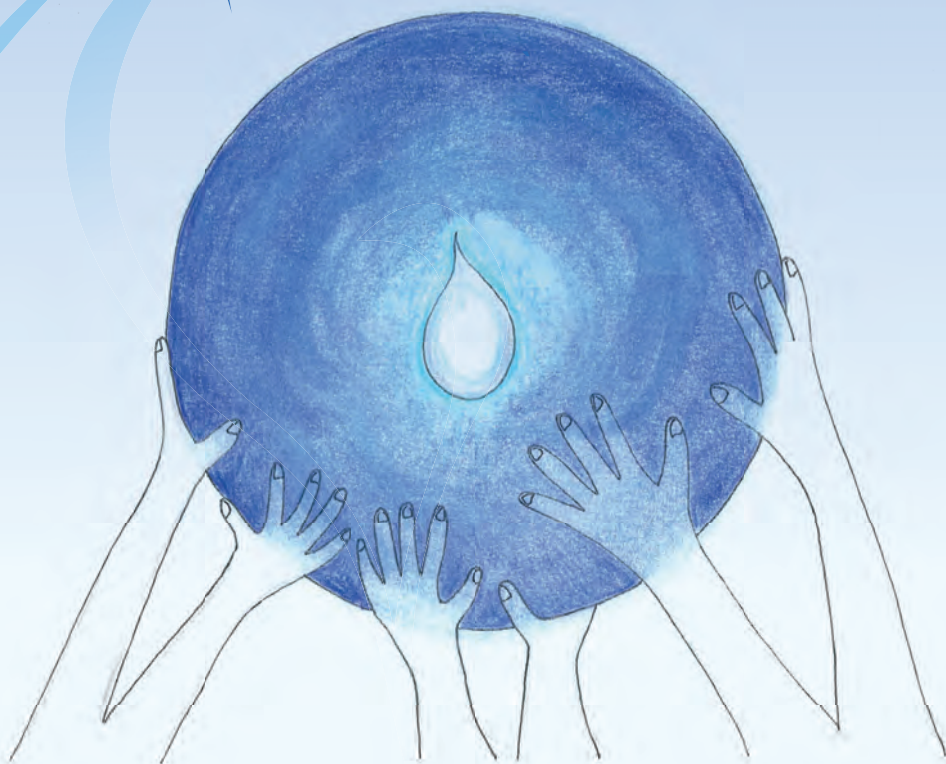


Acquedotto del Fiora

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2017



“Il tema ambientale, il risparmio della risorsa acqua, la depurazione della stessa dovranno essere i temi che guideranno la programmazione degli investimenti futuri specialmente in un contesto geografico che punta molto sul turismo, sull'accoglienza e sulla bellezza e integrità del territorio gestito.”

