessa delibera.

Come più avanti descritto, la responsabilità ambientale attiva di AdF si articola anche con il lento ma continuo lavoro di progettazione e realizzazione degli impianti di depurazione nei centri e nuclei ove mancanti e dei collettori fognari

per l'eliminazione degli scarichi liberi come previsto dalla norma europea e dettagliatamente indicato dall'Accordo di Programma di cui al Regolamento 46R/2008.

Tale responsabilità rappresenta uno degli obiettivi di AdF per i prossimi anni, per la cui declinazione il 2018 ha costituito il periodo di necessaria "incubazione". Anche a seguito degli sviluppi del Piano Nazionale Interventi nel settore idrico per la mitigazione degli effetti della siccità di cui alla legge 205/2017, AdF congiuntamente all'Autorità Idrica Toscana ha dato seguito ad una riflessione ad ampio raggio al fine di



foto di Saverio La Rosa

valutare ed aggiornare gli interventi con valenza strategica, alcuni dei quali già presenti nel Piano d'Ambito, nell'ottica della messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico a fronte della salvaguardia quantitativa e qualitativa della risorsa. Sono state quindi analizzate una serie di ipotesi progettuali (con livelli di progettazione differenti, da semplici ipotesi di massima a progetti definitivi) presentate talune anche ripetutamente nel tempo, al fine di verificarne la possibile integrazione in uno schema idrico regionale finalizzato al soddisfacimento della domanda anche in condizioni

non favorevoli ma compatibile con una piena tutela della risorsa. Questa analisi sta trovando compimento dell'anno in corso (2019) in una serie di atti che, passando per la proroga di ulteriori 5 anni della gestione del SII in carico ad AdF, culminerà nella proposizione da parte di AIT del Piano Strategico per il prossimo anno ad integrazione e revisione del Piano d'Ambito vigente.

3.6 Le materie prime

GRI
301-1

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

Nella tabella seguente sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nell'ultimo quadriennio nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione ¹⁸.

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 (Acido Peracetico), da minori necessità dovute alle mutate esigenze degli impianti (Policloruro di Alluminio, Anidride Carbonica, Polielettrolita etc...). Particolarmente significativa è la riduzione del consumo del polielettrolita dovuto alla diminuzione della quantità complessiva di fanghi prodotti nel 2018, agli efficientamenti dei comparti di disidratazione, ma anche alla aumentata attenzione nella conduzione delle centrifughe in conseguenza dell'emergenza fanghi che ha caratterizzato la seconda parte del 2018.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2015	2016*	2017	2018	VAR% 2018/2017
Carbone attivo granulare vergine**	t	21,75	11,30	15,45	22,5	45,63%
Polielettrolita	t	165,8	117,55	155,25	76,65	-50,63%
Anidride carbonica	t	24,36	20,04	26,40	12,84	-51,36%
Ipoclorito di Sodio 15%	t	607,15	553,89	542,77	527,347	-2,84%
Acido Peracetico 15%	t	non in uso	non in uso	26,46	61,12	130,99%
Antincrostante per sistemi ad osmosi inversa	t	12,30	12,9	17,27	13,9	-19,51%
Acido Cloridrico 30%	t	4,14	2,15	2,90	3,1	6,90%
Clorito di Sodio 25%	t	7,0	4,6	4,96	4,4	-11,29%
Policloruro di alluminio ad alta basicità 10%	t	73,10	61,65	21,25	7,5	-64,71%
Idrossido di Sodio al 30%	t	2,57	2,74	3,54	6,165	74,15%
Magnesio Solfato Eptaidrato	t	19,0	17,0	14,0	10	-28,57%
Dolomite semicalcinata	t	7,0	15,0	10,0	9	-10%
Carbonato di calcio	t	9,0	16,0	11,0	9	-18,18%
Polifosfati alimentari	t	2,0	1,0	2,25	0,7	-68,89%

* I valori della colonna 2016 sono frutto di approssimazioni dovute al cambio di sistema avvenuto a marzo 2016.

** Per la tipologia di fornitura il calcolo delle quantità è stato determinato dalle fatture.

¹⁸ I dati sono arrotondati.

3.6.1 I prodotti rigenerati

GRI
301-3

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 l'impiego di materiale rigenerato. Nel 2018 l'impiego di carbone attivo rigenerato è stato pari a 17 tonnellate (30% in più rispetto al 2017 e 122% in più rispetto al 2015) con effetti positivi sia in termini di sostenibilità economica che ambientale.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2015	2016	2017	2018	VAR% 2018/2017
Carbone attivo granulare rigenerato*	t	7,65	9,00	13,05	17	30,27%

* Per la tipologia di fornitura il calcolo delle quantità è stato determinato dalle fatture.

foto di Maurizio Anemona



3.7 I rifiuti

GRI
306-2

GRI
306-4

Anche per l'anno 2018 si riporta la tabella riepilogativa e le tabelle di dettaglio dei rifiuti prodotti da Acquedotto del Fiora con il raffronto all'anno precedente. **Rifiuti prodotti nel 2018 e confronto con l'anno precedente.**

RIFIUTI PRODOTTI NEL 2017 E CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE	u.d. m.	2017	2017
Rifiuti non pericolosi di cui:	t	12.496,42	9.412,27
<i>Fanghi di depurazione</i>	t	11.289,34	8.507,88
<i>Sabbia e grigliati di depurazione</i>	t	484,40	524,46
<i>Altri rifiuti non pericolosi</i>	t	722,68	379,93
Rifiuti pericolosi	t	48,42	10,708
Totale rifiuti	t	12.544,84	9.422,98

I principali rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque reflue

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
190801	Vaglio	non pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare	-	13,190
			D14 - ricondizionamento preliminare	317,744	236,545
			D15 - deposito preliminare	-	21,470
			D9 - tratt. fisico - chimico	-	31,500
Totale 190801				317,744	302,705
190802	Rifiuti dall'eliminazione della sabbia	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	94,356	104,785
			R13 - messa in riserva	72,300	116,970
Totale 190802				166,656	221,755
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare	1.330,080	526,390
			D14 - ricondizionamento preliminare	3.422,940	1.365,440
			D15 - deposito preliminare	855,160	1.645,640
			D9 - tratt. fisico - chimico	-	161,430
			R1	228,360	-
			R12	1.085,960	776,390
			R13 - messa in riserva	1.787,410	2.487,350
R3 - compostaggio	2.579,430	1.545,240			
Totale 190805				11.289,340	8.507,880

Gli altri rifiuti prodotti

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
040222	rifiuti da fibre tessili lavorate	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,040	-
Totale 040222				0,040	0,000
060101	rifiuti prodotti da reazione a base di calcio nella produzione di diossido di titanio	pericoloso	D8 - tratt. biologico	-	0,028
Totale 040222				0,000	0,028
060102	acido cloridrico	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,134	-
Totale 060102				0,134	0,000
060106	altri acidi	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,260	-
Totale 060106				0,260	0,000
061302	carbone attivo esaurito (tranne 06 07 02)	pericoloso	D15 - deposito preliminare	2,380	-
Totale 061302				2,380	0,000
080111	pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	-
			D15 - deposito preliminare	0,021	0,236
Totale 080111				0,021	0,236

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,081	0,131
Totale 080318				0,081	0,131
120112	cere e grassi esauriti	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,011	
Totale 120112				0,011	0,000
130208	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,086	0,225
Totale 130208				0,086	0,225
150101	imballaggi in carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,080	0,946
Totale 150101				0,080	0,946
150102	imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,727	0,440
Totale 150102				0,727	0,440
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,720	3,630
Totale 150103				4,720	3,630
150106	imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	0,586 8,864	1,712 1,692
Totale 150106				9,450	3,404
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare R13 - messa in riserva	0,010 1,384	- 1,033
Totale 150110				1,394	1,033
150111	imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose (ad esempio amianto), compresi contenitori a pressione vuoti	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,007	0,014
Totale 150111				0,007	0,014
150202	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	0,220 -	0,226 0,142
Totale 150202				0,220	0,368
150203	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	- 7,785 0,440	- 0,940 -
Totale 150203				8,225	0,940
160103	pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,400	0,220
Totale 160103				0,400	0,220
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,250	0,093
Totale 160211				0,250	0,093

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (Possono rientrare fra i componenti pericolosi di apparecchiature elettriche ed elettroniche gli accumulatori e le batterie di cui alle voci 1606 contrassegnati come pericolosi, i commutatori a mercurio, i vetri d i tubi a raggi catodici ed altri vetri radioattivi, ecc.) diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,700	0,105
Totale 160213				0,700	0,105
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213	non pericoloso	R13 - messa in riserva	14,467	4,131
Totale 160214				14,467	4,131
160303	rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	R5 - riciclo/recupero di altre sostanze organiche D15 - deposito preliminare	- -	6,060 0,207
Totale 160303				0,000	6,267
160304	rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	non pericoloso	R5 - riciclo/recupero di altre sostanze organiche D15 - deposito preliminare		1,060
Totale 160304				0,000	1,060
160305	rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,548	1,104
Totale 160305				1,548	1,104
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				0,000	0,050
160507	sostanze chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	0,111
Totale 160507				0,000	0,111
160601	batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	1,032	0,738
Totale 160601				1,032	0,738
160604	batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,019	-
Totale 160604				0,019	0,000
170101	cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	28,390	8,107
Totale 170101				28,390	8,107

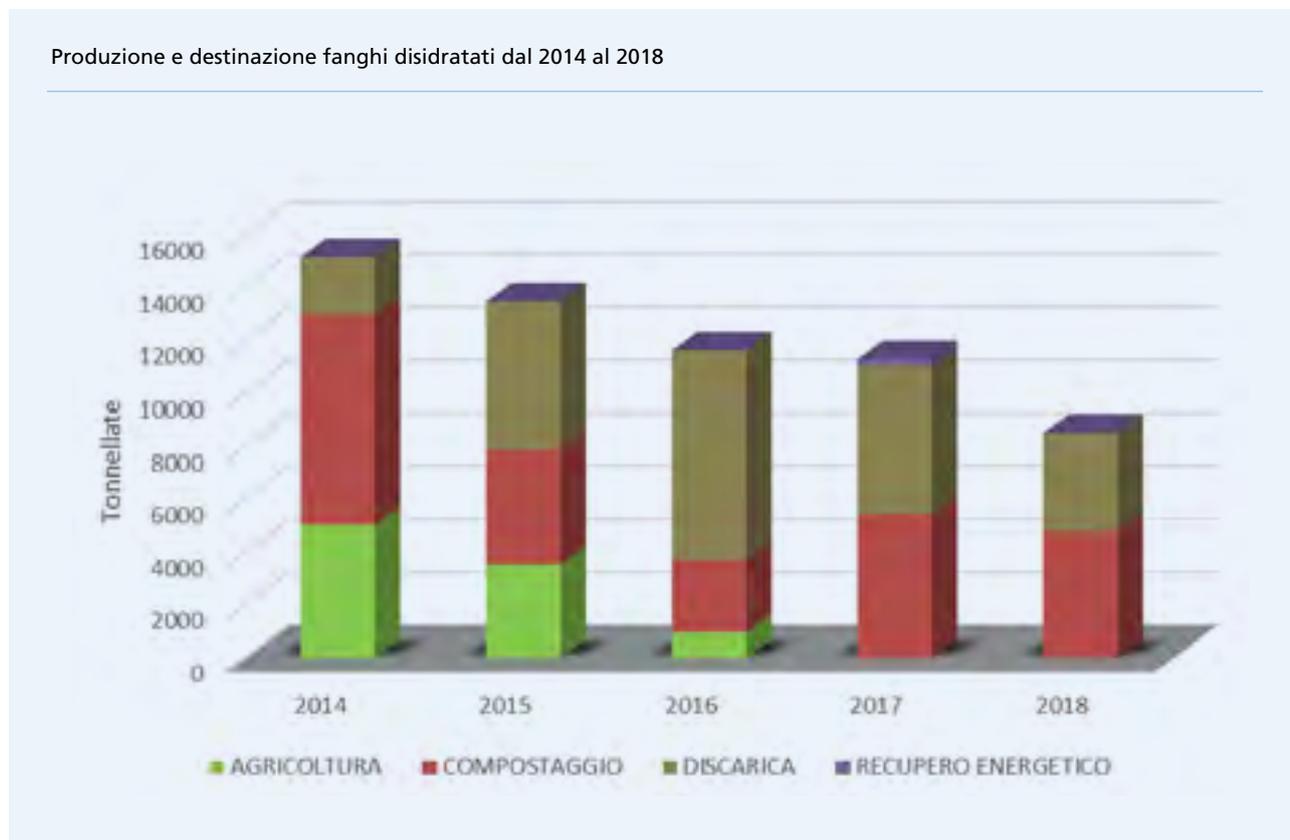
Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
170201	legno	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	2,500	2,500
			R13 - messa in riserva	1,670	0,220
Totale 170201				4,170	2,720
170202	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,150	0,075
Totale 170202				0,150	0,075
170203	plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	5,140	13,008
			R13 - messa in riserva	3,621	8,215
Totale 170203				8,761	21,223
170302	miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	-	0,240
			R13 - messa in riserva	-	0,060
Totale 170302				0,000	0,300
170401	rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	17,500
Totale 170401				0,000	17,500
170402	alluminio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,180	-
Totale 170402				0,180	0,000
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	22,950	32,206
Totale 170405				22,950	32,206
170411	cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,638	0,014
Totale 170411				0,638	0,014
170504	terre e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare	9,810	-
			D14 - ricondizionamento preliminare	12,650	-
			D15 - deposito preliminare	37,079	-
			R13 - messa in riserva	-	-
Totale 170504				59,539	0,000
170603	Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,520	0,280
Totale 170603				0,520	0,280
170604	materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 17 06 01 e 17 06 03	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	0,340
Totale 170604				0,000	0,340
170605	materiali da costruzione contenenti amianto	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,053	-
Totale 170605				0,053	0,000
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
			D13 - raggruppamento preliminare	-	-
			R13 - messa in riserva	2,160	1,680
Totale 170904				2,160	1,722

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2017 (t)	Q 2018 (t)
190809		non pericoloso	D8 - tratt. biologico	-	43,040
			D9 - tratt. fisico-chimico	-	12,660
Totale 190809				0,000	55,700
190810	Miscele di olii e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, diverse da quelle di cui alla voce 190809	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	34,540	-
Totale 190810				34,540	0,000
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,120	1,452
Totale 190901				0,120	1,452
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	4,440	3,480
			R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	41,920	53,500
Totale 190904				46,360	56,980
190906	soluzioni e fanghi di rigenerazione delle resine a scambio ionico	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	7,420	13,140
Totale 190906				7,420	13,140
200306	Rifiuti della pulizia delle fognature		R13 - messa in riserva	442,230	142,200
Totale 200306				442,230	142,200
200101	carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	10,591	11,072
Totale 200101				10,591	11,072
200102	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,196	-
Totale 200102				0,196	0,000
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,056
Totale 200121				0,000	0,056
200126	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 20 01 25	pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare	5,260	-
			R13 - messa in riserva	0,006	-
Totale 200126				5,266	0,000
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,280	0,080
Totale 200136				0,280	0,080
200201	rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	48,960	0,200
Totale 200201				48,960	0,200
200307	rifiuti ingombranti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,380	
Totale 200307				1,380	0,000



Nel grafico che segue si riportano le quantità dei fanghi palabili, suddivise per sito di conferimento (agricoltura, compostaggio, recupero energetico discarica) negli anni dal 2014 al 2018. Già dal 2016 si può notare il calo dei conferimenti in agricoltura, del tutto assenti nel corso del 2017 e 2018 per il divieto imposto dalla Regione Toscana a fine 2016, con conseguenti difficoltà dovute anche alla chiusura di alcuni impianti destinatari, che ha portato alla ridotta disponibilità dei siti di compostaggio e di smaltimento.



È evidente il trend verso la riduzione dei fanghi prodotti nel corso degli anni, a testimoniare il progressivo efficientamento dei sistemi di disidratazione. Nel 2018 – a causa delle problematiche già evidenziate – è stato necessario studiare le modalità per una ulteriore ottimizzazione del processo e delle logiche di disidratazione, con l'adozione negli impianti maggiori di centrifughe ad alto rendimento, e la raccolta di buona parte dei fanghi liquidi presso tali impianti. È stato ulteriormente migliorato il trattamento dei fanghi presso l'impianto di idrolisi termochimica (Newlisi) a Ponte a Tressa (Siena). La riduzione è tuttavia dovuta anche al proseguire delle difficoltà di conferimento, a causa delle quali non è stato possibile procedere allo svuotamento totale dei letti di essiccamento.

Gli altri rifiuti prodotti, anch'essi in diminuzione nell'ultimo anno, sono riferiti a produzioni legate principalmente all'attività di depurazione delle acque, agli impianti di potabilizzazione e alle produzioni degli uffici; in particolare possono essere dovuti a fasi di dismissione di vecchia strumentazione, al periodico invio a recupero dei documenti cartacei che hanno superato il periodo obbligatorio di conservazione, alla sostituzione dei prodotti impiegati per la potabilizzazione delle acque.

Per tutti i rifiuti, indipendentemente dallo stato di pericolosità o meno, **ogni fase di ritiro, trasporto e consegna finale, è affidata a ditte autorizzate.**



3.8 Gli sversamenti

GRI
306-3

Nel 2018 si è verificato **1 sversamento** sulla rete fognaria, con una superficie potenzialmente contaminata inferiore a 100 mq complessivi¹⁹. Sono state attivate tempestivamente sia la messa in sicurezza che le operazioni di pulizia/disostruzione dell'area interessata, pertanto **non è stato necessario alcun intervento di bonifica**.

3.9 Consumi energetici globali

GRI
302-1

Il fabbisogno energetico globale di Acquedotto del Fiora è rappresentato dalla somma dei singoli vettori energetici consumati nelle attività necessarie alla gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua. Come si evince dalla tabella seguente, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato con un'incidenza del 96,86% sul consumo totale, seguito dal gasolio con il 2,84%, utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi, e dal gas naturale con lo 0,24%, impiegato per il riscaldamento delle sedi o uffici. Gli altri vettori energetici invece presentano un'incidenza marginale (< 0,1%).

CONSUMI ENERGETICI						
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2017*			2018		
	tep	GJ	%	tep	GJ	%
Gasolio	314,72	13.176,57	2,67%	330,48	13.836,46	2,84%
Benzine	0,13	5,57	0,00%	0,62	25,88	0,01%
Gas naturale	31,69	1.326,81	0,27%	27,70	1.159,57	0,24%
Energia elettrica acquistata	11.435,71	478.790,49	97,01%	11.264,20	471.609,71	96,86%
Energia elettrica da fotovoltaico**	2,42	101,25	0,02%	1,78	74,38	0,02%
Energia termica da Geotermia	3,61	150,93	0,03%	4,10	171,63	0,04%
TOTALE	11.788,28	493.551,62	100%	11.628,87	486.877,63	100%

*Il dato del 2017 è stato aggiornato con il definitivo.

** Produzione stimata

¹⁹ Il valore è frutto di stima: l'area interessata all'evento è difficilmente misurabile nelle mappe corografiche, ma è stata nettamente inferiore ai 100 mq indicati.

Nella tabella precedente i consumi sono stati espressi, per un confronto omogeneo, sia in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) che in GJ (Giga Joule). Come si può notare il consumo energetico globale nel 2018 è di **486.877 GJ** ed è in riduzione **(-1,35%)** rispetto all'anno precedente per via del minor consumo di energia elettrica.

Acquedotto del Fiora, 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.

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/IEA²⁰.

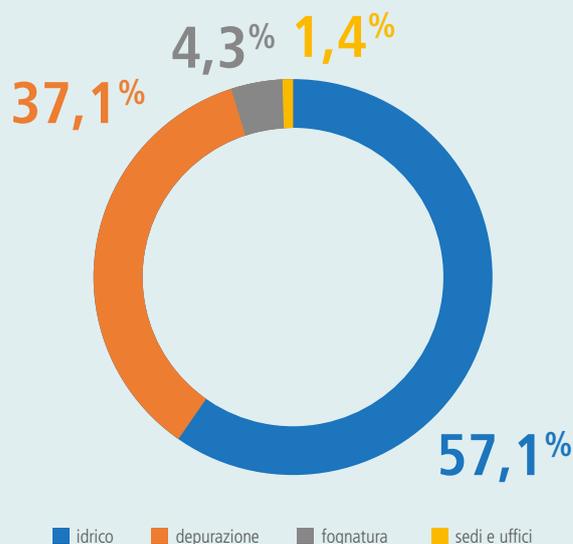
3.9.1 L'energia elettrica

GRI 201-2

GRI 302-1

Il consumo di energia elettrica del settore idrico risulta prevalente rispetto a quello degli altri settori del S.I.I. (depurazione, fognatura) e dei servizi accessori (sedi e uffici). Esso ha rappresentato, per l'anno 2018, circa il 57,1% dei consumi di energia elettrica complessivi. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 37,1% al settore depurazione e per il 4,3% al settore fognatura.

Ripartizione dei consumi di Energia elettrica per settore 2018



Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico e fognario (1,4%).

Nel 2018 si è assistito ad una riduzione del consumo totale di energia elettrica dell'1,5% rispetto a quello dell'esercizio precedente dovuto al comparto idrico che, a differenza degli altri comparti, è stato l'unico a presentare un calo dei consumi (-5,63%). Nello specifico tale riduzione è da attribuire alle condizioni climatiche favorevoli, caratterizzate da frequenti piogge e da temperature estive nella norma. Tali condizioni climatiche infatti hanno determinato un aumento della risorsa idrica dalle sorgenti, riducendo così la necessità di ricorrere a sistemi di captazione energivori per l'approvvigionamento dalle falde sotterranee. Un ulteriore contributo al contenimento dei consumi nel comparto idrico è da ascrivere ad una significativa riduzione della risorsa immessa in rete a seguito delle attività di ricerca e riduzione delle perdite messe in atto nel corso del 2018.

SETTORE DEL SII	TOTALE 2017* [kWh]	TOTALE 2018 [kWh]	VARIAZIONE %
Acquedotto	36.470.079	34.415.299	-5,63%
Depurazione	21.782.566	22.348.397	2,60%
Fognatura	2.280.328	2.616.268	14,73%
Sedi e uffici	620.580	856.423	38,00%
TOTALE	61.153.553	60.236.387	-1,50%

*I consumi di energia elettrica del 2017 sono stati aggiornati con quelli definitivi.

²⁰ <http://www.enea.it/it/seguici/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali>



3.9.2 L'intensità energetica

GRI
302-3

Le prestazioni energetiche dell'organizzazione possono essere valutate mediante degli indici di intensità energetica calcolati rapportando i consumi energetici ad un parametro specifico dell'organizzazione stessa. Per cui, insieme al consumo totale di energia, gli indici di intensità energetica aiutano a quantificare l'efficienza dell'organizzazione e a confrontarla con quella di altre aziende.

Nella tabella che segue sono riportati alcuni indici di intensità energetica calcolati per il biennio 2017-2018 con riferimento al consumo energetico globale di Acquedotto del Fiora e al consumo energetico dei tre settori caratteristici del S.I.I..

RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA*	u.m.	2017	2018
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,23	1,16
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato	GJ/A.E.	0,54	0,56
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	5,98	12,85**
Consumo energetico globale per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	2,13	2,10

*I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli relativi al Bilancio di Sostenibilità 2017 mentre quelli riportati nel presente documento sono relativi al Bilancio di Sostenibilità 2018.

**La crescita del valore del Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria rispetto al 2017 è dovuta alla diminuzione dei km di rete fognaria gestita determinata a seguito della rettifica effettuata a seguito dell'attività di ricognizione/rilevamento svolta tramite GIS (vedi nota 3).

3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione

GRI 302-2

I consumi di energia al di fuori dall'organizzazione, che contribuiscono ai rischi legati ai cambiamenti climatici, possono essere riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. In particolare è possibile stimare i consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), attraverso l'impiego dei parametri di conversione del database STOWA 2012-06

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE	u.m.	2017	2018	Δ% 2016/2017
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici	GJ	19.235,75	14.137,00	-26,5%

3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi

GRI 302-4

GRI 302-5

Nell'ambito della riduzione dei consumi energetici Acquedotto del Fiora ha messo in atto alcuni interventi di efficientamento energetico, individuati a seguito del processo di clusterizzazione dei consumi di energia elettrica e recepiti nel Piano di Efficientamento Energetico (PEE).

Gli interventi previsti nel PEE possono essere raggruppati nelle seguenti tipologie:

- interventi puntuali (sostituzione di singoli componenti specifici all'interno delle reti o degli impianti, con macchine o altri componenti a maggiore efficienza energetica a parità di altre condizioni impiantistiche e ingegneristiche al contorno);
- interventi sui processi (interventi che migliorano l'efficienza energetica di un comparto di un impianto o di una parte ben individuabile di una rete);
- interventi di sistema (interventi che interessano differenti processi o parti funzionali del SII migliorandone l'efficienza energetica generale).

Tra gli interventi realizzati nel 2018 vi è l'installazione di un sistema di telecontrollo e automazione, denominato "mini kit", che è stato sviluppato per efficientare il comparto ossidazione degli impianti di depurazione di piccola taglia (inferiore o uguale a 2.000AE). Tali sistemi, installati su 45 impianti, genereranno dei benefici sia in termini di consumo di energia (circa 130.422 kWh/anno) che di riduzione delle ore di conduzione (circa 2.900 h/anno), ossia dei costi operativi di gestione.

Posticipato a fine 2019, invece, il completamento del lavoro di ottimizzazione idraulica e di modifica del *piping* previsto nell'intervento di efficientamento elettromeccanico del campo pozzi e della stazione di sollevamento del Luco, nel Comune di Sovicille, che permetterà di conseguire un risparmio energetico annuo di circa 330.312 kWh.

Tra gli obiettivi di riduzione dei consumi energetici, in programma tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020, vi è l'intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento denominata "Saltatoi", sita nel Comune di Sarteano (SI), che dovrebbe generare un risparmio annuo di circa 466.757 kWh. Si tratta di un intervento la cui realizzazione era prevista per il 2019 ma causa problemi di viabilità è stato posticipato.

3.9.5 Emissioni in atmosfera

GRI
305-1

GRI
305-2

GRI
305-3

GRI
305-4

GRI
305-5

GRI
305-6

GRI
302-5

Acquedotto del Fiora per analizzare e rendicontare i gas serra derivanti dalle attività svolte nell'ambito del S.I.I. fa riferimento al *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, devono essere distinte tra quelle dirette e quelle indirette e classificate nelle tre seguenti categorie:

- Emissioni di GHG dirette (Scope 1): emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- Emissioni di gas serra indirette (Scope 2): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto diverse da quelle di tipo due, come ad esempio quelli dovuti alla produzione di energia utilizzata per realizzazione di prodotti e materie acquistate all'esterno oppure dovuti all'utilizzo di combustibili per veicoli non aziendali.

Nella tabella che segue vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO₂, prodotte da Acquedotto del Fiora nel biennio 2017-2018.

EMISSIONI DI GHG*		
	EMISSIONE DI CO ₂ 2017 [tCO ₂ eq]	EMISSIONE DI CO ₂ 2018 [tCO ₂ eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.008,07	1.092,88
Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	18.841,41	17.155,32
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	756,97	514,25
TOTALE	20.606,45	18.762,45

*I valori sono stati arrotondati

Le emissioni di GHG dirette di scope 1 sono quelle generate dal consumo di combustibile da parte del parco mezzi aziendale, quelle indirette di scope 2 sono derivate dai consumi di energia elettrica, mentre le emissioni di GHG indirette di scope 3 sono quelle dovute alla produzione di energia consumata per la realizzazione dei prodotti chimici utilizzati dall'acquedotto.

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.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI		
	EMISSIONE SPECIFICA 2017 [kgCO ₂ eq/m ³]	EMISSIONE SPECIFICA 2017 [kgCO ₂ eq/m ³]
Intensità emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,03	0,04
Intensità emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	0,64	0,61
Intensità altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,03	0,02
TOTALE	0,70	0,66

Risultano invece del tutto trascurabili per Acquedotto del Fiora 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 in grado di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera.

3.9.5.1 Il parco mezzi aziendale

GRI
305-7

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.

Nella prima tabella seguente è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel biennio 2017-2018. Grazie all'introduzione del nuovo modello di lavoro basato sul WFM è stato possibile ottenere una riduzione dei consumi seppur di lieve entità.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2017	2018
Autovetture*	4	20
Autocarri**	266	279
Carrelli elevatori	8	8
Gruppi elettrogeni***	18	28
TOTALE	296	335
DI CUI		
a gasolio	292	332
a benzina	3	1
a benzina/metano	0	0
elettrici	1	2

* Il dato del 2018 risulta notevolmente superiore al 2017 in quanto tiene conto anche delle auto in fringe benefit.

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

*** Si tratta di gruppi elettrogeni di soccorso di cui n. 22 ad installazione fissa e n. 5 trasportabili in funzione delle emergenze.

TIPO DI CARBURANTE	2017	2018	Δ % 2017/2018
Gasolio (l)	345.392,74	381.112,76	10,34
Benzina (l)	191,50	253,13	32,18

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 dovuto 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)²¹. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale del biennio 2017-2018 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA* (t)	2017	2018
Monossido di carbonio (CO)	1,343	1,483
Monossido di azoto (NO)	2,541	2,804
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,227	0,251
Metano CH ₄	0,006	0,006
PM	0,211	0,238
SO _x	0,004	0,004

* La metodologia di riferimento per la stima delle emissioni degli inquinanti atmosferici è basata sull'EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2016; mentre i fattori di emissione utilizzati sono quelli riportati nella Tabella coefficienti standard nazionali 2015 riportati sul sito dell'ISPRA.

²¹ <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/>

3.10 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI
102-16

Collaborare tutti insieme mettendo in pratica azioni volte al rispetto dell'ambiente è un dovere per ognuno di noi. Offrire anche un minimo, ma indispensabile, contributo per mantenere e rispettare il nostro pianeta è un atteggiamento di civiltà. AdF sostiene ed appoggia fortemente il principio di un necessario impegno quotidiano 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 oltreché agli utenti e ai 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. Qui di seguito alcuni esempi.

- **Luci con rilevatori di presenza e luminosità:** 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 introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Mentre negli edifici già in gestione e di vecchia fabbricazione saranno valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico.

- **Acqua da bere:** Anche l'anno 2018 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 e oggetto di numerosi controlli, con particolare attenzione alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori. In alcuni edifici, proprio mentre andiamo in stampa con questa pubblicazione, stiamo provvedendo a sostituirli/implementarli e contestualmente a sensibilizzare il più possibile i dipendenti all'uso di borracce in alluminio riutilizzabili e di bicchieri biodegradabili, con lo scopo di sostituire la plastica: indirizzo che prende forza anche dalla legge regionale n. 37/2019 "Misure per la riduzione dell'incidenza della plastica sull'ambiente" che AdF ha recepito con ancora più determinazione durante l'iniziativa "Toscana Plastic Free" tenutasi a Castiglione della Pescaia il 23 luglio 2019.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è proseguita anche nel corso del 2018. In tutti i luoghi di lavoro, la gestione dei rifiuti viene effettuata secondo le modalità previste dalle disposizioni normative nazionali.

- **Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio - toner - plastica:** Il 2018 ha visto il proseguimento della raccolta della carta e della plastica con l'introduzione di nuovi e più usufruibili contenitori anche all'interno delle sedi. Selezionati 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.

- **Batterie e pile esauste:** nel 2018 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.

- **Carta trattata per uso igienico:** il 2018 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.

3.11 La formazione e i tavoli tecnici in materia ambientale

GRI
102-44



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 2018 **5 dipendenti** di AdF hanno preso parte ai seguenti seminari interaziendali:

- ODORI - Valutazione dell'impatto e soluzioni tecniche
- AIA-AUA: Aggiornamento Normativo, aspetti tecnici, modulare e casi pratici
- Giornata di studio dedicata alle applicazioni ambientali e alimentari
- La riforma della valutazione di impatto ambientale - Prime disposizioni regionali
- La gestione dei rifiuti tra teoria e pratica.

