

# Acquedotto del Fiora

BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2016



*"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...Un impegno a lungo termine preso con i propri Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, e soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali le azioni da intraprendere sono estremamente importanti..."*

Il Presidente  
Emilio Landi

L'Amministratore Delegato  
Aldo Stracqualursi



**Acquedotto del Fiora S.p.A.** è Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ex ATO 6) e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.



La **Sede legale** si trova in via Mameli 10 a Grosseto, altre sedi tecniche ed amministrative sono però sparse su tutto il territorio.

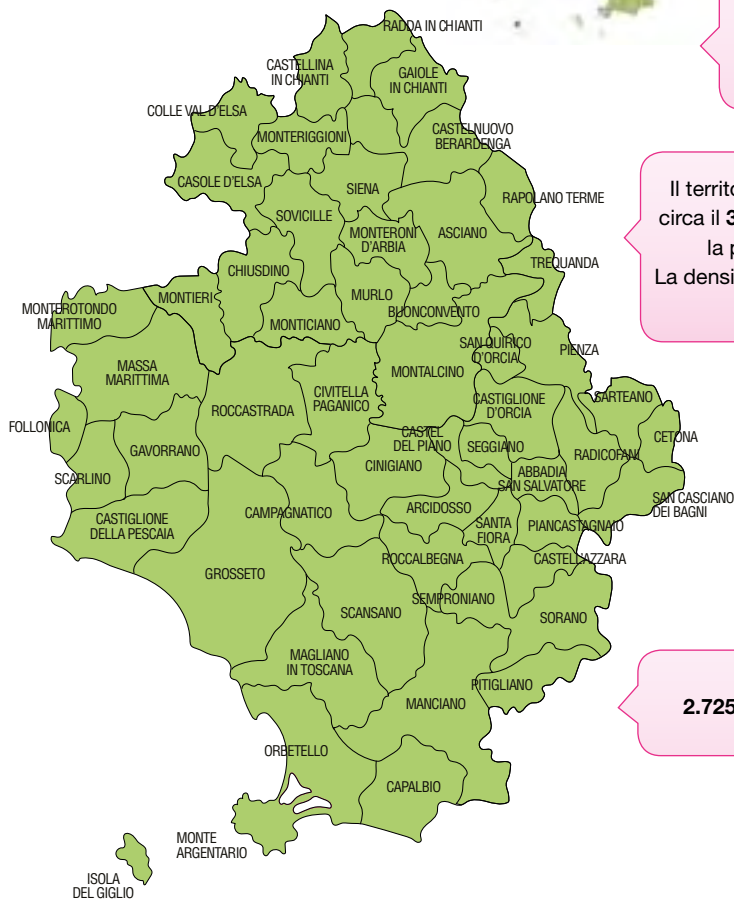
**55 Comuni gestiti**

Tutti i 28 Comuni della provincia di Grosseto e 27 della provincia di Siena.

Il territorio da gestire occupa oltre **7.600 kmq**, circa il **33%** dell'intera Regione Toscana, mentre la popolazione residente è di **403.861**. La densità di popolazione è di circa **53 ab/kmq** e risulta tra le più basse d'Italia.

**Oltre 12.500 Km** di rete equivalenti a circa **31 m per abitante residente**, ben al di sopra della media nazionale che è di 9,67 m/abitante.

**2.725 impianti gestiti**

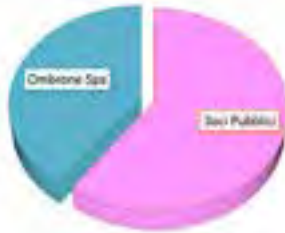


L'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno e la scarsa densità di popolazione (tra le più basse d'Italia e che nel 2016 si è ulteriormente ridotta) rendono oggettivamente difficoltosa la gestione di un servizio a rete come quello idrico.

## LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE

### Assemblea dei Soci

Socio Privato  
(Ombrone SpA)  
40%



Soci pubblici  
(55 Comuni ATO 6)  
60%

### Il Collegio Sindacale

Il CDA è composto per il **30%** da **DONNE**.  
Il Collegio per il **66%**.

### Il Consiglio di Amministrazione

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 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato.