Il Presidente
Emilio Landi

L'Amministratore Delegato
Aldo Stracqualursi

L'AZIENDA

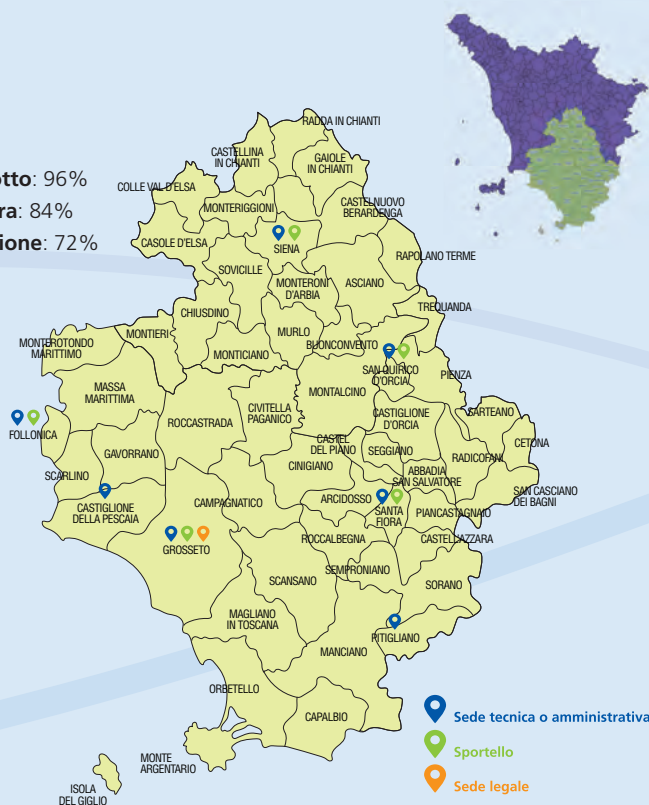
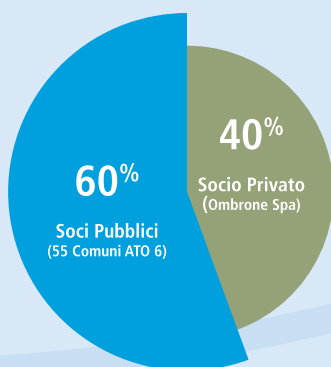


DATI GENERALI

- **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:** 403.084
- **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



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 nel rispetto dell'ambiente, garantendo un modello di impresa capace al contempo di innovazione e di forte sinergia col territorio.

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; 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.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **Km di rete gestita:** 11.124
di cui **km acquedotto** 8.139, **km fognatura** 2.985
- **Metri di rete idrica e fognaria pro-capite:** 27,6
- **Km rete acquedotto sostituita:** 27,4
- **Km rete fognaria sostituita:** 5,9
- **Km rete sottoposta a monitoraggio perdite con analisi portate notturne:** 2.388
- **Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche:** 1.903
- **N. complessivo degli impianti gestiti:** 2.971
- **Consumi energetici globali rispetto al 2016:** +7,7%

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2017

ACQUEDOTTO

Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	535
Impianti di potabilizzazione	40
Impianti di sollevamento	318
Partitori	105
Pozzi	233
Accumuli (serbatoi-disconnettori)	861
Sorgenti	299