3.12 La biodiversità

GRI
304-1

GRI
304-2

GRI
304-3

GRI
304-4

GRI
306-5

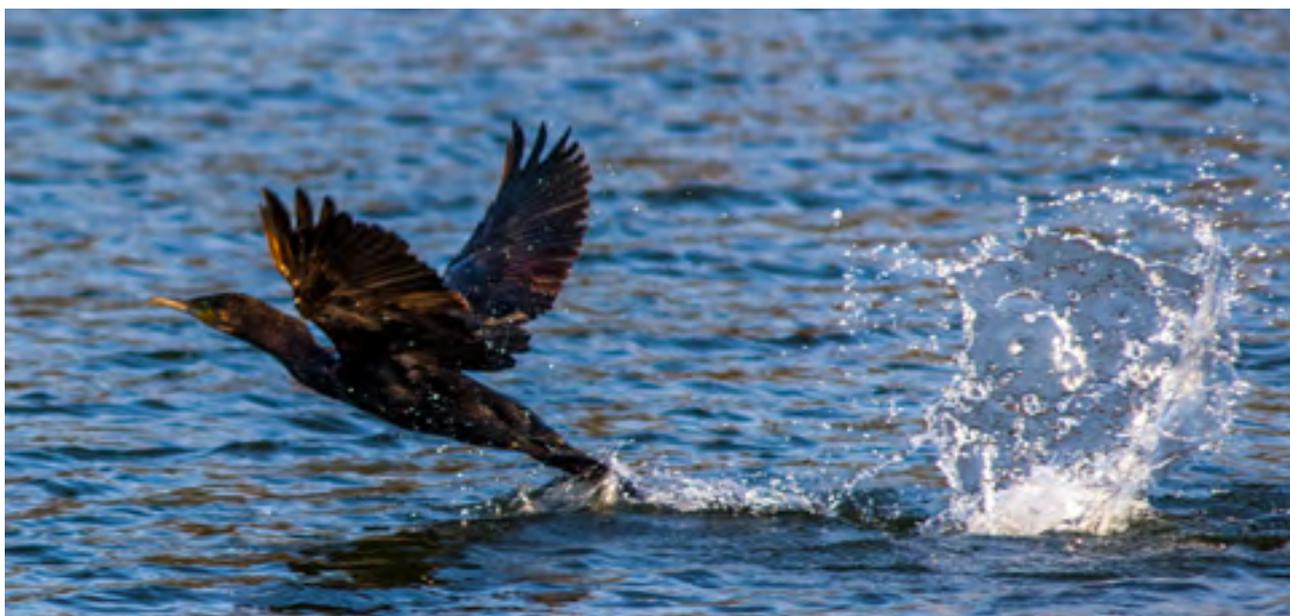


Foto di Fausto Giommoni

“La diversità biologica, meglio conosciuta come biodiversità, è sinonimo di ricchezza, di varietà, della coesistenza di svariate forme di vita, non etichettate come migliori o peggiori, normali o anormali, belle o brutte, ma tutte utili e selezionate nel corso dei millenni.”²²

Essendo fortemente integrate nel territorio, 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 potrebbero ad esempio derivare dall'eccessivo sfruttamento della risorsa idrica, da eventuali sversamenti in aree protette, dalle emissioni di gas serra derivanti dal-

lo svolgimento delle attività del SII. Acquedotto del Fiora agisce su un territorio particolarmente sensibile dal punto di vista della biodiversità e tutto il personale si impegna quotidianamente per salvaguardare il territorio in cui opera, secondo i criteri stabiliti dalla normativa nei vari settori di competenza.

Acquedotto del Fiora gestisce alcuni impianti siti sia all'interno sia in zone limitrofe a SIC (sito di interesse comunitario), SIR (sito di interesse regionale) o riserve naturali. La tabella sottostante riporta gli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora che ricadono all'interno di aree protette.²³

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.

²² Fonte: sito web Legambiente (link <https://www.legambiente.it/temi/natura/biodiversita%C3%A0>)

²³ Tale elaborazione è derivata da procedure di analisi spaziale, sulla base degli shape rilasciati dalla Regione Toscana, tramite il portale Geoscopio.

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS		
ABBADIA SAN SALVATORE	FCGALL11ASS	315	Galleria 11	Sorgente								•			
	FCGALLE8ASS	25	Galleria 8	Sorgente								•			
	FCPIASARASS	50	Piana del Saragio	Sorgente								•			
	FCSANMARASS	100	Santa Maria	Sorgente								•			
	FRCANTORASS	450		Rifugio Cantore per Vetta	Pompaggio								•		
				Rifugio Cantore	Serbatoio									•	
	FRFONMAGASS	100	Fonte Magria	Serbatoio								•			
	FRSERB11ASS	100		Soll. 11 ex miniera	Pompaggio								•		
				Serbatoio 11	Serbatoio									•	
	FRSESARAASS	50	Piana del Saragio	Serbatoio								•			
	FRVETAMIASS	100		Vetta Amiata	Serbatoio								•		
				Serb. Vetta Amiata	Pompaggio									•	
	FSACQGIASS				Potabilizzatore							•			
	FSPIARENASS	570		Acqua Gialla	Pozzo								•		
					Serbatoio								•		
Pian dei Renai per Acqua Gialla				Pompaggio								•			
1545				Pian dei Renai	Pozzo								•		
					Potabilizzatore									•	
				Pian dei Renai per Cantore	Pompaggio									•	
				Pian dei Renai	Serbatoio									•	
	Pian dei Renai per Abbadia	Pompaggio									•				
ARCIDOSO	FCACQBONACD	100	Acqua Bona	Sorgente								•			
	FCENTESOACD	330	Booster Ente	Pompaggio								•			
			Ente	Sorgente								•			
	FCFONTINACD	60	Fontine		Serbatoio							•			
					Sorgente							•			
	FCLEVEACD	100	Le Vene	Sorgente						•					
	FRBAGNOLACD	65	Bagnoli		Serbatoio								•		
					Sorgente								•		
	FRENTESEACD	605	Ente	Serbatoio								•			
	FRSANLORACD	100	San Lorenzo	Serbatoio								•			
FRSASPREAD	100	Sasso del Prete	Serbatoio								•				
FSPOGSACACD	485		Poggio Saccone	Potabilizzatore								•			
			Booster Poggio Saccone	Pompaggio									•		
			Poggio Saccone	Serbatoio									•		

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
CAPALBIO	FCFORANECPB	625	Le Forane	Pozzo								•		
	FCPSARTICPB	400	Sarti	Pozzo								•		
			Le Forane	Serbatoio								•		
	FDCAPASCCPB	885	IDL CAPALBIO SCALO	Depuratore							•		•	
			impianto di sollevamento Capalbio 167	Sollevamento fognario								•		
	FFSCALO1CPB	45	Capalbio Scalo 1	Sollevamento fognario							•	•	•	
	FFSCALO2CPB	70	Capalbio Scalo 2	Sollevamento fognario							•		•	
	FRCAPALBCPB	590	Capalbiaccio	Serbatoio									•	
FRMONTETCPB	305	Monteti	Serbatoio									•		
CASOLE D'ELSA	FAPIEVESCEL	100	Pievescola	Serbatoio								•		
				Pompaggio									•	
	FCMAGGIACEL	195	Maggiano	Serbatoio									•	
				Pozzo										•
	FDMAGGIACEL	100	IMHOFF MAGGIANO	Depuratore									•	
	FFPIECARCEL	100	Pievescola-Campo alla Rota	Sollevamento fognario									•	
	FRBRACALCEL	100	Bracaleto	Serbatoio									•	
FRMARMORCEL	100	Marmoraia	Serbatoio									•		
FRSUVERACEL	100	Suvera	Serbatoio									•		
CASTEL DEL PIANO	FCARBURECPI	7445	Arbure	Sorgente									•	
	FCBUGNANCP	100	Bugnano	Sorgente									•	
	FCFONDRECPI	30	Fonte del Re	Sorgente									•	
	FCSOCAPOCPI	70	Capovelli 2	Sorgente										•
			Capovelli 1	Sorgente										•
	FRCAPOVECPI	100	Capovelli	Serbatoio									•	
	FRCIACCICPI	175	Ciaccine	Serbatoio									•	
	FRGAGGIOCPI	100	Gaggioli	Serbatoio										•
Le Macinaie			Serbatoio										•	
CASTELL'AZZARA	FAFICSOLCAZ	65	Ficoncelle	Pompaggio							•			
			Ficoncelle sollevamento	Serbatoio								•		
	FCBASSA1CAZ	15	Ficoncelle Bassa 1	Sorgente								•		
	FCBASSA2CAZ	10	Ficoncelle Bassa 2	Sorgente								•		
	FCFICOALCAZ	15	Ficoncelle Alta	Sorgente								•		

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
CASTELL'AZZARA	FCLAFONTCAZ	130	La Fonte	Sorgente								•		
	FCSOCONCAZ	100	Concianese	Raspollo						•				
	FCSORASPCAZ	70	Raspollo	Raspollo						•		•		
	FCSORIGOCAZ	100	Rigo	Sorgente						•		•		
	FCSOSASSCAZ		Sassarone	Sorgente						•		•		
	FDCOLIVACAZ	425	IMHOFF QUERCIOIAIA - CASE OLIVARI (ALTA)	Depuratore						•				
	FDSELVENCAZ	120	IMHOFF POGGIO LA VECCHIA (SELVENA)	Depuratore						•		•		
	FRQUERCICAZ	100	Querciolaia	Serbatoio						•		•		
	FRSECONCAZ		Concianese	Serbatoio						•		•		
	FRSEFICOCAZ		Ficoncelle	Serbatoio						•		•		
	FRSEFONTCAZ	450	La Fonte	Serbatoio								•		
	FRSEPASQCAZ	100	Fonte Pasqualino	Serbatoio						•				
	FRSERASPCAZ	240	Raspollo	Serbatoio						•		•		
	FRSERIGOCAZ	100	Rigo (cimitero)	Serbatoio						•		•		
	FRSESASSCAZ	100	Sassarone	Serbatoio						•		•		
CASTELLINA IN CHIANTI	FCFIUMARCHI	1310	Fiumarello	Serbatoio							•			
			Fiumarello per Fiumarello	Pompaggio								•		
			Fiumarello per Fiumarello Grezza	Pompaggio									•	
			Fiumarello per Montalcinello	Pompaggio									•	
			Fiumarello (COSVIG)	Pozzo									•	
CASTELNUOVO	FCPALAGICBE	165	Palagione	Pozzo								•		
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	FAQ125C1CDP	285	Quota 125 Via del Golf (C 1)	Serbatoio								•		
	FAQUO180CDP	650	Quota 180	Serbatoio								•		
	FCALM103CDP	150	Pian d'Alma 103	Pozzo								•		
	FCALM105CDP	200	Pian d'Alma 105	Pozzo								•		
	FCALM106CDP	165	Pian d'Alma 106	Pozzo								•		
	FCALM109CDP	170	Pian d'Alma 109	Pozzo								•		
	FCALM110CDP	100	Pian d'Alma 110	Pozzo								•		
	FCALM111CDP	100	Pian d'Alma 111	Pozzo								•		
	FCALM112CDP	100	Pian d'Alma 112	Pozzo								•		
FCALM115CDP	240	Pian d'Alma 115	Pozzo								•			

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
CASTIGLIONE D.P.	FCROC204CDP	40	Rocchette 204	Pozzo								•		
	FRQ60EPACDP	210	Quota 60 Rio Palma (E)	Serbatoio								•		
	FSPIALMACDP	3255	Pian d'Alma 104	Pozzo									•	
			Pian d'Alma 101	Pozzo									•	
		Pian d'Alma	Potabilizzatore									•		
CASTIGLIONE D'ORCIA	FAERMCCORCOR	100	Ermicciolo per Catiglione d'Orcia	Serbatoio	•							•		
	FAERMORCCOR	100	Ermicciolo per Dorsale Vivo Orcia	Serbatoio	•							•		
	FAERMSEGCOR	100	Ermicciolo per Seggiano	Serbatoio	•							•		
	FARIUCORCOR	40	Camera riunione COR	Serbatoio	•							•		
	FASAMREGCOR	60	Camera riunione Sambuchella-Acqua Regia	Serbatoio	•							•		
	FASERAGICOR	145	Seragio	Sorgente	•								•	
			Seragio per Radicofani	Pompaggio	•									•
	FCACQGI1COR	60	Acqua Gialla 1	Sorgente	•								•	
	FCACQGI2SGG	55	Acqua Gialla 2	Sorgente	•								•	
	FCACQGI3SGG	65	Acqua Gialla 3	Sorgente	•								•	
	FCACQREGCOR	80	Acqua Regia	Sorgente	•								•	
	FCHELLACOR	340	Sambuchella	Sorgente	•								•	
			Sambuchellina	Sorgente	•								•	
	FCERMICCCOR	100	Ermicciolo per Pian dei Renai	Pompaggio	•								•	
			Ermicciolo	Sorgente	•								•	
	FCFONOROCOR	100	Fonte dell'Oro	Sorgente	•								•	
	FCSOMONTCOR	100	Montieri	Sorgente	•								•	
	FD FONTEVCOR	100	IDL VIVO D'ORCIA-FONTEVECCHIA	Depuratore	•								•	
	FDMONTIECOR	100	IMHOFF MONTIERI	Depuratore	•								•	
	FDPIETRICOR	245	IDL PIETRINERI	Depuratore	•								•	
	FRBELVEDCOR	100	Belvedere	Serbatoio	•								•	
	FRBSFILICOR		Bagni San Filippo	Serbatoio	•								•	
	FRCAMCASCOR	270	Campiglia d'Orcia	Serbatoio	•								•	
Cassero			Serbatoio	•								•		
FRCASORCCOR	1215	Castiglione Capoluogo	Serbatoio	•								•		
		Castiglione Campagna	Serbatoio	•								•		
FRCMINIOCOR	100	Capanna di Minio	Serbatoio	•								•		
FRFINOCCCOR	100	Finocchietti	Serbatoio	•								•		
FRFOSLUPCOR	100	Fossalupo	Serbatoio	•								•		

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
CASTIGLIONE D'ORCIA	FRGALLINCOR	240	Gallina	Serbatoio	•								
	FRGROSSOCOR	100	Grossola	Serbatoio	•								
	FRMAMISCCOR	100	Monte Amiata scalo	Serbatoio	•								
	FRMARTINCOR	100	Martina	Serbatoio	•								
	FRPOROSACOR	100	Poggio Rosa	Serbatoio	•								
	FRPORTONCOR	100	Portonella	Serbatoio	•								
	FRQUERCICOR	55	Querciole	Serbatoio	•								
	FRRIMBECOR	100	Rimbecca	Serbatoio	•					•			
	FRRIPAORCOR	100	Ripa d'Orcia	Serbatoio	•								
	FRSCRISTCOR	100	San Cristoforo	Serbatoio	•					•		•	
	FRSELVARECOR	100	Selvarella	Serbatoio	•								
	FRSEMONTCOR	100	Montieri	Serbatoio	•								
	FRSEVIVOCOR	100	Vivo	Serbatoio	•								•
	FRTAVOLECOR	100	Tavoletto	Serbatoio	•								
FRVECCHICOR	100	Cecchi Vecchi	Serbatoio	•									
CETONA	FADSLAMECET	50	Lame	Serbatoio								•	
				Pozzo									•
	FCPOCONICET	340	Conicchio	Pompaggio								•	
				Serbatoio									•
	FCPOCONTCET	105	Contesse	Pozzo								•	
				Serbatoio									•
	FCPOLAMECET	55	Lame	Pozzo								•	
	FCSLAME2CET	25	Lame due	Sorgente								•	
	FCSLAME3CET	140	Lame tre	Sorgente								•	
	FCSLAME4CET	105	Lame quattro	Sorgente								•	
FCSLAME5CET	120	Lame cinque	Sorgente								•		
FCSLAME6CET	20	Lame sei	Sorgente								•		
FCSLAMEVCET	55	Lame Vecchie	Sorgente								•		
CINIGIANO	FADSCAGGICIG	100	Caggio	Serbatoio						•			
	FCCAGGI1CIG	30	Caggio 1	Sorgente						•			
	FCCAGGI2CIG	100	Caggio 2	Sorgente						•			
	FCCANCINCIG	100	Fonte al Canale	Sorgente						•			
	FCONTAN1CIG	15	Ontanelli 1	Sorgente						•			
	FCONTAN2CIG	20	Ontanelli 2	Sorgente						•			
	FCONTAN3CIG	375	Ontanelli 3	Sorgente						•			

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
	FCVENAMOCIG	100	La Vena Monticello	Sorgente										
	FRDSONTACIG	60	Ontanelli	Serbatoio										
CIVITELLA PAGANICO	FASAONTACIP	100	Ontaneta	Serbatoio										
				Pompaggio										
	FCACQBUSCIP	100	Acqua Bussa	Sorgente										
	FCONTANECIP	130	Ontaneta	Sorgente										
	FCSOFOCIP	100	Fontanino	Sorgente										
	FDCMAGGPCIP	515	IMHOFF CASAL MAGGIORE - PARI	Depuratore										
	FDLECCIOCIP	135	IMHOFF LECCIO	Depuratore										
	FRCASPARCIP	390	Casale	Serbatoio										
COLLE D'IVAL D'ELSA	FDCIPRESCVD	13875	IDL CIPRESSI	Depuratore										
			Depuratore Colle val d'Elsa	Pozzo										
	FDIMONCICVD	100	IMHOFF ONCI	Depuratore										
	FDPOLMINCVD	1710	IDL PIAN DELL'OLMINO	Depuratore										
	FFGOREROCVD	100	Gore Rotte	Sollevamento fognario										
	FFGRACCICVD	125	Gracciano	Sollevamento fognario										
	FFILBAGNCVD	160	Il Bagno	Sollevamento fognario										
	FFLABADICVD	100	La Badia	Sollevamento fognario										
	FFMILFALCVD	100	Colle - Via dei Mille Falegnameria	Sollevamento fognario										
	FFMILSCUCVD	135	Via del Mille scuole	Sollevamento fognario										
	FFPNSMACVD	100	Ponte di S.Marziale	Sollevamento fognario										
	FFSMARZICVD	100	San Marziale	Sollevamento fognario										
	FFSPUGNACVD	100	Ponte di Spugna	Sollevamento fognario										
	FRSAONCICVD	100	Onci	Pompaggio										
	FRSEONCICVD			Onci Alto	Pompaggio									
				Onci	Serbatoio									
	FCLABICOFOL	100	Lago Bicchocci	Captazione da lago										
FFCASSARFOL	240	Sollev. Fogn. N. 13 - Cassarello	Sollevamento fognario											
FFCLUBNAFOL	100	Sollev. Fogn. N. 06 - Club Nautico	Sollevamento fognario											

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
FOLLONICA	FFCOLLACFOL	100	SF N. 12 - via delle Collacchie	Sollevamento fognario								•	
	FFLAGOMIFOL	100	SF N. 14 - via Lago di Misurina	Sollevamento fognario								•	
	FFLAMARMFOL	100	Sollev. Fogn. N. 07 - via Lamarmora	Sollevamento fognario								•	
	FFPINIMAFOL	100	SF N. 05 - Litoranea, pini mare	Sollevamento fognario								•	
	FFVIPISAFOL	100	Sollev. Fogn. N. 11 - via Pisa	Sollevamento fognario								•	
	FRPALAZZFOL	420	Palazzi	Serbatoio			•						
	FRVDANTEFOL	100	Via Dante	Pompaggio Serbatoio								• •	
GAIOLE IN CHIANTI	FAGALENGCH	75	Galenda	Serbatoio Pompaggio								• •	
	FCGALEN1GCH	25	Galenda 1	Pozzo								•	
	FCGALEN2GCH	100	Galenda 2	Pozzo								•	
	FCPOCAVAGCH	20	Cavarchione	Pozzo								•	
	FCPOLECCGCH	20	Lecchi	Pozzo								•	
	FCSOLECCGCH	65		Sorgente									•
	FDCNOVALGCH	100	IMHOFF CASANOVA D'ALMA	Depuratore								•	
	FDDLECHGCH	450	IDL LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDIMHLECGCH	100	IMHOFF LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDSANSANGCH	100	IMHOFF SANSANO	Depuratore								•	
	FDVERTINGCH	100	IMHOFF VERTINE	Depuratore								•	
	FRADINEXGCH	100	Adine	Serbatoio								•	
	FRCAVARCGCH	100	Cavarchione	Serbatoio								•	
				Pompaggio									•
	FRLECCHIGCH	90	Lecchi	Serbatoio								•	
				Pompaggio									•
	FRSANSANGCH	100	San Sano	Serbatoio								•	
FRVERTINGCH	260	Vertine	Pompaggio								•		
			Serbatoio									•	
FAPODERIGVR	135	Poderi	Pompaggio								•		
		Poderi Alti	Serbatoio								•		
FCBIANCOGVR	100	Biancolana	Sorgente								•		
FCSOCESIGVR	100	Cesi	Sorgente								•		

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS		
GAVORRANO	FCVIL123GVR	275	Villa 1	Sorgente								•			
			Villa 2	Sorgente									•		
			Villa 3	Sorgente										•	
	FCVILL14GVR	185	Villa 4	Sorgente									•		
			Villa 1 (Bozzolo)	Pozzo										•	
			Villa	Serbatoio										•	
	FDKALDANGVR	630	IDL CALDANA IL GIARDINO	Depuratore									•		
	FRSECESIGVR	145	Cesi	Pompaggio										•	
			Cesi 1	Serbatoio											•
	FRSERAVIGVR	100	Ravi	Serbatoio											•
GROSSETO	FCBARCA4GSS	820	Pian di Barca 4	Pozzo				•							
	FCBARCA7GSS	405	Pian di Barca 7	Pozzo				•							
	FCFORNACGSS	140	Fornacini	Pozzo				•							
	FCGRAN2BGSS	475	Grancia 2bis	Pozzo				•							
	FCGRANC1GSS	360	Grancia 1bis	Pozzo					•						
			Grancia 1	Pozzo						•					
	FCGRANC3GSS	885	Grancia 3bis	Pozzo					•						
			Grancia 3	Pozzo							•				
	FCISOLO3GSS	805	Isolotto 3	Pozzo					•						
	FDALBEREGSS	4755	IDL Alberese Rispezia	Depuratore										•	
	FFGIORGIGSS	100	Giorgione	Sollevamento fognario											•
	FFPGENIEGSS	100	Piazza dei Genieri	Sollevamento fognario											•
	FFPNERI1GSS	100	Ponti Neri 1	Sollevamento fognario											•
	FFPNERI2GSS	100	Ponti Neri 2	Sollevamento fognario											•
	FFSCALETGSS	100	scalette	Sollevamento fognario											•
	FFSMARTIGSS	100	s martino	Sollevamento fognario											•
	FFSMGOREGSS	100	Santa Maria Goretti	Sollevamento fognario											•
	FFSTORIOGSS	100	via dello storione	Sollevamento fognario											•
FFTENNISGSS	100	tennis	Sollevamento fognario											•	
FFV1MAGGGSS	100	1° Maggio	Sollevamento fognario											•	

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
GROSSETO	FFVPONTEGSS	100	via del Ponte	Sollevamento fognario				•						
	FRALBERAGSS	420	Alberese alto	Serbatoio				•					•	
	FRALBERBGSS	100	Alberese basso	Serbatoio				•					•	
	FRCAPRARGSS	100	Caprarecce	Serbatoio								•		
	FRENAOLIGSS	80	Enaoli - Rispectia	Serbatoio				•						
	FRRUROSEGSS	100	Ruder di Roselle	Serbatoio								•		
	FSISOLO1GSS	640	Isolotto 1	Pozzo				•						
				Potabilizzatore				•						
FSISOLO2GSS	860	Isolotto 2	Pozzo				•							
			Potabilizzatore				•							
ISOLA DEL GIGLIO	FCACQSELIGI	100	Acqua Selvaggia	Sorgente		•								
	FPGIANNUGI	50	Giannutri	Potabilizzatore		•								
MAGLIANO IN TOSCANA	FRCOLLECMAG	775	Collecchio	Serbatoio				•						
	FRGHIACCMAG	170	Ghiaccio al Carlino	Serbatoio				•						
MASSA MARITTIMA	FACORBELMSM	1470	Poggio Corbello	Serbatoio								•		
	FCCCHIA1MSM	100	Canalecchia 1	Sorgente								•		
	FCCCHIA2MSM	100	Canalecchia 2	Sorgente								•		
	FCCCHIA3MSM	100	Canalecchia 3	Sorgente								•		
	FCFCANALMSM	100	Fonte Canali	Sorgente								•		
	FRCANHIA MSM	100	Canalecchia	Serbatoio								•		
	FRFCPRATMSM	100	Fonte Canali - Prata	Serbatoio								•		
	FRLAPESTMSM	100	La Pesta	Serbatoio								•		
	FRVPIANAMSM	100	Val Piana	Serbatoio								•		
MONTALCINO	FAPDARNAMOT	100	Poggio d'Arna	Serbatoio	•									
	FDALBERGMOT	100	IMHOFF ALBERGHERIA	Depuratore	•									
	FDCABATEMOT	100	IMHOFF CASTELNUOVO ABATE	Depuratore	•									
	FDCAMIGLMOT	1410	IDL CAMIGLIANO (IMHOFF + FITODEPURAZIONE)	Depuratore	•									

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
MONTALCINO	FDHBRUNEMOT	100	IMHOFF VIA TRAVERSA OSTICCIO -BELLARIA - HOTEL BRUNELLO	Depuratore	•								
	FDTORRENMOT	10605	IDL TORRENIERI	Depuratore	•								
			Depuratore Torrenieri - Montalcino	Pozzo	•								
	FFDPASSOMOT	135	Pian dell'Asso - Depuratore	Sollevamento fognario	•								
	FFSFTORMOT	1205	Torrenieri	Sollevamento fognario	•								
				Pompaggio	•								
	FRALBERGMOT	100	Albergheria	Serbatoio	•								
				Serbatoio	•								
	FRCBOSCOMOT	100	Castiglione del Bosco	Serbatoio	•								
	FRFERRALMOT	100	Ferrale	Serbatoio	•								
	FRLABUCAMOT	395	La Buca	Pompaggio	•								
				Serbatoio	•								
	FRMAMISMMOT	100	Monte Amiata scalo	Serbatoio	•								
	FROSPEDAMOT	100	Ospedale Montalcino	Serbatoio	•								
	FRPAGANIMOT	100	Paganico	Pompaggio	•								
FRPSOPRAMOT	100	Poggio di Sopra	Serbatoio	•									
FRSANANGMOT	100	Sant'Angelo Scalo	Serbatoio	•									
FRTORRENMOT	585	Albergheria	Torrenieri	Serbatoio	•								
			Pompaggio	•									
			Pompaggio	•									
FRVOLTATMOT	100	Voltatine S. Angelo	Serbatoio	•									
MONTERIGGIONI	FACHIOCCMRG	275	La Chiocciola	Pompaggio								•	
				Serbatoio								•	
	FCBISOLAMRG	100	Badia a Isola	Pozzo								•	
	FDABISOLMRG	1020	IDL ABBADIA ISOLA	Depuratore								•	
	FRBRACCIMRG	125	Bracciano	Pompaggio									•
				Serbatoio									•
	FRCCIUPIMRG	265	Colle Ciupi	Pompaggio									•
				Serbatoio									•
FRCPETRAMRG	100	Castelpetraio	Serbatoio								•		
FRILCOMUMRG	100	Il Comune	Pompaggio									•	
			Serbatoio									•	
FRLAPOSTMRG	100	La Posta	Serbatoio								•		

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
MONTICIANO	FCCAMLISMNT	205	Pozzo del Fosso	Pozzo								•		
			Campo ai Lischioni	Pozzo									•	
	FCCAROTMNT	110	Carrotto	Serbatoio									•	
				Pozzo									•	
				Pompaggio									•	
	FCCERBAMNT	250	Cerbaia	Pompaggio									•	
				Sorgente									•	
	FCCESAR1MNT	170	Cesarino 1	Sorgente									•	
	FCCESAR2MNT	65	Cesarino 2	Sorgente									•	
	FCONCHIAMNT	100	Onchianaia	Pozzo									•	
	FCPOTOCMNT	100	Tocchi	Pozzo							•		•	
	FCSOQUARMNT	100	Quarciglioni	Sorgente									•	
	FCSOSCALMNT	100	Scalvaia	Sorgente									•	
				Pompaggio									•	
	FCSOTOCMNT	100	Tocchi vasca sollevamento Tocchi	Serbatoio								•	•	
				Pompaggio								•	•	
				Sorgente								•	•	
	FCSOVCOMPNT	100	Val di Coppa	Sorgente									•	
	FDCERBAMNT	100	IMHOFF CERBAIA	Depuratore									•	
	FDMONTICMNT	100	IDL MONTICIANO	Depuratore									•	
	FDPIESAMNT	100	IMHOFF PALAZZO IESA - SUD	Depuratore									•	
	FDSOLAMAMNT	100	IDL SP SOLAIA - LAMA	Depuratore									•	
	FDTOCCHMNT	100	IMHOFF TOCCHI	Depuratore								•	•	
	FFSFIESAMNT	100	lesa	Sollevamento fognario									•	
	FPLISCHMNT	35	Campo ai Lischioni	Pompaggio									•	
				Potabilizzatore									•	
	FRCESARIMNT	100	Cesarino	Serbatoio									•	
	FRLAVATOMNT	100	Lavatoi Monticiano	Pompaggio									•	
	FRPISCINMNT	100	Quarciglioni	Pompaggio									•	
	FRQUARCIMNT	100	Quarciglioni vasca sollevamento Quarciglioni	Serbatoio									•	
Serbatoio											•			
FRSCALVAMNT	100	Scalvaia	Serbatoio									•		
FRTOCCHMNT	100	Tocchi	Serbatoio								•	•		
FRVCOPPAMNT	100	Val di Coppa	Serbatoio									•		
			Pompaggio								•			

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
MONTIERI	FCFOLAVEMTR	100	Folavento	Sorgente								•		
	FCSOLANCMTR	100	Lanciatoio	Sorgente						•		•		
	FRLANCIAMTR	100	Il Lanciatoio	Serbatoio						•		•		
	FRROCCHEMTR	100	Rocche	Serbatoio								•		
				Pompaggio								•		
	FRTORRIOMTR	100	Torrione	Torrione						•		•		
MURLO	FDPACCANMUR	55	IDL PACCANINO (IMHOFF + subirrigazione)	Depuratore								•		
	FDPBRUCOMUR	100	IMHOFF POGGIOBRUCOLI	Depuratore								•		
	FDPLODOLMUR	45	IMHOFF POGGIOLODOLI	Depuratore								•		
	FDSTEFANMUR	100	IMHOFF SANTO STEFANO	Depuratore								•		
	FFCASCIAMUR	100	Casciano di Murlo	Sollevamento fognario								•		
	FRALTETIMUR	100	Alteti (Orsa)	Serbatoio						•		•		
	FR COPOLIMUR	100	Poggio Copoli	Serbatoio						•		•		
	FRMPESCIMUR	100	Montepescini	Serbatoio								•		
	FRPCASCIMUR	535	Poggio di Casciano	Pompaggio									•	
			Il Poggio di Casciano	Serbatoio									•	
	FRPMARTIMUR	100	Poggio Martini (Olivello)	Serbatoio						•		•		
FRSANSTEMUR	100	Vallerano	Serbatoio								•			
ORBETELLO	FABAGNACORB	465	Bagnacci	Pompaggio			•							
				Serbatoio			•							
	FATSALINORB	600	Torre Saline (booster)	Pompaggio				•	•					
	FFTOPAI1ORB	100	Le Topaie 1	Sollevamento fognario					•					
	FRFONTEBORB	725	Fonteblanda	Serbatoio			•							
	FRLAMARTORB	710	La Marta	Serbatoio			•							
	FRLAMURCORB	530	La Murcia	Serbatoio			•							
FRTALAMOORB	495	Talamone	Serbatoio			•								
PIENZA	FDMCHIEPZA	1645	IDL MONTICCHIELLO	Depuratore	•									
	FDPONTICPZA	1805	IDL PONTICINO	Depuratore	•									
	FFISELLOPZA	100	Soll.Via Isello	Sollevamento fognario	•									
	FFMIELLOPZA	100	Monticchiello	Sollevamento fognario	•									
	FFZONPIPPZA	100	Zona PIP	Sollevamento fognario	•									
	FRBORGHEPZA	105	Borghetto	Serbatoio	•									
	FRMONTICPZA	100	Monticchiello	Serbatoio	•									

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FRPALMASPZA	100	Palazzo Massaini	Serbatoio	•								
	FRPIENZAPZA	100	Pienza	Serbatoio	•								
RADDA IN CHIANTI	FCACQUAVRCH	100	Acquaviva	Sorgente								•	
	FCBAMON1RCH	100	Badiaccia a Montemuro 1	Sorgente								•	
	FCBAMON2RCH	100	Badiaccia a Montemuro 2	Sorgente								•	
			Badiaccia a Montemuro (Lavatoi)	Pompaggio								•	
	FCCROGNORCH	100	Crognole	Pozzo								•	
	FCDOGOLRCH	220	Dogole	Sorgente								•	
				Serbatoio								•	
	FCFOFATERCH	100	Fonte delle Fate	Sorgente								•	
	FCLAVILLRCH	30	La Villa	Pozzo								•	
	FCLUNGAGRCH	100	Lungagna	Pompaggio								•	
				Sorgente							•		
	FCPICCIORCH	100	Picciolo	Sorgente								•	
	FCPOBADIRCH	100	Badiaccia a Montemuro	Porcinati								•	
	FCPORCINRCH	100	Porcinati	Porcinati								•	
	FCSMARCORCH	100	San Marco	Sorgente								•	
	FCSOCEPRCH	275	Ceppeto 1	Sorgente								•	
			Ceppeto 2	Sorgente								•	
			Ceppeto 3	Sorgente								•	
	FCSOPOGGRCH	100	Il Poggio	Sorgente								•	
	FDBADIAMRCH	100	IMHOFF BADIA A MONTEMURO	Depuratore								•	
	FDLAVILLRCH	100	IMHOFF LA VILLA	Depuratore								•	
	FDRADDACRCH	3870	IDL RADDA IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDSELVOLRCH	100	IMHOFF SELVOLE	Depuratore								•	
FFMALPENRCH	100	Malpensata	Sollevamento fognario								•		
FRBADIMORCH	100	Badiaccia a Montemuro	Serbatoio								•		
FRCEPPETRCH	100	Ceppeto	Serbatoio								•		
			Pompaggio							•			
FRMALPENRCH	100	Malpensata	Pompaggio								•		
FRSELVOLRCH	100	Selvole	Serbatoio								•		
FAPIANACRAD	100	Pianacce	Pompaggio	•									
FCSOFGRARAD	55	Fonte Grande	Sorgente	•									
FRCALCINRAD	100	Calcinaio	Serbatoio	•									

