

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.

È 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 Risk management, etica, integrità e compliance

GRI
102-11

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 produttivi.

L'**etica** e l'**integrità** nel contesto aziendale sono standard di condotta e valori a cui l'Azienda crede e che orientano tutte le sue iniziative, anche nei rapporti con i suoi *stakeholder*.

La **Compliance** è la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta.

1.6.1 Il sistema dei controlli interni e la gestione dei rischi

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

Il sistema di controlli interni e di gestione dei rischi rappresenta un elemento essenziale della struttura di *corporate governance*. Esso 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.

Tale sistema coinvolge, a diverso titolo, tutti i soggetti dell'azienda: Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, Internal Audit, manager e dipendenti.

Il rischio, inteso come evento il cui verificarsi può compromettere il raggiungimento di un obiettivo, è certamente parte integrante ed essenziale dei processi e delle attività di Acquedotto del Fiora.

Come società che fornisce alla collettività un servizio pubblico, 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.

In generale, il monitoraggio e la gestione dei rischi è affidato, oltre che all'Organismo di Vigilanza per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231 e all'Internal Audit per il suo ruolo di *assurance*, a varie 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 modello di gestione e controllo ex L. 262/05 adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A., finalizzato a definire un efficace Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria del Gruppo Acea⁶;
- il modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità ai dettami della 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 sistema organizzativo e normativo interno, costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, procedure, istruzioni operative rilevanti ai fini della definizione di un adeguato quadro di riferimento interno coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

⁶ 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 2017 – 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 - L'Unità Internal Audit

GRI
103-3GRI
102-15

In base a quanto previsto dalle Linee Guida per l'Internal Audit (*International Professional Practices Framework*) le finalità, i poteri e le responsabilità dell'attività di Internal Audit devono essere formalmente definiti in un Mandato di Internal Audit, coerente con la definizione di Internal Auditing, il Codice Etico e gli standard internazionali. Il Mandato di Internal Audit di Acquedotto del Fiora S.p.A. è stato approvato dal CdA nella seduta del 20 luglio 2017.

Di seguito sono rappresentati i principali aspetti trattati dal Mandato.

Posizione organizzativa	L'Unità Internal Audit riporta al Consiglio di Amministrazione ed interagisce con il Presidente, l'Amministratore Delegato, il Collegio Sindacale e l'OdV senza subire possibili condizionamenti ed in modo da assicurare la costante operatività ed il requisito di indipendenza nello svolgimento delle proprie mansioni, in coerenza con il sistema di <i>governance</i> della Società.
Flussi di reporting	L'Unità Internal Audit predispone e trasmette al CdA, al Collegio Sindacale e all'OdV relazioni periodiche (con cadenza almeno annuale) contenenti adeguate informazioni sulla propria attività di valutazione sull'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, sulle modalità di svolgimento della gestione dei rischi, nonché sul rispetto dei piani definiti per il contenimento dei rischi stessi.
Attività di verifica	L'Unità Internal Audit può svolgere verifiche sulla base del Piano di Audit e/o su specifiche aree operative su richiesta formale: del CdA e del Presidente; dell'OdV; dell'Amministratore Delegato; del Collegio Sindacale.

L'attività di Internal Auditing è gestita dall'Unità Internal Audit di Acquedotto del Fiora che svolge le seguenti attività di controllo:

- Verifica dell'efficienza e dell'efficacia del Sistema di Controllo interno e di gestione dei rischi;
- Verifica dell'adeguatezza ed efficacia dei controlli riguardanti la *governance* e le operazioni;
- Valutazione dell'efficacia dei programmi e delle attività introdotte dall'organizzazione in materia di etica;
- Verifica di adeguatezza e aggiornamento dei contenuti del MOG 231.

Nel corso del 2017 l'Unità Internal Audit ha supportato l'Organismo di Vigilanza per lo svolgimento di specifiche attività di controllo, previste nel programma delle attività 2017.

Al fine di rafforzare le attività di gestione del rischio all'interno di Acquedotto del Fiora, l'Unità Internal Audit - negli ultimi mesi del 2017 - ha avviato 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 Acquedotto del Fiora 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;
- 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 di processo 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.

Di seguito sono rappresentati i principali rischi che affronta Acquedotto del Fiora nella gestione delle proprie attività.

