



*“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 concentrarci sull’ambiente attraverso elementi di economia circolare e di sostenibilità, puntando sulla tecnologia, sulla digitalizzazione, sulla distrettualizzazione, sulla protezione della risorsa idrica attraverso l’avanguardistico Water Safety Plan, sulle **infrastrutture** di rete e su nuovi servizi legati al mondo web dell’acqua.”*

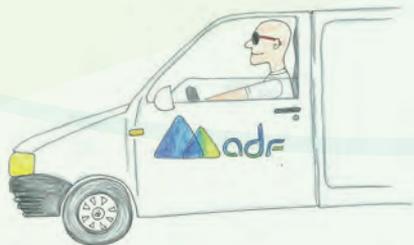
Innovazione, TERRITORIO, Ambiente, CAPITALE UMANO, Collettività.

Oggi AdF è pronta per questa sfida!

L’Amministratore Delegato
Piero Ferrari

Il Presidente
Roberto Renai

L'AZIENDA

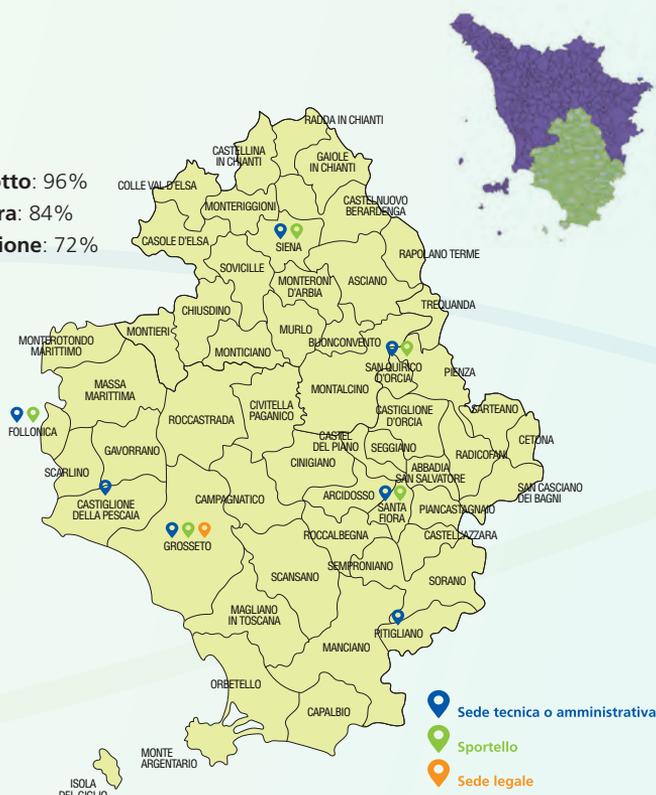
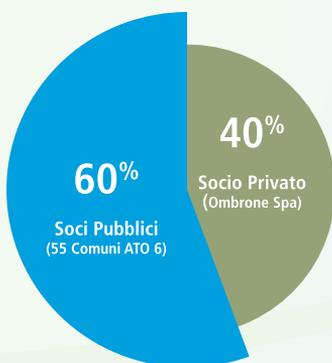


DATI GENERALI

- **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:** 402.378
- **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 sull'utente; **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:** 9.761,84
di cui **km acquedotto** 8.167,50 **km fognatura** 1.594,34
- **Metri di rete idrica e fognaria pro-capite:** 24,3
- **Km rete acquedotto sostituita:** 25,6
- **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 prelevato dall'ambiente:** 60.643,422mc