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
RADICOFANI	FRCASVECRAD	100	Castelvecchio	Serbatoio	•									
	FRCOMUNERAD	100	Comune	Serbatoio	•									
	FRCONTIGRAD	625	Contignano Vecchio	Serbatoio	•									
			Contignano Nuovo	Serbatoio	•									
	FRCOTICARAD	100	Casa del Cotica	Serbatoio	•									
	FRLACASTRAD	100	La Castellina	Serbatoio	•									
	FRLEVIGNRAD	100	Le Vigne	Serbatoio	•									
	FRPIANACRAD	255	Pianacce	Serbatoio	•									
	FRPOGGIORAD	100	Poggiolo	Serbatoio	•									
	FRREGGIARAD	100	Reggiano	Serbatoio	•									
	FRSEPERORAD	100	Pero	Serbatoio	•									
FSFONGRARAD	290	Fonte Grande	Potabilizzatore	•										
			Serbatoio	•										
ROCCASTRADA	FAIGESSIRST	100	I Gessi per Torniella Piloni	Pompaggio								•		
			I Gessi per Sassofortino	Pompaggio									•	
			I Gessi	Serbatoio									•	
	FAPPINZIRST	100	Poggio Pinzi	Serbatoio								•		
	FAVITTORRST	100	Vittoria	Serbatoio									•	
				Pompaggio									•	
	FCBAMBIXRST	455	Bambi 2	Sorgente									•	
			Bambi 3	Sorgente									•	
			Bambi 4	Sorgente									•	
			Bambi	Serbatoio									•	
			Bambi 1	Sorgente									•	
	FCBELLETRST	100	Bellettini	Sorgente								•		
	FCCACCIARST	100	Cacciagallo	Sorgente								•		
	FCFCARPIRST	100	Fonte al Carpine	Sorgente								•		
	FCFORC13RST	165	Forconale 3	Sorgente									•	
			Forconale 1	Sorgente									•	
	FCFORCO2RST	140	Forconale 2	Sorgente									•	
Forconale			Serbatoio									•		
FCGIARDIRST	100	Giardino	Sorgente								•			
FCLANZIXRST	100	Lanzi	Sorgente								•			
FCMAGIOLRST	100	Magiola	Sorgente								•			
FCMAZZONRST	100	Mazzoni	Sorgente								•			

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS	
ROCCASTRADA	FCSAMBU1RST	100	Sambuco 1	Sorgente								•		
	FCSAMBU2RST	100	Sambuco 2	Sorgente								•		
	FCSAMBU3RST	100	Sambuco 3	Sorgente								•		
	FCSODIACRST	220	Diacciale	Serbatoio									•	
				Sorgente									•	
	FCSOVITTRST	100	Vittoria	Sorgente								•		
	FCVANDRORST	100	Fonte di Vandro	Sorgente								•		
	FRMPIAGGRST	330	Mezza Piaggia	Serbatoio								•		
	FRSASSOFRST	135	Sassofortino	Pompaggio									•	
Serbatoio												•		
FRSEDIACRST	180	Diacciale	Serbatoio									•		
SAN CASCIANO DEI BAGNI	FCCRISP1STN	125	Crispino 1	Pozzo	•									
	FCCRISP2STN	100	Crispino 2	Pozzo	•									
SAN QUIRICO D'ORCIA	FFBIVCASSQO	100	Bivio SS 2 Cassia	Sollevamento fognario	•									
	FFBONAVESQO	100	Podere Buonaventura	Sollevamento fognario	•									
	FFEXDEPUSQO	1945	Colombaiolo - Ex Depuratore	Sollevamento fognario	•									
	FFFAVENASQO	100	Fonte alla Vena	Sollevamento fognario	•									
	FFMACELLSQO	100	I Macelli	Sollevamento fognario	•									
	FFMARCUCSQO	100	Soll. Marcucci	Sollevamento fognario	•									
	FFOMBICCSQO	100	Ombicciolo	Sollevamento fognario	•									
	FFTTUOMASQO	100	Torrente Tuoma	Sollevamento fognario	•									
	FRBAGVIGSQO	100	Bagno Vignoni	Serbatoio	•									
	FRBELLARSQO	2420	Bellaria 1	Serbatoio	•									
			SA da SE Bellaria per SE Romitorio	Pompaggio	•									
		Bellaria 2	Serbatoio	•										
FRROMITOSQO	100	Romitorio	Serbatoio	•										

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale - State	SIC	ZPS
SANTA FIORA	FCMIRAMOSFI	100	Miramonti	Sorgente						•			
	FRMARRONSFI	100	Marroneto (Terraio)	Serbatoio								•	
	FRMETADESFI	100	Metadelle	Serbatoio								•	
SARTEANO	FCFONRENSTN	35	Fonte Renza	Sorgente								•	
	FCFONRENSTN	100	Fonte Vetriana	Serbatoio								•	
				Sorgente								•	
	FCFONTEVSTN	310	Cetona 1	Pozzo								•	
	FCPCETO2STN	45	Cetona 2	Pozzo								•	
	FRFONTERSTN	80	Fonte Renza	Pompaggio								•	
			Serbatoio								•		
SCARLINO	FAAGRESTSCR	100	Agresti (Porcareccia)	Serbatoio								•	
	FABIANCOSCR	100	Biancolana	Serbatoio								•	
	FCACQUAVSCR	100	Acquaviva	Sorgente								•	
	FCBORGARSCR	100	Borgarino	Sorgente								•	
	FCVIVIA1SCR	100	Viviano 1	Sorgente								•	
	FCVIVIA2SCR	100	Viviano 2	Sorgente								•	
	FCVIVIA3SCR	100	Viviano 3	Sorgente								•	
	FFPCATENSCR	220	Ponte Catene	Sollevamento fognario								•	•
	FFPUNTONSCR	645	Il Puntone - Padule di Scarlino	Sollevamento fognario					•			•	•
	FFPUVECCSCR	100	Puntone Vecchio	Sollevamento fognario								•	•
	FFPZDANISCR	100	Il Puntone - Piazza Dani	Sollevamento fognario								•	
	FRBIAGIOSCR	100	Biagioni	Pompaggio								•	
	FRMELETASCR	100	Meleta	Serbatoio								•	
	FRPUNTONSCR	100	Puntone	Serbatoio	•							•	•
	FRSCARCOSCR	100	Scarlino Comunale	Serbatoio								•	
	FRSCARFISCR	100	Scarlino Fiora	Serbatoio								•	
	FRVEDETTSCR	100	Vedetta	Serbatoio								•	
SEGGIANO	FAPTRAVISGG	100	Pian Delle Travi	Serbatoio								•	
	FCCAPORMSGG	100	Capormena	Sorgente								•	
	FCCAPOVESGG	100	Capovetra	Sorgente								•	
				Serbatoio								•	
	FCFRASCASGG	980	La Frasca	Sorgente								•	

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS		
SEGGIANO	FCOMBIANSGG	100	Ombianco	Sorgente								•			
	FCSAMBUCSGG	100	Sambuco	Sorgente	•							•			
	FCSOMALESGG	310	Fonte Malerba	Sorgente								•			
	FDALTORESGG	100	IMHOFF ALTORE	Depuratore								•			
	FDCUZZOLSGG	100	IMHOFF PEScina - CUZZOLA	Depuratore								•			
	FRALTORESGG	100	Altore	Serbatoio								•			
	FRPARADISGG	100	Paradiso	Serbatoio								•			
	FRPSASSISGG	100	Poggio Sassi	Serbatoio								•			
SEMPRONIANO	FDROCFAZSEM	100	IMHOFF ROCCHETTE DI FAZIO	Depuratore						•					
SOVICILLE	FACASANOSOV	100	Casanova	Serbatoio								•			
				Pompaggio								•			
	FAPARTENSOV	100	Partena	Serbatoio								•			
	FAPPIGNASOV	100	Poggio Pigna	Serbatoio								•			
	FASAARINSOV	100	Aringo	Pompaggio								•			
	FASABRENDOV	100	Brenna per Brenna	Pompaggio									•		
				Brenna per Orgia	Pompaggio									•	
	FASALUCOSOV	1920	Luco, stazione A	Pompaggio									•		
				Luco	Serbatoio									•	
	FASAROSISOV	100	Rosia Rilancio	Serbatoio									•		
				Rosia	Pompaggio									•	
	FCBUSSOXSOV	395	Busso per Stigliano	Pompaggio									•		
				Busso per Torri	Pompaggio									•	
				Busso	Serbatoio									•	
				Sorgente										•	
FCMALLECSOV	100	Mallecchi	Sorgente						•		•				
FCPOARINSOV	205	Aringo	Pozzo								•				
FCPOLUCOSOV	10065	Luco 1	Pozzo									•			
			Luco 2	Pozzo								•			
			Luco 3	Pozzo								•			
			Luco 4	Pozzo								•			
FCRIPIOMSOV	100	Ripiombaiolo	Sorgente						•		•				
FCSOTORRSOV	100	Torri 1	Sorgente								•				

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale - State	SIC	ZPS	
SOVICILLE	FCSOTORRSOV	100	Torri 2	Sorgente								•		
			Torri 3	Sorgente									•	
	FDANCAIASOV	270	IDL ANCAIANO - STRADA DEL CIMITERO	Depuratore								•		
	FDITONNISOV	100	IDL TONNI (IMHOFF+SUBIRRIGAZIONE)	Depuratore								•		
	FDSIMIGNSOV	100	IMHOFF SIMIGNANO	Depuratore								•		
	FDSTBETOSOV	270	IDL STIGLIANO - BELLARIA - TORRI	Depuratore								•		
	FDTEGOIASOV	100	IMHOFF TEGOIA	Depuratore								•		
	FFLEMANDSOV	100	Le Mandrie	Sollevamento fognario								•		
	FFTOIANOSOV	100	Toiano	Sollevamento fognario								•		
	FRANCAIASOV	100	Ancaiano per Tegoia-Incrociati	Serbatoio									•	
			Ancaiano Basso	Serbatoio									•	
			Ancaiano Incrociati	Pompaggio									•	
			Ancaiano Tegoia	Pompaggio									•	
			Ancaiano Alto	Serbatoio									•	
	FRCANSTISOV	100	Cantine di Stigliano	Pompaggio								•		
	FRCCERROSOV	100	Casa al Cerro	Serbatoio								•		
	FRINCROCISOV	100	Incrociati per Incrociati	Pompaggio									•	
			Incrociati per Casa al Cerro	Pompaggio									•	
			Incrociati	Serbatoio									•	
	FRLEMANDSOV	100	Le Mandrie	Serbatoio								•		
	FRORGIAXSOV	100	Orgia	Serbatoio								•		
	FRSEBRENISOV	100	Brenna	Serbatoio						•		•		
	FRSEROSISOV	100	Rosia	Serbatoio								•		
	FRSTIGLISOV	130	Stigliano	Pompaggio									•	
				Serbatoio									•	
	FRTEGOIASOV	100	Tegoia	Serbatoio								•		
FRTOIANOSOV	100	Toiano	Serbatoio								•			
FRTORRIYSOV	100	Torri	Serbatoio								•			

Si elenca inoltre, di seguito, la lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area.

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ARCIDOSSO	FFPIANE1ACD-SN08	IT51A0017			•		
	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017			•		
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018				•	
ASCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004				•	
	FFPSENEASC-SN03	IT5190005				•	
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03	•				
		IT5190102					•
CASTELL'AZZARA	FFSPFORCAZ-SN06	IT51A0020			•		
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03	•				
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03	•				
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03	•				
		IT5190011					•
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03	•				
		IT5190011					•
	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				•		
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002			•		
ISOLA DEL GIGLIO	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023				•	
	FFSPORTOIGI-SN01	IT51A0023				•	
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005			•		
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005			•		
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI03	•				
	FFBATNEMOT-SN23	APSI03	•				
	FFAIETTAMOT-SN29	APSI03	•				
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005				•	

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
MONTALCINO	FFCANALIMOT-SN15	APSI03	•				
	FFCIMITEMOT-SN20	APSI03	•				
	FFCOMUNEMOT-SN16	APSI03	•				
	FFNOTECMOT-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	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006			•	
FFSCAFONMNT-SN01		IT51A0003			•		
FFSCAPOGMNT-SN03		IT51A0003			•		
FFSCASALMNT-SN02		IT51A0003			•		
FFSOLAISMNT-SN06		IT51A0003			•		
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001			•		
	FFGERFA7MTR-SN01	RPGR07		•			
		IT51A0001			•		
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007			•		
	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03	•				
		IT5190011				•	
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03	•				
		IT5190011				•	
FFRADCENRAD-SN01	APSI03	•					
ROCCALBEGNA	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018				•	
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018				•	
	FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018				•	

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR	
ROCCASTRADA	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018				•		
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018				•		
	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009			•			
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009			•			
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003			•			
	FFTORNI2RST-SN10	IT51A0003			•			
	FFTORNI4RST-SN08	IT51A0003			•			
	FFTORNI5RST-SN07	IT51A0003			•			
	FFTORNI6RST-SN06	IT51A0003			•			
	FFTORNI7RST-SN05	IT51A0003			•			
	FFTORNI8RST-SN04	IT51A0003			•			
	FFTORNI9RST-SN03	IT51A0003			•			
	SARTEANO	FFFVETRISTN-SN01	IT5190012			•		
	SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018				•	
RPGR12				•				
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019				•		
	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006			•			
SOVICILLE	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006			•			
	FFBRENNSOV-SN06	IT5190006			•			
	FFBRENNDSOV-SN07	IT5190006			•			
	FFBRENNESOV-SN08	IT5190006			•			
	FFBRENNFISOV-SN9	IT5190006			•			
	FFBRESUDSOV-SN02	IT5190006			•			
		RPSI05		•				
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006			•			
	FFORGISESOV-SN04	IT5190006			•			

Le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario²⁴ (SIC) di seguito elencati:

- Il Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano (per la parte riguardante l'Isola del Giglio e Giannutri);

²⁴ Il sito di interesse comunitario o Sito di Importanza Comunitaria (SIC) è un concetto definito dalla direttiva comunitaria n. 43 del 21 maggio 1992, (92/43/CEE) Direttiva del Consiglio relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche nota anche come Direttiva "Habitat", recepita in Italia a partire dal 1997. In ambito ambientalistico il termine è usato per definire un'area:

- che contribuisce in modo significativo a mantenere o ripristinare una delle tipologie di habitat definite nell'allegato 1 o a mantenere in uno stato di conservazione soddisfacente una delle specie definite nell'allegato 2 della Direttiva Habitat;
- che può contribuire alla coerenza di Natura 2000;
- e/o che contribuisce in modo significativo al mantenimento della biodiversità della regione in cui si trova.

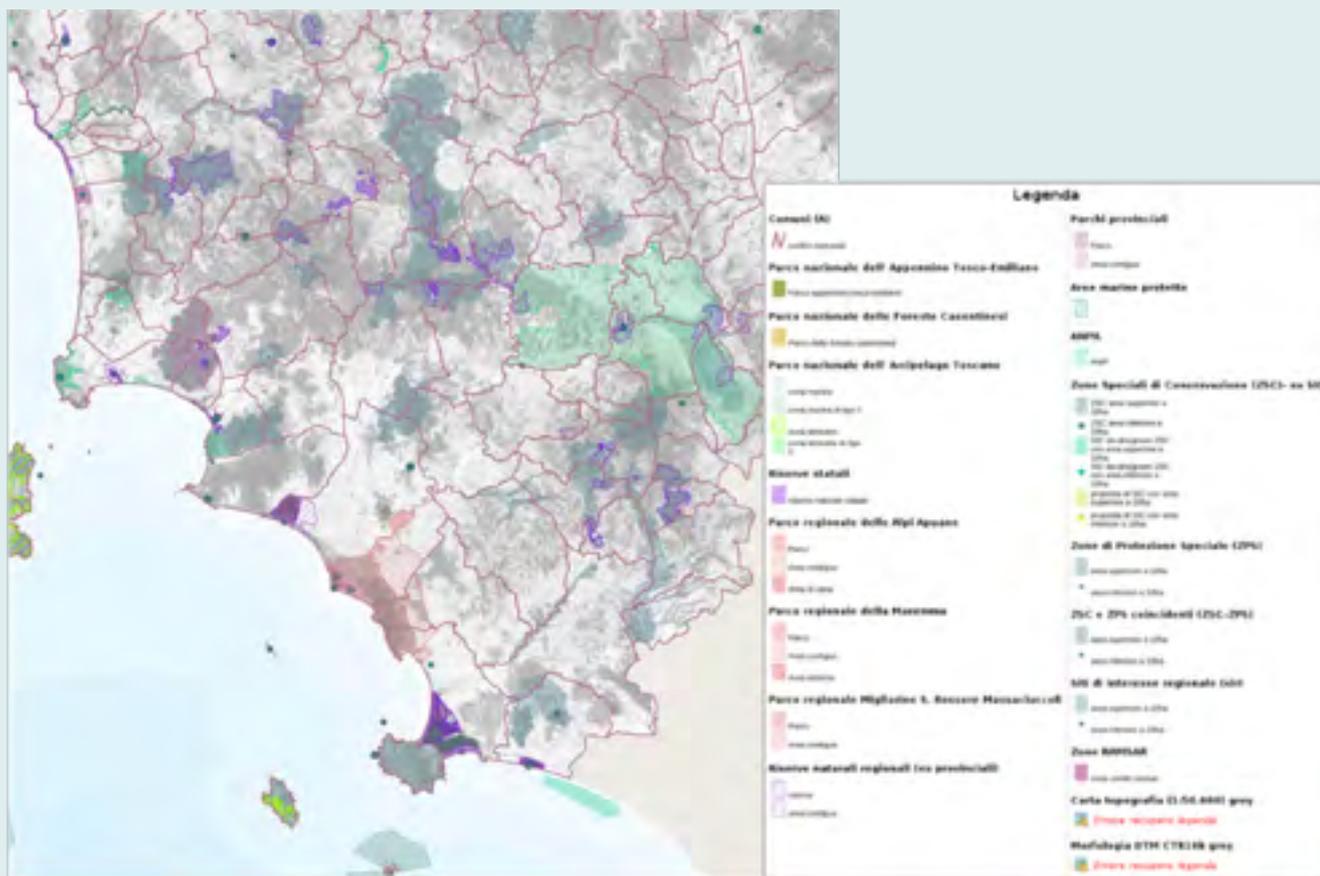
Secondo quanto stabilito dalla direttiva, ogni stato membro della Comunità Europea deve redigere un elenco di siti (i cosiddetti pSIC, proposte di Siti di Importanza Comunitaria) nei quali si trovano habitat naturali e specie animali (esclusi gli uccelli previsti nella Direttiva 79/409/CEE o Direttiva Uccelli) e vegetali. Sulla base di questi elenchi, e coordinandosi con gli stati stessi, la Commissione redige un elenco di Siti d'Interesse Comunitario (SIC). Entro sei anni dalla dichiarazione di SIC l'area deve essere dichiarata dallo stato membro zona speciale di conservazione (ZCS). L'obiettivo è quello di creare una rete europea di ZSC e zone di protezione speciale (ZPS) destinate alla conservazione della biodiversità denominata *Natura 2000*. In Italia la redazione degli elenchi SIC è stata effettuata a cura delle regioni e delle province avvalendosi della consulenza di esperti e di associazioni scientifiche del settore. Tutti i progetti edili che interessano tali zone sono soggetti a Valutazione di Incidenza Ambientale. In attuazione delle direttive europee e della normativa nazionale di recepimento, la Regione Toscana ha emanato la Legge regionale 6 aprile 2000, n. 56, norme per la conservazione e la tutela degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatiche, e dato avvio ad una articolata politica di tutela della biodiversità. Con questa legge la Toscana ha definito la propria rete ecologia regionale composta dall'insieme dei Sic, delle Zps e di nuove aree chiamate Sir (siti di interesse regionale). Queste ultime, talvolta comprese nella rete natura 2000, sono state individuate dalla Regione con lo scopo di ampliare il quadro d'azione comunitario tutelando habitat e specie animali e vegetali non contemplati fra quelli da tutelare previsti dalle citate direttive comunitarie.

- Le Riserve naturali statali di Cornocchia, Montecellesi, Palazzo, Tocchi, Belagaio, Duna Feniglia, Lago di Burano, Laguna di ponente di Orbetello, Marsiliana, Poggio Tre Cancelli, Scarlino e Tomboli di Follonica;
- Le Riserve naturali regionali Basso Merse e Alto Merse, Cornate e Fosini, Farma, la Pietra, Bosco di S. Agnese, Castelvecchio, Lucciolabella, Pietraporciana, Siele e Pigiletto, Bosco della SS. Trinità, Diaccia Botrona, Laguna di Orbetello, Montauto, Monte Labbro, Monte Penna, Pescinello, Poggio all'Olmo, Rocconi;
- Il Parco regionale della Maremma;
- Le Aree Naturali Protette di Interesse Locale Costiere di

Scarlino, Val d'Orcia e Fiume Elsa;

- Le Zone umide Laguna di Orbetello (parte nord), lago di Burano, Padule della Diaccia Botrona;
- Le Aree di interesse Monti del Chianti, Montagnola Senese, Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano, Crete dell'Orcia, Ripa d'Orcia, Monte Cetona, Lago dell'Accesa, Punta Ala e Isolotto dello Sparviero, Monte dell'Alma, Monte Leoni, Poggio di Moscona, Tombolo da Castiglion della Pescaia a Marina di Grosseto, Poggi di Prata, Padule della Trappola e Bocca d'Ombrone, Cono vulcanico del Monte Amiata, alto corso del Fiume Fiora, medio corso del Fiume Albegna, lago Acquato, lago di San Floriano.

Si riporta di seguito una mappa dei siti protetti.²⁵



²⁵ fonte: sito Geoscopio: <http://www502.regione.toscana.it/geoscopio/arprot.html>



Nei suddetti siti si sviluppa una fauna particolarmente ricca che comprende specie protette, alcune delle quali indicate nella Lista Rossa dell'IUCN.²⁶

Di seguito:

Pesci : Ghiozzo di ruscello (*Padogobius nigricans*) - Categoria VU;

Anfibi: Geotritone di Ambrosi (*Speleomantes ambrosii*) - Categoria VU; Geotritone di Strinati (*Speleomantes strinati*) - Categoria LC; Geotritone italiano (*Speleomantes italicus*) - Categoria LC;

Rettili: Testuggine di Hermann; Categoria EN; Testuggine palustre; Categoria LC;

Uccelli: Airone guardabuoi (*Bubulcus ibis*); Categoria VU; Canapiglia (*Anas strepera*); Categoria CR; Volpoca (*Tadorna tadorna*); Categoria EN; Lanario (*Falco biarmicus*); Categoria EN; Pettegola (*Tringa totanus*); Categoria EN;

Occhione (*Burhinus oedicephalus*); Categoria EN; Falco pescatore (*Pandion haliaetus*); Categoria EX (estinta come nidificazione, ma effettua transito nel periodo delle migrazioni);

Falco pecchiaiolo (*Pernis apivorus*); Categoria VU; Nibbio bruno (*Milvus migrans*); Categoria VU; Falco di palude (*Circus eruginosus*); Categoria EN; Albanella minore (*Circus pygargus*); Categoria VU; Tarabuso (*Botaurus stellaris*); Categoria EN;

Mammiferi: Capriolo italiano; Categoria EN; Chiroterro; Categoria VU; Lontra; Categoria CR.

Per la lista completa dei siti protetti e delle specie di flora e fauna che vi trovano collocazione, così come dello stato di salvaguardia aggiornato, si rimanda al dato ufficiale riportato sul sito della Regione Toscana, da cui sono tratte le precedenti informazioni (<http://www.regione.toscana.it/enti-e-associazioni/ambiente/biodiversita>).

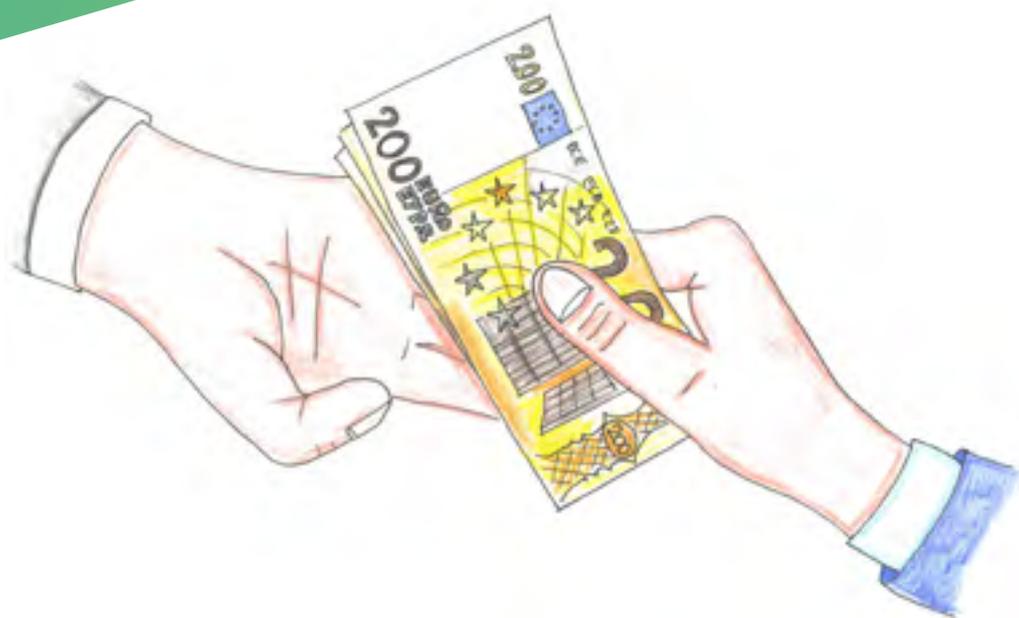
²⁶ Il Libro Rosso è un rapporto che evidenzia per ogni specie animale o vegetale il rischio di estinzione. Periodicamente l'Unione Mondiale per la Conservazione (IUCN - The World Conservation Union, organizzazione che riunisce 75 stati, 108 agenzie governative, più di 750 organizzazioni non governative e circa 10 mila scienziati ed esperti provenienti da 181 paesi del mondo) redige un rapporto a livello mondiale. L'IUCN, l'organizzazione mondiale, elabora da tempo le Liste Rosse delle specie minacciate di estinzione.

L'ultima Lista Rossa a cura dell'IUCN è stata pubblicata nel 2009 ed elenca oltre 16 mila specie minacciate tra animali e piante. Essa prevede inoltre le seguenti categorie a gravità decrescente:

- **Estinta (EX=Extinct)**: una specie è "estinta" quando non vi è alcun ragionevole dubbio che l'ultimo individuo sia morto;
- **Estinta in natura (EW=Extinct in the Wild)**: una specie è estinta in natura quando sopravvivono solo individui in cattività o in popolazioni e/o naturalizzate e al di fuori dell'areale storico;
- **Gravemente minacciata (CR=Critically Endangered)**: una specie è "in pericolo in modo critico" quando è di fronte a un altissimo rischio di estinzione in natura nell'immediato futuro;
- **Minacciata (EN=Endangered)**: una specie è "in pericolo" quando è di fronte a un altissimo rischio di estinzione in natura nel prossimo futuro;
- **Vulnerabile (VU=Vulnerable)**: una specie è vulnerabile quando è di fronte a un alto rischio di estinzione in natura nel futuro a medio termine;
- **Quasi a rischio (NT=Near Threatened)**: una specie è "quasi a rischio" quando potrà esserlo nel prossimo futuro;
- **A rischio minimo (LC=Least Concern)**: una specie è "a basso rischio" quando non si qualifica per alcuna delle categorie di minaccia sopra elencate;
- **Dati insufficienti (DD=Data Deficient)**: una specie è a "carenza di informazioni" quando sono inadeguate le informazioni per effettuare direttamente o indirettamente una valutazione sul suo rischio di estinzione, basato sulla distribuzione e/o sullo status della popolazione;
- **Non valutata (NE=Not Evaluated)**: una specie è "non valutata" quando non è stato possibile effettuare valutazioni rispetto alla sua possibile categoria nella Lista Rossa. Sono quelle specie che si trovano in uno stato particolarmente dinamico per le quali non si è ritenuto opportuno, allo stato attuale, fornire una valutazione.

D4

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI



4.1 I principali risultati della gestione

GRI 102-7

Acquedotto del Fiora continua a rappresentare una realtà affidabile nei territori in cui opera, proseguendo il suo percorso di crescita pur in uno scenario caratterizzato da una persistente fase di incertezza economica mondiale, finanziaria e normativa.

4.1.1 La crescita della Società - qualche dato economico

GRI 102-7

Nella tabella che segue si mettono in evidenza gli andamenti delle principali grandezze economiche.

CONTO ECONOMICO (€/mln)	2017	2017
Valore della Produzione (A)	106,4	120,2
Costi per materie prime	2,2	3,0
Costi per servizi	31,7	32,0
Costi per godimento beni di terzi	5,7	5,9
Costi per il personale	19,0	19,7
Oneri diversi di gestione	2,6	2,5
Totale Costi Operativi (B)	61,2	63,1
MOL: Margine Operativo Lordo (A-B)	45,2	57,1
Ammortamenti e svalutazioni	29,3	31,9
Accantonamenti	0,3	0,9
MON: Margine Operativo Netto	15,6	24,3
Proventi ed oneri finanziari	-5,1	-4,9
Risultato prima delle imposte	10,5	19,4
Imposte	3,3	6,0
Utile/(Perdita) di Esercizio	7,2	13,4

La determinazione dei ricavi è stata influenzata dalle novità introdotte dall'ARERA che disciplinano la determinazione della tariffa e il trattamento delle altre attività connesse al SII. L'esercizio 2018 chiude con un **risultato positivo di € 13.473.445** in parte accantonati a riserva, in modo da irrobustire il patrimonio della Società, strutturalmente sottocapitalizzata, specie in relazione alla mole di debito di cui deve necessariamente farsi carico in vista della realizzazione dell'ingente volume di investimenti prevista nel Piano d'Ambito.

4.1.2 I dati finanziari - La posizione finanziaria netta di AdF

GRI
102-7

Nella tabella che segue sono evidenziati i principali dati sulla situazione patrimoniale e finanziaria di Acquedotto del Fiora:

La **Posizione Finanziaria Netta** ha avuto un andamento positivo rispetto lo scorso anno, nonostante il volume degli investimenti realizzati. Ciò è anche frutto delle ormai stabili condizioni definite nel *closing* del finanziamento strutturato a medio/lungo termine sottoscritto a giugno 2015. Il *gearing*, che misura il rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della Società, è in miglioramento e si attesta intorno al 51%: ciò significa che, per ogni 100 euro che sono stati investiti nel tempo, 49 sono venuti dalle casse di AdF e 51 provengono da fonti esterne.

DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro)	2017	2018
Totale posizione finanziaria netta	(117.740)	(95.637)
Patrimonio netto	(80.505)	(91.733)
Capitale investito netto	(198.245)	(187.370)
<i>Gearing</i> (posizione finanziaria netta/capitale investito)	59%	51%



4.1.3 I principali indicatori Economico - Patrimoniali

GRI
102-7

L'affidabilità dimostrata dall'Azienda negli anni è comprovabile osservando la dinamica dei principali indicatori economico-finanziari che evidenziano come le scelte manageriali abbiano consentito di raggiungere un elevato livello di fiducia da parte dei clienti ed un interessante trend di crescita. Si riportano, nella tabella che segue, i principali indicatori di *performance* economico-finanziaria.

Margine Operativo Lordo (MOL o EBITDA) è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica al lordo, quindi, degli ammortamenti, degli interessi (gestione finanziaria), del deprezzamento di beni e delle tasse (gestione fiscale). L'incremento registrato di tale indicatore evidenzia che la Società è stata in grado di realizzare un ottimo livello di ricchezza con la sola gestione operativa.

Margine Operativo Netto (MON o EBIT) è calcolato sottraendo dal Margine Operativo Lordo gli ammortamenti che sono crescenti nel tempo in funzione degli investimenti realizzati, le svalutazioni e gli accantonamenti per rischi. È il reddito operativo della gestione caratteristica.

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2017	2018
MOL (in milioni di euro)	45,2	57,6
MON (in milioni di euro)	15,6	24,3
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	9,0%	14,7%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	6,6%	10,6%
MON/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	15,3%	19,4%
MOL/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	44,1%	46,0%
Costo medio indebitamento (Oneri/Passività Finanziarie)	4,2%	4,4%
Debt to Equity (PFN/Patrimonio netto)	1,46	1,04

ROE (*return on equity*) rappresenta invece la redditività dei mezzi propri, è cioè l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime quanto verrà remunerato il capitale proprio investito dai soci nell'impresa. Tale indice per il 2018 si attesta al 14,7% e risulta influenzato dalla politica nel tempo di trattamento a patrimonio degli utili rilevati.

ROI (*return on investment*) evidenzia la redditività del capitale investito e misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti (capitale proprio e di terzi). Indica la capacità dell'impresa di far "fruttare" sia il capitale proprio che quello dei terzi finanziatori. Tale indice per il 2018 si attesta pari al 10.6 % e risulta influenzato dalla mole di investimenti realizzati.

Particolare attenzione va dedicata ai rapporti % **MON/Valore della Produzione al netto degli incrementi interni e MOL/Valore della Produzione al netto degli incrementi interni** (altrimenti noti come Ebit ed EbitdaMargin), tali risultati derivano dagli sforzi compiuti dal Gestore in ambito di efficienza operativa e significano che l'Azienda è in grado di produrre rilevanti risultati in proporzione al fatturato.

Costo medio indebitamento (oneri finanziari/passività finanziarie) indica l'onerosità del capitale preso a prestito da terzi finanziatori. Ormai è pressoché costante a seguito delle condizioni stabili dovute al closing del finanziamento a M/L.