Rischi strategici	Il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo, decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni di contesto operativo.
Rischi finanziari	Il rischio relativo alle politiche e processi aziendali di gestione della liquidità e della provvista finanziaria.
Rischi operativi	Il rischio di perdite derivanti da fallimenti o inadeguatezza dei processi interni, delle risorse umane e dei sistemi tecnologici oppure derivanti da eventi esterni.
Rischi di reputazione/compliance	Il rischio di incorrere in sanzioni, perdite o danni reputazionali a causa della mancata conformità a leggi, norme o decisioni delle autorità di vigilanza del settore idrico o agli standard di autoregolamentazione, come gli statuti sociali e i codici di condotta

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
102-29GRI
205-2GRI
205-3GRI
102-17GRI
205-1

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 (rientrando 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.

Le modifiche legislative apportate nel corso dell'anno al D. Lgs. 231/2001 hanno riguardato i seguenti reati presupposto: corruzione tra privati, impiego di cittadini di paesi il cui soggiorno è irregolare, razzismo e xenofobia.

È inoltre da segnalare che con la L. 179/2017 è stata introdotta nel Decreto legislativo in esame 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 (c.d. "Whistleblowing").

A tal proposito, fino al 2017 compreso, l'Organismo di Vigilanza di Acquedotto del Fiora S.p.A. ha messo a disposizione un canale email dedicato alle segnalazioni di presunti atti o comportamenti illeciti all'interno dell'azienda, ferme restando le modalità diversamente previste nella Procedura "Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza". Nella tabella sottostante sono riepilogati gli incontri dell'OdV, le ore di formazione erogate e le segnalazioni ricevute nell'anno 2017.

ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.	2017
Riunioni OdV	8
Ore di formazione 231	10*
Segnalazioni pervenute all'OdV	0
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria	0
Segnalazioni in corso di esame**	0

* La formazione è stata erogata a tutti i dipendenti assunti successivamente alla sessione formativa effettuata nel periodo ottobre/dicembre 2012.

** Nel corso del 2017 oltre a non esserci state segnalazioni non risultano essersi verificati episodi di carattere corruttivo. Si informa che nel mese di ottobre 2018 la Procura di Grosseto ha notificato 8 avvisi di garanzia nei confronti del personale della Società per reati di corruzione, turbata libertà di scelta del contraente, falso ideologico e truffa ai danni dello Stato. La Società evidenzia di disporre di validi presidi di controllo, avendo efficacemente adottato ed attuato un proprio modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché il Codice Etico.

Con la recente evoluzione della normativa Legge 179/2017, che ha di fatto esteso la tutela già prevista per i dipendenti pubblici in materia di segnalazione di illeciti, Acquedotto del Fiora S.p.A. alla fine del 2017 ha avviato l'implementazione di *GlobaLeaks*, una soluzione applicativa che consente ai dipendenti di inviare segnalazioni di illeciti delle quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro.

In ottemperanza alle disposizioni normative vigenti, la soluzione permetterà di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni di illeciti 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 termine⁷ (frode, estorsione,

⁷ GRI Standards Glossary 2016, "In the GRI Standards, corruption includes practices such as bribery, facilitation payments, fraud, extortion, collusion, and money laundering. It also includes an offer or receipt of any gift, loan, fee, reward, or other advantage to or from any person as an inducement to do something that is dishonest, illegal, or a breach of trust in the conduct of the enterprise's business. This can include cash or in-kind benefits, such as free goods, gifts, and holidays, or special personal services provided for the purpose of an improper advantage, or that can result in moral pressure to receive such an advantage."

collusione, riciclaggio, etc.).

Il MOG, finalizzato alla gestione del rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi teoricamente realizzabili nell'ambito dell'attività della Società, costituisce quindi uno degli elementi essenziali del più ampio Sistema di Controllo Interno, da intendersi come insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, di proteggere i beni aziendali, di gestire in modo ottimale ed efficiente le attività e di fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Acquedotto del Fiora S.p.A., in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2359 c.c. è soggetta a un'applicazione parziale della disciplina di cui alla Legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione", limitatamente alle sole disposizioni dell'art. 1, commi da 15 a 33, della L. 190/2012. Di seguito si riporta il numero delle aree a rischio commissione di reati di corruzione mappate nell'ambito del Modello 231 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%

1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

GRI
102-30

GRI
102-31

GRI
103-3

Una delle colonne portanti della *Corporate Governance* è rappresentata dall'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01, ovvero quell'organo che ha il compito di vigilare sulla corretta e puntuale applicazione del Modello. L'aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento del Modello ad un organo autonomo e indipendente costituisce la cosiddetta "esimente" prevista dall'art. 6 del D.lgs. n. 231.