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2018

ACQUEDOTTO

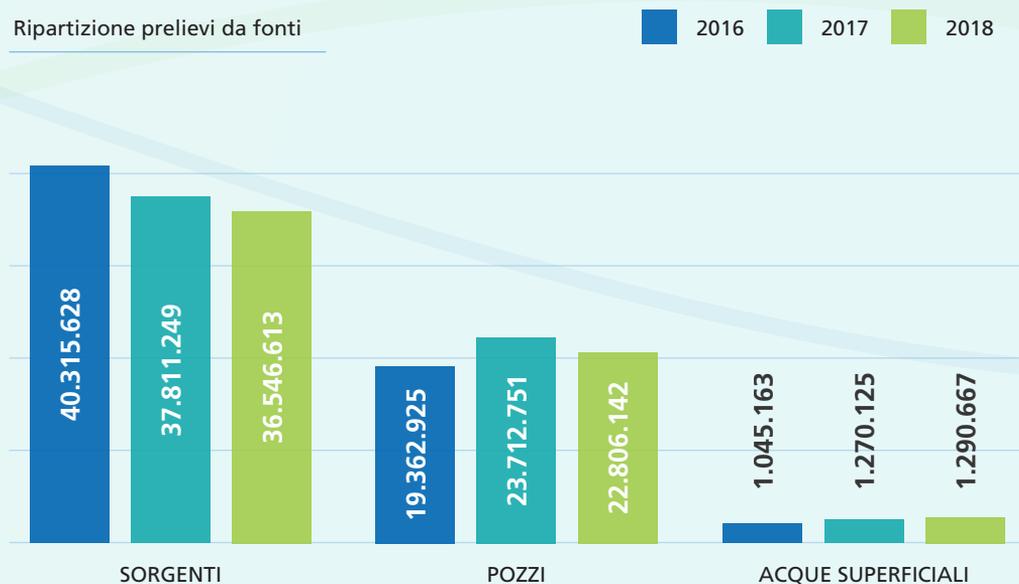
Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	566
Impianti di potabilizzazione	41
Impianti di sollevamento	323
Partitori	105
Pozzi	234
Accumuli (serbatoi-disconnettori)	866
Sorgenti	299

FOGNATURA e DEPURAZIONE

Impianti di depurazione e fosse Imhoff	301
Sollevamenti fognari	285

VOLUME ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE

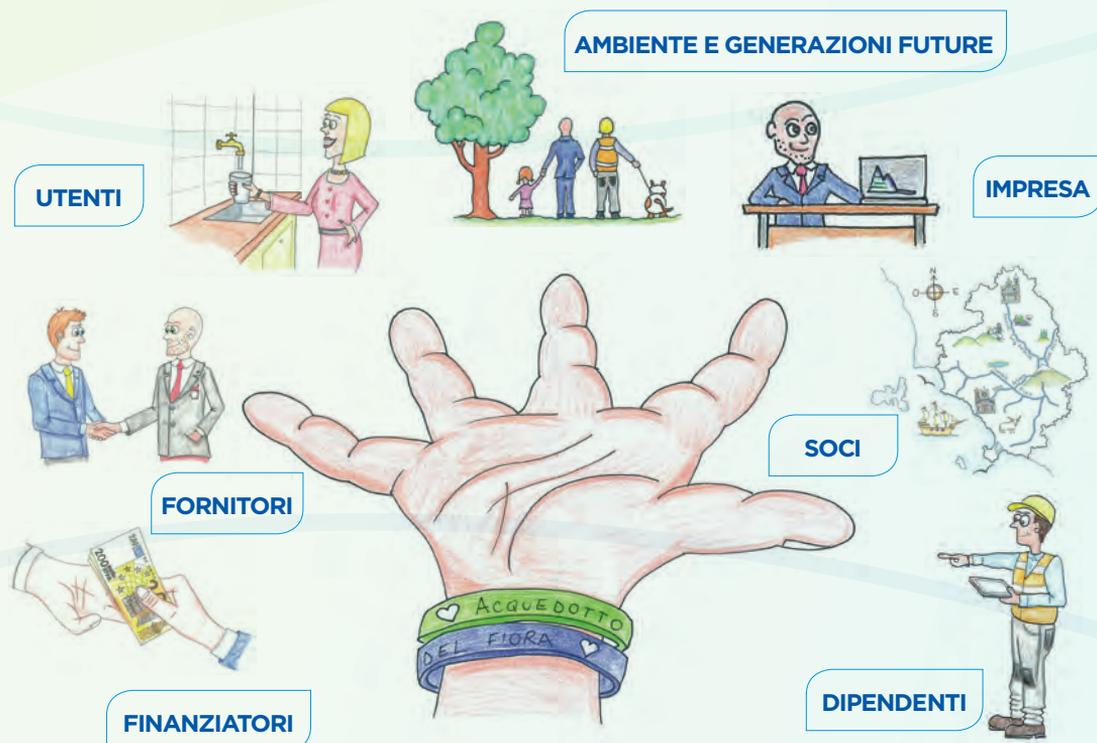
Ripartizione prelievi da fonti



I dati sono tratti dai bilanci idrici dell'anno di riferimento, redatti 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").