### Società di revisione

### Organismo di Vigilanza

### IL PRESIDENTE

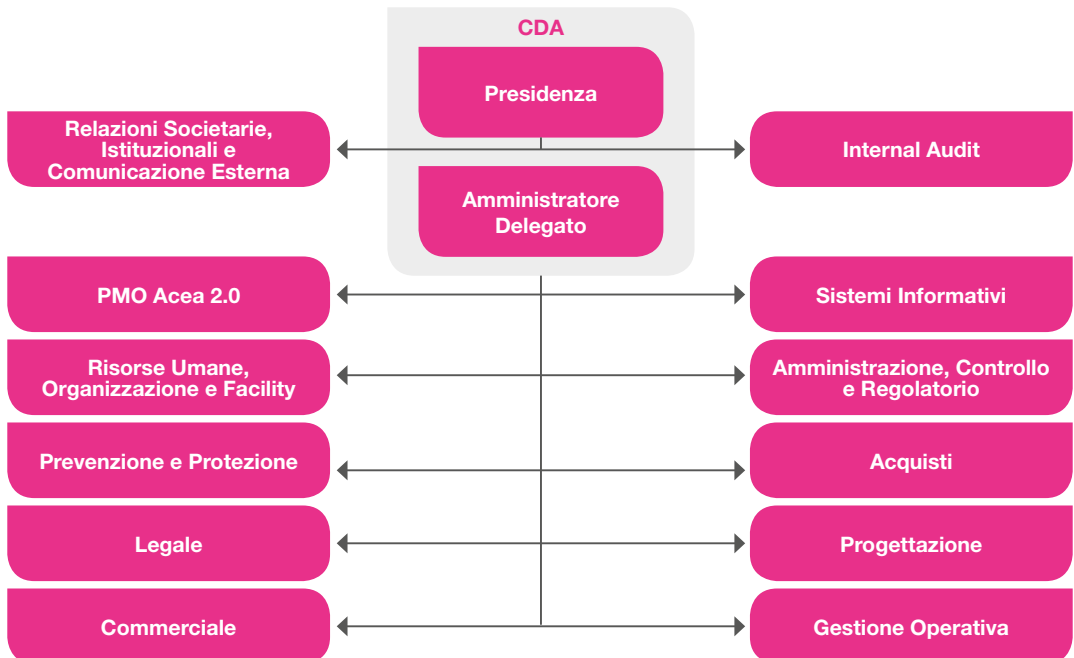
Ha la rappresentanza istituzionale della Società, cura i rapporti formali con gli Enti Locali e con le altre Autorità Pubbliche.



### L'AMMINISTRATORE DELEGATO

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.

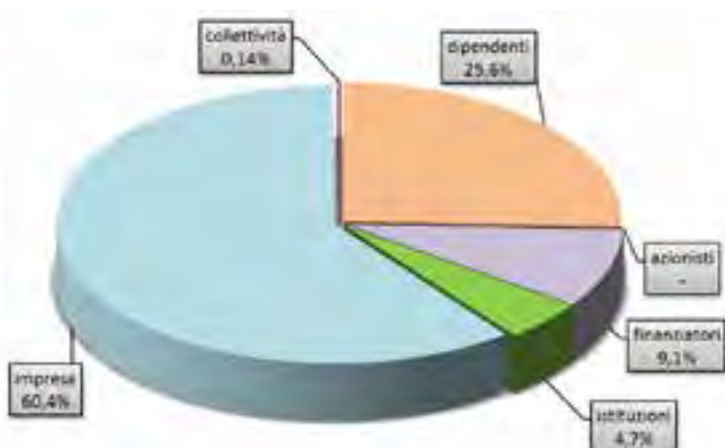
## LA STRUTTURA





Il valore aggiunto distribuito agli stakeholder nel 2016

**IL VALORE AGGIUNTO PRODOTTO E DISTRIBUITO** da ADF ai propri stakeholder nel 2016 è **63,7 Min/€**



# Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane

Il numero totale dei dipendenti al 31/12/2016 è pari a **399** dei quali il **97%** provenienti dal territorio

Le ore di formazione pro-capite **46,7!!!**

I dipendenti a tempo indeterminato sono il **99,5%** del totale



L'età media dei dipendenti è di **47 anni** circa!!!