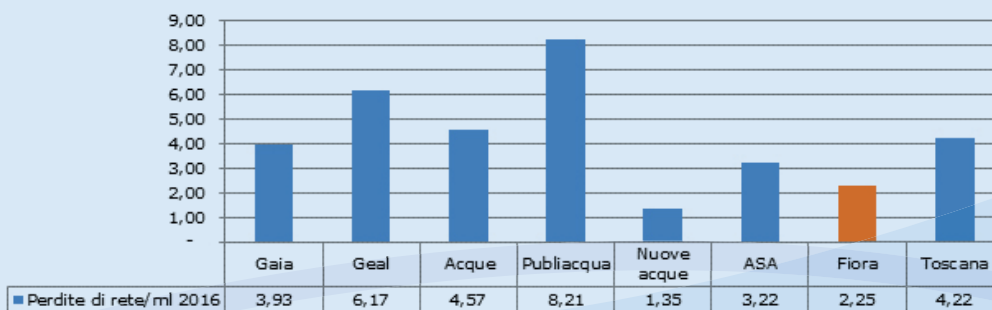
FOGNATURA e DEPURAZIONE

Impianti di depurazione e fosse Imhoff	300
Sollevamenti fognari	273

VALORI BILANCIO IDRICO 2017

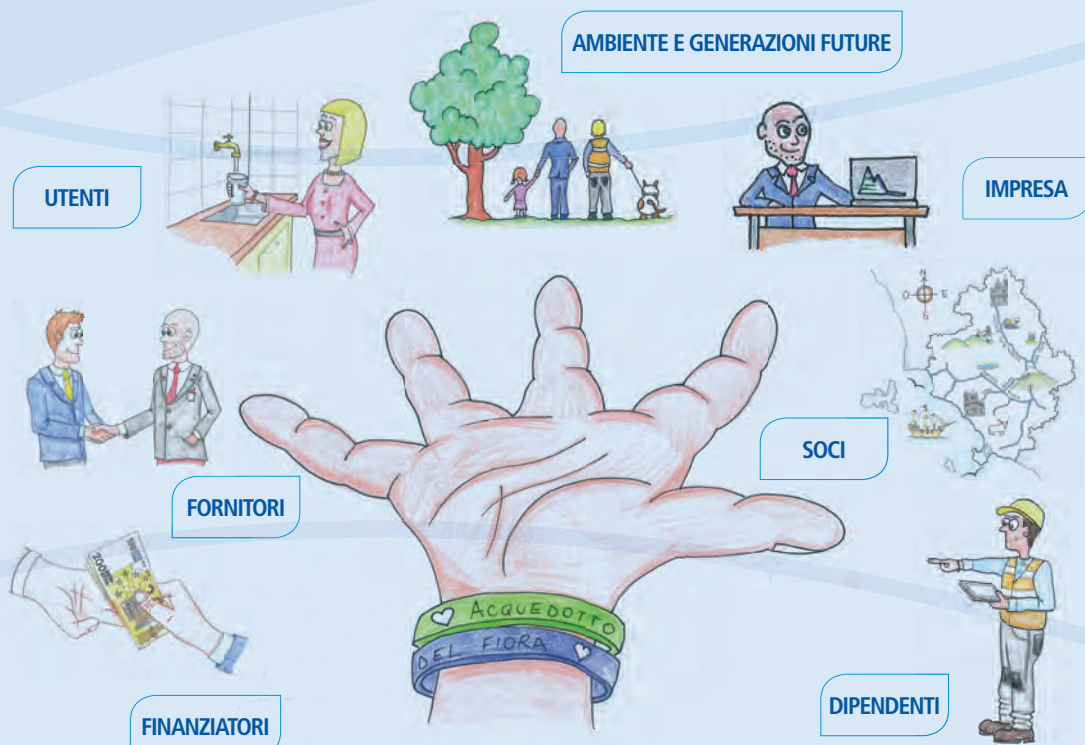
Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (A02)	62 794 125 mc
<i>Prelevato da sorgenti</i>	37 811 249 mc
<i>Prelevato da pozzi</i>	23 712 751 mc
<i>Prelevato da acque superficiali</i>	1 270 125 mc
Volume da altri ATO (A07)	938 814 mc
Volume consegnato fuori ATO 6 (A08)	1 609 500 mc
Volume in distribuzione nell'ATO 6 (A09)	58 292 014 mc
Volume acqua misurata e fatturata (A10)	29 400 000 mc
Volume perduto in distribuzione (per perdite di rete, furti d'acqua, frodi)	27 990 591 mc

PERDITE RETI DI DISTRIBUZIONE ANNO 2016 PER ML DI RETE ACQUEDOTTO (ESCLUSI ALLACCI)*



*Fonte ufficiale Autorità Idrica Toscana - Relazione Annuale del Direttore Generale sul sii in Toscana, dati 2016.

I PRINCIPALI STAKEHOLDER DI ADF

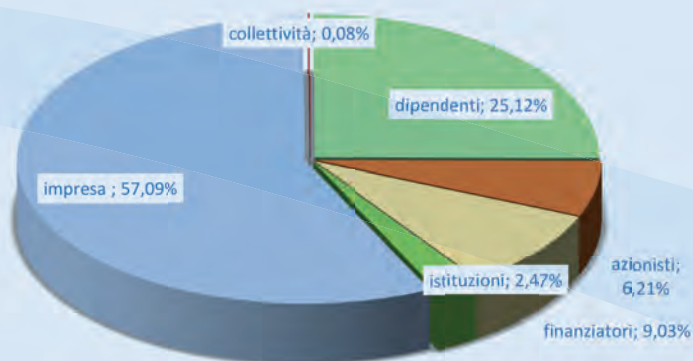


LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

DATI ECONOMICI

- Valore della Produzione in Mln/€: 106,4
- Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€: 45,2
- Risultato di gestione in Mln/€: 7,2
- Valore aggiunto distribuito in Mln/€: 64,4