Grazie agli interventi di efficientamento della rete e di riduzione delle perdite è stata possibile una diminuzione di della risorsa immessa in rete di circa 2.5 Mln mc.

I PRINCIPALI STAKEHOLDER DI ADF

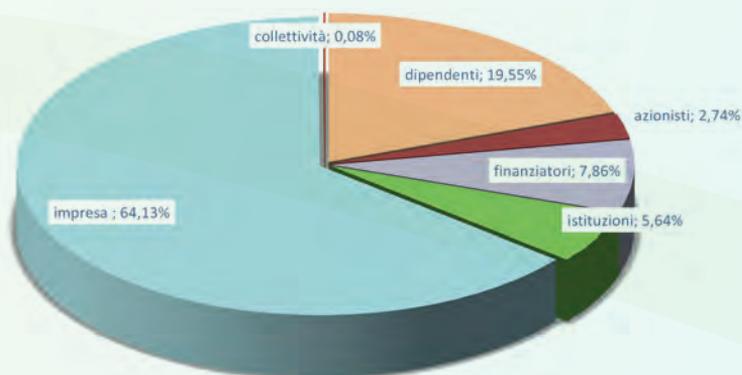


LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

DATI ECONOMICI

- Valore della Produzione in Mln/€: 120,2
- Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€: 57,1
- Risultato di gestione in Mln/€: 13,4
- Valore aggiunto distribuito in Mln/€: 72,88 (+13% rispetto al 2017)

IL VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2018



GLI INVESTIMENTI

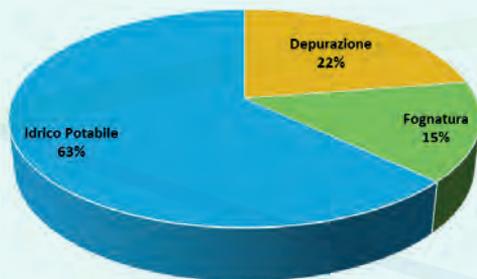


La pianificazione degli investimenti è uno strumento fondamentale per garantire la continuità, la sicurezza, l'affidabilità e la qualità del Servizio Idrico.

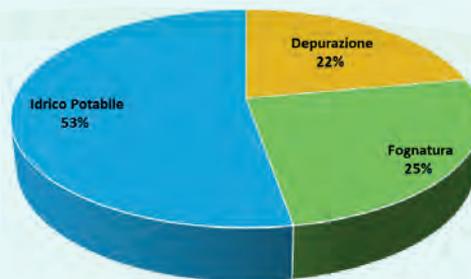
Gli investimenti realizzati dal Gestore nel 2018 sono pari a circa **25,7 mln €**! Circa **64 euro/abitante residente**, entità superiore alla media nazionale e degna delle più evolute realtà idriche a livello europeo.

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.

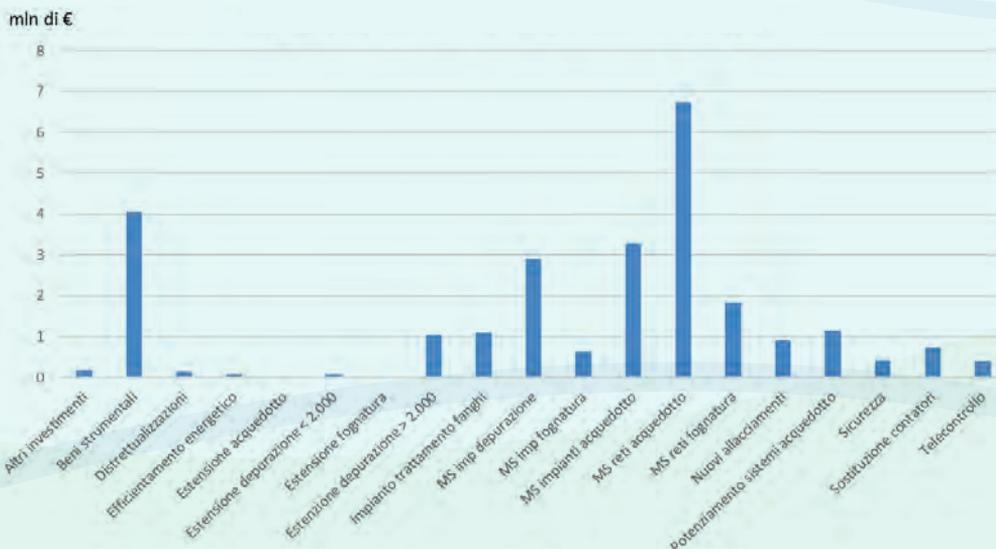
MANUTENZIONE STRAORDINARIA



NUOVE OPERE



TIPOLOGIA INVESTIMENTI REALIZZATI (MLN DI €)



LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA



Alla domanda posta agli utenti: "Lei beve l'acqua del rubinetto?" solo il **39,5%** ha risposto "sì regolarmente", il **17,9%** "sì, qualche volta" e ben il **42,6%** 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 3,31 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 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.

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	7.4	7.4	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale (°F)	3-93	20	33	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso a 180° (mg/l)	22,3-1.300	326	444	1.500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio (mg/l)	0,9-74,4	19	12	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	<3	9.6	50	45 mg/l
Cloruri (mg/l)	0,3 – 78,4	24	19	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 del 1° semestre 2019 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 2018 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata, Acquedotto del Fiora ha eseguito su acque potabili **4.212 prelievi** per un totale di **116.557 parametri**, numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore. **Una media di circa 319 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 **2.879 prelievi** per un totale di **70.541 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 99,29%**; i casi di parametri non conformi sono stati quindi solo lo 0.71% rispetto al totale e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

Nell'anno 2018 abbiamo proseguito nel controllo sistematizzato dei parametri **Arsenico, Tallio e Cromo**. **inoltre nel 2018 sono stati effettuati anche controlli finalizzati alla ricerca di sostanze radioattive e antiparassitari. I risultati delle campagne di monitoraggio condotte da Acquedotto del Fiora hanno rassicurato sulla qualità dell'acqua anche relativamente a tali parametri che hanno dato esiti conformi.**



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

     #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.





#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

RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2018

Anche per il 2018 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 i propri 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.

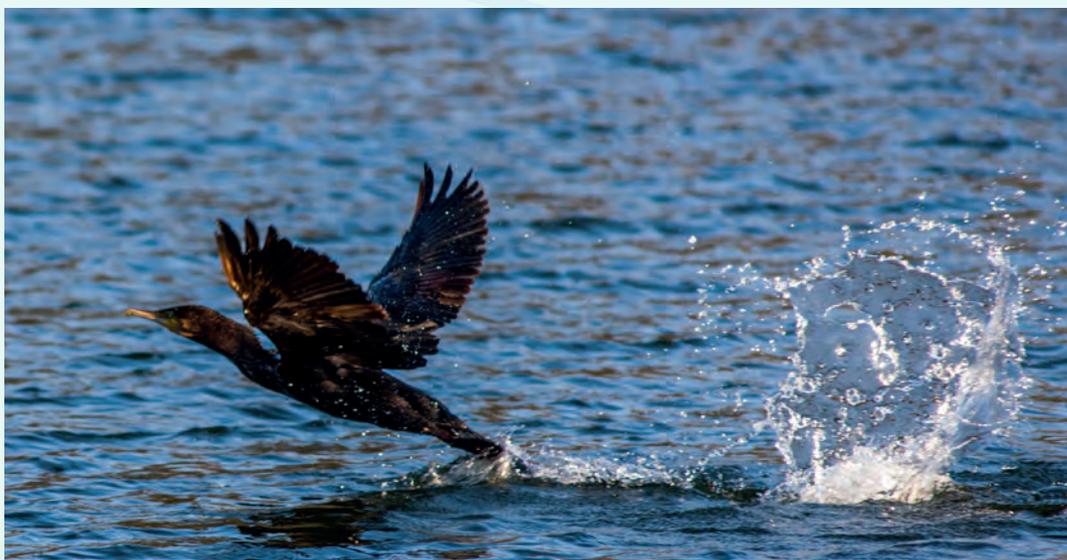
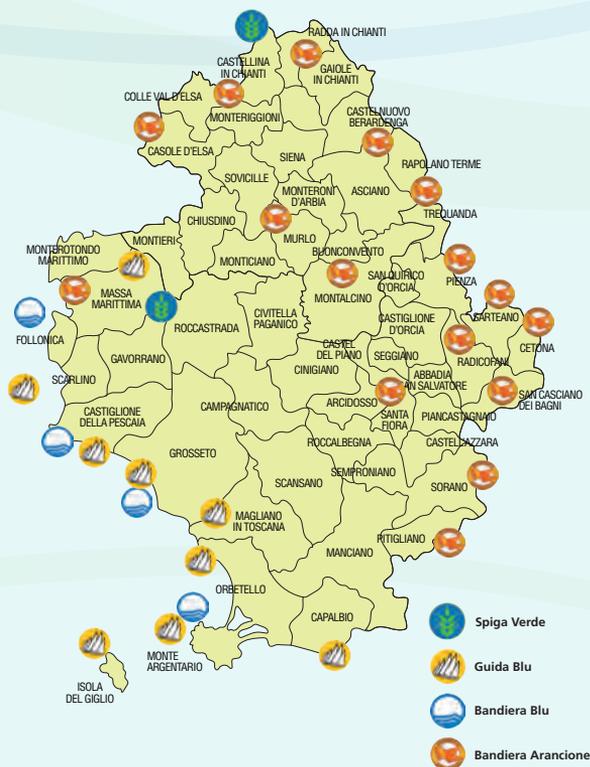