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.

La posizione dell'OdV nell'ambito dell'ente deve garantire l'autonomia dell'iniziativa di controllo da ogni forma d'interferenza e di condizionamento da parte di qualunque componente dell'ente (e in particolare dei soggetti apicali). I principali requisiti che l'organismo di Vigilanza 231 deve possedere sinteticamente, si possono riassumere come segue:

- autonomia ed indipendenza;
- professionalità;
- continuità di azione.

Fondamentale rilevanza assume il generale obbligo di assoluta ed incondizionata collaborazione incombente su tutti i livelli e le funzioni della società, sancito nei c.d. "Flussi Informativi verso l'Organismo di Vigilanza".

L'Organismo di Vigilanza attualmente in carica è stato nominato il 29/11/2016 ed è composto come segue:

RUOLO	NOMINATIVO
Presidente	Paolo Fabbrini
Membro	Amanda Barazzuoli
Membro	Francesco Bosco

1.6.4 Diritti umani e codice etico

GRI
412-3GRI
412-1GRI
102-20GRI
102-17GRI
412-2

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 il Fiora, nello svolgimento della sua attività di Gestore di un pubblico servizio come il SII, assume come fondamentali principi 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 ricorda 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 fonda 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.

Nel corso del 2017 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. Tali potenziali violazioni, tuttavia, non hanno riguardato la tutela della persona o i diritti umani.

La Società ha nominato inoltre il Responsabile Etico, individuato nella persona di Amanda Barazzuoli.

La Società ha inoltre in programma di organizzare la “Giornata dell'Etica”, finalizzata alla presentazione del Codice Etico aziendale al fine di favorirne la più ampia conoscenza e diffusione in Acquedotto del Fiora S.p.A..



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. Il decreto nel tempo ha suscitato moltissimi problemi di carattere interpretativo tanto che il legislatore è intervenuto diverse volte per riformare il contenuto e l’ambito soggettivo della legge. 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:

- Rinviando 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.

- Nel sito aziendale è stata strutturata la sezione *«Fiora trasparente»*, così come richiesto dal DLgs 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>

1.6.6 L’attività legale ed il contenzioso

GRI
419-1

GRI
206-1

GRI
406-1

GRI
417-3

È di tutta evidenza che stiamo assistendo ad una profonda trasformazione dei modelli sociali e di sviluppo. Questo incide anche sugli stili di vita e di consumo. *“Prevenire”* è da considerare l’azione che da sempre caratterizza il rapporto di Acquedotto del Fiora con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. I numeri del contenzioso in sede giudiziale sono *“piccoli”*, anche rispetto al *“valore”*, se confrontato con le dimensioni gestionali. Nel dettaglio: il valore complessivo delle cause nate nel 2017 non supera i 300.000 Euro. Si tenga conto che alcune si sono già chiuse nello stesso 2017. Possiamo dunque ben dire che la *‘Via della Conciliazione’* è stata, e rimane, la più *“trafficata”*: da quella amministrata a quella paritetica e regionale. Si è cioè sempre operato per intercettare, tempo per tempo, le domande e quindi anticipare le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima di approdare 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 condizione albergano soluzioni transattive e conciliative/negoziali, con conseguente soddisfazione tra le parti e risparmio sia in termini economici che di tempo. Rimane ovviamente fermo il ricorso al giusto processo.

Sono **4** le cause nate con l’utenza nel 2017, di cui una già

chiusa con la soccombenza dell'utente (ricorso ex 700 cpc per sospensione di fornitura morosa: il Tribunale di Grosseto ha confermato le pronunce già emesse in precedenza sul tema. La sospensione è legittima in quanto può essere evitata pagando, salvo poi contestare i consumi, nel merito) ed una per aver trovato una soluzione in via transattiva. Al netto delle cause ad oggetto il risarcimento del danno - nelle quali la compagnia assicurativa si costituisce in garanzia - si contano altre 2 cause promosse contro la Società: una di valore indeterminato ed una di valore inferiore ad Euro 50.000,00 (cfr. IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI). Si aggiungono le 4 promosse dal Consorzio isola di Giannutri (valore di circa Euro 100.000,00 cadauna).