Debt to Equity (PFN/Patrimonio netto) è un indice efficace per verificare il grado di dipendenza dell'impresa da fonti finanziarie esterne e aiuta a determinare il livello di indebitamento dell'azienda. Evidenziamo la decrescita dell'indicatore Debt to Equity; tale decremento è conseguente alle scelte poste in essere negli anni di destinazione in parte a riserva degli utili realizzati dalla Società, che hanno generato una struttura maggiormente patrimonializzata rispetto al totale dei mezzi finanziari di terzi.

Focus sui costi di gestione

GRI
201-2

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 e 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 Acquedotto del Fiora che amministra un territorio che copre un terzo dell'intera Regione Toscana (circa 7.600 kmq) e con una densità di popolazione tra le più basse d'Italia (53 ab/kmq). AdF opera infatti in un territorio con più di 9.800 Km di rete idrica e fognaria (24,5 m di rete pro-capite), 299 sorgenti, 234 pozzi, 866 serbatoi, 307 impianti di depurazione e fosse *imhoff*, e molte altre infrastrutture, controllando con oltre 110.000 parametri analizzati nel 2018 la qualità e la bontà dell'acqua distribuita. 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 a partire dal 2008.

ANNO	ENERGIA ELETTRICA	MANUTENZIONE E RIPARAZIONE*	MATERIE	SMALTIMENTO FANGHI	TRASPORTO ACQUA POTABILE	AUTOSPURGO	MANUTENZIONE ELETTROMECC.	ANALISI CHIMICHE	TOTALE
2008	9,78	4,56	2,48	2,15	1,35	1,16	0,77	0,58	22,83
2009	9,18	4,82	2,28	2,59	0,53	0,6	1,1	0,62	21,72
2010	8,84	3,74	2,19	2,53	0,45	0,82	0,82	0,37	19,76
2011	8,82	4,72	2,58	2,62	0,56	0,87	0,64	0,34	21,15
2012	10,34	4,69	2,53	2,25	0,89	0,82	1,01	0,49	23,02
2013	10,42	4,16	2,38	2,41	0,24	0,73	1,06	0,36	21,76
2014	9,37	3,02	2,41	2,44	0,26	0,68	1,05	0,42	19,65
2015	9,32	3,44	2,72	2,61	0,18	0,66	1,48	0,43	20,84
2016	9,0	3,77	2,55	2,75	0,24	0,70	1,10	0,43	20,54**
2017	9,23	3,67	2,24***	3,27	1,03	0,50	1,31	0,78	22,03
2018	9,32	4,55	2,98	3,49	0,50	0,56	1,14	0,85	23,38

* Il valore delle "manutenzioni e riparazioni" a partire dal 2011 sono al netto dei costi che il Gestore paga alla Società cui è stato affidato il servizio di fognatura e depurazione nei comuni di Orbetello e Monte Argentario. Inoltre, sono indicati i costi al netto delle manutenzioni effettuate in conto terzi.

** L'importo totale dei costi al 2015, risultante da bilancio di sostenibilità 2017 era stato erroneamente calcolato. Si riporta il valore corretto che è 20,84 Mln/€.

***Il costo delle materie realizzato al 2017 è stato adeguato correttamente all'importo di € 2.235.868,68 presente nella voce di Bilancio B6 (Costi della produzione – per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci) del 2017.

Corrisponde al valore dei contributi incassati nel 2018 e rendicontati all'AIT ai fini tariffari. Nel bilancio civilistico viene invece indicato il valore dei contributi per competenza.

Nel 2018 i costi di gestione sono stati particolarmente influenzati da un forte aumento delle manutenzioni e riparazioni, conseguenza dell'intensa 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. Analogamente dovuto ad un maggior numero di attività si registra per la voce autospurgo, mentre l'aumento per lo smaltimento fanghi è attribuibile alle dinamiche del settore rifiuti, fortemente influenzate dalla decisione normativa della Regione Toscana che rende impraticabile lo smaltimento dei fanghi da depurazione in agricoltura. Infine, si evidenzia un aumento del costo delle analisi chimiche derivante dall'obbligo di conferimento delle analisi a laboratori di altri Gestori.

4.2 Gli investimenti

GRI
203-1

GRI
201-4

La pianificazione degli investimenti è fondamentale per garantire la continuità, la sicurezza, l'affidabilità e la qualità del Servizio Idrico.

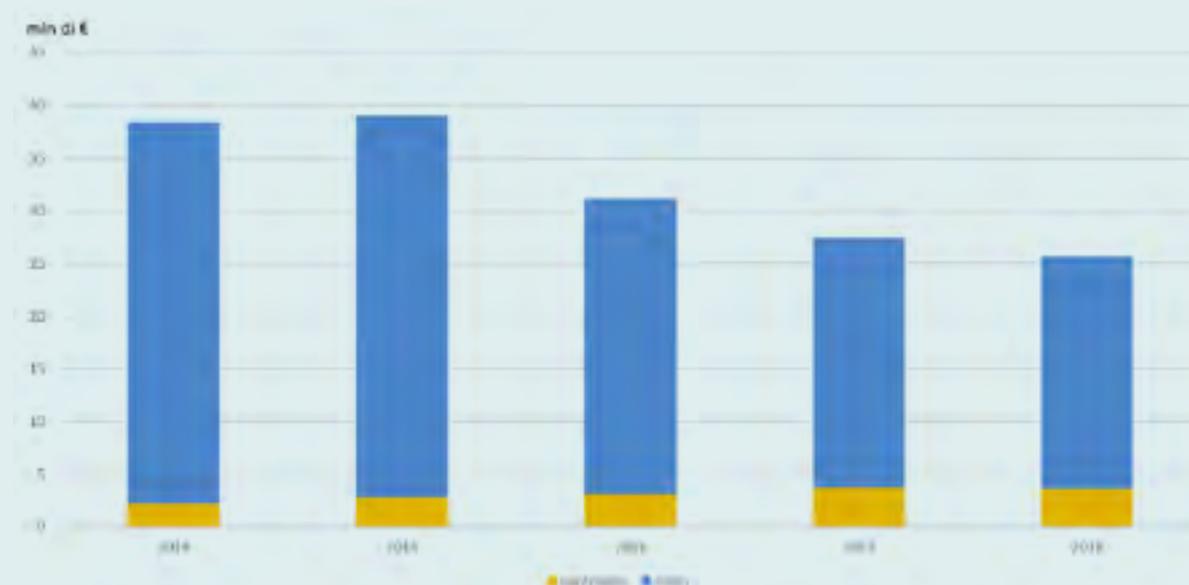
Gli investimenti realizzati dal Gestore nel 2018 sono pari a circa **25,685 mln €** di cui 3,6²⁷ mln € di contributi, corrispondenti a circa **64 euro/abitante residente**, entità superiore alla media nazionale e degna delle più evolute realtà idriche a livello europeo.

L'ammontare complessivo sopra indicato è legato per circa il 75% alle manutenzioni straordinarie su reti/impianti, circa il 10% a manutenzione strutture e progetti di sviluppo ed il restante 15% circa è riferito in buona parte a nuove opere necessarie al rispetto della scadenza prevista dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale per la completa depurazione dei centri con scarichi di potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti ed in misura più ridotta per migliorare l'approvvigionamento idrico.

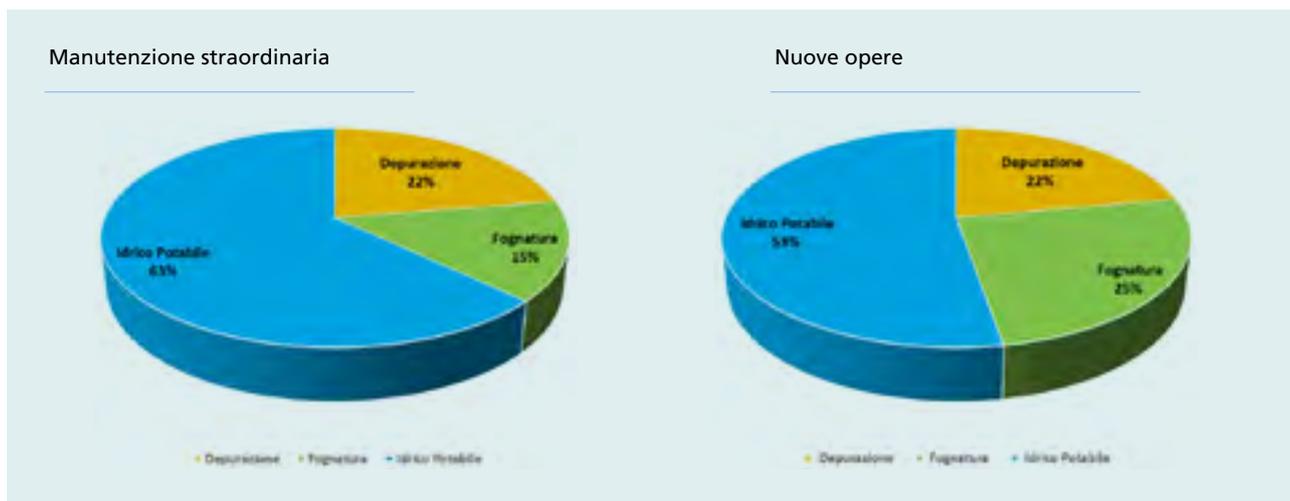
Nel corso del 2018 il Gestore ha terminato l'importante lavoro di realizzazione del nuovo depuratore di Manciano e dei collettori ad esso afferenti. Inoltre sono terminati i lavori relativi alla realizzazione delle reti fognarie per la raccolta reflui afferenti all'impianto di depurazione di Arcidosso, prossimo alla realizzazione, nonché quelli per il collegamento dell'abitato di Montalcino al depuratore di Torrenieri 1 stralcio. Si tratta dei lavori che permetteranno il rientro dalla procedura d'infrazione attualmente elevata dalla CE per il mancato rispetto della direttiva europea in materia di depurazione. Sono stati inoltre affidati i lavori per la realizzazione del depuratore di Arcidosso e il depuratore di Borgo Carige che inizieranno nei primi mesi del 2019.

Sul settore idrico, sono terminati i lavori per la messa in produzione dei pozzi perforati nei mesi precedenti e finalizzati al superamento di alcune situazioni di emergenza idrica, nei Comuni di Manciano, Gavorrano, Santa Fiora e Castellina in Chianti. Inoltre, sono state eseguite le connessioni delle nuove tubazioni posate in subalveo del fiume Ombrone con

Investimenti realizzati (mln di €)



²⁷ Corrisponde al valore dei contributi incassati nel 2018 e rendicontati all'AIT ai fini tariffari. Nel bilancio civilistico viene invece indicato il valore dei contributi per competenza.



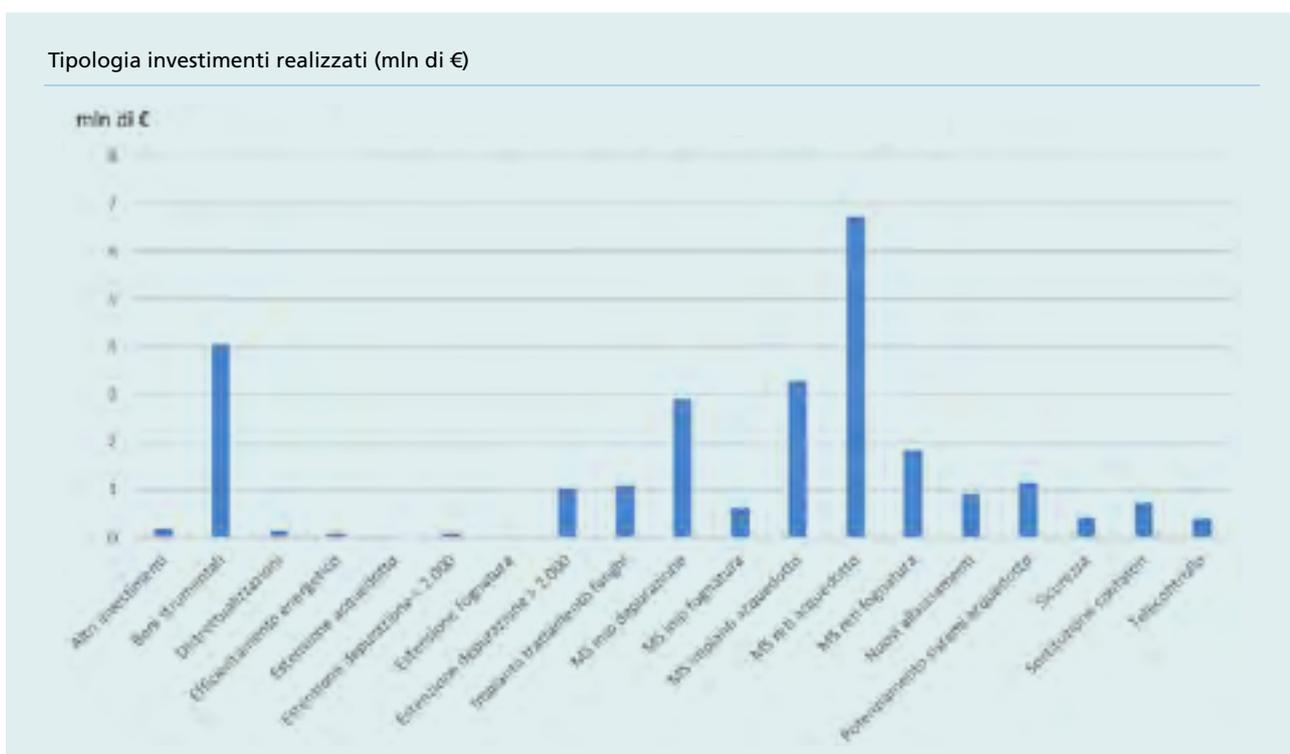
quelle esistenti alimentazione dei centri abitati di Grosseto e Marina sul Ponte Mussolini a Grosseto. Sono terminati i lavori per la realizzazione della condotta Montalcinello Casino nel Comune di Chiusdino e i lavori per la realizzazione del collegamento tra il serbatoio Venturi e la zona Val di Rigo, nel Comune di Roccastrada, precedentemente alimentato dal serbatoio di Mezza Piaggia, spesso in crisi idrica. Sono terminati i lavori di sostituzione reti in Via dei Montanini a Siena, inclusi nel più ampio progetto di bonifica delle reti del centro storico di Siena, svolto in questi anni.

Il diagramma sopra riportato evidenzia anche la rilevanza degli investimenti finalizzati alle componenti generali del SII. Nel grafico che segue invece sono specificate le varie

categorie alle quali sono state destinate le risorse nel 2018.

E' evidente l'importante impegno già in essere per la bonifica delle reti di acquedotto vetuste. Nel periodo in esame sono state eseguite numerosi interventi cogliendo l'occasione della sinergia con i lavori programmati da alcune amministrazioni comunali per la riqualificazione dei centri urbani. Si tratta di azioni particolarmente rilevanti in quanto permettono un notevole risparmio sia temporale che economico, oltretutto in termini di disagio ai cittadini, specialmente nei borghi di origine medioevale così diffusi nel territorio in gestione.

Al perseguimento degli impegni disposti nell'Accordo di



Programma sopra richiamato per il rispetto delle norme sulla depurazione, nel 2018 si è affiancato lo sforzo per raggiungere gli obiettivi richiesti dalla RQTI per i quali il Programma degli Investimenti, nell'ambito del più generale Piano Industriale con base quinquennale, prevede una serie di opere certamente necessarie ma non sufficienti. La tabella seguente rappresenta la sintesi degli importi degli interventi la cui realizzazione impatta direttamente sulle performance dei singoli macro indicatori.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
INV riferibili ad M1	5.516.666,00	4.634.748,44	2.666.666,00	3.266.666,00	2.866.666,00	3.066.666,00
INV riferibili ad M2	4.852.648,88	4.780.000,00	5.040.000,00	5.000.000,00	5.187.700,00	6.357.348,50
INV riferibili ad M3	1.974.457,30	1.150.000,00	1.100.000,00	1.143.991,56	1.316.008,44	2.621.000,00
INV riferibili ad M4	2.078.333,33	1.912.366,67	983.333,33	1.173.333,33	5.005.471,33	1.683.333,33
INV riferibili ad M5	1.000.000,00	1.500.000,00	700.000,00	2.700.000,00	400.000,00	200.000,00
INV riferibili ad M6	4.005.000,00	3.357.000,00	1.530.000,00	1.910.927,08	1.165.000,00	1.760.000,00
INV riferibili a PREQ1-2-3-4	-	-	-	-	-	-
TOTALE INV RQTI	19.427.105,51	17.334.115,11	12.019.999,33	15.194.917,97	15.940.845,77	15.688.347,83
ALTRI INVESTIMENTI	13.298.224,37	13.509.923,21	15.622.549,75	12.968.137,68	9.331.650,58	3.662.657,03
TOTALE INV LORDI	32.725.329,88	30.844.038,32	27.642.549,08	28.163.055,65	25.272.496,35	19.351.004,86

L'entità degli importi relativi a "altri investimenti" evidenzia come gli obiettivi ARERA siano anche solo parzialmente recettori di specifiche esigenze del territorio, quali le estensioni di rete in relazione agli sviluppi urbanistici già pianificati dei quali il programma degli interventi non può non tenerne conto.

Ne consegue che, stante l'attuale quadro normativo, contrattuale ed economico-finanziario, il Programma degli Interventi necessita di un importante adeguamento che tuttavia non può ricadere sull'entità della tariffa già al limite della sostenibilità per le specificità del territorio e del suo contesto socio – economico. Pertanto nel 2019 è stata avanzata la richiesta di un prolungamento della concessione del servizio al fine di incrementare le risorse disponibili per gli investimenti e quindi poter adeguatamente rispondere alle molteplici esigenze.

Sulla base delle risorse disponibili e del quadro sopra delineato, il 2018 ha comunque presentato risultati relativamente soddisfacenti in termini di ottenimento degli obiettivi RQTI, ma per definire il raggiungimento o meno degli obiettivi imposti dall'Autorità Nazionale e le relative classi di appartenenza, sarà necessario attendere la pubblicazione delle linee guida o dei manuali tecnici per la rendicontazione di tali grandezze. Nella tabella seguente si riportano le situazioni di riferimento poste dall'Autorità Nazionale e alcuni commenti esplicativi per ciascun macro indicatore.

foto di Gianluca Macchioni



M1

L'indicatore M1a si basa sul rapporto tra le perdite idriche totali e la lunghezza complessiva delle reti di acquedotto mentre M1b è il rapporto tra volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto.

L'introduzione di tali indicatori ha reso necessario strutturare e pianificare progetti puntuali per aggredire problematiche che rendono complesso il raggiungimento dell'obiettivo prefissato dall'Autorità.

Per questo, mentre nei primi mesi del 2018 sono state portate avanti attività di ricerca perdite con l'ausilio di ditte esterne, a partire dalla metà dell'anno sono stati attivati progetti su tre comuni pilota nei territori comunali di Grosseto, Colle Val d'Elsa e Massa Marittima con personale interno specializzato.

I risultati ottenuti sono stati ottimi, come riportato nello schema sottostante:

- Grosseto riduzione immesso del 10.75 % pari a circa 1.250.000mc;
- Colle Val d'Elsa riduzione immesso del 12.30 % pari a circa 300.000 mc;
- Massa Marittima riduzione immesso del 16.42 % pari a circa 215.000 mc.

A seguito di quanto riportato è stata quindi ampliata la formazione e la creazione di personale specializzato interno ad ADF che ha intrapreso campagne di ricerca perdite massive a partire dall'ultimo trimestre 2018 i cui effetti puntuali sono già visibili sui valori di portata minima notturna e portata media immessa.

Il 2018 ha mostrato un miglioramento degli indicatori in riferimento al 2016 ed al 2017 con una diminuzione dell'indicatore M1A.

Nello specifico l'aumento dei valori del WIn registrati nel 2017 risulta completamente recuperato e si evidenzia una diminuzione, anche se poco rilevante, rispetto al precedente anno 2016 che fa da riferimento per il raggiungimento degli obiettivi.

Tuttavia è stata rilevata anche una diminuzione del WOut.

Sono tutt'ora in corso i confronti con l'AIT, per la definizione univoca delle grandezze ai fini del calcolo dell'indicatore e la determinazione del raggiungimento dell'obiettivo per il 2018 che risultava pari a 9.37 dell'indicatore M1A.

M2

Il comma 9.7 della delibera 917 specifica che: "In considerazione del fatto che alcune delle grandezze sottese alla costruzione del macro-indicatore M2 generalmente non sono ad oggi rilevate o stimate, si rinvia l'applicazione dei meccanismi di incentivazione premi/penalità di cui al Titolo 7 per questo indicatore all'anno 2020, fermo restando gli obblighi di rilevazione di cui al Titolo 8."

Si tenga quindi presente che almeno per la prima parte dell'anno 2018 i dati sono stati stimati e non calcolati, esattamente come negli anni 2016 e 2017.

Soltanto nell'anno 2019 sarà possibile apprezzare i risultati delle implementazioni effettuate a sistema che consentono la registrazione delle grandezze sottese al macro-indicatore.

Dai dati stimati con le stesse modalità degli anni precedenti si evidenzia un miglioramento delle performance di ADF.

M3

Il macro-indicatore M3a è stato calcolato sulla base di 4 ordinanze di non potabilità, delle quali una è stata in vigore per 323 giorni, sebbene interessasse soltanto poche utenze. Per il superamento di questa ordinanza di non potabilità è stata necessaria la sostituzione dell'intera rete mediante un intervento definitivo di bonifica.

Purtroppo l'impatto di questa ordinanza ha peggiorato il calcolo del macro-indicatore, compromettendo il raggiungimento dell'obiettivo intermedio e rendendo estremamente sfidante il rientro nella classe precedente in 2 anni come previsto dalla delibera 917.

Per quanto riguarda M3b e M3c si verifica un incremento di tali valori, causati da un aumento dei fuori norma microbiologici, le cui cause sono ancora in corso di analisi, ma si ipotizza un aumento della carica batterica nelle acque in ingresso al sistema idrico dovuto alle costanti piogge nel 2018, che potrebbero aver temporaneamente alterato la qualità delle sorgenti superficiali.

M4

Il macro-indicatore M4 che introduce l'adeguatezza del sistema fognario attraverso la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura ogni 100 km di rete fognaria gestita, è il più controverso in termini di corretta rendicontazione. In via cautelativa il Gestore ha considerato tutti gli eventi di sversamento da nera e rigurgito da mista, non avendo ancora registrato a sistema le informazioni necessarie per distinguere un "allagamento" da fognatura mista.

Il numero di episodi considerati è analogo al 2016, ma i km di rete fognaria considerati nel calcolo sono nettamente inferiori a causa delle risultanze ottenute dai censimenti sul campo, tuttora in corso.

È ora evidente che il dato errato è quello relativo al 2016 e 2017 e sarebbe quindi necessario rivedere l'obiettivo di RQTI alla luce dei km di rete realmente gestiti da ADF.

Le stesse criticità si evidenziano sull'M4b e M4c visto che durante i sopralluoghi per i censimenti sono stati rilevati degli scaricatori di piena di cui il Gestore non era a conoscenza, e ovviamente questi devono essere verificati e successivamente inseriti nei piani di manutenzione previsti. Al momento di redazione di questo documento sono in corso le ispezioni necessarie a regolarizzare o dismettere tali scaricatori.

Anche in questo caso non ha senso parlare di un peggioramento, visto che la situazione precedente si basava su un livello di conoscenza inferiore a quello odierno e che tali scaricatori evidentemente erano presenti anche nel 2016 e nel 2017.

M5

Per il macro-indicatore M5 che punta alla minimizzazione del quantitativo di fanghi smaltiti in discarica a vantaggio di soluzioni alternative che prevedano il recupero delle sostanze nutritive o del contenuto energetico dei fanghi di depurazione, l'obiettivo è stato raggiunto, ma i risultati sono stati pesantemente condizionati dall'"emergenza fanghi" scaturita dalla sentenza del Tar Lombardia n. 1782 del 20 luglio 2018, che ha provocato di fatto uno stallo nell'attività di pulizia letti e nei relativi smaltimenti.

Le azioni conseguenti da parte del Gestore non possono che essere un trattamento spinto dei fanghi per ridurre il volume totale indipendentemente dalla sua destinazione.

M6

L'indicatore M6 è dato dalla riduzione del tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Per il 2018 l'obiettivo è stato conseguito con una riduzione del 15% di M6 e passaggio in classe B. Questo risultato è stato raggiunto attraverso una più capillare attività di controllo e conduzione degli impianti di depurazione.

Fermo restando che è ancora da stabilire l'esatto perimetro per una precisa determinazione del valore, come si può dedurre si tratta di posizionamenti dai quali discendono obiettivi rilevanti anche in considerazione del fatto che il Piano d'Ambito prevede la destinazione di buona parte delle risorse economiche disponibili al raggiungimento degli obiettivi in materia di depurazione sopra richiamati e non pienamente riconducibili ai macro indicatori della delibera 917.

Pertanto, alla luce delle risorse disponibili per investimenti a 8 anni dalla conclusione dell'affidamento, che come detto presentano un andamento di forte diminuzione per la restituzione del prestito strutturato, si è effettuato una ridefinizione del programma degli interventi che può perseguire solo in parte gli obiettivi posti da ARERA. Peraltro, vale la pena sottolineare come gli obiettivi ARERA siano anche solo

parzialmente recettori di specifiche esigenze del territorio quali le estensioni di rete in relazione agli sviluppi urbanistici già pianificati dei quali il programma degli interventi non può non tenerne conto.

Ne consegue che, stante l'attuale quadro normativo, contrattuale ed economico-finanziario, Acquedotto del Fiora prevede di raggiungere gli obiettivi posti da ARERA per ciò che riguarda il settore depurazione sia continuando ad intervenire per il miglioramento dell'efficienza degli stessi sia realizzando un importante progetto di attuazione di una tecnologia innovativa per la riduzione della produzione di fanghi da depurazione. Ciò è evidente nella figura seguente dove sono riportati, per ogni macro indicatore, la differenza tra il valore atteso secondo gli obiettivi ARERA e il valore previsto dalla pianificazione aziendale.

foto di Gianmaria Vidor



4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi

GRI
203-1

Una parte consistente degli investimenti ICT fatti nel 2018 ha contribuito al miglioramento delle condizioni di lavoro dei dipendenti di AdF attraverso un piano di adeguamento e rinnovamento tecnologico delle dotazioni e degli strumenti in uso:

- Sostituzione massiva PC fissi e portatili, schermi delle postazioni di lavoro del personale;
- Elaborazione progetti potenziamento/aggiunta reti WIFI e miglioramento connettività mobile;
- Sostituzione massiva telefono cellulare in dotazione alla work force con smartphone;
- Miglioramento delle infrastrutture server nei siti periferici.

Un'altra parte consistente di investimenti ICT del 2018 è stata invece dedicata al miglioramento della piattaforma SAP, trasversalmente alle varie aree applicative, aggiungendo laddove necessario, delle funzionalità, introducendo ad esempio nuovi canali digitali all'interno dei flussi ordinari di lavoro. Sono stati dedicati gran parte degli investimenti ICT alla **trasformazione digitale di AdF**. In un contesto sociale in cui il digitale sta cambiando le abitudini di tutti, anche AdF ha elaborato nuovi modelli di business al fine di generare valore per gli utenti e i dipendenti, ricercando la semplicità e la velocità delle informazioni. Esempi di questo tipo di investimenti sono la nuova APP, il nuovo SITO e le nuove CHATBOT. Dato che le tecnologie digitali stanno cambiando i modi di progettare, realizzare e distribuire i prodotti, si è creato una sorta di "filo digitale" che collega tutti gli attori coinvolti nel processo di creazione del valore e che permette di organizzare e gestire in modo automatico grandi quantità di informazioni. Motivo per cui è stato necessario offrire una sempre maggiore interconnessione e cooperazione tra i sistemi informatici ed i clienti, con vantaggi in termini di maggiore efficienza dei processi.

Dal momento che tutta la fabbrica del cambiamento è connessa al sistema logistico-produttivo, ai clienti e ai relativi dati tramite la piattaforma informatica, una quota di investimenti 2018 è stata dedicata all'implementazione del nuovo riassetto organizzativo.

Altri investimenti ICT 2018 sono stati impostati al fine di analizzare il mercato e le sue innovazioni, al fine di progettare modelli ed applicazioni evolutive che vedranno la loro realizzazione effettiva nel corso del 2019.

Ad esempio ADF ha iniziato il percorso di informatizzazione



delle Ditte Appaltatrici sui nostri sistemi SAP. Nel corso del 2018 alcune Imprese aggiudicatricie di nuovi lavori e servizi sono state dotate di tablet e di sistemi ADF, in grado di gestire l'iter dei processi in carico alla ditta, oggetto dell'appalto, efficientando contabilità e tempistiche. Sono state inoltre raccolte e censite nel corso del 2018 le esigenze rilevate delle Imprese di attivazione reti aziendali ad hoc dedicate per permettere di velocizzare e rendere real time il processo della rendicontazione.

Altri investimenti ICT sono stati fatti per la sicurezza sul lavoro. AdF ha infatti analizzato il mercato per la scelta di un software in grado di tutelare il lavoratore isolato e ottemperare agli obblighi di legge. Il software permetterà di segnalare e gestire in modo rapido, automatico e accurato un possibile malore o incidente ed è stato necessario apportare modifiche applicative al sistema SAP, integrando alcune funzionalità, per permetterne l'utilizzo con una gestione efficiente da parte del lavoratore.

Importante poi per l'impatto rivoluzionario e la portata che avrà nei prossimi anni, è il progetto "ContAMi – Telelettura tramite Smart Meters", già descritto in precedenza. Anche qui il sistema informatico dovrà essere in grado di supportare e ottimizzare l'intero processo, che diventerà interamente digitale, attraverso un piano di trasformazione da implementare e monitorare e che potrebbe portare AdF ad una nuova riorganizzazione in funzione delle nuove tecnologie digitali, al fine di poterne valorizzare al massimo le potenzialità.

4.3 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

GRI
201-1

GRI
203-2

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 Acquadotto del Fiora 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 AdF 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.

E’ 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.

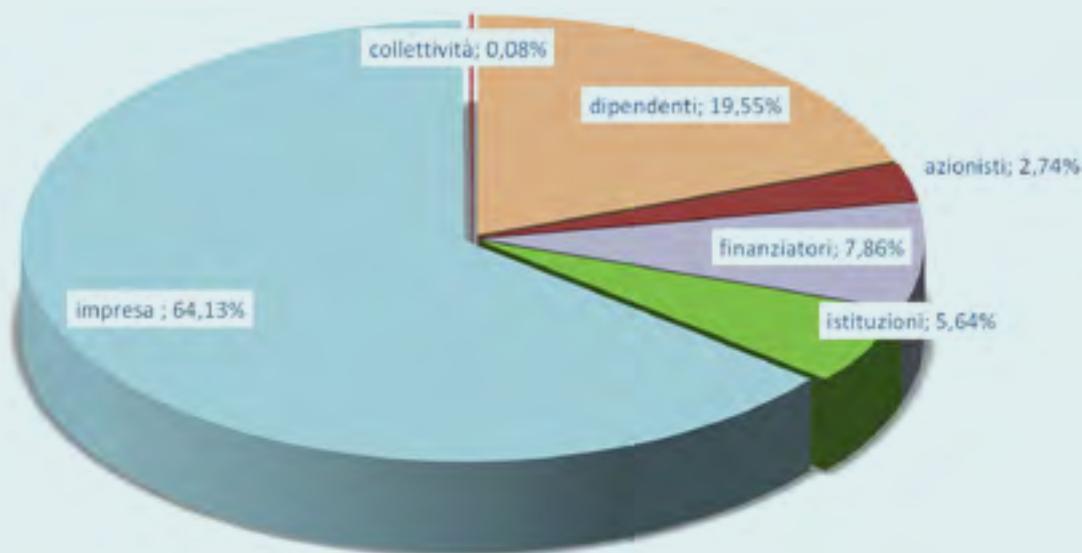
(in milioni di euro)	2017	2018
Ricavi netti	102,61	115,87
Costi esterni	41,22	43,99
Valore aggiunto caratteristico lordo	61,39	71,88
Proventi finanziari	0,35	0,29
Gestioni da partecipazioni	0,37	0,59
-Risultato attività discontinue (proventi e oneri straordinari)	-	-
Utile distribuito	4,00	2,00
Contributi in c/esercizio	- 1,67	-1,89
Valore aggiunto globale lordo	64,44	72,87
% sui ricavi netti	62,80%	62,89%

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	2017	2018
Salari e stipendi	13,66	14,04
Accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,90	0,93
Oneri sociali	4,42	4,72
Altri costi del personale	0,68	0,70
Totale costo del lavoro	19,66	18,99
Servizi al personale	0,35	0,42
(Costi capitalizzati)	-3,81	-4,32
Totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	16,20	14,25
Incidenza sul valore aggiunto totale	25,14%	19,55%
AZIONISTI	2017	2018
Utile distribuito	4,00	2,00
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	4,00	2,00
Incidenza sul valore aggiunto totale	6,21%	2,74%
FINANZIATORI	2017	2018
Oneri finanziari	5,82	5,73
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	5,82	5,73
Incidenza sul valore aggiunto totale	9,03%	7,86%
ISTITUZIONI	2017	2018
Imposte e tasse	3,26	6,00
Contributi in conto esercizio	-1,67	-1,89
Totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	1,59	4,11
Incidenza sul valore aggiunto totale	2,47%	5,64%
IMPRESA	2017	2018
Ammortamenti	27,51	30,08
Accantonamenti	0,28	1,34
Svalutazioni	1,76	1,84
Utile non distribuito	7,24	13,47
Totale valore aggiunto distribuito all'impresa	36,79	46,73
Incidenza sul valore aggiunto totale	57,09%	64,13%
COLLETTIVITÀ	2017	2018
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,04	0,06
Totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,04	0,06
Incidenza sul valore aggiunto totale	0,07%	0,08%
(in milioni di euro)	2017	2018
TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	64,44	72,88

La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder-2018



Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2018 è stato pari a 72,88 milioni di euro, registrando un aumento rispetto all'anno precedente pari a circa 8,44 milioni di euro **(+13%)** ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i soci, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività.