## Dipendenti Acquedotto del Fiora: composizione del personale al 31/12

	2016		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1
Quadri	10	4	14
Impiegati amministrativi	42	76	118
Impiegati tecnici	58	17	75
Operai	189	2	191
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>99</b>	<b>399</b>

## Dipendenti Acquedotto del Fiora: livello di istruzione

	2016		
	Uomini	Donne	Totale
Laureati	35	50	85
Diplomati	178	43	221
Altri titoli	87	6	93
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>99</b>	<b>399</b>

L'incidenza totale del **personale femminile** si mantiene attorno a **un quarto dell'organico**.



In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria.



**Gli infortuni** nel 2016 sono stati **5** (-44% rispetto al 2015). In riduzione anche gli indici di frequenza e di gravità



Rispetto degli standard AEEGSI/AIT previsti **90%**

Totale utenze attive **232.927**



Totale utenti soddisfatti **88.4%**

**IL REGOLAMENTO E LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO**

Acquedotto del Fiora regola i rapporti con l'Utenza attraverso la Carta del Servizio ed il Regolamento e si impegna a rispettare i parametri indicati negli stessi, effettuando controlli di norma mensili sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al call center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità idrica Nazionale e all'Autorità Idrica Toscana.

**I Canali di accesso al Gestore**

**I DATI PIÙ INTERESSANTI DEL 2016**

**Il Call-Center servizio commerciale:**  
**140.711** le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori.

**Il Call-Center servizio pronto intervento:**  
**28.824** le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori.

**Gli sportelli aziendali e comunali:**  
**27.619** accessi agli sportelli aziendali;  
**775** accessi agli sportelli comunali.

**Altro:**  
**11.525** richieste scritte inoltrate al Gestore tramite posta, fax, mail;  
**2.818** richieste web inoltrate tramite il sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it).

[Un dato rilevante è rappresentato dalla crescita di visitatori del sito, che passano dai 198.386 del 2015 ai **211.076** del 2016. Anche i contatti sui social mostrano un costante trend di crescita.]

**La nuova area digitale: MyFiora**

Nel sito del Fiora ([www.fiora.it](http://www.fiora.it)) è presente una sezione - "Servizi commerciali" - dedicata alla modulistica da scaricare, per richiedere le varie tipologie di prestazioni.

Vi è inoltre, a partire da Dicembre 2016, una nuova area clienti riservata "MyFiora", che rende più semplici e veloci i contatti e che consente di gestire comodamente online le proprie utenze. MyFiora è anche una nuova App per tutti i dispositivi mobili Android o Apple.



FIORA, VICINO A TE

**Nuovo numero verde per la segnalazione guasti!**

Un'importante novità per i nostri clienti. Il call center avrà due numeri verdi, uno per il servizio commerciale, ed un nuovo numero verde dedicato esclusivamente al servizio guasti attivo 24 ore su 24.

**NOVITÀ**  
**SEGNALAZIONE GUASTI**  
 TUTTI I GIORNI 24h/24h  
**800 35 69 35**  
 GRATUITO da telefono fisso e da cellulare

**RICHIESTE COMMERCIALI**  
 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8.00 ALLE 18.00  
**800 88 77 55**  
 GRATUITO da telefono fisso

**199 11 44 07**  
 Da cellulare con costi a carico del chiamante

www.fiora.it

Acquedotto del Fiora  
 di oltre 100 anni ACQUA di bene



# Le indagini di Customer Satisfaction



## Il costo medio per famiglia del Servizio Idrico Integrato



Sulla base della media dei componenti il nucleo familiare delle provincie di Grosseto e Siena (2,25 persone - dati ISTAT 2011), è stata simulata la spesa media per l'anno 2016 di una famiglia domestico residente.



**Famiglia di 2,25 persone**  
(media pro capite: 42 mc/anno)  
**96 mc annui**

↓  
**€ 295**

Il consumo medio pro-capite è di circa **42 mc/ab/anno**

Il costo giornaliero del SII per una famiglia media del territorio è di 0,81 euro. Confrontando tale costo con quello di un caffè o di un quotidiano è evidente la sostenibilità economica della risorsa idrica.