Nel 2017 nasce infatti il caso «Consorzio Isola di Giannutri»: AdF – gestore dal 2015 dell'impianto di desalinizzazione in Giannutri, di proprietà del Comune di Isola del Giglio - il 13 settembre 2017 sospende l'erogazione idrica all'utenza intestata al Consorzio che gestisce la rete acquedottistica privata, sull'Isola. Inizia la «storia dell'Isola senza acqua».

La stampa e le televisioni (Striscia la Notizia; Rai Uno Mattina; riviste nautiche; testate locali e nazionali) si occupano del caso e del contenzioso - ancora in corso - azionato dinanzi al Tribunale di Grosseto, al Tribunale Regionale delle Acque Pubbliche (TRAP) e al Tar. Il giudice amministrativo regionale, i Giudici del ricorso cautelare promosso sia dinanzi al Tribunale di Grosseto che dinanzi al TRAP, ci danno ragione. Ora siamo al Consiglio di Stato (in appello) e al TRAP (nel merito). In sintesi, la storia: il Consorzio da sempre 1) ritiene di «non esistere» e 2) dunque di non poter avere un'utenza ad esso intestata; 3) sostiene che la rete sia pubblica e che dunque debba essere gestita dal Fiora *ex tunc*; 4) l'acqua erogata è gialla. ERGO: non paga le bollette emesse per i consumi registrati dall'utenza intestata al Consorzio dal 2015 al 2017 (n. 183 utenti allacciati alla detta rete privata, di cui solo 21 residenti). I Tribunali rilevano che la rete è privata e che sussiste il rapporto di fornitura idrica. Il Consorzio a giugno 2018 ha iniziato a pagare. Vedremo gli esiti delle cause pendenti (ove non si raggiunga prima un accordo in via transattiva).

Sempre in relazione all'utente nel 2017 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.

Con riferimento sempre al contenzioso, da segnalare quello nato per effetto dei ricorsi promossi contro ARERA (già AEGSI). Alcune società toscane, Gestori del SII, hanno infatti azionato il rispettivo ricorso avverso le deliberazioni ad oggetto la tariffa, tempo per tempo emanate, ritenendo che sussistano degli aspetti giustappunto da riformare. Siamo

sub iudice. Oltre ai ricorsi avverso le delibere tariffarie, è stato azionato anche quello avverso la delibera 655/2015/R/IDRR del 23.12.15 e la Determina n. 5/2016-DSID - recante "Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell'indagine conoscitiva sull'efficienza del Servizio Idrico Integrato e della relativa Regolazione della Qualità per l'anno 2015 e per il primo semestre 2016" - con riferimento alla definizione del punto di consegna. Siamo *sub iudice*.

Si richiama l'attenzione sulla condivisione tra Gestori del SII (le Toscane Publiacqua e Acque; AceaAto2; UmbraAcque; altri) in ordine ad ogni azione intrapresa a tutela del pubblico servizio, con riferimento anche alla sua regolazione. Sempre nell'ottica dell'efficienza gestionale.

1.6.6.1 La tutela ambientale

GRI
307-1

GRI
417-1

GRI
417-2

A partire dagli anni '70 è cresciuta sempre di più l'attenzione alla tutela dell'ambiente. La comunità scientifica e quella internazionale ne hanno acquisito 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 tutela dell'ambiente. È quello che si fa da sempre in Acquedotto del Fiora. Anche nel 2017, in materia "di tutela legale ambientale" il valore vincente si conferma "la squadra": la collaborazione e l'allineamento tra le Unità operative e gestionali, consentono di monitorare bene e costantemente i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi.

I verbali di accertamento e contestazione notificati ad Acquedotto del Fiora dalle ARPAT Siena/Grosseto in totale sono stati **11**; taluni per presunta non regolare tenuta del registro di carico/scarico, altri per presunto superamento di alcuni parametri di cui al D.Lgs. 152/2006, per la quasi totalità dei quali è stata chiesta e concessa l'archiviazione documentata.