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** al netto delle capitalizzazioni risulta pari a 14,25 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 19,55% 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 2018, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 2,0 milioni di euro che rappresenta il 2.74% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2018 pari a 5,73 milioni di euro e rappresenta il 7,86% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2018, pari a circa 4,11 milioni di euro rappresentando il 5,64% del valore aggiunto globale; l'incremento registrato rispetto allo scorso anno è ascrivibile alle maggiori imposte e tasse dovute nel periodo.

Circa il 64,13% del valore aggiunto prodotto nel 2018 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2018, per il quale è stato proposto nuovamente in parte la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni.

Infine, un valore pari a 0,06 milioni di euro del 2018 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi e sponsorizzazioni di eventi.

foto di Marco Benocci



05

ADF E GLI UTENTI



5.1 Gli utenti di Adf e le associazioni dei consumatori

GRI
102-7

GRI
102-43

GRI
102-44

GRI
103-3

La cura dell'utente è parte integrante della gestione del servizio fornito da AdF che, come già accennato, è il Gestore idrico con la densità abitativa più bassa della Toscana.

E' in questa ottica che si contestualizzano tutte le attività messe in campo da AdF per sviluppare un rapporto positivo, propositivo e collaborativo con tutte le **Associazioni dei consumatori**. L'Azienda collabora con tali Associazioni estendendo i momenti di consultazione e le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. Il confronto sulle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta del Servizio Idrico Integrato e al Regolamento di tutela dell'utenza) trova i suoi canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'Azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo.

Le Associazioni dei consumatori, nella risoluzione delle pratiche d'interesse dei loro associati possono contare su un canale diretto con AdF, il cui fine è quello di risolvere il più tempestivamente possibile tali casistiche e di creare le migliori sinergie con le Associazioni stesse, soprattutto al fine di chiarire eventuali contestazioni che potrebbero sfociare in controversie di più lunga e difficile risoluzione.

Il Gestore ha sempre cercato di mantenere alta l'attenzione sulla circolazione corretta e puntuale delle informazioni rendendo partecipi le Associazioni delle novità normative che negli ultimi anni hanno notevolmente investito il Servizio Idrico Integrato. Sono stati organizzati incontri con i rappresentanti delle Associazioni locali presso le nostre sedi di Siena e di Grosseto, volti a comunicare le maggiori novità inerenti le tariffe, le agevolazioni tariffarie a sostegno delle

utenze deboli, le novità normative nazionali e regionali, di volta in volta recepite dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato di AdF.

In particolare nel 2018 gli incontri si sono incentrati in particolare sulle tante novità regolatorie, i cui provvedimenti sono entrati in vigore in corso d'anno quali gli strumenti di tutela degli utenti del Servizio Idrico Integrato, la nuova articolazione tariffaria e le agevolazioni previste per le utenze in condizioni di disagio economico-sociale.

Tali incontri sono inoltre stati occasioni utili per recepire le osservazioni avanzate, dando inoltre seguito ad eventuali suggerimenti di volta in volta emersi.

Per il 2018 il Gestore, anche grazie ad una riorganizzazione dell'Unità Commerciale, sta cercando di potenziare ulteriormente i rapporti con le Associazioni con una costante attenzione agli aspetti più istituzionali e comunicativi che gestionali, al fine di garantire da entrambe le parti un supporto sempre più efficiente al cittadino.

Per la soddisfazione dei clienti l'Azienda ha investito sia sui canali tradizionali di contatto, che su quelli più evoluti: dal sito internet all'App, dai chatbot sui programmi di messaggistica istantanea, ai social media. Tutti i processi aziendali sono stati inoltre coinvolti in una "rivoluzione digitale" allo scopo di rispondere in tempo reale alle richieste dei clienti/utenti fornendo così un servizio più celere e soddisfacente. AdF è da sempre impegnato nel fornire un'elevata qualità del Servizio Idrico Integrato sia alle utenze di tipo civile (domestiche e non domestiche), sia alle utenze con scarichi reflui di tipo industriale.

	2016	2017	2018
Utenze totali*	231.266	231.648	231.529

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

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

Il numero degli utenti totali risulta sostanzialmente invariato rispetto al 2017. Osservando il dettaglio delle tipologie di utenti suddivisi sulla base del servizio di cui usufruiscono, nel triennio 2016-2018 il trend risulta positivo tranne che

per le utenze con reflui di tipo industriale, per le quali nel 2018 si registra un lieve decremento del -2,4% rispetto al dato rilevato nel 2016.

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2016	2017	2018
Utenze Servizio Idrico Integrato	231.100	231.482	231.339
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	28	28	28
Utenze con reflui industriali	166	166	162

* Dato riferito al totale utenze attive al 31/12

calcolato sul totale utenze (al 31/12)

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2016	2017	2018
Utenze soggette al servizio di acquedotto	231.266	231.648	231.501*
Utenze soggette al servizio di fognatura	194.595	194.859	194.528
Utenze soggette al servizio di depurazione	166.385	172.134	172.617

* Nel calcolo delle utenze soggette a servizio di acquedotto – per il 2018 – è stato sottratto dalle utenze totali il n. di quelle servite autonomamente da pozzi; si precisa che nel 2016 e 2017 tale valore era compreso.



5.2 I canali di contatto con i nostri utenti

5.2.1 Il Call center

Il *Call Center* di AdF si suddivide in Call Center Commerciale e Call Center Guasti ed è gestito in service dalla società consortile Le Soluzioni Scarl, della quale il Gestore è socio.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste dell'utente relative alle pratiche commerciali quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, cambio d'uso, variazioni di recapito, aggiornamenti anagrafica, disattivazioni 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.

5.2.2 Il Call center commerciale

Il servizio di *Call Center* Commerciale è una vera e propria unità di sportello telefonico, che gestisce le richieste commerciali pervenute dai clienti (attivazione, preventivazione, subentro, voltura, cambio d'uso, variazioni anagrafiche e di recapito, autolettura, verifica e sostituzione contatore, rettifica di fatturazione, rateizzazione, ristampa fattura, informazioni su fatture, ecc.).

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
Gratuito da telefono fisso

199 11 44 07
Da cellulare - servizio a pagamento

Per il servizio commerciale nell'anno 2018 le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **151.320**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **88,68%**, in incremento rispetto all'anno precedente di oltre 4 punti percentuale. La diminuzione delle chiamate offerte, oltre 36.000, è da ricondurre ad un miglioramento complessivo dei processi di gestione, in primis quello di fatturazione, ma anche quello di recupero del credito e di lavorazione delle pratiche sia tecniche che commerciali, che ha significativamente ridotto l'esigenza di contatto da parte dell'utenza per richiedere informazioni e sollecitare l'evasione delle prestazioni inoltrate. Nel 2018 si è infatti concluso l'auspicato processo di adattamento al nuovo gestionale, la cui adozione aveva comportato inevitabili rallentamenti nel corso dell'anno precedente. Parallelamente sono state superate alcune criticità emerse a ridosso del *go live*, consentendo un incremento significativo a tutti i reparti in termini di efficienza nei servizi erogati ai clienti.

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 2018 lo SLA è stato ampiamente raggiunto tutti i mesi, contro il risultato di 9 mesi su 12 dello scorso anno.

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2016	2017	2018
Chiamate offerte	140.711	187.707	151.320
Chiamate risposte	131.309	158.035	134.192
Livello di servizio	93,31%	84,19%	88,68%

In linea con il trend positivo del livello di servizio è anche il TMA, tempo medio di attesa lordo, ovvero comprensivo della navigazione IVR (Risposta Vocale Interattiva), che nel

2018 si riduce sensibilmente, confermando il rispetto degli standard previsti dall'art. 58 della Delibera 655/2015 Arera.

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2016	2017	2018
TMA netto (sec.)	28"	82"	71"
TMA lordo (sec.)	94"	183"	155"

Lo standard relativo al tempo medio di attesa lordo, previsto dalla Delibera 655/2015 Arera, è di 240 secondi; anche questo indicatore è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA per il 2018 è stato raggiunto tutti e dodici i mesi, migliorando il già positivo risultato di 11 mesi su 12 del 2017.

Come noto, e più avanti approfonditamente trattato, AdF monitora costantemente i valori di soddisfazione erogati e percepiti dai propri clienti, attraverso apposite indagini di rilevamento del livello di gradimento e di professionalità dimostrati.

Relativamente al CSI (Customer Satisfaction Index) del Call Center Commerciale, le indagini di Customer Satisfaction vedono l'utente soddisfatto per 89,6% (media delle due indagini erogate nell'anno), con un voto medio di 7,65 su 10. Anche la qualità percepita dai clienti premia il servizio, che rispetto al 2017 registra un incremento di quasi 5 punti percentuali di utenti soddisfatti e di 0,45 del voto medio assegnato.

In linea con tale miglioramento il risultato delle mystery call che nel 2018 riscontrano un elevato livello di conformità in relazione ai vari items misurati: in particolare il Call Center Commerciale di AdF raggiunge, a completamento del III ciclo di mystery call svoltosi nel trimestre Ottobre-Dicembre, il massimo dei voti nella gestione della chiamata, nella qualità dell'interazione e nel comportamento organizzativo. Complessivamente nel 2018 il Call Center Commerciale di AdF si posiziona in vetta alla classifica dei Call Center delle società del gruppo Acea per l'elevato Indice Sintetico della Qualità Finale (IQF) raggiunto.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE 2018

Qualità media erogata (mystery call) 99.4%
Qualità media percepita (Customer) 89.6%

5.2.3 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 sulle segnalazioni da Delibera 655/2015 Arera (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana H24:



In AdF la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (Work Force Management): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle skills dell'incaricato.

Dalle indagini di customer per il 2018 emerge una forte soddisfazione dell'utente rispetto al servizio guasti offerto: nel I semestre il CSI si attesta al 97.5%, mentre nel II semestre ha quasi raggiunto il 99.7%, superando di ben 5 punti percentuali il relativo valore riscontrato nel II semestre 2017, con un risultato complessivo di 97,3% di utenti soddisfatti. A conferma del buon andamento rilevato dalle Indagini di Customer, anche le mystery call registrano un ottimo risultato in relazione all'IQF (Indice Sintetico della Qualità Finale), che si attesta su un valore medio annuo del 92%.

Al servizio guasti nel 2018 le chiamate offerte sono state **71.886** (chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori) e le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori sono state 61.224, con un decremento delle chiamate offerte rispetto al 2017 pari al 10.8%.

Questa diminuzione è da ricondurre principalmente al periodo estivo, in cui il numero di segnalazioni legate a problemi di mancanza d'acqua sono decrementate, grazie ad un clima caratterizzato da temperature meno elevate rispetto all'estate precedente e da abbondanti piogge.

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 2018 per questo standard si è attestato al 86,5%, determinando così un valore di poco inferiore a quello minimo previsto. Il mancato raggiungimento del rispetto della percentuale fissata da Arera è principalmente dipeso da una specifica criticità, verificatasi nella prima decade di Marzo caratterizzata da un'ondata di gelo particolarmente rigida, che ha comportato un volume di chiamate non prevedibili verso il servizio guasti, per segnalare la rottura di contatori e condotte. **In soli 12 giorni sono state registrate 9.077 chiamate**, contro un valore medio mensile del 2018 di circa 5.500.

Il rispetto dello standard, al netto delle chiamate pervenute nel periodo 27/02/2018 – 10/03/2018, si sarebbe attestato al 92,07%. L'indicatore registra comunque un significativo miglioramento rispetto al 2017.

CALL CENTER GUASTI		
Descrizione	2017	2018
Chiamate offerte	79.912	71.886
Chiamate con TMA ≤ 120"	51.674	62.183
Rispetto del TMA	64,8%	87,7%

Il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è nettamente diminuito rispetto al 2017, avvicinandosi agli ottimi valori raggiunti nel 2016.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2016	2017	2018
TMA netto (sec.)	21"	78"	39"
TMA lordo (sec.)	55"	136"	78"

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER

AdF

00:01:18*

*Tma lordo: comprensivo della navigazione dell'IVR

5.2.4 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico

SPORTELLI AZIENDALI 2018

L'anno 2018 ha rilevato, rispetto al 2017, un consistente incremento degli accessi dei nostri utenti presso gli sportelli aziendali, valore in controtendenza rispetto alle chiamate ricevute dal Call Center Commerciale che, rispetto al 2017, sono invece diminuite. Tale incremento, come atteso, è principalmente da ricondurre alla maggiore disponibilità del servizio, che da metà Dicembre 2017 prevede l'apertura per 44h settimanali degli sportelli di Siena e Grosseto, con orario continuato da lunedì a venerdì e comprensivo del sabato mattina, oltre le aperture degli sportelli periferici di Follonica, Bagnolo e San Quirico. Per rafforzare ulteriormente il rapporto con i propri clienti e mettere a disposizione di tutti i migliori strumenti, durante il 2018 sono stati potenziati due canali dedicati: il contatto email peramministratori@fiora.it, a disposizione degli amministratori di condominio e contattodiretto@fiora.it, dedicato a Comuni ed Associazioni dei consumatori.

In diminuzione, rispetto allo scorso anno, risulta invece il numero degli "abbandoni", ovvero quei clienti che, pur avendo prenotato il proprio turno, hanno lasciato lo sportello senza essere serviti, grazie anche alla presenza della hostess sullo sportello di Grosseto (sito in cui si verificava la maggior parte del fenomeno).

Sono stati infatti 3.643 i clienti non serviti rispetto ai 5.109 dell'anno precedente.

La presenza della hostess di sala è stata fondamentale, non solo per agevolare i clienti e gli operatori stessi nella gestione del servizio reso, ma anche per sponsorizzare l'utilizzo

di un nuovo strumento messo a disposizione dell'utenza: "MyFlora Point", un corner dedicato all'utilizzo self service dello sportello on line.

Utilizzando l'apposita postazione ogni utente può infatti, evitando inutili file allo sportello tradizionale, accedere ai servizi commerciali web di AdF, avendo qualora necessario la possibilità di essere assistito dalla hostess per registrarsi ad esempio a MyFlora od attivare la bollette web.

Particolarmente soddisfacente risulta la percentuale di rispetto di prestazioni gestite entro il tempo di attesa massimo, previsto dalla Delibera 655 Arera, pari a 60 minuti, che si avvicina al 100%, facendo presagire, per il 2019, il raggiungimento di un obiettivo aziendale assolutamente sfidante consistente in un ulteriore innalzamento dell'attuale indice raggiunto.

Il tempo medio di attesa si fissa a 10', in significativo miglioramento rispetto ai 21' del 2017.

ANALISI SPORTELLI 2018	
Biglietti emessi	42.032
Biglietti serviti	38.384
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	99,31%
Tempo medio di attesa	10'
Tempo medio servizio	13'



Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa (60 minuti): Standard generale previsto dalla D. 655/15 $\geq 95\%$ delle singole prestazioni

Tempo medio di attesa agli sportelli: Standard generale previsto dalla D. 655/15 quale media sul totale delle prestazioni **15'**.

SPORTELLI			
	2016	2017	2018
Biglietti emessi	27.852	37.592	42.032
Biglietti serviti	24.963	32.483	38.384

A partire dal 2/8/2018 il giorno di apertura degli sportelli periferici di San Quirico e Bagnolo passa dal venerdì al giovedì, con orario spezzato 9-13, 14-16 mantenendo la stessa alternanza di apertura durante il mese (San Quirico: 2° e



4° Giovedì del mese; Bagnolo: 1°,3° ed eventualmente 5° Giovedì del mese).

Al fine di rendere maggiormente accessibile lo sportello al pubblico di Follonica, precedentemente situato in una zona periferica raggiungibile esclusivamente con veicolo proprio, AdF ha deciso di spostare la propria sede in un luogo più facilmente accessibile ai cittadini. In data 8 Maggio 2018 è stata, infatti, inaugurata la nuova sede destinata all'accoglienza clienti situata in via Lamarmora 18, vicino al lungomare.

La nuova location è stata molto apprezzata dai nostri utenti, che adesso hanno la possibilità di usufruire in maniera più agevole di un servizio pubblico destinato ad un bacino territoriale particolarmente ampio.

La distribuzione dei contatti rilevata nel 2018 fa riflettere da una parte sulla necessità di sviluppare ulteriormente i canali digitali e di sponsorizzarne in modo sempre più capillare ed efficace l'utilizzo, nel tentativo di portare a compimento una rivoluzione culturale, che segni un'inversione di tendenza rispetto a quanto riscontrato nel corso di questo anno, dall'altra di potenziare comunque in modo mirato un canale tradizionale quale lo sportello, che i cittadini dimostrano di gradire.

In linea con la forte attenzione all'utente, ormai da tempo al centro dei principali obiettivi di AdF, sono infatti in cantiere alcuni progetti, che porteranno nel corso del 2019 all'introduzione di ulteriori novità, far cui il potenziamento



stagionale degli sportelli di Follonica e di Bagnolo e il rafforzamento degli strumenti digitali disponibili anche all'interno degli ambienti dedicati al servizio.

Il 2018 evidenzia un decisivo miglioramento della percezione rilevata dalle Indagini di Customer portando il livello di soddisfazione dei clienti dal 93% del 2017 al 95,5% del 2018 con un picco di utenti molto soddisfatti pari all'80,5% ed un livello di soddisfazione del 97% nel secondo semestre.

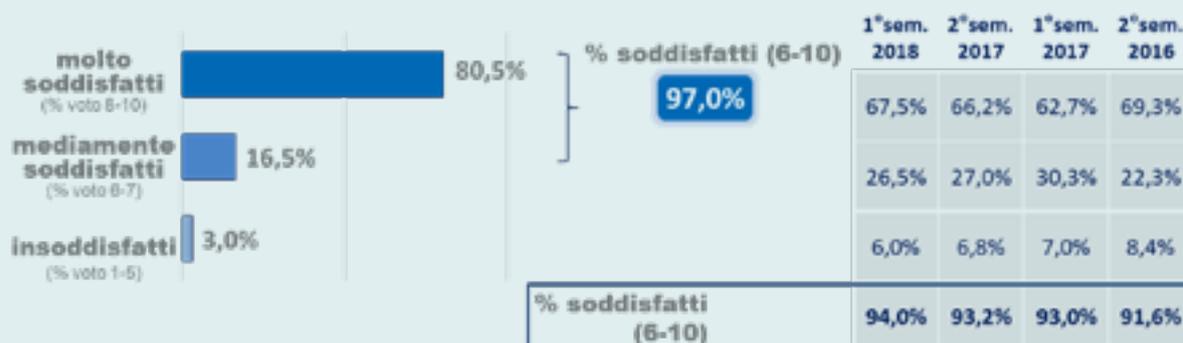
Competenza, cortesia e disponibilità dell'operatore e chiarezza delle informazioni fornite rappresentano i principali items sulla base dei quali si costruisce il livello di percezione e di gradimento delle indagini di customer svolte; il voto

medio raggiunto al riguardo è 8.15 su 10, decisamente alto e rappresentativo di un personale, preposto alla gestione diretta del cliente, adeguatamente formato, sicuro ed adeguato nelle risposte fornite, oltre che correttamente orientato nella gestione della relazione con il proprio interlocutore.

“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”

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

2° semestre 2018



5.2.3 Sportello online MyFiora - App - Telegram “Chiedi a fiora”

È a disposizione dell'utenza anche lo **sportello on-line Myfiora**, che permette agli utenti, accedendo al sito **www.fiora.it**, 24h/24 di “entrare” nel mondo del servizio idrico direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita App). Il cittadino tramite sportello *on line* 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 fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste.

Gli utenti 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 per i cellulari. Si tratta di un vero e proprio sportello al pubblico virtuale, grazie al quale, dialogando attraverso lo smartphone, ciascun utente può inviare l'autolettura, richiedere l'estratto conto o l'ultima bolletta.

WEB		
Tipologia	2017	2018
Pratiche online	15.914	28.984
Visite al sito	231.462	245.584
Nuovi visitatori sul sito	126.024	138.008
Tipologia	357.486	412.576

A rafforzamento dei canali tradizionali, è stato confermato per inviare l'autolettura 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: l'utente deve inviare un sms inserendo i propri dati nel formato `codiceutenze#codicecliente#autolettura`.

Un positivo ed interessante trend di crescita è registrato dallo sportello MyFiora, che con 28.984 contatti aperti registra un +82% di contatti on line rispetto al 2017. Fra tutti il contatto più frequentemente richiesto dai nostri clienti tramite sportello web è l'autolettura, a seguire la richiesta di attivazione della bolletta web che ha portato, al 31.12.2018, ad un totale di 13.601 utenze aventi come modalità di invio delle fatture il canale di posta elettronica.

www.fiora.it

Aumentano significativamente anche i visitatori del **sito istituzionale** che passano da 231.462 nel 2017 a 245.584 nel corso del 2018, con un +6% rispetto all'anno precedente di nuovi visitatori, ad attestare una crescente e continua attitudine all'uso di questo canale.



5.3 La bolletta e le tariffe

5.3.1 La Tariffa

L'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), con Deliberazione n. 665 del 28 Settembre 2017, ha emanato il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TIC-SI); con questo documento l'Autorità Nazionale ha rivisto la classificazione delle categorie tariffarie applicate agli utenti del Servizio Idrico Integrato uniformandone la struttura su tutto il territorio nazionale. In data 02/08/2018 l'Autorità Idrica Toscana, con delibera n. 18 del 27/07/2018, ha adottato il suddetto testo approvando la nuova struttura dei corrispettivi 2018 per AdF, che sarà applicata retroattivamente dal 01/01/2018. I consumi dell'anno 2018 già fatturati con la precedente struttura tariffaria saranno conguagliati entro l'ultima fatturazione contenente i consumi effettivi dell'anno 2018. Il conguaglio avverrà restituendo in bolletta gli importi di acqua, fognatura e depurazione precedentemente fatturati alle vecchie tariffe e ri-addebitando i corrispettivi calcolati per gli stessi consumi con le nuove tariffe.

LE MAGGIORI NOVITÀ

NUMERO COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE

I cambiamenti più rilevanti rispetto alla vecchia articolazione tariffaria riguardano l'uso domestico residente per cui viene introdotto 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 relativamente al periodo di un anno di consumo per utenze con 3 e 4 componenti del nucleo familiare:

Famiglia con tre componenti – Tariffa 2018

Tipo tariffa	Scaglione	ACQUA	FOGNA	DEPURAZIONE
Variabile - agevolata	da 0 a 55	0,750582	0,856259	0,662184
Variabile - base	da 56 a 135	1,501164	0,856259	0,662184
Variabile -eccedenza	oltre 135	3,327202	0,856259	0,662184
Quota fissa	annua	23,273090	9,072558	7,100262

Famiglia con quattro componenti – Tariffa 2018

Tipo tariffa	Scaglione	ACQUA	FOGNA	DEPURAZIONE
Variabile - agevolata	da 0 a 74	0,750582	0,856259	0,662184
Variabile - base	da 75 a 162	1,501164	0,856259	0,662184
Variabile -eccedenza	oltre 162	3,327202	0,856259	0,662184
Quota fissa	annua	23,273090	9,072558	7,100262

I nuclei familiari costituiti da 8 o più componenti residenti sono soggetti alla medesima struttura tariffaria.

Nella fase di avvio di questa nuova articolazione tariffaria, la normativa nazionale prevede che ogni nucleo familiare sia considerato composto da tre componenti (media standard nazionale di una famiglia), salvo la possibilità da parte dell'utente di dichiarare la diversa composizione, comunicandola al Gestore utilizzando i consueti canali di contatto.

UTENZE CONDOMINIALI

Come stabilito dall'Autorità Idrica Toscana, alle utenze condominiali (tutte le forniture a servizio di più unità immobiliari) con almeno una unità ad uso domestico residente, sarà applicato il criterio tariffario pro capite basato su 3 componenti (media standard nazionale di una famiglia) per ciascuna delle unità immobiliari ad uso domestico residente dichiarate dal titolare della fornitura.

Nessuna variazione è prevista per l'uso domestico non residente.

NUOVE TIPOLOGIE TARIFFARIE NON DOMESTICHE

La nuova articolazione tariffaria prevede inoltre le seguenti categorie non domestiche:

- a) Uso industriale grandi quantitativi e piccoli quantitativi
- b) Uso artigianale o commerciale grandi quantitativi e piccoli quantitativi

- c) Uso agricolo zootecnico
- d) Uso pubblico non disalimentabile
- e) Uso pubblico disalimentabile
- f) Uso altro

a-b) I precedenti usi produttivi (produttivo piccoli quantitativi, produttivo grandi quantitativi) sono stati ricondotti alle nuove tariffe "Uso industriale" e "Uso artigianale e commerciale".

L'attribuzione delle utenze al corretto raggruppamento è stata effettuata seguendo le logiche definite dall'Autorità Idrica Toscana negli "Indirizzi generali" approvati con deliberazione n. 11 del 27 Aprile 2018, ovvero:

- uso della risorsa idrica nel ciclo produttivo;
- classificazione dell'attività economica con i codici ATECO individuati con le lettere da B a F della tabella delle attività economiche.

c) La tariffa Uso agricolo e zootecnico è rimasta invariata a livello di articolazione tariffaria rispetto alla precedente struttura ma è estesa anche alle utenze che sono iscritte alla Camera di Commercio come agricoltori e che utilizzano la risorsa idrica per finalità diverse dall'uso irriguo.

Per tutte le tipologie tariffarie non domestiche non sono previste variazioni a livello di articolazione tariffaria e di tariffe applicate Solo per le utenze relative a bocche antincendio private che confluiranno nella nuova categoria "altro" sono previsti nuovi scaglioni e nuove tariffe.

5.3.2 La Tariffa Media

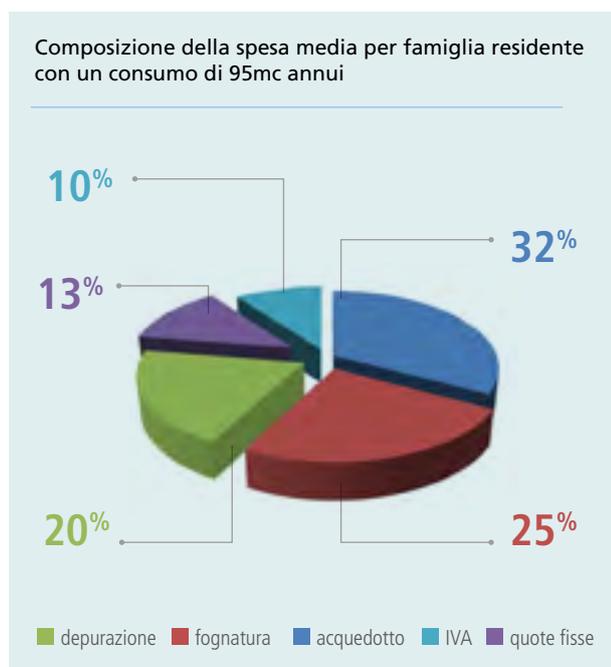
Di seguito si riportano le tariffe per le utenze domestiche residenti applicate dal 01/01/2017:

DOMESTICA RESIDENTE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE 3	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione U1 [c]**	Componente di perequazione U2 [c]**	Componente di perequazione U3 [c]**
Acquedotto					
Tariffa agevolata	0 - 55	0,750582	0,004	0,009	0,005
Tariffa base	56 - 135	1,501164	0,004	0,009	0,005
Tariffa eccedenza	Oltre 135	3,327202	0,004	0,009	0,005
Quota Fissa*					
Quota Fissa Acquedotto	annuo	23,273000			
Quota Fissa Fognatura	annuo	9,072558			
Quota Fissa Depurazione	annuo	7,100262			

Il consumo medio annuo a famiglia è risultato pari a 95 mc, e sulla base di questo la spesa per il Servizio Idrico Integrato sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acquedotto del Fiora, nell'anno 2017 si stima essere stata 307,42 Euro, a fronte di una media nazionale per famiglia di 280 Euro/anno (fonte: Staffetta Acqua 2017).

	2016	2017	2018
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	294,76	307,42	313,63
Di cui:			
Servizio acquedotto	97,03	101,20	101,33
Servizio fognatura	75,73	78,98	81,34
Servizio depurazione	58,65	61,17	62,91
Quota fissa annua	36,54	38,12	39,44
IVA 10%	26,80	27,95	28,61

Nel grafico sotto riportato è stata analizzata la composizione della spesa media corrisposta dall'utente 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%.



La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro Ambito emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media del territorio, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

Basti pensare che:

- 1000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,24 euro contro circa 300 euro dell'acqua in bottiglia;
- il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è di 0,84 euro...meno di un caffè, meno di un quotidiano!

Con riferimento al consumo medio annuo a famiglia (utenze domestiche residenti), si evidenzia per il 2018 un segnale di riduzione dei consumi annui.

5.3.3 La fatturazione e la bolletta

AdF per la fatturazione e l'emissione della bolletta 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:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 m³;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 a 3.000 m³ e comunque per tutte le

utenze con pagamento domiciliato;

- 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 dell'utente: 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.

Nel 2018 AdF ha istituito una campagna di comunicazione volta a sensibilizzare l'utenza alla comunicazione dell'autolettura del misuratore. La campagna è stata effettuata utilizzando diversi strumenti quali brochure consegnate agli sportelli aziendali e in eventi pubblici, video promozionali nelle sale di attesa al pubblico, post nella pagina facebook aziendale targettizzati verso i residenti dei Comuni gestiti ed è stata volta ad "educare" l'utente all'importanza del monitoraggio dei propri consumi anche nella prevenzione di eventuali possibili anomalie di consumo dovute a perdite nell'impianto interno.

Focus su alcuni aspetti della fatturazione:

√ Nel 2018 i tempi medi di esecuzione **delle rettifiche di fatturazione** di AdF, per le pratiche che ricadono nelle casistiche definite dalla Delibera 655/2015 Arera (rettifiche su bollette pagate o rateizzabili, presentate informa scritta), sono diminuiti passando da 23,5 giorni, del 2017, a 22,6 giorni.

TEMPI DI RETTIFICA FATTURAZIONE*

AdF

22,6 gg

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 5.203, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state 6.280.

√ **La bolletta web**, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'Azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio è attivabile gratuitamente 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 computer.

	2016	2017	2018
Numero complessivo di utenti	231.266	231.648	231.529
Numero utenti che hanno optato per la bolletta "web"	7.442	12.679	13.601
PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA "WEB"	3.2%	5.5%	5.87%

	2016	2017	2018
Numero totale bollette emesse	758.071	739.297	796.068
Numero bollette "WEB" (inviata via mail)	28.689	44.771	54.404
Percentuale bollette "WEB" sul totale bollette emesse	3.78%	6.06%	6.83%

Anche i richiedenti della bolletta web hanno visto un aumento del 47%, passando dalle 2.633 richieste del 2017 alle 3.878 del 2018, attestando al 6.83% il valore complessivo delle bollette inviate tramite mail sul totale dei clienti.

√ **L'Indagine di Customer Satisfaction** per il 2018 ha rilevato una soddisfazione media superiore all'**88,5%** con un voto medio superiore a 7 punti su una scala di 10.

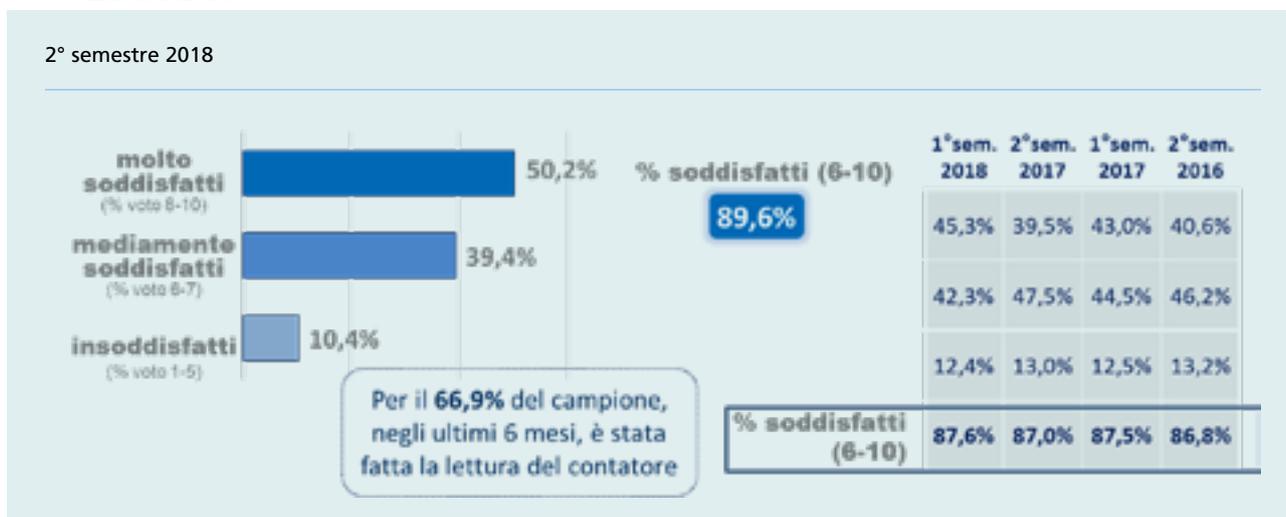


foto di Nuccio Niccolini



“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)



5.3.4 La gestione del credito

GRI 103-3

Nel corso dell’esercizio 2018 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.