IL VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2017



GLI INVESTIMENTI

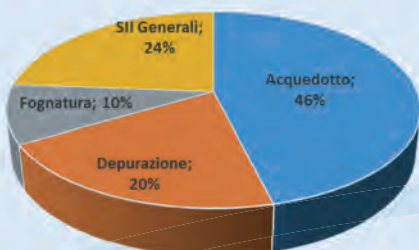
La pianificazione degli investimenti è uno strumento fondamentale per garantire la continuità, la sicurezza, l'affidabilità e la qualità del Servizio Idrico.

Gli investimenti realizzati dal Gestore nel 2017 sono pari a circa **27,5 mln €!** Circa **68,22 euro/abitante residente**, entità superiore alla media nazionale e degna delle più evolute realtà idriche a livello europeo.

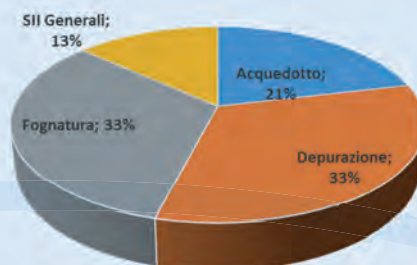
L'**80%** degli investimenti è stato destinato al miglioramento delle infrastrutture gestite e alla realizzazione di nuove opere.



MANUTENZIONE STRAORDINARIA

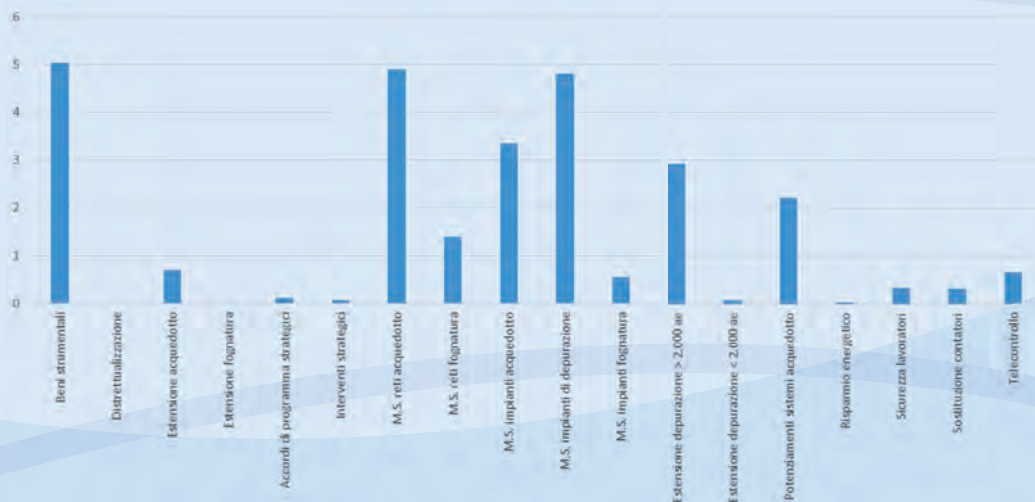


NUOVE OPERE



Le **manutenzioni straordinarie** sono state prevalentemente indirizzate al settore acquedotto in relazione alla intensa attività di riduzione delle perdite, anche per far fronte all'emergenza idrica derivante dalla siccità che ha caratterizzato il 2017. Per quanto riguarda **le nuove opere** gli investimenti del 2017 sono stati orientati prevalentemente ai settori depurativo e fognario.