### COMPOSIZIONE DELLA SPESA PER UN CONSUMO DI 95MC ANNUI CATEGORIA DOMESTICA RESIDENTE



Sulla spesa familiare, oltre alle varie voci che compongono la tariffa (quote fisse e le quote variabili di acquedotto, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.

ALCUNE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE



LE VISITE ALLE SORGENTI

Circa il 50% della risorsa erogata da Acquedotto del Fiora proviene dalle sorgenti di Santa Fiora sul Monte Amiata mentre, per l'area senese, assumono importanza il Campo pozzi del Luco e l'acquedotto del Vivo che attinge acqua dalle tre sorgenti dell'Amiata Ermicciolo, Ente e Burlana nella zona di Vivo d'Orcia. Ogni anno si registrano centinaia di richieste di visite alle sorgenti per poter ammirare dal vivo questo spettacolo suggestivo.

LE INIZIATIVE CON LE SCUOLE E CON GLI ALTRI ENTI:

- partecipazione all'iniziativa "Acqua da bere";
  - partecipazione all'iniziativa "Le nuvole nel bicchiere";
  - partecipazione al progetto "Acqua e tradizioni: la qualità dell'acqua";
  - partecipazione all'iniziativa "ACQUAMIA";
  - adesione alla "Giornata Mondiale dell'acqua" (World Water Day);
  - partecipazione alla "Fiera del Madonnino";
  - realizzazione mostra "A ritrovar la Diana";
  - partecipazione al Festival TvSpentaDalVivo Rapolano Terme;
  - installazione della casetta dell'acqua all'interno della manifestazione sportiva "Marina beach contest";
  - partecipazione a "Festambiente";
  - iniziativa con Enel G.P. "centrale aperta";
  - celebrazione 120 anni "Acquedotto delle Arbure";
  - adesione alla "Ultramarathon" di UISP Siena;
  - adesione ai campionati di atletica di Castiglione della Pescaia;
  - adesione al Giro d'Italia tappe di Castellina e Radda in Chianti.
- Nel 2016, inoltre, i biglietti augurali di Natale sono stati realizzati dai ragazzi dell'associazione Le Bollicine di Siena che organizza attività sportive e ludico-culturali per le persone diversamente abili.



## Acquedotto del Fiora e i Fornitori

Affidamenti a fornitori toscani  
**59,2%**

Numero totale fornitori utilizzati nell'esercizio  
**276**

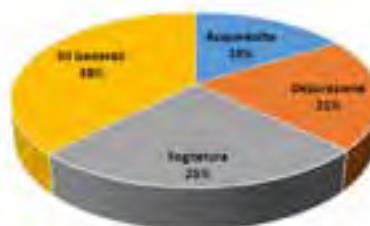


## Acquedotto del Fiora e l'ambiente

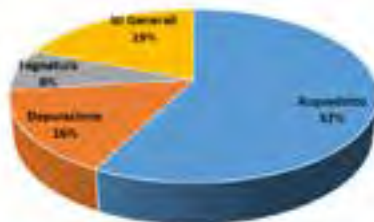
Il totale degli Investimenti realizzati nel 2016 è **31,3 Mln €**, corrispondenti a circa **77,3 euro/abitante residente** (entità largamente superiore alla media nazionale che è di circa 41,3 euro/abitante ed in linea con le più evolute realtà idriche a livello europeo).



NUOVE OPERE



MANUTENZIONE STRAORDINARIA



L'ammontare complessivo degli investimenti realizzati nel 2016 è legato per l'**80%** al miglioramento delle infrastrutture gestite ed a nuove opere. Il restante **20%** è stato destinato ad attività finalizzate al miglioramento dell'organizzazione aziendale attraverso l'implementazione dei sistemi informatici gestionali e la realizzazione di luoghi di lavoro conformi alle norme di legge, più confortevoli per i propri dipendenti e più idonei ad accogliere i propri clienti.