Nel 2017, nell'unico caso in cui è stata rilevata l'effettiva responsabilità del Gestore, si è optato per il pagamento della sanzione amministrativa (Euro 5.166,00). Con riferimento ai totali 80 verbali risalenti agli anni passati (2011, 2012 e 2013), nel 2017 sono stati notificati gli esiti delle memorie

e delle istanze di archiviazione: totale delle sanzioni comminate € 25.600,00; n. 8 archiviazioni. Risulta evidente la riduzione, negli anni, delle contestazioni notificate e dunque la crescita e il miglioramento nelle attività svolte dal Gestore.

Sono altresì stati notificati 9 verbali di prescrizione da parte dell'AUSL, a valle dei quali sono state fornite le dovute dettagliate notizie di riscontro, in esecuzione delle prescrizioni ivi indicate.

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

GRI
308-2

GRI
414-2

Ogni azienda è esposta ad una molteplicità di eventi che ne mettono a rischio l'operato. Si parla di sinistro (*claim*) per riferirsi a qualsiasi evento dannoso. Acquedotto del Fiora gestisce da sempre, con particolare attenzione, il fenomeno complesso e variegato dei sinistri sia attivi che passivi. Occorrono conoscenze tecniche e giuridiche approfondite, dimestichezza nei criteri di impostazione delle polizze, delle procedure da seguire e delle cautele da adottare per assicurarsi l'indennizzo dei danni subiti e assicurare l'equo indennizzo, ove il danno sia stato commesso dalla Società. Quando si parla di sinistri attivi si parla dei danni cagionati a terzi a seguito di comportamenti oggettivamente riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. Per sinistri passivi si intendono invece i danni diretti e/o indiretti cagionati da terzi al patrimonio della Società o di terzi (es. Comuni) comunque gestito da AdF. L'Unità Operativa Gestione Sinistri riporta all'Unità Legale, la quale già da oltre 3 anni si interfaccia sia con Acea che con gli altri Gestori Toscani (Publiacqua e Acque) al fine di allinearsi e confrontarsi anche sui processi afferenti la gestione del sinistro.

Cosa succede quando perviene la notizia di un danno? Prima di tutto viene avviata l'istruttoria per acquisire informazioni e notizie. L'istruttoria è indispensabile per inquadrare temporalmente e logicamente l'evento e dunque rilevare le responsabilità. Sulla base degli esiti istruttori, il sinistro viene respinto oppure accolto (e quindi liquidato). Si può cioè ricorrere alla copertura assicurativa o procedere con una liquidazione in via diretta; oppure accogliere una domanda di negoziazione assistita, oppure di mediazione. Il

modello di "autoassicurazione" è chiamato "SIR". La SIR (*Self Insurance Retention*) viene contrattualmente definita quale «importo che l'assicurato tiene a proprio carico per ciascun sinistro», da intendersi anche in termini di gestione, istruttoria e liquidazione dell'evento, ove il sinistro rientri integralmente al di sotto della soglia prescelta. Trattasi quindi di sinistri cagionati a terzi dalla Società: si utilizza la gestione diretta, senza ricorrere alla polizza RCT. Questo modello gestionale è stato condiviso anche nel Gruppo Acea. A far data dal 01/01/2016 Acquedotto del Fiora ha infatti aderito al programma di Gruppo finalizzato ad uniformare i processi e creare un database di confronto, tramite la condivisione dei dati (ai sensi di legge). Il 2016 ha visto intensificarsi questo lavoro di squadra con la Capo Gruppo: ad essa è stato conferito mandato irrevocabile sia alla negoziazione, sia alla predisposizione degli atti di gara che hanno poi portato ai nuovi contratti assicurativi. Ciò ha permesso di conseguire economie, contenimento dei costi, miglioramento delle clausole contrattuali e vantaggi in termini di *benefit*. Gli ultimi rinnovi contrattuali sono avvenuti a fine 2017. Per la Polizza RCT/O è stata ottenuta una importante riduzione del premio. La franchigia contrattuale è passata ad Euro 10.000 per sinistro: si è quindi incentivata notevolmente la gestione in SIR. In essa si stima che ricadrà il 95% del numero complessivo annuo delle pratiche di risarcimento. Si tenga presente che nel 2017 sono state liquidate in SIR 41 pratiche, per un totale liquidato di circa 36.000,00 euro. Quanto al contenzioso in sede giudiziale, il 2017 ha visto nascere solo **7** cause ad oggetto la domanda di risarcimento (di cui **3** già chiuse nel 2018 per effetto di soluzione in via transattiva). In questi casi (ove il sinistro sia stato precedentemente aperto sulla polizza) la Compagnia si costituisce in giudizio, con il legale scelto da essa. L'Unità Legale di Acquedotto del Fiora fornisce l'istruttoria e condivide la stesura degli atti con il legale incaricato della difesa, monitorando costantemente l'andamento del processo.