Foto di Fausto Giommoni

ACQUEDOTTO DEL FIORA E LE RISORSE UMANE

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

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

Le ore di formazione
pro-capite **23,20 h/dip.**



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 31/12/2018

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1
Quadri	11	5	16
Impiegati amm.vi	35	70	105
Impiegati tecnici	87	31	118
Operai	168	1	169
TOTALE	302	107	409

INFORTUNI PROFESSIONALI 2018

Qualifica Infortunato	N. tot. giorni	Uomini	Donne
Work Force	80 (30,30%)	6	0
Imp. Amm.vo	70 (28,03%)	0	3
Imp. Tecnico	64 (24,24%)	1	0
Imp. Tecnico	46 (17,43%)	1	0
TOTALE	246 (100%)	8	3

Gli infortuni nel 2018
sono stati **15** di cui:

- 11 sono relativi ad infortuni professionali
- 4 sono relativi ad infortuni in itinere (quest'ultimi non compresi nel calcolo degli indici di Frequenza e di Gravità).



DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA 2018

Ingressi	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	4	0	4
Assunzioni tempo determinato	4	3	7
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	1	1
TOTALE	8	4	12
Uscite	Uomini	Donne	Totale
Esodi	0	0	0
Pensionamenti	5	0	5
Altri motivi (<i>dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto</i>)	3	2	5
TOTALE	8	2	10
Forza media	299,4	106,1	405,5

- **Ore di formazione erogate:** 9.489
Ore totali di formazione su sicurezza: 5.866
Ore totali di formazione su anticorruzione: 574
- **N. dipendenti partecipanti a formazione ambientale:** 102
- **Ore di formazione pro-capite:** 23,20 h/dip.

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA:
LIVELLO DI ISTRUZIONE 2018

	Uomini	Donne	Totale
Laureati	35	54	89
Diplomati	184	47	231
Altri titoli	83	6	89
TOTALE	302	107	409

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL 2018

	Numero corsi	Numero edizioni	n. partecipazioni	
			Donne	Uomini
Informatica	8	22	34	215
Inserimento neo-assunti	1	4	2	14
Tecnico - specialistica	18	39	18	155
Manageriale/Comportamenti	3	3	7	11
Amministrativo - gestionale	16	20	61	81
Sicurezza e privacy	28	75	718	226
TOTALE	74	163	840	702

ACQUEDOTTO DEL FIORA E 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:** 2.338

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: <https://www.fiora.it/normativa-di-settore.html#AF>

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



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. classi aderenti a prog. educativi:** 140 circa
- **Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale:** oltre 3.000
- **N. visitatori alle sorgenti nel 2018:** oltre 2.700
- **Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività (€):** 60.800,00

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 2018 è stata di oltre **11 Mln/€**.
Ciò genera sul territorio, oltre a ricadute economiche, anche un indotto occupazionale, di sviluppo, di innovazione e incide sul positivo andamento del mercato.