Sono state infatti consolidate nel corso del 2018 le strategie di diversificazione delle azioni di recupero: attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte da personale interno incaricato, che hanno consentito, attraverso il contatto diretto con l’utenza 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 ad hoc; 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 per classe (Bonus/Malus).

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può pacificamente affermare che, ad oggi, il contenzioso con l’utenza si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l’extrema ratio, nei casi cioè ove la pronuncia da parte del giudice diventa l’unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l’impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. AdF, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

Il consolidamento della Cultura del Credito, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza: l’allegato alla bolletta ne è un esempio significativo. E’ stato infatti utilizzato per diffondere una comunicazione 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 2018 AdF ha confermato l’ampio ventaglio di possibilità, con l’obiettivo di rendere sempre più agevole per l’utente il pagamento delle bollette. Attualmente il pagamento può essere effettuato tramite: la domiciliazione permanente bancaria o postale, il bollettino postale allegato alla bolletta, l’APP e l’area riservata MyFiora (accessibile dal sito web www.fiora.it) utilizzando la carta di credito o il

servizio MyBank (bonifico telematico), gli sportelli aziendali tramite P.O.S, i punti vendita Lottomatica e Sisal, i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati e il bonifico bancario. È inoltre in corso di attivazione il servizio CBILL che consentirà a tutti gli utenti di pagare comodante le bollette via internet.

5.3.5 Il Fondo Utenze Deboli

GRI 102-12

Nel 2018, per il secondo anno consecutivo, i Comuni hanno svolto il ruolo di attori principali nella gestione delle domande di agevolazione per l'erogazione del bonus integrativo destinato alle famiglie che si trovino in particolari condizioni di disagio economico - sociale.

Sulla base del Regolamento emanato dall'Autorità Idrica Toscana che stabilisce le linee guida e le norme di riferimento per i Comuni e il Gestore e del Decreto del Direttore Generale che definisce l'importo del fondo di Solidarietà che ogni Amministrazione Comunale può utilizzare per la concessione del bonus, i Comuni hanno provveduto in autonomia all'emanazione del bando, stabilendo le relative regole di accesso, alla stesura della graduatoria degli aventi diritto e alla comunicazione al Gestore dell'importo da erogare in bolletta per ogni utenza.

Il Gestore, pur risultando nella carta solo esecutore di quanto stabilito dai Comuni al momento dell'erogazione del bonus in bolletta, ha in realtà un ruolo fondamentale in tutto il processo: deve infatti comunicare la spesa lorda di riferimento per ogni utente, dare supporto agli uffici comunali incaricati del processo e controllare i singoli files che pervengono.

Nel 2018 il Gestore ha previsto incontri con i Comuni nelle diverse aree territoriali prima dell'emanazione del bando con l'intento di agevolare l'intero procedimento e pianificare al meglio l'attività che comunque è risultata di forte impatto gestionale e ha visto risorse impegnate nell'attività per un lungo periodo.

Il numero di servizi che nel 2018 hanno ottenuto l'agevolazione tariffaria è stato pari a **2.633** per un importo complessivo corrisposto di **€ 481.405,26**.

Per poter rendere più fluida l'attività del 2019, il Gestore organizzerà nuovamente incontri preventivi con i Comuni mettendo in campo azioni di comunicazione per una maggiore partecipazione degli addetti ai lavori e istituirà un indirizzo di posta dedicato a cui i Comuni potranno rivolgersi per chiedere informazioni e chiarire dubbi interpretativi.

Locandine Bonus Integrato

FIORA INFORMA Facebook Twitter YouTube Instagram ilboremyster

BONUS SOCIALE IDRICO

Con Deliberazione 897/2017 e successiva Del. n.227/2018 <https://www.arera.it/docs/17/897-17>, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA (ex AEEGGS), ha adottato, in tutta Italia, il **BONUS SOCIALE IDRICO**. Il Bonus sociale idrico permette di usufruire di uno sconto sulla tariffa, ridotta al varco di acquisto, per gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di disagio economico, in coerenza con le disposizioni recate dal DPCM 13 ottobre 2016 "Tariffe sociali del SIF".

CHI NE HA DIRITTO
Possono ottenere il Bonus, tutti gli utenti con Indicatori di Situazione Economica Equivalente (ISEE) inferiore a 8.107,50 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. Potranno automaticamente usufruire del Bonus sociale idrico, anziché a quanto previsto per il bonus elettrico e gas dal decreto legislativo 147/2007 che ha esteso il Raddio di inclusione, anche i titolari di Carta Acquisti o Carta Reti.

DOVE SI PRESENTA LA DOMANDA?
La richiesta andrà presentata al proprio Comune di residenza o ai Comuni delegati dai Comuni con giurisdizione alla domanda per il bonus elettrico e/o gas e, quando accettata, permetterà di usufruire di uno sconto in bolletta pari al costo di 18,25 mc annui, equivalenti a 50 litri al giorno, calcolato alla tariffa agevolata, per ciascun componente del nucleo familiare. Tale quantità è stata individuata come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali. Il quantitativo di metri cubi sarà inizialmente parametrizzato ad un valore medio di 3 componenti per nucleo familiare, ferma restando la possibilità per l'utente di certificare l'effettiva consistenza dello stesso.

COME SI OTTIENE, LO SCONTO?
Lo sconto verrà erogato direttamente in bolletta per chi ha un contratto diretto, mentre l'utente indiretto, cioè la famiglia che vive in un condominio e non ha un contratto proprio di fornitura idrica, lo riceverà in un'unica soluzione con accredito su conto corrente o con assegno non trasferibile.

LA MODULISTICA
La modulistica da utilizzare sarà resa disponibile sul sito dell'ARERA <https://www.arera.it> e sul sito dedicato dell'AAT <http://www.autoritaidrictoscana.it/>. Per maggiori informazioni sono stati appostati appositi ARERA i numeri verde 800565654 e il servizio online consultabile accedendo al sito www.sportellegestoreconsumatore.it

www.fiora.it

Acquedotto del Fiora

NUMERO VERDE	NUMERO VERDE	NUMERO VERDE
800 35 69 35	800 88 77 55	199 11 44 07

FIORA INFORMA Facebook Twitter YouTube Instagram ilboremyster

BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO

Acquedotto del Fiora si impegna a dare la massima diffusione alle agevolazioni previste per il Servizio Idrico Integrato.

Il Regolamento regionale dell'Autorità idrica toscana per l'attuazione del **Bonus sociale idrico Integrativo**, disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative (Bonus integrativo), rispetto al Bonus sociale idrico nazionale istituito con Delibera ARERA n. 897/2017, modificato da successiva delibera Arera n. 227/2018, sotto forma di rimborsi tariffari alle cosiddette "utenze deboli", corrispondenti ai nuclei familiari residenti nei comuni dell'Autorità Idrica Toscana che versano in condizioni di socio-economiche disagiate.

Il Regolamento, come per lo scorso anno, prevede che le domande per l'anno 2018, non dovranno essere presentate al Gestore, ma **direttamente al Comune di appartenenza** che provvederà a pubblicare il relativo bando **a partire da maggio 2018**.

Il Regolamento regionale per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo è scaricabile dal sito dell'Autorità www.autoritaidrictoscana.it

www.fiora.it

Acquedotto del Fiora

NUMERO VERDE	NUMERO VERDE	NUMERO VERDE
800 35 69 35	800 88 77 55	199 11 44 07

5.4 La qualità del servizio

GRI
102-16



Il 2018 per AdF è stato un anno particolarmente impegnativo, nel corso del quale importanti energie sono state dedicate al consolidamento e all'ottimizzazione di tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito qualità contrattuale.

Il 23 Dicembre 2015 infatti, con Delibera 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", ad oggetto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, l'Autorità nazionale ARERA ha disposto nuove procedure e tempi di lavorazione delle pratiche, individuando nuovi standard specifici e generali da raggiungere, unici per tutti i Gestori italiani.

L'Autorità ha introdotto una serie molto articolata di regole e standard qualitativi dei servizi erogati all'utenza, prevenendo contestualmente anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai Gestori. La delibera introduce una serie rilevante di standard di qualità contrattuali minimi, legati ad obbligo di corresponsione di indennizzo automatico all'utente finale,

in caso di mancato rispetto, se specifici, e alla possibilità di sanzione da parte della stessa Autorità, se generali.

Il 2018 è stato il secondo anno di rendicontazione ad ARERA, ma non per questo ha richiesto meno impegno da parte del Gestore per procedere con la trasmissione di tutti gli indicatori di qualità, stante il continuo processo di potenziamento e perfezionamento delle attività di gestione dell'utenza, anche in considerazione degli sviluppi interpretativi stratificatisi nel tempo e del conseguente necessario adeguamento a livello gestionale e di reportistica.

5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

AdF regola i rapporti con l'utenza attraverso la Carta del Servizio²⁸ ed il Regolamento²⁹ e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili sui tempi di risoluzione delle pratiche,

²⁸ 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.

²⁹ Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'Utente ed Acquedotto del Fiora, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.

Copertina Regolamento



sui tempi di attesa allo sportello e al *call center*, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità idrica Nazionale e all'Autorità idrica Toscana entro il 31 marzo dell'anno successivo.

Il nuovo Regolamento del Servizio Idrico integrato

Dal 17 Ottobre 2017 è entrato in vigore il nuovo Regolamento del servizio idrico integrato, approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 33 del 05 Ottobre 2017.

Il nuovo Regolamento, attualmente in vigore, ha recepito completamente le novità normative deliberate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ex Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) tramite la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e la Delibera n. 218/2016/R/idr del 05/05/2016.

Carta del servizio Idrico integrato

Con deliberazione AIT n.25 del 22 Luglio 2016 è stata approvata la nuova Carta del Servizio di AdF, in vigore dal 01/07/2016, recependo le direttive contenute nella delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 dell'Autorità di Regola-

zione per Energia Reti e Ambiente.

Con delibera n.37 del 17 Novembre 2017, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato delle integrazioni al testo. Nel dettaglio sono stati inseriti due indicatori generali relativi al servizio telefonico: "Accessibilità del Servizio telefonico" e "Livello del servizio telefonico", entrati in vigore a partire dal 01 Gennaio 2017 e da tale data applicati e monitorati dal Gestore; sono stati inoltre recepiti i due standard generali, previsti dalla Delibera dell'Autorità Nazionale: "Tempo per l'emissione della 45 fattura" (standard giorni solari) e "Tempo per l'esecuzione dei lavori complessi" (standard ≤30 giorni lavorativi), applicati e monitorati dal Gestore dal 1/07/2016.

Con deliberazione AIT n.16 del 27/07/2018, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato ulteriori nuove integrazioni al testo, volte a recepire sia le novità regolatorie introdotte dalla RQTI (Delibera ARERA n. 917/2017/R/IDR), sia alcune novità gestionali introdotte dal Gestore volte al potenziamento dei servizi offerti all'utenza (anche in virtù delle prescrizioni previste da ARERA con la delibera 687/2017/R/IDR), quali l'incrementato dell'orario di apertura dello sportello sia di Bagnolo che di San Quirico prevedendo l'apertura nella fascia pomeridiana dalle 14 alle 16 e l'aggiornamento dell'orario di apertura del Call Center Commerciale estendendo la possibilità di richiedere pratiche telefoniche anche il sabato mattina.

Copertina Carta del Servizio



5.4.2 La gestione dei reclami

Le richieste scritte che possono pervenire dai clienti utilizzando i vari canali, sia tradizionali che telematici messi a disposizione dal Gestore, e per cui sussiste l'obbligo di risposta motivata, secondo la Delibera 655/2015 Arera si suddividono in tre casistiche:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ecc.;
- **richieste scritte di informazioni:** ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- **richieste scritte di rettifica fatturazione:** ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Nella sottostante tabella, sono esposti i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2018. Per una corretta lettura, ricordiamo che ai fini delle rendicontazioni Arera 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 2018 anche le richieste pervenute nel 2017 per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2018, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2018 che sono state chiuse nel 2019.

Nell'anno 2018 il volume di richieste gestite è in netto incremento, soprattutto per effetto dei reclami (+ 50%) e delle rettifiche scritte (+126%). Tale aumento è legato sia all'intensificarsi delle attività, messe in atto dal Gestore, nella gestione della fatturazione e del recupero del credito, ma anche – nel caso della rettifica - ad un utilizzo crescente da parte degli utenti dei così detti canali asincroni, primo fra tutti la posta elettronica.

La percentuale di reclami rapportati alle utenze attive è comunque assai contenuta: tenuto conto anche delle richieste inoltrate da utenti "non finali", ampliando quindi il perimetro rispetto alla definizione da Delibera 655/2015 Arera, e al netto degli annullati, **per il 2018 risulta pari al 0,92%.**

Sebbene si sia registrato un incremento delle pratiche in entrata, i risultati ottenuti sono evidenti: il livello di rispetto dei due standard specifici è salito al 94,09% per i reclami (rif. 2018 79%), al 92,40% per le richieste scritte di informazioni (rif. 2018 51%), mentre il tempo medio di lavorazione è sceso rispettivamente a 19,3 giorni contro i 25,7 dell'anno precedente per i primi e a 29,2 contro i 33,8 del 2017 per le seconde.

La risposta scritta alla rettifica di fatturazione, diversamente dai reclami e scritte di informazioni, non è soggetta ad uno standard specifico, ma ad uno generale. Lo standard non è stato rispettato (valore raggiunto 74%) perché fortemente influenzato dal backlog dell'anno precedente. A conferma di quanto sopra è da sottolineare che prendendo in analisi solo il secondo semestre 2018 il tempo di rispetto dello standard passa al 99,62 %.

TEMPO MEDI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

AdF

19,3 gg

RECLAMI sul totale dei clienti

AdF

0,92%

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655/15 GIORNI LAVORATIVI	Tempo medio 2018
Risposta a reclami scritti	2.199	2.069	130	94,09	25G	19,3 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.552	1.434	118	92,40	25G	19,6 G.
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	821	659	162	80,27	30G	29,2 G

Strumenti di tutela stragiudiziale

A partire da Giugno 2018 ARERA ha introdotto la gestione dei reclami di II livello. L'utente ha potuto quindi inoltrare reclamo direttamente all'Autorità che, tramite il portale dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, ha chiesto riscontro al Gestore. Nel corso del 2018 AdF ha ricevuto 27 reclami tutti gestiti entro i termini stabiliti (20 giorni lavorativi).

Dal 01/07/2018 è inoltre stata attivata, inizialmente come procedura volontaria, la **Conciliazione Arera**, gestita dall'Autorità tramite lo Sportello per il Consumatore. La procedura si svolge on-line, gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "stanze virtuali" (chat room o video-conferenza). L'incontro è moderato da un conciliatore del Servizio, esperto in mediazione e in regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia. Nel secondo semestre 2018 AdF, pur non avendone l'obbligo, ha gestito 4 conciliazioni, tutte aventi per oggetto consumi elevati e tutte concluse con accordo tra le parti.

Per l'utente è rimasta inoltre attiva la possibilità di adire alle Conciliazioni Paritetiche, inoltrate tramite Associazione dei consumatori, e alle Conciliazioni Regionali nelle quali il Presidente della Commissione è individuato nel Difensore Civico Regionale; tali tipologie di Conciliazioni sono univoche in tutto il territorio regionale e normate dal Regolamento di Tutela approvato in data 31/03/2014, con decreto n°22 dall'Autorità Idrica Toscana ed aggiornato nel corso del 2018.

Nel 2018 sono pervenute 31 istanze di Conciliazione Paritetica. Di queste, 3 non sono state accettate dal Gestore per mancanza di requisiti.

Molto alta la percentuale di pratiche gestite con accordo delle parti: infatti su 28 pratiche accettate solo 4 hanno avu-

to esito negativo mentre 24 si sono concluse con accordo tra le parti. Di queste ultime, 2 si sono risolte positivamente al ricevimento dell'istanza per una rivalutazione della pratica per ulteriori elementi emersi, senza il proseguo dell'iter di conciliazione. Le pratiche hanno avuto prevalentemente per oggetto argomenti inerenti la fatturazione e i consumi anomali conseguenti a perdite negli impianti interni. Su 31 pratiche, 28 sono state inoltrate da utenze con tipologia uso domestico e 3 da utenze con tipologia uso non domestico. Nel corso del 2018 sono state inoltre gestite 42 Concilia-

zioni Regionali di cui 7 pervenute nell'anno 2017 ma rimaste sospese in attesa della nomina del Difensore Civico Regionale.

Di queste 42 pratiche solo una non è stata accettata dal Gestore per mancanza di requisiti, le altre 41 sono state accettate e di queste 5 sono state risolte positivamente al momento del ricevimento dell'istanza per una rivalutazione della pratica a seguito di ulteriori elementi emersi, senza il proseguo dell'iter di conciliazione.

Anche in questa tipologia di conciliazione gli oggetti principali si riferiscono alla fatturazione e ai consumi anomali, spesso derivanti da perdite, e molto elevata risulta la percentuale di pratiche gestite con accordo delle parti (38 pratiche risolte positivamente). Molto elevata la percentuale di pratiche inoltrate da utenze con tipologia uso domestico: 38 pratiche su un totale pervenuto di 44 (2 di queste pervenute a fine anno e gestite nel 2019).

Le procedure sopra descritte sono attivabili dall'utente qualora 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), sono gratuite, veloci e facilmente fruibili dall'utenza.

Rimane costante il rapporto di collaborazione instaurato con le Associazioni dei Consumatori che si avvalgono anche di un canale diretto, risolvendo direttamente molte delle problematiche che potrebbero sfociare in eventuali contenziosi.



5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici

GRI
419-1

Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale di AdF rilevati nell'anno 2018, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall' Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 16 del 27 Luglio 2018.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA 01/01/2017-31/12/2017

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	99%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	99%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	90%	30 -60- 90 euro
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	99%	30 -60- 90 euro
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	99%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	99%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	92%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99%	30 euro
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.d.	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	80%	30 -60- 90 euro

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. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	100%	30 -60- 90 euro
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100%	30 euro
		3 bollette/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	100%	
		4 bollette/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	99%	
		6 bollette/anno se consumi > 3000 mc	97%	
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	100%	-
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	94%	30 -60- 90 euro
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	92%	30 -60- 90 euro

*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).

Analizzando l'andamento degli indicatori del 2018 possiamo constatare per gli indicatori specifici il raggiungimento di una percentuale media di prestazioni nello standard che si attesta intorno al 99%, con un miglioramento rispetto al 2017 di ben 19 punti percentuali. Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso nel 2018 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.

Il Gestore ogni anno - entro il 30 Giugno - provvede ad inviare una comunicazione in bolletta a tutti gli utenti allegando lo schema sopra riportato con le percentuali raggiunte rispetto all'attività dell'anno precedente e procedendo con la pubblicazione degli stessi nel sito www.fiora.it.

Relativamente all'importo degli indennizzi, a partire dal 1° Gennaio 2017 l'indennizzo automatico riconosciuto agli utenti è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ovvero:

- 30€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è > dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è ≥ del doppio dello standard, ma inferiore al triplo;
- 90€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la

prestazione è ≥ del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26) e per la Periodicità di fatturazione (art.38).

In accordo con quanto previsto all'art. 9 della Carta del Servizio, a richiesta dell'utente, e purché ne sussistano i presupposti, AdF eroga un indennizzo base pari a trenta (30) euro anche in caso di:

- errata chiusura per morosità;
- mancata lettura del contatore;
- sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici corrisposti nel triennio 2016/2017/2018.

	2016**	2017**	2018***
INDENNIZZI AUTOMATICI CORRISPOSTI (Euro)	11.545	614.250	755.250

* Il dato corrisponde agli impianti erogati in favore degli utenti nell'anno 2015 e 2016 in relazione agli sfioramenti delle pratiche richieste entro il 30/06/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo le norme della Carta del Servizio in vigore al momento della presentazione della richiesta.

** Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nell'anno 2017 in relazione al mancato rispetto dei tempi delle richieste registrate dal 01/07/2016 al 31/12/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo quanto previsto dalla Delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contrattuale.

In merito si rileva l'impatto che la delibera 655/2015 (RQSII) in vigore dal 01/07/2016 ha avuto sulle performance aziendali in termini di numerosità ed importo degli indennizzi generati. La nuova regolazione ha introdotto numerosi nuovi standard di qualità contrattuale, innalzando spesso anche il livello minimo di servizio da garantire. Ciò ha comportato necessariamente un adeguamento dei sistemi gestionali per garantire i livelli minimi di qualità contrattuale previsti, adeguamento realizzato attraverso un processo di implementa-

zione dei database gestionali complesso e articolato in più fasi di avanzamento. Conseguentemente i dati del triennio sono difficilmente confrontabili tra loro, posto che l'importo 2017 e 2018 si riferisce alla totalità di indennizzi erogati nell'anno riferiti anche a competenze degli anni precedenti, mentre l'importo del 2016 si riferisce ai soli indennizzi di competenza 2016 maturati al 30/06/2016, prima dell'entrata in vigore della RQSII.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI: 01/01/2018-31/12/2018

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo o base di calcolo
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	94%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	93%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	94%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	99%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	86%	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	92%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	89%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	80%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	99%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	10 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	12 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	87%	90% delle singole prestazioni

Analizzando l'andamento degli indicatori generali del 2018, anche in questo caso possiamo constatare il raggiungimento di una percentuale media di prestazioni nello standard che si attesta intorno al 90%, con un miglioramento rispetto al 2017 di ben 10 punti percentuali. Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso nel 2018 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.

5.5 La soddisfazione del cliente

GRI
102-21GRI
103-3GRI
102-43GRI
102-44

5.5.1 Le indagini di customer satisfaction

AdF ha fatto dell'attenzione verso l'utente 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 per consentire un miglioramento continuo del servizio erogato.

L'Indagine di Customer Satisfaction 2018, con un totale di 4.000 interviste, è stata effettuata dall'Istituto Piepoli come partner del Gruppo Acea nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita.

L'Istituto Piepoli ha mantenuto l'utilizzo di nuove metodologie di indagine, come per esempio del metodo CAWI, che consiste nella somministrazione del questionario via web.

L'Indagine del primo semestre 2018 ha evidenziato un CSI (Customer Satisfaction Index) complessivo pari al 89,7% che ha visto un leggero incremento nel secondo semestre dell'anno (90,4%) e che complessivamente risulta in miglioramento rispetto alle indagini dell'anno precedente. Il giudizio globale richiesto agli utenti, denominato in gergo "giudizio di pancia" sul servizio idrico, si è mantenuto costante nelle due rilevazioni del 2018, attestandosi ad un voto medio pari a 7.3 con un leggero incremento rispetto alla media del 2017 che risultava di 7.1.

Gli esiti dell'indagine attestano una conclamata soddisfazione dei canali di contatto che AdF mette a disposizione della

propria utenza.

In particolare nel secondo semestre 2018 "La Relazione telefonica per la segnalazione guasti" risulta essere l'elemento che ha evidenziato la maggior percentuale di soddisfazione dei nostri clienti (I[^] sem. 2018 – 97,5%; II[^] sem. 2018 – 99,5%), mantenendo un giudizio globale costante nelle due indagini 2018 pari a un voto di 8.2.

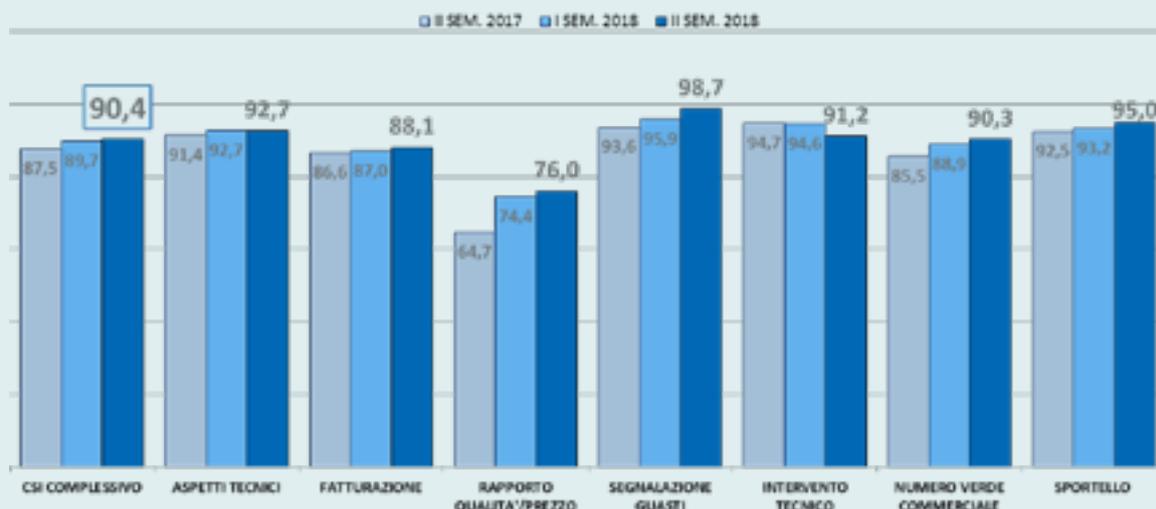
Anche "Lo sportello" nel II[^] sem. 2018 riesce ad ottenere ottimi risultati con un incremento della percentuale di soddisfazione del II[^] sem. 2018 pari al 3% (I[^] sem. 2018 - 94%; II[^] sem. 2018-97%) e del giudizio globale pari a un voto di 8.3, il più alto fra tutti gli item indagati nella seconda rilevazione dell'anno 2018.

L'indicatore "Qualità-Prezzo" continua a rappresentare il fattore più critico dell'Indagine, ma riesce ad ottenere un notevole incremento della percentuale di soddisfazione, pari a +11% (II[^] sem. 2018-76%), rispetto alla notevole flessione registrata nella rilevazione del II[^] sem. 2017 (64,7%). Anche il giudizio globale è riuscito ad ottenere il maggior voto medio rispetto agli ultimi cinque anni di rilevazione, pari ad un voto di 6.6, la cui lettura può evidenziare il maggior livello di soddisfazione della qualità erogata in considerazione che l'indice è aumentato nonostante l'incremento tariffario.

L'intervento tecnico risulta essere l'indicatore che nel II[^] semestre del 2018 ha riportato il maggior decremento della percentuale di soddisfazione dei nostri clienti pari al 6% (I[^] sem. 2018-96,5%; II[^] sem. 2018-90,5%), con una flessione del giudizio globale (I[^] sem. 2018 voto 8.6; II[^] sem. 2018 voto 8).

L'item relativo alla "Fatturazione" ha mantenuto un giudizio medio pari ad un voto di 7, riportando un aumento della percentuale di soddisfazione durante la seconda rilevazione dell'anno (I[^] sem. 2018-87,6%; II[^] sem. 2018-89,6%).

CSI - Customer Satisfaction Index



Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2018 con gli esiti dell'Indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	1^sem. 2018	II^sem. 2018	I^sem. 2018	II^sem. 2018
Aspetti tecnici	7.5	7.4	93.3%	90.6%
Intervento tecnico	8.6	8.0	96.5%	90.5%
Fatturazione	7.1	7.2	87.6%	89.6%
Rapporto qualità prezzo	6.4	6.6	74.4%	76.0%
Relazione call center segnalazione guasti	8.2	8.2	97.5%	99.5%
Relazione commerciale call center	7.6	7.7	89.0%	89.5%
Sportello	8.0	8.3	94.0%	97.0%



5.5.2 Le Mystery call

Con le **mystery call** si simula un'esperienza di contatto al Call Center e gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto con l'utenza (apertura chiamata - gestione chiamata - chiusura chiamata);
- qualità delle risposte date all'utenza (qualità interazione-rispetto delle procedure).

Nel 2018 sono stati effettuati tre cicli di mystery andando così a verificare la qualità erogata in diversi momenti dell'anno. Le mystery call effettuate ai numeri commerciali hanno mostrato un trend di crescita raggiungendo l'eccellenza nell'ultima rilevazione 2018 che ha visto un indice sintetico della qualità finale pari a 100.

Un confronto con le società del gruppo Acea, nell'ultima rilevazione, ci ha posizionati al primo posto rispetto agli altri Gestori del gruppo Acea.

Le **mystery call** effettuate al Numero verde guasti, hanno mostrato un risultato molto soddisfacente passando da un indice di qualità finale di 86,5 nella prima rilevazione a quello di 96,8 nella rilevazione finale dell'anno.

5.5.3 Le Mystery visit

Con le **mystery visit** si simula un'esperienza di contatto presso gli sportelli principali di Siena e di Grosseto e si verifica:

- ambientazione, tempi di attesa, accoglienza (pulizia e immagine- punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Nel 2018 sono stati effettuati due cicli di indagine con risultati soddisfacenti: l'indice sintetico della conformità nell'ultima rilevazione dell'anno è stato pari a 97 sullo sportello di Siena e 94 su quello di Grosseto.

MYSTERY VISIT



5.6 Uno sguardo al futuro



Il 28/09/2017 l'ARERA, ha approvato la Delibera n. 665/2017/R/IDR recante "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti", attraverso l'attuazione del "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" - così detto TICSI - al fine di:

- riformare i corrispettivi tariffari da applicare alle utenze Domestico Residente, Domestico non Residente, Uso Condominiale, promuovendone in quest'ultimo caso l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenze domestiche da quelli delle utenze non domestiche;
- favorire, sulla base del quadro normativo pro-tempore vigente, l'accesso universale all'acqua, tenuto conto dell'avvenuta esplicitazione del diritto all'accesso alla fornitura del quantitativo essenziale di risorsa (fissata in 18,25 mc/anno pro-capite dal d.P.C.M. 13 Ottobre 2016, attuativo della

normativa primaria) necessario per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

- portare a compimento il già avviato processo di semplificazione e razionalizzazione della struttura dei corrispettivi, nonché di omogeneizzazione delle strutture tariffarie attualmente in vigore, anche individuando la fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti (fissata in 18,25 mc/anno pro-capite) e incentivando comportamenti efficienti in termini di conservazione della risorsa e dell'ambiente, nel rispetto dei criteri di cui al d.P.C.M. 13 Ottobre 2016:
 - √ progressività, a partire (per le utenze domestiche residenti) dal consumo eccedente il quantitativo essenziale di acqua;
 - √ differenziazione dell'uso della risorsa idrica, in osservanza del principio "chi inquina paga";
 - √ differenziazione del corrispettivo per incentivare gli utenti ad utilizzare le risorse idriche in modo efficiente.

- ridefinire la gestione e i criteri di calcolo dei corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura.

La delibera stessa ha previsto l'applicazione della nuova struttura dei corrispettivi con decorrenza 01/01/2018.

Per AdF l'approvazione della nuova struttura tariffaria è avvenuta da parte di AIT con la delibera del Consiglio Direttivo n. 18 del 27/07/2018, in virtù della retroattività della validità tariffaria (al 01/01/2018), i restanti mesi del 2018 hanno visto impegnato AdF in un'intensa attività di ricalcolo e conguaglio di tutte le utenze già fatturate con la struttura tariffaria vigente, fino alla data di approvazione della nuova struttura dei corrispettivi, attività che si è aggiunta per altro al complesso procedimento di analisi, elaborazione, riclassificazione delle utenze, test e implementazioni a sistema delle nuove strutture di classificazione e calcolo del servizio idrico, così come disciplinate dal TICSÌ.

L'attività di regolazione dell'autorità nazionale non si è esaurita a Settembre 2017 con il TICSÌ: il 21/12/2017 è stata infatti approvata la nuova delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR ad oggetto *"Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati"*, al fine di programmare e mettere in atto agevolazioni tariffarie che vadano incontro a situazioni di disagio estremo. La delibera 897/2017 (TIBSI) ha introdotto a livello nazionale un sistema di agevolazioni in favore degli utenti domestici economicamente disagiati, approvando così il "bonus sociale idrico" in coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 Ottobre 2016, e stabilendo regole uniformi sull'intero territorio nazionale al fine di:

- individuare le utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale, in base all'indicatore ISEE;
- quantificare l'agevolazione da riconoscere alle utenze beneficiarie del bonus sociale idrico;
- definire i criteri e delle modalità operative per l'ammissione e l'erogazione del bonus sociale idrico.

Il TIBSI ha decorrenza al 01/01/2018.

In particolare l'agevolazione potrà spettare ai nuclei familiari con ISEE fino a 8.107,5 euro e fino a 20.000 euro nel caso di famiglie con più di tre figli a carico. Restano comunque salvaguardate le condizioni migliorative eventualmente previste su base locale attraverso l'applicazione del Bonus

idrico integrativo.

La richiesta del bonus sociale idrico dovrà essere presentata al proprio Comune di residenza (o eventualmente attraverso i CAF autorizzati) congiuntamente a quella dei bonus gas ed elettrico utilizzando la medesima modulistica.

Per l'ammissione della domanda i Comuni utilizzeranno il sistema informatico SGAtè (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), che già consente di gestire le domande di bonus elettrico e/o gas. I Comuni verificheranno, attraverso SGAtè, i requisiti di ammissibilità, mentre al Gestore spetteranno le verifiche sul contratto di fornitura e l'erogazione del bonus.

Anche per il TIBSI, nel 2018 è stata effettuata un'intensa attività di analisi, implementazione, ricalcolo e conguaglio, in aggiunta alla gestione operativa ordinaria del Bonus Sociale attraverso la collaborazione con SGAtè.

L'ARERA nel corso del 2017 ha avviato due procedimenti di consultazione a livello nazionale in merito alla "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", con l'obiettivo di definire una disciplina organica e uniforme sul territorio nazionale e coerentemente con la strategia seguita in ambito tariffario, definire una disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato adottando un approccio asimmetrico e innovativo che, a partire dalle condizioni rilevate nei diversi contesti, garantisca l'identificazione di stimoli corretti ed efficaci per promuovere comunque benefici



a favore della platea degli utilizzatori dei servizi, in un quadro di parità di trattamento degli operatori, monitoraggio continuo e gradualità nell'implementazione.