### ELENCO IMPIANTI GESTITI DA ADF AL 31/12/2016

#### ACQUEDOTTO

Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	322
Impianti di potabilizzazione	40
Impianti di sollevamento	310
Partitori	105
Pozzi	229
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	853
Sorgenti	293

#### FOGNATURA e DEPURAZIONE

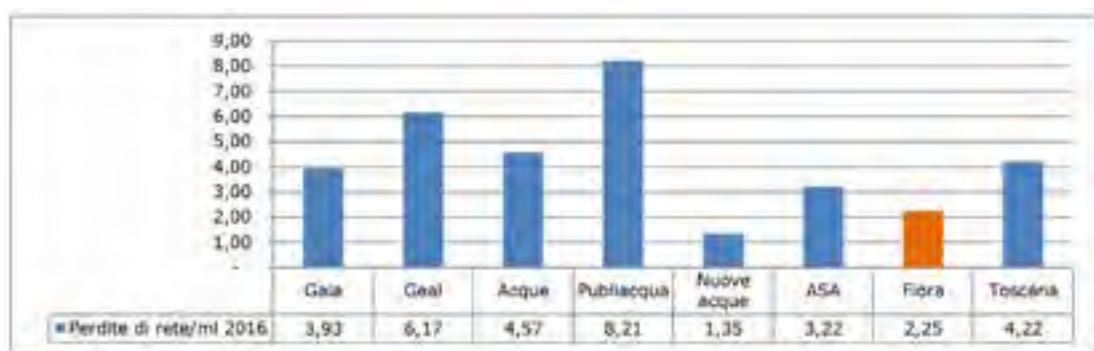
Impianti depurazione e fosse Imhoff	300
Sollevamenti fognari	270

## IL BILANCIO IDRICO

Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (A02)	60.723.716 mc
Prelevato da sorgenti	40.315.628 mc
Prelevato da pozzi	19.362.925 mc
Prelevato da acque superficiali	1.045.163 mc
Volume da altri ato (A07)	721.993 mc
Volume consegnato fuori ato 6 (A08)	1.561.731 mc
Volume in distribuzione nell'ato 6 (A09)	56.271.523 mc (di cui circa 2.800.000 mc per laminazione sovrappressione)
Volume perduto in distribuzione (per perdite di rete, furti d'acqua, frodi)	27.764.598 mc
Perdite	43.5%(calcolata come rapporto tra il volume perduto in distribuzione e il volume in distribuzione nell'ATO6, esclusi i mc per laminazione sovrappressione)

Il valore delle perdite di ADF risulta comunque il secondo più basso tra i Gestori Toscani, se si rapporta il numero delle perdite alla lunghezza della rete acquedottistica.

### Perdite reti di distribuzione anno 2016 per ml di rete acquedotto (esclusi allacci)<sup>1</sup>



Nel 2016 il valore di immesso in rete risulta diminuito di oltre 1.500.000 mc rispetto a quello dell'anno precedente: questo è il risultato di un incremento sulle attività di ricerca delle perdite occulte.

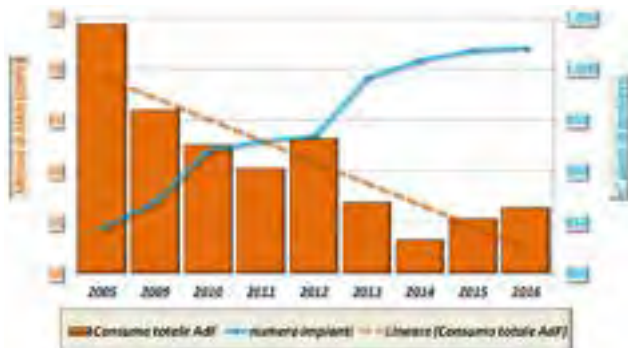
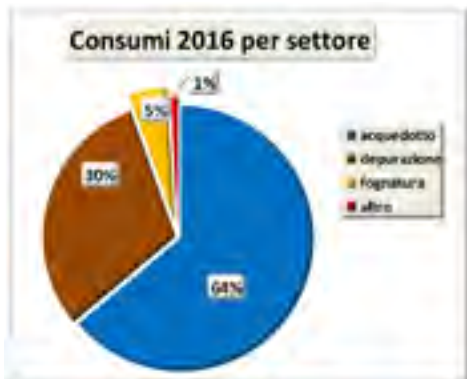
## I RIFIUTI

### Rifiuti prodotti nel 2016 e confronto con l'anno precedente

	u.m.	2015	2016
fanghi di depurazione	t	13.031	11.626
sabbia e grigliati di depurazione	t	748	507
rifiuti pericolosi	t	64,15	74,94
rifiuti non pericolosi	t	256,59	216,49