TIPOLOGIA INVESTIMENTI REALIZZATI (MLN DI €)



LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA



Alla domanda posta agli utenti: "Lei beve l'acqua del rubinetto?" solo il **40,6%** ha risposto "si regolarmente", il **17,2%** "si, qualche volta" e ben il **42,2%** ha risposto "no, mai".

Eppure è bene sapere che:
L'acqua del rubinetto è più economica rispetto all'acqua in bottiglia!
 1000 litri del rubinetto costano solo 3,24 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, facendo un grande beneficio all'ambiente.

L'acqua che arriva nelle case è più controllata! 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)*	Acqua erogata Grosseto**	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)
pH (Unità pH)	5,8-8,4	7,5	7,5	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale (°F)	3-93	22	44	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso a 180° (mg/l)	22,3-1.300	317	534	1.500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio (mg/l)	0,9-74,4	20	14	200	previsto ma senza limite
Fluoruri (mg/l)	0,07-1,1	<0,2	0,3	1,50	5,0 mg/l
Nitrati (mg/l)	1-19,55	<2,5	11,7	50	45 mg/l
Cloruri (mg/l)	0,3 – 78,4	23	21	250	previsto ma senza limite

* 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.

** 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 alla sezione Qualità dell'Acqua. Tali valori sono aggiornati semestralmente.

Nel 2017 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata, Acquedotto del Fiora ha eseguito su acque potabili **3.648 prelievi** per un totale di **109.798 parametri**, numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore. **Una media di circa 301 parametri al giorno!** Tra questi particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua finale, erogata ai serbatoi, ai fontanelli pubblici e ai punti di prelievo dedicati, che hanno interessato **2.543 prelievi** per un totale di **62.750 parametri**.

I controlli sulle acque destinate al consumo umano, è risultata conforme ai limiti di legge: la percentuale di **conformità dell'acqua potabile è risultata pari al 99,4%**; i casi di parametri non conformi sono stati quindi solo lo 0.60% rispetto al totale e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

Nell'anno 2017 abbiamo proseguito nel controllo sistematizzato 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.**



Quindi **non esiste un particolare motivo per preferire l'acqua imbottigliata all'acqua che esce dal rubinetto di casa**. Se a volte non ti fidi a berla, magari perché arriva con un sapore non proprio gradevole, sappi che può dipendere dal cloro usato per la disinfezione, ma essendo il cloro un elemento volatile, basta lasciar arieggiare l'acqua per una mezzora nella brocca prima di consumarla e il gusto migliora. Il cattivo sapore può dipendere anche dallo stato delle tubature del palazzo.

ADF ha la responsabilità di garantire la qualità dell'acqua fino al contatore, dopo di che è responsabilità del padrone di casa o del condominio garantire che le tubature finali siano in buono stato in modo da non alterare la qualità dell'acqua.

FIORA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

www.fiora.it

#bevidalrubinetto



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. Questo poi si traduce in ulteriori rifiuti: dei 2597 rifiuti galleggianti monitorati da *Goletta Verde* di *Legambiente* sulle coste italiane, ben il 95% è plastica. **Proteggiamo la nostra salute e il nostro futuro.**

Acqua Fiora

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

f @AcquedottoDelFioraSpa e AcquedottoFiora + Acquedotto Fiora y Acquedotto Fiora Spa o acquedottofiora

 **Acquedotto del Fiora**
SPA

da oltre 100 anni acqua da bere

ACQUEDOTTO DEL FIORA E LE RISORSE UMANE

Numero totale dipendenti al 31/12/2017 **407** dei quali il **97%** provenienti dal territorio



I dipendenti a tempo indeterminato sono il **98,3%** dell'organico totale

L'età media dei dipendenti è di **46** anni circa!!!