1.6.6.3 L'attività legale ed il contenzioso con i fornitori

GRI
419-1

GRI
406-1

Si conferma il trend: nel 2017 è nata soltanto **1** causa, peraltro azionata da un fornitore con il quale era stato sottoscritto un Accordo Transattivo. 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 già 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%.

1.6.6.4 Verso il regolamento UE - GDPR 2016/679 (in vigore dal 25.5.2018) e la sicurezza dei dati

GRI
418-1

Quando si parla di *General Data Protection Regulation* (GDPR), si parla di una svolta epocale. L'Autorità Italiana (Garante), non a caso, dal 2016 ha iniziato a collaborare attivamente, in sinergia con le altre Autorità privacy europee, alla definizione di linee guida e contributi per facilitare l'applicazione del nuovo quadro regolatorio e delle importanti novità introdotte dall'Europa. Nel 2017 sul sito del Garante vengono pubblicate le Linee guida sul Responsabile della protezione dati (RPD) e sul diritto alla portabilità dei dati; una Guida all'applicazione del Regolamento Ue in vista del 25.5.2018, data di entrata in vigore in Italia del GDPR. Questo lavoro di supporto è proseguito con l'elaborazione di ulteriori atti di indirizzo. Le priorità fissate dal Garante, per l'applicazione del Regolamento, sono state la designazione del Responsabile della protezione dei dati (RPD), l'istituzione del Registro delle attività di trattamento e la notifica delle violazioni dei dati personali, i cosiddetti *data breach*. Acquedotto del Fiora ha sempre operato in compliance, indirizzata e coordinata dall'Unità Legale. Si ricorda, *ex multis*, l'adeguamento dell'Organigramma prima del Go Live del 17 ottobre 2016; la costituzione dell'Armadio Digitale e le Informative rese tempo per tempo, in materia; i focus sull'argomento e le condivisioni anche con la Capo Gruppo Acea (partecipando attivamente al Tavolo "Privacy"); gli adempimenti in sede contrattuale; gli accordi sindacali in materia di videosorveglianza e GPS. In vista del 25/5/2018, nel 2017 si è conferito incarico a Ti Forma (società partecipata) che collabora con Colin & Partners Srl, Società di consulenza che si occupa esclusivamente di diritto delle nuove tecnologie: Diritto informatico, Privacy, Conservazione e archiviazione sostitutiva, D.Lgs 231, Videosorveglianza, Contrattualistica, proprietà intellettuale. A novembre 2017 è quindi iniziato il

compliance countdown: sono state programmate le azioni atte a garantirci di essere giustappunto *compliance* alla nuova e complessa normativa, pianificando i punti chiave. Il progetto è stato ed è supportato dal *commitment* e condiviso a 360°, con particolare sostegno da parte di RUOF e del *middle management*. La Società fino ad oggi non è stata oggetto di segnalazioni da parte del Garante.

Si evidenzia che non sono pervenuti nel 2017 reclami in ordine a violazioni in materia di trattamento dei dati; nessun *data breach* è stato registrato; nessun dato conservato in e da Acquedotto del Fiora è stato violato, disperso o smarrito.

1.6.6.5 Il contenzioso con i dipendenti

GRI
419-1

Nel corso dell'anno ci sono stati **9** provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di Acquedotto del Fiora relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

1.6.6.6 La Compliance sulla sicurezza

GRI
419-1

Nel corso 2017 Acquedotto del Fiora **non ha ricevuto sanzioni amministrative** in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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.