TIPOLOGIA DI ORDINI/ CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	2018
		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

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
Gratuito da telefono fisso su rete fissa P24

RICHIESTE COMMERCIALI
800 88 77 55
Gratuito da telefono fisso

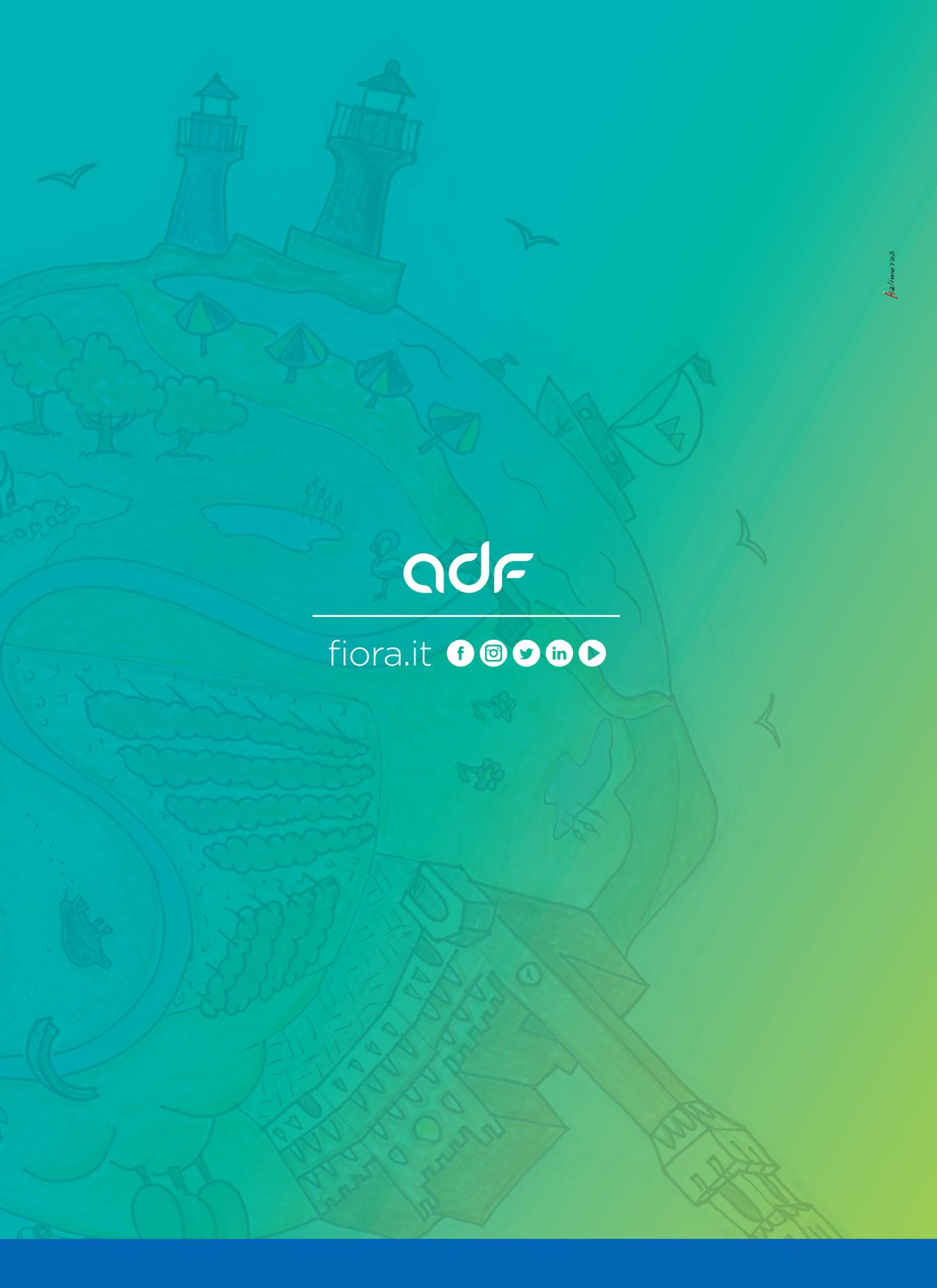
RICHIESTE COMMERCIALI
199 11 44 07
da cellulare servizio a pagamento

Tale documento rappresenta una sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2018, 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!



adf

fiora.it