Considerando anche in parte i contributi, le perplessità, le criticità, i suggerimenti trasmessi dagli EGA, dai singoli gestori e dalle varie Associazioni di categoria, il 27 Dicembre 2017 l'ARERA ha approvato la Delibera n. 917/2017/R/IDR ad oggetto la *"Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)"*. La RQTI si fonda su un sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità) cui sono legati indicatori specifici, generali e prerequisiti che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Dal 01/01/2018 i Gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica che devono rendere tempestivamente disponibili all'Ente di governo d'Ambito. L'EGA, in esito alle attività di verifica e validazione previste, è tenuto annualmente a comunicare tali dati ad ARERA, secondo le modalità e tempistiche che la delibera stessa indica da definire con successivo provvedimento.

Le modalità e le tempistiche di comunicazione dei dati di QT sono tuttavia ancora in corso di determinazione da parte di ARERA, ragione per cui i dati 2018 non risultano ancora formalmente trasmessi: il 2019 sarà quindi probabilmente l'anno in cui verranno definitivamente specificati e delineati i meccanismi di comunicazione e condivisione dei dati tra Gestori, EGA ed ARERA.

Relativamente agli Sportelli aziendali, considerata l'analisi dell'incremento degli accessi precedentemente evidenziata, è prevista la messa in campo di azioni migliorative che permetteranno, nel corso del 2019, una più estesa apertura di alcuni sportelli periferici, raddoppiando, a partire da Giugno 2019, gli orari di apertura al pubblico dello sportello di Follonica (Martedì e Giovedì, sempre con orario 9-13/14-16) ed estendendo l'apertura dello sportello di Bagnolo, oggi aperto il 1/3/5 Giovedì di ogni mese, a tutti i Giovedì.

Parallelamente alle azioni che saranno messe in atto per avvicinarsi ancora di più al territorio e ai nostri clienti, AdF ha intenzione di proseguire e intensificare la promozione, sempre più capillare, dei canali digitali, attraverso cui poter usufruire di una quantità sempre maggiore di servizi offerti all'utenza.

Particolare attenzione verrà posta nel potenziamento dell'applicazione Myfiora attraverso l'utilizzo dell'industria 4.0 al fine di agevolare l'utenza nella lettura della bolletta.

Con l'utilizzo dell'assistente virtuale l'utente dovrà solo inquadrare la propria bolletta per ricevere tutte le spiegazioni utili alla comprensione delle voci riportate in fattura e avere risposte alle proprie domande. L'assistente virtuale sarà in continua evoluzione, imparerà e catalogherà ogni richiesta fatta dall'utente, arricchendo le risposte predefinite per fornire un servizio sempre più esaustivo e performante.

Per contribuire al rafforzamento dell'utilizzo dei canali digitali, primo fra tutti lo sportello on line MyFiora è in progetto per il 2019 la gestione prioritaria dei reclami e delle rettifiche inoltrate dai clienti mezzo web, così da garantire tempi di gestione più ridotti in linea con le aspettative di chi ricorre a questo canale.

Nel corso del 2019 sarà data priorità assoluta all'attivazione della "Bolletta Verde" per garantire una pronta e sicura consegna delle fatture emesse, oltre a ridurre sensibilmente l'impatto ambientale dovuto ad un massiccio utilizzo del cartaceo.

In armonia con lo spirito etico di AdF, nella salvaguardia dell'ambiente e del territorio, anche la promozione e lo sviluppo di nuove funzionalità del portale MyFiora con cui l'utente potrà accedere autonomamente a tutti i servizi resi da uno sportello virtuale, limitando sprechi altrimenti necessari, come l'utilizzo del carburante necessario a raggiungere il più vicino sportello al pubblico.



foto di Stefania Magnani



06

LE PERSONE DI ADF



6.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

GRI 409-1

Numero totale dipendenti al 31/12/2017 **409** dei quali il **97%** provenienti dal territorio



I dipendenti a tempo indeterminato sono il **98%** dell'organico totale



Le ore di formazione pro-capite **23,2 h/Dipendete**

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 Acquedotto del Fiora. L'Azienda garantisce l'assenza di discriminazioni in fase di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

6.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli

GRI 102-8

GRI 405-1

GRI 102-36

GRI 102-35

AdF conta al 31/12/2018 **409 risorse** (2 in più rispetto all'anno precedente) che sono gestite, coerentemente con le esigenze di evoluzione dell'organizzazione e con le strategie aziendali, attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

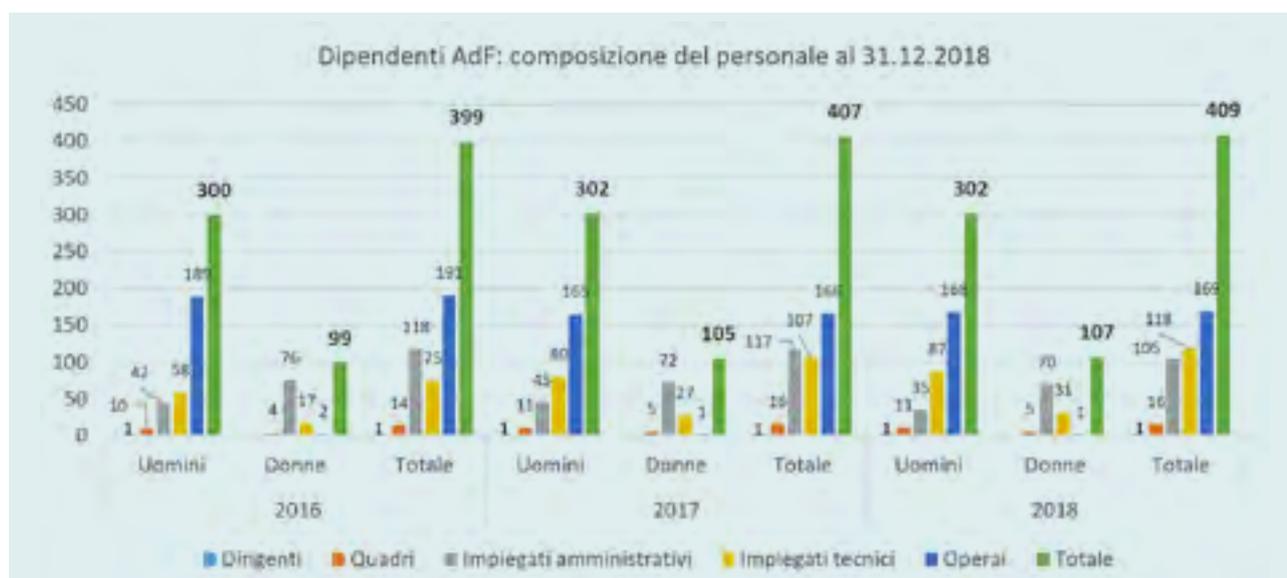
L'iter di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane, sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

L'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza - conferma il forte radicamento territoriale di AdF nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano oltre il **97%** della provenienza dei dipendenti³⁰.

³⁰ La ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale - localizzazione geografica non è rilevante considerando che la quasi totalità dell'organico è a tempo indeterminato e proviene per il 97% dalle province di Siena e Grosseto.

LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI AL 31.12.2018	
Province	Numero
Grosseto	257
Siena	139
Altre province	13

Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2016-2018.



	2016	2017	2018
Donne sul totale organico	24,81%	25,80%	26,16%
Donne quadri su totale quadri	28,57%	31,25%	31,25%
Donne laureate su totale laureati	58,82%	58,43%	60,67%

L'incidenza totale del personale femminile si mantiene attorno a 1/4 dell'organico.

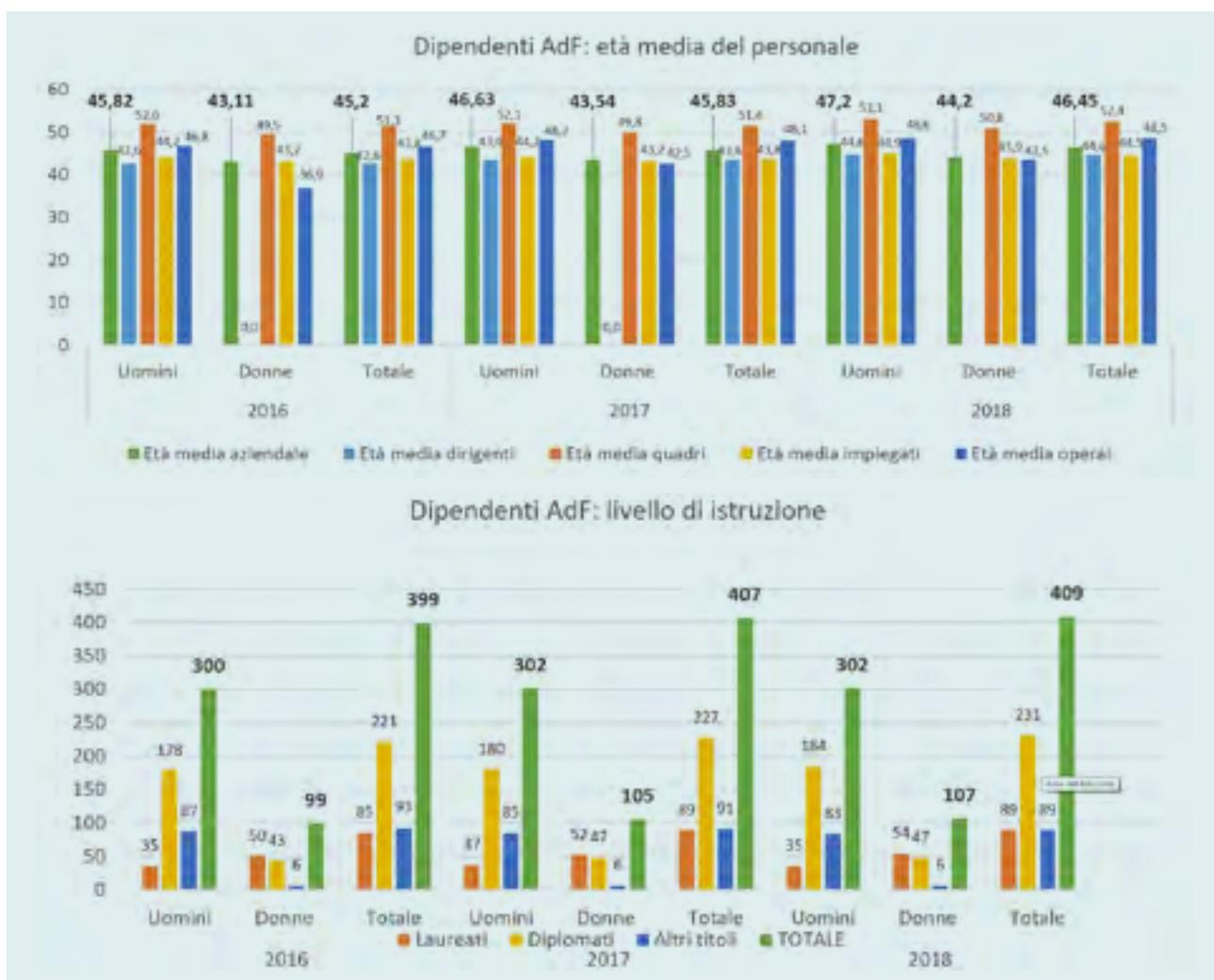
I dipendenti a tempo indeterminato sono il **97,8%** dell'organico totale.

Anche nel corso del 2018 il personale assunto con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato: la relativa percentuale è pari al 99,5% del totale (in ulteriore aumento rispetto all'anno precedente).



DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12

	2016			2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	297	99	396	299	100	399	298	102	400
(di cui) personale a part-time	4	11	15	4	13	17	4	15	19
Personale a tempo determinato	1	0	1	2	5	7	4	4	8
Personale in contratti di apprendistato	2	0	2	1	0	1	0	1	1
TOTALE	300	99	399	302	105	407	302	107	409



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 2018 il personale appartenente alle categorie

protette include **29 unità**, di cui 4 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.

6.1.2 Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità

GRI
401-3

Nelle tabelle una serie di dati relativi alle ore lavorate e alle assenze del personale nel corso del 2018

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: ORE LAVORATE			
	2016	2017	2018
Ore ordinarie lavorate	659.276	636.030	639.816
Ore straordinarie lavorate	12.093	20.791	29.928
TOTALE	671.369	656.821	669.744

GIORNI	2016	2017	2018
Assenze per malattia	3132	3171	3.176
Assenze per maternità (gravidanza e post partum)	1260	1535	1.288
Assenze per sciopero*	-	183	129
Permessi sindacali	140	130	296
Permessi per aspettative	503	367	509
Permessi vari	935	899	1.103
Altri motivi**	259	167	195
TOTALE GIORNI ASSENZA (escluso ferie e infortuni)	6.229	6.452	6.696

* Le iniziative di sciopero erano rivolte contro le politiche del governo.

** La voce "altri motivi" è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" e giorni di "assenza non motivata" e da cure termali.

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2016			2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	0	6	6	0	7	7	0	6	6
Congedi parentali fruiti (n)	2	14	16	2	20	22	4	22	26
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	5	29,8	26,6	16,5	33	31,45	7,25	33,09	27,92
Congedi di paternità fruiti	9	0	9	9	0	9	10	0	10

Tutte le persone che hanno goduto di congedi parentali, di maternità, paternità sono rientrati in attività al termine degli stessi e con identica retribuzione.

6.1.3 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. La tabella che segue evidenzia, per AdF, un tasso di Turnover che nel 2018 incrementa rispetto al 2017.

TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
5,39%	2,99%	5,43%	1,47%	2,49%	2,96%	3,92%	0,50%	2,47%

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA									
	2016			2017			2018		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	3	2	5	1	2	3	4	0	4
Assunzioni tempo determinato	1	0	1	2	5	7	4	3	7
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTALE	4	2	6	3	7	10	8	4	12
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi*	8	1	9	0	0	0	0	0	0
Pensionamenti	5	0	5	1	0	1	5	0	5
Altri motivi**	5	1	6	0	1	1	3	2	5
TOTALE	14	2	16	1	1	2	8	2	10
Forza media	310,04	97,75	407,79	300,31	101,35	401,66	299,4	106,1	405,5

* La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

** La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto.

6.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione

GRI 102-35	GRI 102-36	GRI 102-37	GRI 102-39	GRI 404-3
GRI 401-2	GRI 405-2	GRI 406-1	GRI 202-2	GRI 102-38
GRI 202-1	GRI 201-3			

Al fine di creare un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda, Acquedotto del Fiora applica un sistema incentivante – *Management by Objectives (MBO)* - di breve periodo (annuale) al *top e middle management* (risorse inquadrare ai livelli Q e D, ca. il 4%) 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.

Più in generale, il Sistema di Gestione delle Persone prevede un **processo di valutazione individuale (Performance Management)** che misura la performance conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la leadership – la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del sistema valoriale di riferimento – **di tutto il personale di ADF.**

Il processo mira a:

- creare una cultura sempre più fondata sul merito, sul valore e sul coinvolgimento delle risorse;
- aumentare la consapevolezza del ruolo e del contributo individuale;
- aumentare la motivazione, gli stimoli e il riconoscimento delle persone;
- allineare le persone ai valori aziendali, rendendoli partecipi dei traguardi e dei risultati conseguiti.

Quanto sopra descritto impatta sul premio di risultato annuale previsto per tutto il Personale in servizio, in aggiunta agli indicatori di redditività, produttività e al parametro delle ore lavorate nell'anno.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), il Fondo Previdai per i dirigenti e il fondo pensione comple-



mentare di settore - Fondo Pegaso. 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. **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 **77%** dal territorio gestito.

RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

RAL MEDIA	€ 31.285,12
RAL MAX	€ 86.500,00
Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA	2,76

**RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA
E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI**

RAL MEDIA 2017	RAL MEDIA 2018	INCREMENTO RAL MEDIA 2018/2017	RAL MAX 2017	RAL MAX 2018	INCREMENTO RAL MAX 2018/2017	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/ MEDIA
30.690,14	31.285,12	1,94%	86.505,00	86.505,00	0,00%	2,76

	IMPORTO	%
Retribuzioni complessive erogate	€ 14.226.865	100,0%
<i>di cui:</i>		
Retribuzioni fisse e continuative	€ 12.363.365	86,9%
Retribuzione variabile (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 1.863.500	13,1%

QUALIFICA	N.ro	RAL MEDIA
Dirigenti	1	€ 86.500
Quadri	16	€ 55.552
Impiegati	223	€ 31.261
Operai	169	€ 28.693

Al 31 Dicembre 2018 il personale di Acquedotto del Fiora che ha aderito al fondo Pegaso o ad altri fondi è pari al **66,26%**.

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

ANNO 2017	importo	%	n.ro dip
Previdenza Complementare Contrattuale	€ 484.283	55,54%	235
Previdenza Complementare Privata	€ 77.081	8,84%	39
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 305.966	35,09%	135
Tfr in Busta Paga	€ 4.575	0,52%	0
TOTALE	€ 871.906		409

6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI
102-36GRI
102-37GRI
102-41GRI
202-1GRI
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 2018 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al **56,24%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 8 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2018 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

- Accordo individuazione Obiettivi PdR 2018 (04.12.2018)
- Protocollo relazioni industriali (04.07.2018)
- Accordo Sindacale sul servizio di reperibilità per il periodo giugno/settembre 2018 (04.07.2018)
- Accordo Sindacale sullo straordinario programmato (04.07.2018)

Nel 2018 non ci sono stati accordi con i Sindacati sul tema specifico relativo alla Salute e Sicurezza dei lavoratori. Sussistono accordi sindacali in tema di formazione finanziata su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso dell'anno ci sono stati 5 provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

Relazioni industriali per le persone di 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.

Partendo da questo presupposto, nel corso del 2018 le parti hanno deciso di siglare un accordo contenente la definizione degli istituti e delle tematiche ai quali ispirare i negoziati, da realizzarsi attraverso un percorso programmatico a termini stabiliti. In tale ambito si cita:

- La possibilità di convertire il Premio di risultato in "Credito Welfare";
- La realizzazione dello Smart Working, forma di lavoro flessibile che consiste nello svolgimento della prestazione lavorativa in parte in luogo diverso dalla sede di lavoro, avvalendosi degli strumenti informatici messi a disposizione dal datore di lavoro;
- L'introduzione di istituti idonei a tutelare la famiglia, intesa anche come coppia di fatto;
- Lo studio per la realizzazione della cessione di ferie tra dipendenti, per far fronte a situazioni familiari particolarmente problematiche.



6.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

Per l'anno 2018, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **15**, per un complessivo di 404 giorni di assenza. Di tali infortuni:

- **11** sono relativi ad infortuni professionali (comprensivi sia degli infortuni tipicamente professionali sia degli infortuni relativi agli spostamenti lavorativi), di cui 1 rientrante negli infortuni in franchigia, in quanto con prognosi inferiore a 3 gg;
- **4** sono relativi ad infortuni in itinere (quest'ultimi non compresi, secondo le indicazioni INAIL, nel calcolo degli indici di Frequenza e di Gravità).

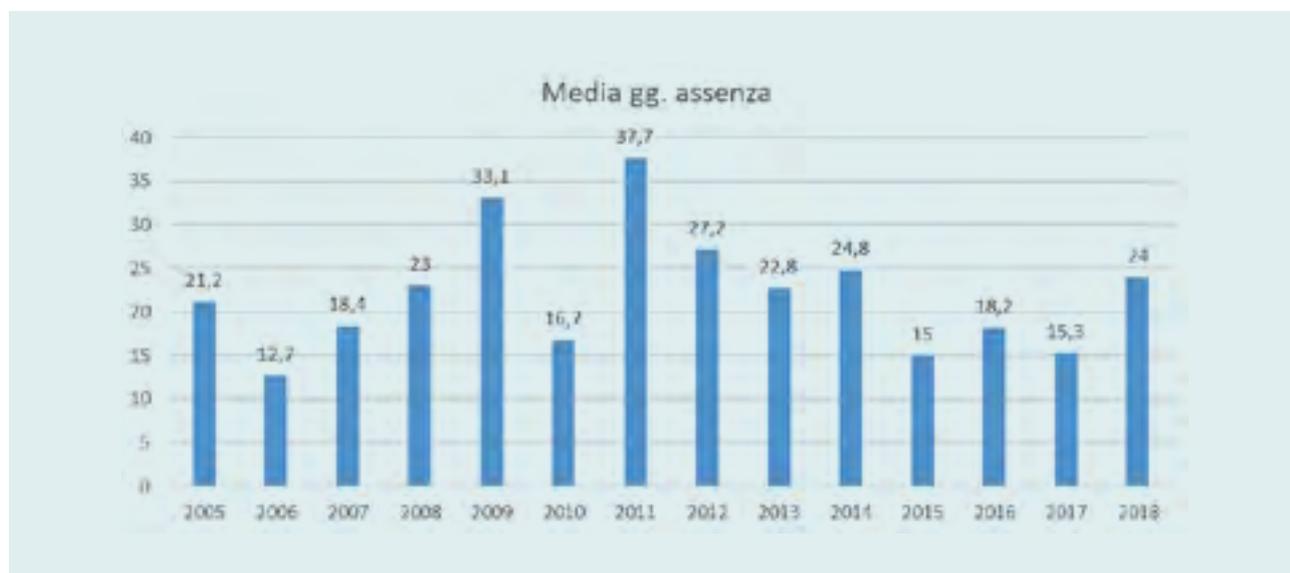
Gli infortuni hanno interessato in particolare personale di tipo operativo e, solamente in un unico caso, impiegati amministrativi.

Infortuni 2018 (escluso l'ITINERE)	N.	giorni assenza
INAIL	10	261
In franchigia	1	3
Non riconosciuti dall'INAIL	-	-
TOTALI	11	264

Qualifica Infortunato	N. tot. giorni	Uomini	Donne
Work Force	80 (30,30%)	6	-
Imp. Amm.vo	74 (28,03%)	-	3
Imp. Tecnico	64 (24,24%)	1	-
Magazzino	46 (17,43%)	1	-
TOTALE	264 (100%)	8	3

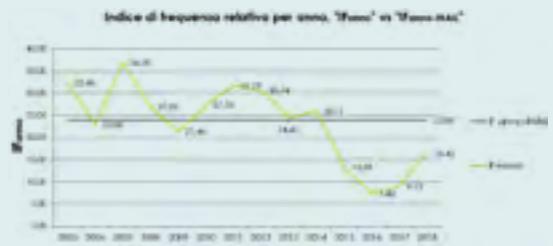
Il numero di giorni di assenza per infortunio nel 2018 è aumentato rispetto al 2017. Nonostante tale dato, la media degli ultimi quattro anni (circa 8 infortuni/anno) si mantiene sotto il valore del 2015, confermando la discesa rispetto agli anni 2011-2014. Si può valutare come uno degli eventi infortunistici abbia natura non dipendente dal comportamento del lavoratore (incidente stradale nel corso dell'orario di lavoro con responsabilità non imputabile a personale AdF) pur rappresentando il 24% del totale dei giorni di assenza.

Gli **indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a 16,42 per l'I.F. (indice di frequenza), con un aumento del 79,99% rispetto al 2017 ed un valore pari a 0,39 per l'I.G. (indice di gravità), con un aumento del 181,41% rispetto all'anno precedente.



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 previsto dalla norma UNI 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 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).

Indice di frequenza relativa per anno, "IFanno" vs "IFanno- INAIL"



INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2016-2018

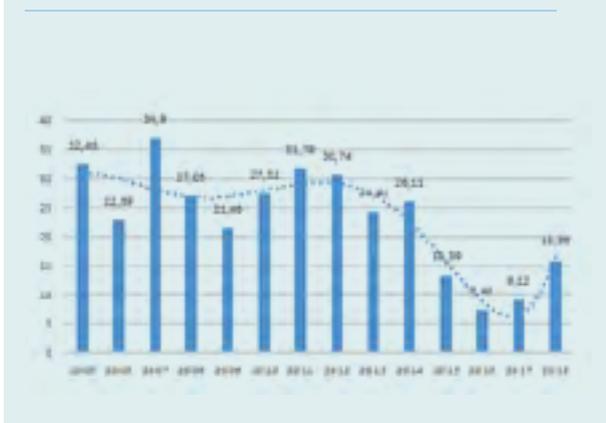
	2016	2017	2018
Infurtuni professionali* (n.)	5	6	11
Giorni totali di assenza	91	92	264
Ore lavorate	671.369	656.850	687.884
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	7,45	9,13	16,42
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,13	0,14	0,39

* Non sono compresi gli infortuni in itinere.

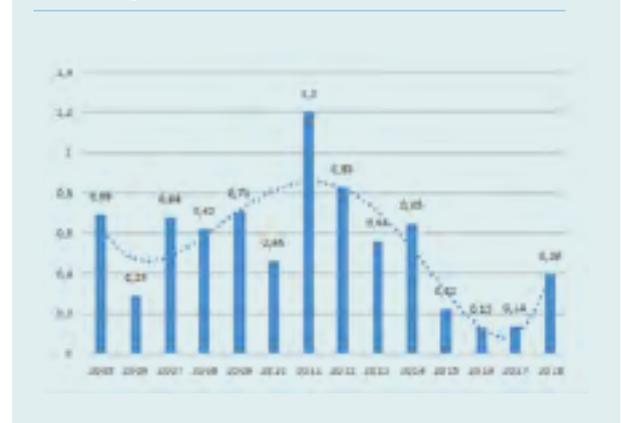
Per quanto all'indice di frequenza, la crescita è dovuta principalmente all'aumento del numero degli infortuni (n.5 unità in più rispetto al 2017). Come già sopra indicato, uno di tali eventi infortunistici ha natura del tutto occasionale e non imputabile a mancanze del personale di AdF. Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risultano soddisfacenti, riportando i valori IF di Acquedotto del Fiora ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89).

L'indice di gravità risulta aumentato rispetto al 2017. Il dato risulta comunque in decrescita rispetto ai picchi del 2014. Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risulta soddisfacente, riportando i valori IG di AdF ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (0,59).

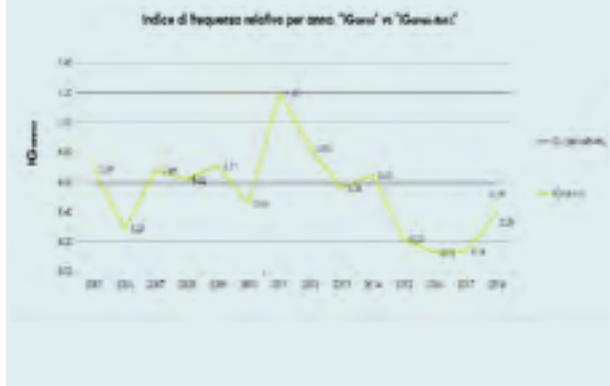
Indice di frequenza (IF)



Indice di gravità (IG)



Indice di gravità relativa per anno, "IGanno" vs "IGanno- INAIL"



L'indagine ha riportato come i valori relativi al prodotto fra **Indice di Gravità e Durata Media** degli infortuni risultano **costantemente in diminuzione** (vedi figura seguente). Gli indici di gravità e durata media si sono **dimezzati a partire dall'anno 2015** e negli anni successivi (2016 e 2017) risultano ulteriormente diminuiti di un buon 30-40%. Nonostante il dato del 2018, la media degli ultimi quattro anni si mantiene sotto il valore del 2015 confermando la discesa rispetto agli anni 2011-2014.

è provveduto all'aggiornamento degli scenari emergenziali della sede in oggetto, verificando e valutando se lo stesso scenario dovesse essere inserito in altri piani d'emergenza.

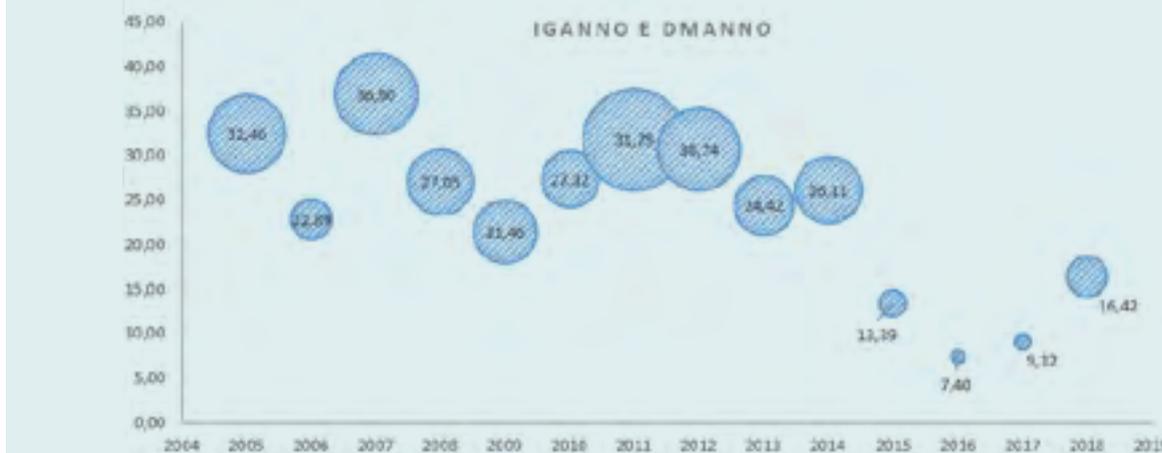
A fronte di quanto sopra descritto, l'analisi degli infortuni / mancati infortuni ha portato il Servizio di Prevenzione e Protezione a non procedere ad un'ulteriore analisi di significatività degli stessi, tale da portare all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o alla revisione di Procedure di Gestione Interne e Istruzioni Operative di lavoro.

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, e 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 2018 i dipendenti sottoposti a visita medica sono stati **242**.

Prodotto IGanno e DManno



Nel corso del 2018 risulta inoltre pervenuta una segnalazione di mancato incidente (near miss), in merito alla presenza di forte odore di gas all'interno degli uffici, in particolare quelli presenti al piano primo, per la sede in loc. Bagnolo – Santa Fiora (GR). La squadra d'emergenza ha provveduto all'evacuazione dello stabile ed alla segnalazione dell'evento ai VVF nonché al SPP interno. A fronte di tale evento si

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.

Nel corso del 2018 **non ci sono stati decessi**, altresì **non** risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali.

In AdF non esiste un comitato per la salute e la sicurezza, ma il GdL per la certificazione OHSAS 18001 può ritenersi un valido sostituto in termini di informazione al personale in merito alle tematiche di salute e sicurezza.

6.3 Il miglioramento degli ambienti di lavoro

AdF ha da sempre manifestato una forte attenzione per gli ambienti di lavoro, sulla scorta della considerazione per cui un ambiente di lavoro per essere produttivo deve essere anche, e prima di tutto, confortevole e funzionale. Un ufficio che tale non è può, quantomeno, non incentivare il lavoro né aiutare ad alimentare le motivazioni del dipendente e ciò sensibilizza l'Azienda a monitorare continuamente le sue proprietà civili, i locali, le attrezzature e i vari servizi con analisi e sopralluoghi periodici al fine di apportare migliorie e - dove necessario - procedere a nuovi investimenti.

Si vuole rilevare, tra l'altro, che l'Azienda 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. E' questo l'esempio del modello della Sala Ristoro che al momento di redazione del presente documento, è in fase di allestimento nella sede di via Mameli a Grosseto.

Tenendo la rotta sulla stella polare della sicurezza, pur nei mutamenti, a volte anche un po' repentini che l'attività porta con sé, l'azienda cerca costantemente di aumentare lo spazio lavorativo pro-capite che la normativa individua in minimo 5 metri quadri, andando così a migliorare il comfort dello stare in ufficio, guardando sempre al risparmio energetico, eco-sostenibile. Ne sono un esempio le operazioni di manutenzione agli impianti di riscaldamento/condizionamento, i sensori di presenza delle illuminazioni e le forniture consumabili di materiale biodegradabile.

Non c'è dubbio infine che, se in AdF l'informatica e le comunicazioni hanno cambiato il modo di agire, la trasformazione più grande in questo momento sarà data dalle relazioni, soprattutto quelle intrecciate con il territorio che

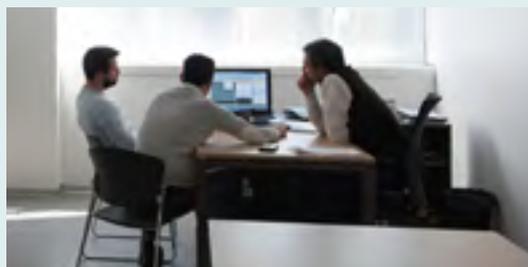
stanno cambiando e cambieranno ancora di più il modo di lavorare, mettendo in piena relazione nello stesso momento tutti i dipendenti, con lo scopo di mantenere un ambiente lavorativo che ci faccia sentire appartenenti ad un'unica grande Squadra che, come ha detto Piero Ferrari, nostro AD il 28 marzo 2019 durante la 1ª Customer Convention di AdF - #BestWater:How to... "Best Water" possa essere *"libera, integra ed estetica"*.

AdF per la salute

Sono stati installati **9 defibrillatori** semiautomatici presso le sedi aziendali:

- Grosseto via Mameli
- Grosseto Via Trento (sede con sportello al pubblico)
- Grosseto Via Giordania
- Grosseto Grancia
- Follonica (sede con sportello al pubblico)
- Siena Via Toselli (sede con sportello al pubblico)
- Santa Fiora
- Bagnolo (sede con sportello al pubblico)
- San Quirico

Per l'utilizzo di detti strumenti AdF ha organizzato un corso di formazione, che ha interessato 41 dipendenti, nel rispetto delle nuove indicazioni della Regione Toscana.