Le ore di formazione pro-capite **20,39**



L'incidenza totale del personale femminile si mantiene attorno a **1/4 dell'organico**

Lo stipendio base degli uomini è **uguale** a quello delle donne, per ciascuna categoria

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE AL 31/12/2017

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1
Quadri	11	5	16
Impiegati amm.vi	45	72	117
Impiegati tecnici	80	27	107
Operai	165	1	166
TOTALE	302	105	407

INFORTUNI 2017

Qualifica Infortunato	N. tot. giorni	Uomini	Donne
Work Force	74 (80,43%)	5	-
Imp. Amm.vo	-	-	-
Imp. Tecnico	18 (19,57%)	-	1
TOTALE	92(100%)	5	1

Gli infortuni nel 2017 sono stati **8**

I valori relativi al prodotto Indice di Gravità/Durata Media degli infortuni risultano **in costante diminuzione**



DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA 2017

Ingressi	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	1	2	3
Assunzioni tempo determinato	2	5	7
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	0	0
TOTALE	3	7	10
Uscite	Uomini	Donne	Totale
Esodi	0	0	0
Pensionamenti	1	0	1
Altri motivi (<i>dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto</i>)	0	1	1
TOTALE	1	1	2
Forza media	300,31	101,35	401,66

- **Ore di formazione erogate:** 8.202
Ore totali di formazione su sicurezza: 3.674
Ore totali di formazione su anticorruzione: 16
- **N. dipendenti partecipanti a formazione ambientale:** 127
- **Ore di formazione pro-capite:** 20,39 h/dip.

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: LIVELLO DI ISTRUZIONE 2017

	Uomini	Donne	Totale
Laureati	37	52	89
Diplomati	180	47	227
Altri titoli	85	6	91
TOTALE	302	105	407

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL 2017

	Numero corsi	Numero edizioni	n. partecipazioni	
			Donne	Uomini
Informatica	11	23	54	98
Inserimento neo-assunti	2	5	13	8
Tecnico - specialistica	44	62	64	279
Manageriale/Comportamenti	2	9	18	48
Amministrativo - gestionale	6	9	47	68
Sicurezza e privacy	12	33	25	385
TOTALE	67	141	221	885

ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI



- **Totale utenze:** 231.648
 - % Utenti serviti da acquedotto: 100%
 - % Utenti serviti da fognatura: 84%
 - % Utenti serviti da depurazione: 74%
- **Totale utenti soddisfatti:** 88,2%
- **N. chiamate al call center**
commerciale: 187.707 - servizio guasti: 79.637
- **N. utenti serviti agli sportelli:** 34.010
- **Tempo medio di attesa allo sportello:** 21'
- **% utenti che hanno aderito a "bolletta verde":** 5,5%
- **Rispetto standard ARERA/AIT:** 80%
- **Indice di morosità utenti:** 3,14%
- **Servizi che hanno ottenuto agevolazione tariffaria:** 2.338

IL REGOLAMENTO E LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Acquedotto del Fiora regola i rapporti con i propri utenti attraverso la **Carta del Servizio** ed il **Regolamento** consultabili o scaricabili attraverso il collegamento al nostro sito internet, dal seguente link: <http://www.fiora.it/normativa-di-settore.xhtml#ancoraqui>.

COME CONTATTARE ACQUEDOTTO DEL FIORA



Tramite **Call Center commerciale o guasti**



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



SEGNALAZIONE GUASTI

TUTTI I GIORNI 24h/24h



800 35 69 35

Gratuito da telefono fisso e da cellulare h24

Tramite lo **Sportello online Myfiora** o la App-Telegram "**Chiedi a fiora**"


Infine di recente attivato il numero **339.9942974** dedicato in via esclusiva alle comunicazioni mezzo SMS dell'autolettura

Venendo presso i nostri **sportelli commerciali**.
Per consultare l'orario di apertura dei nostri sportelli visita il nostro sito www.fiora.it



**INVIA L'AUTOLETTURA
DEL CONTATORE CON UN SMS
339.9942974**

codiceutenza#codicecliente#autolettura



**ABBIAAMO FATTO IL PIÙ
GRANDE AGGIORNAMENTO
DELLA NOSTRA STORIA**

Il futuro appartiene a chi ha la capacità di rinnovarsi.
È per questo che noi di Acquedotto del Fiora abbiamo digitalizzato tutti i processi.
Una rivoluzione che ci permette di offrire servizi ancora più efficienti
e innovativi che rendono più semplice la vita di tutti voi.
fiora.it

NUOVA APP

NUOVO SPORTELLO ONLINE

 **Acquedotto del Fiora**
s.p.a.

È a disposizione dell'utenza 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. È anche possibile scaricare e stampare le bollette e pagare online quelle non ancora saldate.