<sup>1</sup> Fonte ufficiale Autorità Idrica Toscana - Relazione Annuale del Direttore Generale sul SII in Toscana

**CONSUMO TOTALE E PUNTI DI PRELIEVO  
DI ENERGIA ELETTRICA**  
andamento periodo 2009-2016 rispetto al dato iniziale 2005



**RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>**  
(risparmi calcolati rispetto al dato iniziale consumi anno 2009)



Complessivamente il risparmio energetico conseguito ha comportato nel periodo 2009-2016 una diminuzione delle emissioni in atmosfera di oltre 45.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>, con una riduzione media per anno (negli ultimi 4 anni) superiore alle 7.500 tonnellate: un risultato di tutto rispetto se si considera che per assorbire circa 8.000 tonnellate dello stesso “gas serra” risultano necessari quasi 1.000 ettari di foresta, che corrispondono ad oltre 1.200 campi da calcio.

## FOCUS!

## LA QUALITÀ EROGATA: ACQUA DEL RUBINETTO VS ACQUA IN BOTTIGLIA



L'Italia ha il primato europeo di consumo di acqua in bottiglia: consumi che causano un uso di oltre 350mila tonnellate di PET, con l'emissione di 1,2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>, oltre ad una gran quantità di rifiuti plastici<sup>2</sup>.

**Alla domanda posta agli utenti di AdF:** "Lei beve l'acqua del rubinetto?" solo il **42%** ha risposto "sì, regolarmente", il **16%** "sì, qualche volta" e ben il **42%** ha risposto "no, mai".

**Eppure è bene sapere che:**

**L'acqua del rubinetto è più economica rispetto all'acqua in bottiglia!**

1.000 litri del rubinetto costano solo 3,12 euro contro circa 300 euro dell'acqua in bottiglia.

**L'acqua del rubinetto è rispettosa per l'ambiente!**

Con il consumo di acqua del rubinetto, si producono meno rifiuti in plastica e meno inquinamento dovuto ai lunghi trasporti.

#### L'acqua che arriva nelle case è più controllata!

Acquedotto del Fiora garantisce la qualità dell'acqua distribuita attraverso **monitoraggi costanti** dei parametri chimico-fisici, chimici e microbiologici. Le prescrizioni normative per l'acqua minerale prevedono la realizzazione di 1 analisi all'anno (D.M. 29 dicembre 2003, art. 3) da parte dei soggetti titolari della concessione, contro i numerosi controlli previsti per l'acqua potabile distribuita dai gestori del SII dal Decreto 31/2001, il quale stabilisce 62 parametri di qualità chimica, fisica e batteriologica che l'acqua deve rispettare per essere considerata potabile e individua un numero minimo di controlli annui che aumenta a seconda del volume di acqua distribuito ogni giorno.

#### CONFRONTO TRA L'ACQUA DISTRIBUITA DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (COMUNI DI SIENA E GROSSETO A SCOPO ESEMPLIFICATIVO) E LE ACQUE MINERALI NATURALI IN COMMERCIO RELATIVAMENTE AD ALCUNI PARAMETRI

Parametro	Acque minerali (min-max) <sup>3</sup>	Acqua erogata Grosseto <sup>4</sup>	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 231/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 (acque minerali in commercio)
<b>pH (Unità pH)</b>	5,8-8,4	<b>7.1</b>	<b>7.4</b>	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
<b>Durezza totale (°F)</b>	3-93	<b>21</b>	<b>28.6</b>	15-50°F (consigliati)	non previsto
<b>Residuo fisso a 180° (mg/l)</b>	22,3-1.300	<b>282</b>	<b>371</b>	1.500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
<b>Sodio (mg/l)</b>	0,9-74,4	<b>17.7</b>	<b>11</b>	200	previsto ma senza limite
<b>Fluoruri (mg/l)</b>	0,07-1,1	<b>&lt;0.2</b>	<b>0.25</b>	1,50	5,0 mg/l
<b>Nitrati (mg/l)</b>	1-19,55	<b>&lt;2.5</b>	<b>6.8</b>	50	45 mg/l
<b>Cloruri (mg/l)</b>	0,3 – 78,4	<b>19.7</b>	<b>17.0</b>	250	previsto ma senza limite

<sup>2</sup>Dati e fonte dal rapporto Legambiente/Altraeconomia "Regioni imbottigliate. L'indagine sul business delle acque in bottiglia in Italia" 2014.