6.4 La comunicazione interna

GRI
102-11

6.4.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone

Il **capitale umano** espresso dalle competenze delle Persone è un assett d'impresa fondamentale, posto, per tale ragione, al centro di un processo sistematico di crescita e sviluppo.

Nel corso del 2018 AdF, coerentemente con gli strumenti definiti a livello di Gruppo, ha lanciato il Modello di Execution, ossia un sistema di people engagement incentrato sul senso di squadra e sulla partecipazione attiva e responsabile delle persone al miglioramento concreto dei processi operativi e gestionali.

In questo contesto, sono stati attivati 4 Team che hanno sviluppato progetti di miglioramenti in relazione ai seguenti processi aziendali:

- **PRIVACY AMBASSADOR**

Obiettivo: adeguamento del MOG aziendale al GDPR ovvero al General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679, con il quale la Commissione Europea intende rafforzare e rendere più omogenea la protezione dei dati personali di cittadini dell'Unione Europea e dei residenti nell'Unione Europea, sia all'interno che all'esterno dei confini UE.

- **RISPOSTA ISPEZIONI**

Obiettivo: definizione di linee guida e manuale operativo in risposta ad ispezione AEEGSI o altro ente di controllo, in modo da uniformare la risposta limitandone la variabilità ed accelerandone i tempi, definire interlocutori certi e limitare l'entropia ed il rework generato in fase di raccolta dati.

- **PRENDITI CURA DI TE STESSO**

Obiettivo: elaborare Proposte concrete di miglioramento delle condizioni di SSL mediante indicazioni di specifiche modalità gestionali e acquisire maggiore consapevolezza

circa le modalità di svolgimento dei controlli periodici in materia SSL sia le segnalazioni di pericolo in merito a criticità estemporanee sui luoghi di lavoro (vedi box dedicato).

- **Passaggio a ISO 9001:2015 e prima Certificazione integrata Qualità Sicurezza**

Obiettivo: garantire il passaggio del proprio Sistema di Gestione Aziendale alla nuova Norma ISO 9001:2015 entro il mese di settembre e la verifica di sorveglianza di Parte Terza del proprio Sistema di gestione della Sicurezza conforme al BS OHSAS 18001 entro il mese di Giugno.

AdF per la sicurezza

Il progetto "PRENDITI CURA DI TE STESSO" è nato dall'esigenza di soddisfare due dei principi fondamentali della Normativa di settore e della Norma 18001:

- **Sensibilizzazione** circa i benefici per se stessi e per gli altri impliciti nella pedissequa applicazione delle regole di sicurezza previste dal Sistema;

- **Coinvolgimento**, cioè guardare le cose da un altro punto di vista immaginando il rischio che si cela dietro le situazioni più banali o consuetudinarie.

Il GdL che governa il SGS, ha coordinato gli incontri che si sono svolti nel periodo Marzo-Maggio 2018 per un totale di 29 sessioni articolate su 16 giornate.

A partire da Giugno fino a Dicembre, inoltre, sono stati inviati dei messaggi via mail alla WF ("le pillole della sicurezza") con frequenza settimanale.



Analisi *task* e revisione *skill*

Relativo alla corretta attribuzione degli ordini di lavoro in base alle competenze del personale operativo, il Progetto nasce a valle dell'implementazione della piattaforma integrata SAP, al fine di razionalizzare:

- Il ruolo della risorsa, ponendola al centro della Strategia Aziendale attraverso la ricognizione di tutte le informazioni necessarie alla rivisitazione del suo ruolo nell'ambito della WF (operatori, TL, MT) finalizzando il tutto alla valorizzazione delle competenze e della professionalità possedute nonché all'accrescimento delle skill attraverso adeguati percorsi formativi/addestramento;
- Il processo, evitando inefficienze nella gestione dei tempi e delle attività;
- La strategia di gestione, attraverso la garanzia di dati a sistema coerenti, in grado di consentire un'analisi puntuale sui processi operativi governati.

IdeAzione: un progetto di alternanza scuola lavoro

Per salvaguardare il benessere della collettività attraverso idee innovative volte alla valorizzazione e al risparmio delle risorse naturali e a promuovere, allo stesso tempo, un rapporto virtuoso con le comunità territoriali, AdF ha realizzato, in collaborazione con il Gruppo ACEA, il progetto IdeAzione di alternanza scuola lavoro. Il progetto ha coinvolto 26 studenti del Polo Tecnologico Manetti-Porciatti (classi del quarto anno di meccanica e mecatronica). Gli studenti, con la supervisione ed il supporto dei dipendenti "maestri di mestiere", hanno potuto realizzare progetti innovativi presentati in occasione di un incontro organizzato al Centro Congressi di ACEA.

6.4.2 Le azioni di *people care*

Nel corso del 2018 le azioni di *people care* e comunicazione interna hanno avuto come obiettivo il rafforzamento dell'identità Aziendale e di Gruppo valorizzando l'appartenenza e il lavoro di squadra, sia attraverso Iniziative e progetti di gruppo che aziendali.

AdF fa inoltre 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.



6.5 La formazione

GRI
404-1

GRI
404-2

GRI
412-2

GRI
205-2

In AdF la formazione è uno strumento fondamentale per lo sviluppo delle professionalità e del capitale umano, nonché indispensabile supporto all'evoluzione organizzativa aziendale e alle strategie di business.

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2016-2018						
	2016	2017	2018	% 2016	%2017	%2018
Quadri	801	333	1.122	5%	4%	12%
Impiegati e tecnici	11.072	4.471	4.992	59%	54%	52%
Operai	6.771	3.448	3.297	36%	42%	36%
MEDIA	18.644	8.252	9.489*	100%	100%	100%

*comprende anche 78 ore svolte da Dirigenti.

Per l'anno 2018, l'impegno formativo dell'azienda ha ruotato intorno alla formazione sulla sicurezza. Altresì, è rimasto costante l'impegno sul fronte della formazione tecnico – professionale in particolare per le seguenti tematiche specifiche:

- Lavori elettrici all'interno degli impianti di rete idrica
- Formazione su nuova normativa Privacy - GDPR 2018
- GIS Mobile
- Formazione sul D.lgs n. 231 del 2001 e s.m.i.
- BLS - Basic Life Support Defibrillation

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2016-2018 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2016 - 2018												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni*					
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016		2017		2018	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	115	11	8	176	23	22	91	260	54	98	34	215
Inserimento neo-assunti	1	2	1	1	5	4	2	2	13	8	2	14
Tecnico - specialistica**	23	44	18	25	62	39	28	70	64	279	18	155
Manageriale/ Comportamenti	3	2	3	8	9	3	25	161	18	48	7	11
Amministrativo - gestionale	14	6	16	14	9	20	42	52	47	68	61	81
Sicurezza e privacy	11	12	28	21	33	75	9	174	25	385	226	718
TOTALE	167	67	74	245	141	163	197	719	221	885	348	1194

* E' riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

** Comprende ore di formazione 231.

Nell'anno 2018 **non** si sono svolte, come invece nel 2017, sessioni formative ad oggetto i temi della diversità e dell'inclusione.

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2016-2018			
	Ore medie pro-capite 2016	Ore medie pro-capite 2017	Ore medie pro-capite 2018
Quadri	53,4	20,8	70
Impiegati e tecnici	57,3	19,9	22
Operai	35,4	20,7	19,5
MEDIA	46,7	20,39	23,20

L'impegno formativo risulta in lieve crescita rispetto all'anno precedente, ma comunque inferiore rispetto a quello dell'anno 2016 in cui ci sono stati i Go-Live SAP, evidenziando un rientro nella media degli anni precedenti sia sotto il profilo orario che dell'impegno economico.

Per l'anno 2018 è stato possibile coprire per ca. 1/3 l'attività formativa attraverso il finanziamento del "Conto Formazione". Tali risorse sono state indirizzate prioritariamente alla formazione sulla sicurezza e sulle competenze tecniche/professionali.

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2016	2017	2018
Costi diretti:			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 0	€ 0	€ 30.000
Costi vivi sostenuti	€ 412.000	€ 53.000	€ 56.000
Costi indiretti*	€ 531.000	€ 232.000	€ 295.000
TOTALE	€ 943.000	€ 285.000	€ 381.000

* Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione

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, poiché la motivazione e la soddisfazione lavorativa sono ritenute variabili individuali determinanti nel conseguimento di performance crescenti e nel miglioramento continuo.

In questo contesto, 12 tra Dirigenti e Quadri hanno preso parte all'Accademia Manageriale ACEA Elios, mentre 5 profili potenziali hanno intrapreso il progetto AURORA.

Il Progetto **Elios** si sviluppava secondo l'articolazione che segue:



Il Progetto **AURORA** altresì si sviluppava attorno ai temi MERCATO – SE’ STESSI – GLI ALTRI, con il seguente programma di dettaglio:

- Presentare la Società e fornire un quadro dei business di riferimento
- Condividere obiettivi e finalità di un’impresa che opera in un mercato competitivo
- Sviluppare l’orientamento al cliente nella creazione di valore azionario
- Introdurre la compliance e la gestione del rischio reputazionale
- Sviluppare consapevolezza organizzativa e assunzione delle responsabilità
- Identificare benefici e rischi dell’*intrapreneurship*
- Apprendere modelli e strumenti per progettare e gestire un business
- Sviluppare comportamenti funzionali al *team working*
- Favorire collaborazione e integrazione interfunzionale
- Individuare e gestire interessi diversi all’interno di un team
- Riconoscere la leadership nel team



6.6 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

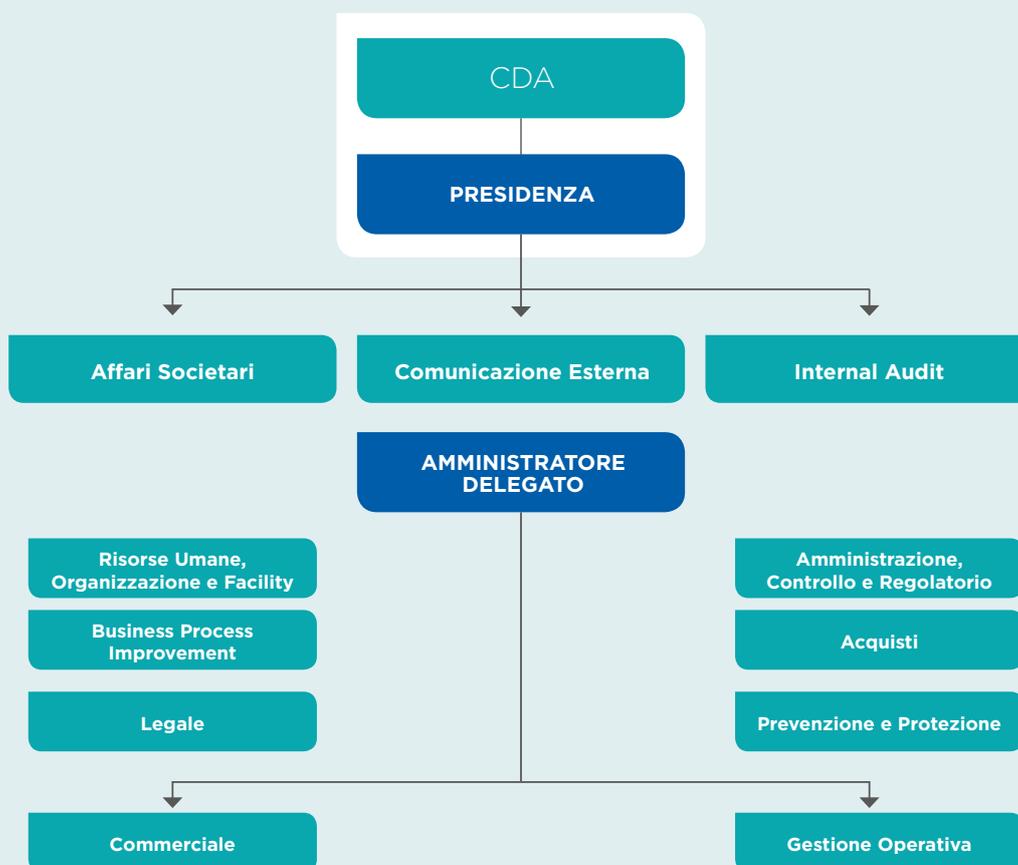
GRI 102-10	GRI 102-20	GRI 402-1	GRI 102-19
------------	------------	-----------	------------

Nel corso del 2018 il contesto interno (analisi dei processi, individuazione di criticità e relative azioni di mitigazione/miglioramento) ed esterno all'azienda (evoluzione quadro regolatorio, necessità di sviluppare canali di contatto maggiormente proficui con gli stakeholder) subisce alcune modifiche che rendono necessario un intervento di carattere organizzativo, finalizzato a garantire costantemente il massimo presidio possibile sui processi governati in AdF. 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.

Acquedotto del Fiora 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 31.12.2018*



* Alla data di redazione la macrostruttura è variata, come da riorganizzazione aziendale avvenuta in data 11.3.2019.

D7

ACQUEDOTTO DEL FIORA E I FORNITORI



7.1 Le politiche degli acquisti e la ricaduta sul territorio

GRI
102-9

GRI
308-1

GRI
412-3

GRI
102-17

La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante dell'attività di AdF, poiché incide sulla qualità del servizio oltreché sull'immagine aziendale.

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 alla reciproca lealtà, alla trasparenza e alla 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'Unità Approvvigionamenti e Controllo ha subito – allo scopo di presidiare l'intero processo – nel 2019 un importante riassetto che, recentemente, ha visto incrementare il numero delle risorse preposte alle attività di pertinenza ma, ancor più rilevante, è stata l'alternanza del Responsabile. Alla guida dell'Unità vi è, adesso, un professionista specializzato ed esperto in Appalti che vanta, peraltro, una lunga ed importante esperienza sul campo, anche come consulente in Aziende analoghe ad AdF.

La neo costituita unità aziendale garantisce la verifica e la gestione delle procedure di affidamento dei contratti di appalto nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di settore. Tale funzione ha l'obiettivo di razionalizzare il processo di approvvigionamento ed aumentarne l'efficienza tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei *buyer* con un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, una buona sinergia con le Unità aziendali richiedenti gli approvvigionamenti ed una relazione trasparente con i Fornitori.

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 trattamen-**

to, 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 ai 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. L'adesione dei fornitori a tali documenti è infatti considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, che per l'instaurarsi di un rapporto di reciproca fiducia e di reale collaborazione.

Uno dei principali canali di contatto con i fornitori è rappresentato dal sito web aziendale all'interno del quale AdF ha sviluppato la sezione specificamente denominata "Area Fornitori" dove, oltre alla Trasparenza Appalti (utile al reperimento di informazioni su appalti e relativi esiti delle gare aggiudicate) e al Codice Etico, sono pubblicati il Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, beni e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione di AdF, il Sistema di qualificazione lavori/servizi/forniture e, tempo per tempo, i vari e diversi Bandi di Gara indetti dalla Società.

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 a consultazione di avvisi e novità.

L'adozione del Portale SAP, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, rappresenta una grande opportunità per tutti gli operatori economici interessati a lavorare con e per AdF, divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti. La metodologia prevalentemente applicata per l'individua-

zione 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 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.

7.1.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura



Come sopra detto, il fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet in una specifica area dedicata.

All'interno del sito è stata predisposta una sezione dedicata (<https://www.fiora.it/area-fornitori.html#AF>) che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei fornitori, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei fornitori qualificati sul sistema gestionale SAP.

Le richieste di iscrizione all'Albo sono sottoposte alla compilazione dei questionari (uno relativo al questionario generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed uno di categoria).

I servizi *online* 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 avvisi e novità.

Attraverso, quindi, il Sistema di Qualificazione, Acquedotto del Fiora seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Il **primo controllo sui fornitori** viene effettuato proprio in questa fase. 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). Sugli altri non ricadenti in quel 5% i controlli vengono effettuati tutti in sede di gara.

Procedure interne stabiliscono l'iter necessario a fronte delle diverse necessità di approvvigionamento richiedendo, in sede di qualifica, per tutti i servizi dalla seconda classe in poi, il possesso della certificazione ISO 9001:2008 (Certificazione di sistemi di gestione per la qualità), mentre solo per alcuni specifici servizi direttamente legati all'ambiente (servizio di stasamento, pulizia, bonifica, trasporto, scarico rifiuti liquidi e reflui da impianti e sollevamenti; servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi; servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi, sabbie e vaglio; servizio di pulizia caditoie), ovvero per i gruppi merceologici ad elevato impatto ambientale, si richiede anche il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Il possesso delle due certificazioni viene richiesto proprio in considerazione dell'interesse e dell'attenzione che AdF rivolge all'impatto che tali servizi hanno e potrebbero avere sull'ambiente.

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 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 consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento; per potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di AdF i Fornitori debbono 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 e 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 con riferimento al gruppo ai gruppi merce oggetto di iscrizione.

Merita infine accennare all'imminente "revisione" dell'intero Sistema: il Sistema di Qualifica di AdF ad oggi in vigore andrà a scadere il 31 Ottobre 2019 e, pertanto, sono state prese in esame le più e diverse soluzioni che potrebbero essere adottate in occasione di tale traguardo. Tra tutte, AdF si è determinata a rinnovare il proprio Sistema di Qualifica senza la previsione di una data di scadenza. Il nuovo Sistema avrà durata *sine die*; una tale decisione comporta, tuttavia, la necessità di ovviare ad alcune problematiche derivanti e conseguenti agli sbarramenti temporali posti dal sistema previgente. Per fare un semplice esempio, ricordiamo che la qualifica di ciascun Fornitore già iscritto all'Albo ha durata triennale (e così sarà anche in futuro, non potendosi derogare a detta regola) e che tale qualifica è legata al relativo Sistema; una volta che al 31.10.2019 verrà meno il Sistema, decadranno automaticamente tutte le qualifiche in essere. Ciò comporterà il dover fronteggiare in maniera efficiente e rapida le nuove richieste di qualifica.

A tal fine è stato previsto un regime transitorio, articolato seppur di durata limitata, onde permettere la maggior partecipazione possibile da parte degli Operatori Economici con una soluzione che si auspica di snella gestione e la possibilità, per AdF, di continuare a lavorare sul fronte approvvigionamenti senza particolari intoppi e/o battute d'arresto.

Il nuovo Sistema di Qualifica, che prevederà altresì la possibilità di creazione di nuove categorie merceologiche che tempo per tempo si paleseranno necessarie, sarà pubblicato nelle sedi istituzionali previste per legge ed identificate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europe, sui maggiori quotidiani nazionali ed, infine, sul sito web di AdF.

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni dei propri

fornitori, AdF ha implementato un sistema di valutazione (*vendor rating*) coinvolgendo tutte le parti attive nella catena di fornitura, utile per accertare i punti di forza e di debolezza dei Fornitori ma anche per stimolarne la competizione, giacché spinti a migliorare le proprie prestazioni avendo preventivamente conoscenza dei parametri con i quali verranno valutati nell'esecuzione del contratto. Un tale sistema prevede, infatti, oltre alla valutazione della "qualità tecnica" della prestazione eseguita (tempi di consegna o di esecuzione del servizio, modalità di esecuzione, riserve, ...) anche quella amministrativa (riguardante la documentazione prodotta dal fornitore in sede di gara e aggiudicazione). Tale sistema rappresenta un modello oggettivo di valutazione, teso a ottenere un punteggio globale per ciascun fornitore. Un punteggio, cioè, che apprezzi le prestazioni del fornitore nella loro globalità. Si tratta di un sistema premiante, permettendo al fornitore virtuoso nuovi inviti a gara, ma anche penalizzante per quegli operatori economici le cui prestazioni sono risultate lontane dagli standard qualitativi richiesti. Ad esempio, laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione del servizio, sia causa di sversamento per inadempienza agli obblighi di contratto e/o per mancata osservanza delle modalità previste dalle leggi in materia, esso riceverà una valutazione negativa e, verosimilmente, sarà sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione di cui sopra.

Le richieste di qualifica nel 2018 sono state **1345**, di cui il 43,12% per lavori, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata.

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
Richieste qualifica lavori	580	43,12%
Richieste qualifica beni	378	28,10%
Richieste qualifica servizi	387	28,78%
Totali	1.345	



7.1.2 Le ricadute sul territorio

GRI
414-2

GRI
413-2

GRI
204-1

GRI
203-2

Acquedotto del Fiora nell'ambito dei procedimenti di gara, 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 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.

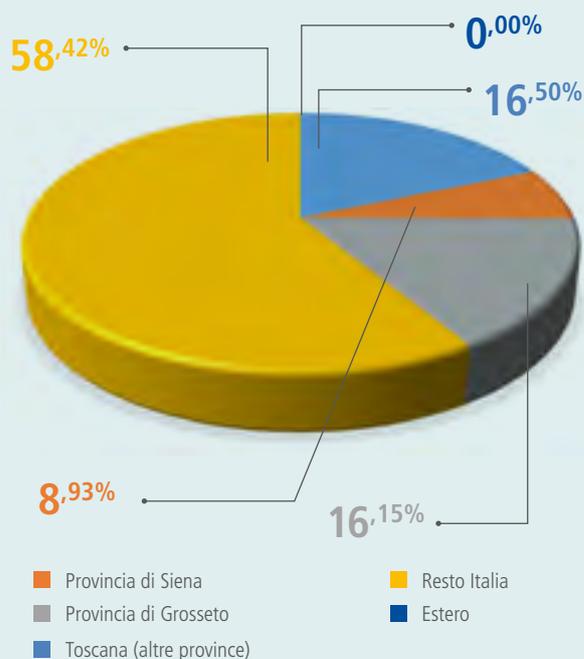
Inoltre l'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i fornitori ha permesso ad imprese, fino agli anni precedenti sconosciute all'Azienda, di partecipare alla procedure di selezione.

Ciò nonostante una buona percentuale di fornitori ha sede nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora.

Nel 2018 i **fornitori qualificati** iscritti all'Albo di ADF sono **291** e risultano così suddivisi per sede legale:

FORNITORI SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE		Percentuale
Provincia Grosseto	47	16,15%
Provincia Siena	26	8,93%
Toscana (altre province)	48	16,50%
Resto d'Italia	170	58,42%
Estero	0	0,00%
Totali	291	

Numero totali fornitori suddivisi geograficamente



CATEGORIE MERCEOLOGICHE QUALIFICATE	Nr.	PERCENTUALE
lavori	332	49,92%
beni	158	23,76%
servizi	175	26,32%
TOTALE	665	

Nel corso dell'anno 2018 sono stati evasi **oltre 2.100 ordini e contratti** per un importo totale di spesa di **€ 63.644.831,35**. Di seguito il dettaglio ripartito, in beni, lavori, e servizi.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	2018	
	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI N.
Beni	12.462.864,85	679
Lavori	19.602.977,67	116
Servizi	31.578.988,83	1.325
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	63.644.831,35	2.120

È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2018	NUMERO ORDINI/CONTRATTI N.	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	%
Province di Grosseto e Siena	1.071	11.024.004,03 €	17,32%
Toscana (altre province)	381	19.298.479,60 €	30,32%
Resto Italia	666	33.322.347,72 €	52,36%
Estero	0	0	0
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	2.120	63.644.831,35 €	100%

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 si deve, poi, dimenticare 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. 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, di talché i costi di predisposizione ed attivazione di tali sedi hanno, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

Per un approfondimento sul mondo dei Fornitori di AdF, sul Sistema di qualificazione e sull'iscrizione all'Albo, per informazioni su appalti e i relativi esiti delle gare aggiudicate, per la consultazione del nostro regolamento, si rinvia al nostro sito ed in particolare alla sezione "Area Fornitori" (<https://www.fiora.it/area-fornitori.html#AF>).

Distribuzione dell'ordinato/contrattualizzato 2018

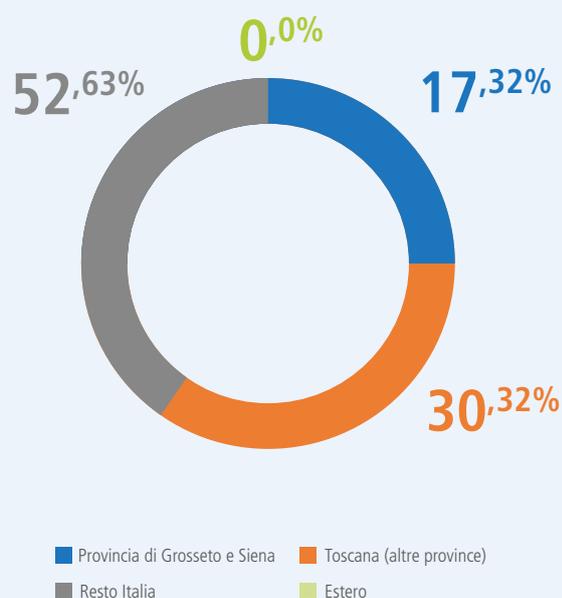


foto di Michela Bertocci





KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Viale Niccolò Machiavelli, 29
50125 FIRENZE FI
Telefono +39 055 213391
Email: it-fmaudit@kpmg.it
PEC: kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Acquedotto del Fiore S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di sostenibilità di Acquedotto del Fiore S.p.A. (di seguito anche "ADF") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

Responsabilità degli Amministratori della Acquedotto del Fiore S.p.A. per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come specificato nella sezione "Principi metodologica e periodo di rendicontazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, 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 inoltre sono responsabili per la definizione degli obiettivi di ADF 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 sul Bilancio di Sostenibilità. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board 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.

Portanto, 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, calcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure.

- Analisi del processo di definizione degli aspetti significativi 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
- Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nella sezione "i principali risultati della gestione" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio dell'esercizio 2018
- 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 di ADF ed 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 alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di ADF:

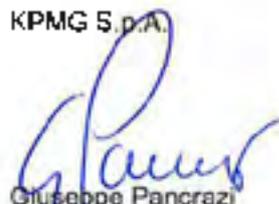
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche 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 la Bilancio di Sostenibilità di ADF relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nella sezione "Principi, metodologia e periodo di rendicontazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 26 settembre 2019

KPMG S.p.A.

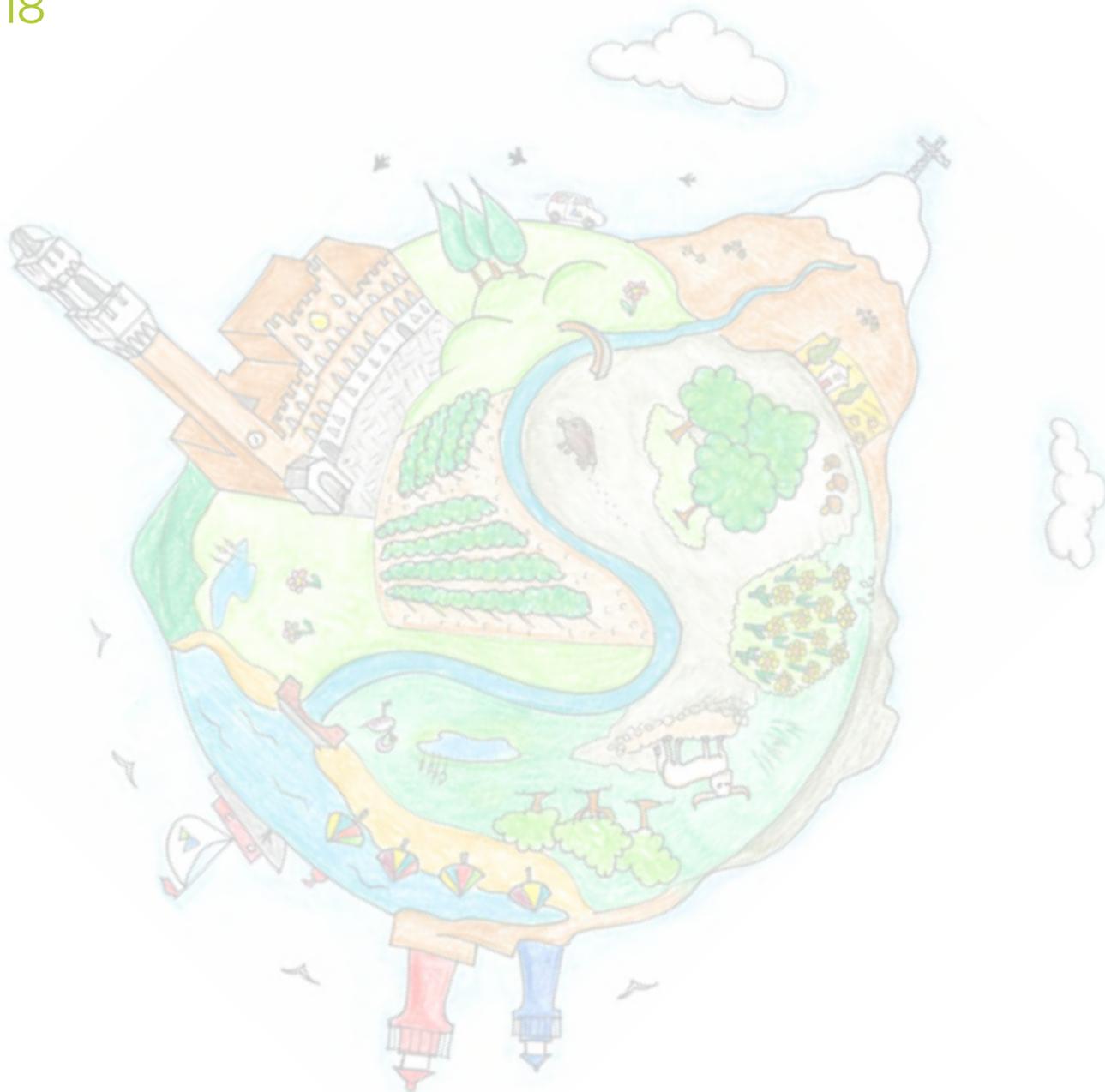


Giuseppe Pancrazi
Socio



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2018



PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

Kalimero

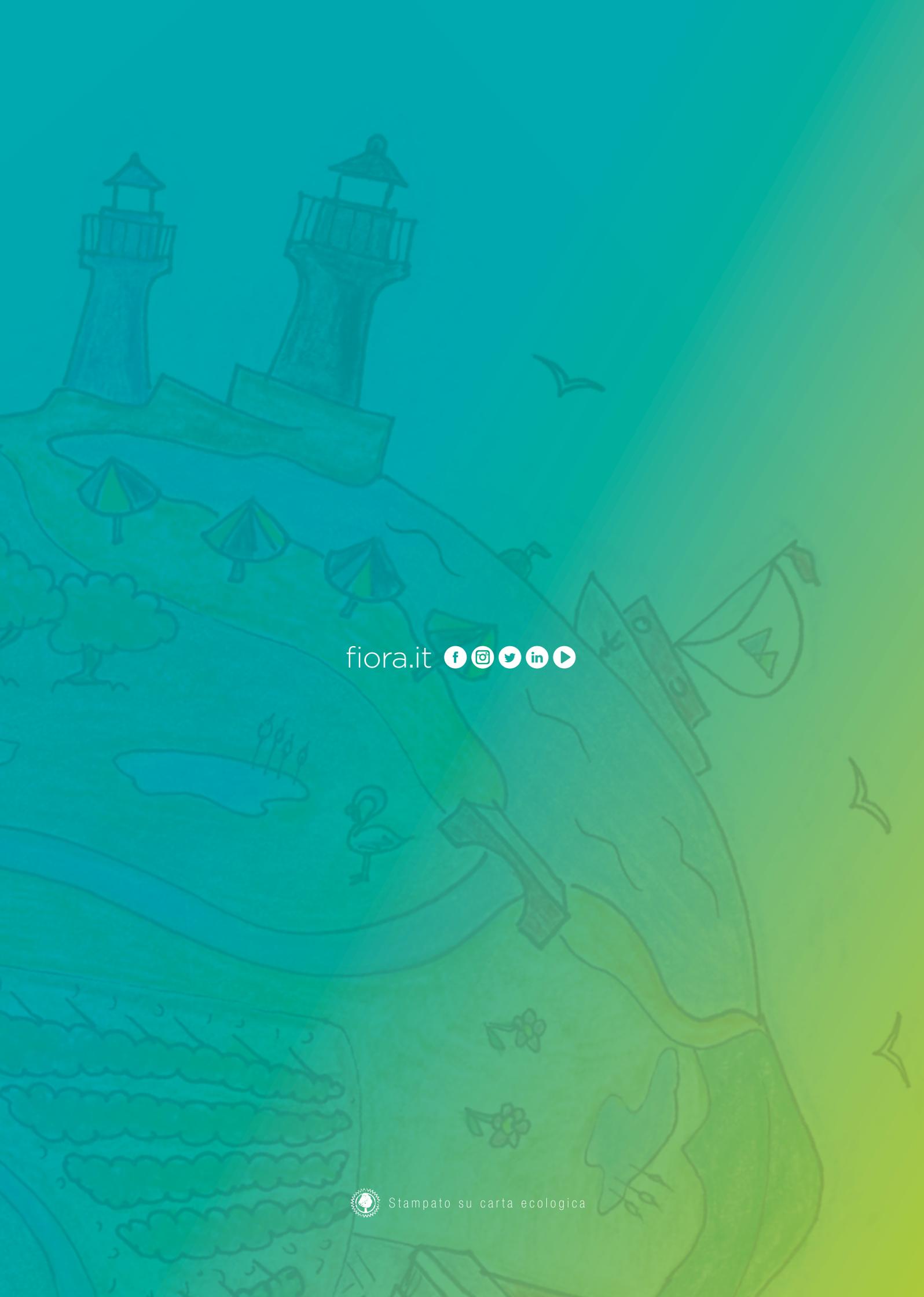
STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING

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



fiora.it     



Stampato su carta ecologica