ACQUEDOTTO DEL FIORA E LE ATTIVITÀ CHE HANNO COINVOLTO LA COLLETTIVITÀ



- **N. scuole aderenti a prog. educativi:** 30 circa
- **Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale:** oltre 1.000
- **N. visitatori alle sorgenti nel 2018:** oltre 1.200
- **Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività (€):** 42.950,00

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

Numerosi i progetti di educazione ambientale promossi negli istituti di ogni ordine e grado dal gestore in collaborazione con associazioni ed enti del territorio, mirati a diffondere comportamenti virtuosi e buone pratiche in materia di risorsa idrica, ai quali hanno aderito oltre mille studenti delle scuole delle province di Grosseto e Siena. Nel corso dell'anno Acquedotto del Fiora ha partecipato anche 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.

ACQUEDOTTO DEL FIORA E I FORNITORI

Il numero totale di fornitori qualificati **327**

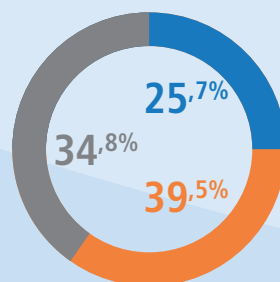


La spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni servizi e lavori nel 2017 è stata di oltre **15 Mln/€**.

Ciò genera sul territorio, oltre a ricadute economiche, anche un indotto occupazionale, di sviluppo, di innovazione e incide sul positivo andamento del mercato.

NUMERO TOTALI FORNITORI SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	N.	%
Provincia di Grosseto	30	9,17%
Provincia di Siena	27	8,26%
Toscana (altre province)	56	17,13%
Resto Italia	212	64,83%
Estero	2	0,61%

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO 2017



■ Provincia di Grosseto e Siena ■ Toscana (altre province) ■ Resto Italia



L'ACQUA È AMBIENTE

Acquedotto del Fiora da generazioni **collabora** con gli enti del proprio territorio per lo sviluppo e la **crescita sostenibile** non solo dell'ambiente ma anche delle aziende e dei servizi vicini a tutti. **Reinvestiamo** capillarmente in infrastrutture e crediamo nei professionisti del territorio. Ogni anno Acquedotto del Fiora si avvale di **oltre 800 fornitori** di

beni, servizi e lavori di cui, il 60% circa provenienti dal territorio gestito, seguendo la normativa di settore e un'attenta etica aziendale. Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla **sostenibilità** e alla **tutela della risorsa idrica**, per consegnare alle generazioni future un **mondo migliore**. **Nutriamo le nostre radici per far crescere il futuro**

SEGNALAZIONE GUASTI
800 35 69 35
Gratuito su tutto il territorio nazionale 24h

RICHIESTE COMMERCIALI
800 88 77 55
Gratuito su tutto il territorio

RICHIESTE COMMERCIALI
199 11 44 07
24 ore al giorno - servizio a pagamento

f @AcquedottoDelFioraSpA AcquedottoFiora Acquedotto Fiora Acquedotto Fiora SpA Acquedottoria

 **Acquedotto del Fiora**
SpA

da oltre 100 anni acqua da bere

Tale documento rappresenta una sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2017, nel quale questi e molti altri aspetti sono stati affrontati in modo più accurato ed esaustivo. Il Bilancio completo può essere scaricato dal sito www.fiora.it.



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!