<sup>3</sup> Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, con esclusione del parametro "Durezza totale" per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo.

<sup>4</sup> I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso dei campionamenti 2016 previsti con le frequenze di cui al D.Lgs.31/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

Puoi controllare i valori analitici sui parametri significativi dell'acqua distribuita nella tua zona collegandoti al sito di Acquedotto del Fiora [www.fiora.it](http://www.fiora.it) alla sezione "Qualità dell'Acqua". Tali valori vengono aggiornati almeno ogni 6 mesi.

I controlli effettuati nel 2016, sia su acqua potabile che depurata (**4.054 prelievi per un totale di 80.256 parametri**) sono superiori a quelli previsti dalla normativa di settore; tra questi particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua erogata ai fontanelli pubblici, rappresentativi della qualità dell'acqua distribuita all'utenza, che hanno interessato **2.597 prelievi per un totale di 47.410 parametri**.

Nell'anno 2016 abbiamo proseguito nel controllo dei parametri **Arsenico, Tallio e Cromo**. **I risultati delle campagne di monitoraggio condotte da Acquedotto del Fiora hanno rassicurato sulla qualità dell'acqua anche relativamente a tali parametri.**



## RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2016



Anche per il 2016 i Comuni facenti parte del territorio gestito da Acquedotto del Fiora continuano ad essere insigniti di illustri riconoscimenti ambientali: **Guida blu, il meglio del mare e dei laghi in Italia; Bandiera Blu; Bandiera Arancione; Spiga verde**. Il risultato è stato possibile anche grazie all'impegno di AdF per preservare una risorsa così importante come l'acqua, perseguendo importanti obiettivi quali la tutela della qualità e dell'equilibrio quantitativo del ciclo idrico nonché la protezione dell'ambiente e degli ecosistemi connessi ai corpi idrici.

### LA BIODIVERSITÀ

Acquedotto del Fiora si trova inoltre a gestire alcuni dei suoi impianti all'interno di siti di interesse comunitario, regionale o locale o in parchi naturali, impegnandosi ogni giorno a mantenere inalterati quei luoghi dove abitano spesso specie a rischio estinzione.









## ADF IN SINTESI

Conferenza Territoriale Ottimale	n. 6 "Ombrone"
Capitale di proprietà pubblica	60%
N. Comuni gestiti	55
Pop. Residente	403.861
Totale utenze attive	232.927
Totale dipendenti al 31/12	399
Lavoratori a tempo indeterminato sul totale	99,5%
Dipendenti provenienti dall'ATO6	97%
Donne sul totale dipendenti	Circa 1/4 del personale
Ore tot. di formazione in materia ambientale	120 h/anno
Ore di formazione pro-capite	46,7 h/dip.
Valore della Produzione in Mln/€	106,4
Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€	48,1
Risultato di gestione in Mln/€	10,3
Investimenti realizzati nel 2016 in Mln/€	31,3
Investimenti pro-capite	€ 77,3
Valore aggiunto distribuito in Mln/€	63,67
Totale utenti soddisfatti	88,4%
Totale contatti cliente gestiti da AdF	201.278
Rispetto standard AEEGSI/AIT previsti	90%
Superficie (Kmq)	7.600
Densità (ab/Kmq)	53
Km di rete	9.296 di acquedotto 3.214 di fognatura
Metri di rete idrica e fognaria pro-capite	31
Km rete acquedotto sostituita	50,8
Km rete fognaria sostituita	12,2
Km rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	2.185
Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche	485
N. complessivo impianti gestiti	2.725
Qualità dell'acqua (n. parametri totali analizzati)	80.256
Riduzione emissioni CO <sub>2</sub> in atmosfera (t)	- Oltre 7.000
Volume d'acqua prelevato dall'ambiente	60.723.716 mc

Tale documento rappresenta una sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2016, nel quale questi e molti altri aspetti sono stati affrontati in modo accurato ed esaustivo: il documento completo è scaricabile dal sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it).

