



Acquedotto del Fiora
BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2011





BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2011

Indice

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	pag 4
Il documento: principi, struttura e contenuti	pag 6
Chi siamo	pag 10
I nostri soci	pag 12
I soci pubblici	pag 13
Il socio privato	pag 14
Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società	pag 15
Politica e valori	pag 16
Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità - Contesto di regolamentazione	pag 17
L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità e il dialogo con gli stakeholder	pag 17
Il dialogo sul Bilancio di Sostenibilità	pag 19
Riconoscimenti	pag 19
La Corporate Governance ed i Sistemi di Gestione Aziendale	pag 20
Il Consiglio di Amministrazione	pag 20
Il Collegio Sindacale	pag 21
L'Organismo di Vigilanza	pag 23
La struttura	pag 23
La responsabilità economica	pag 27
I principali risultati della gestione	pag 27
La crescita della Società - Qualche dato economico dal 2004 al 2011	pag 28
I Dati Finanziari	pag 29
La Gestione Finanziaria	pag 29
I principali indicatori Economico – Patrimoniali	pag 30
Gli investimenti	pag 30
La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto	pag 32

La responsabilità sociale	pag 35
Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane	pag 35
Occupazione, diversità e pari opportunità	pag 36
I sistemi incentivanti	pag 38
Le relazioni industriali	pag 39
La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	pag 39
Le ore lavorate e le assenze	pag 41
La formazione e l'istruzione	pag 41
La comunicazione interna	pag 43
La fidelizzazione del "cliente interno"	pag 44
Il C.R.A.L. Fiora	pag 44
Acquedotto del Fiora ed i Clienti	pag 46
La qualità del servizio e i principali riferimenti: Carta del Servizio e Regolamento del S.I.I.	pag 46
Le indagini di Customer Satisfaction	pag 49
Come l'utente si relaziona con il Gestore - I canali di accesso	pag 52
Call Center	pag 53
Sportelli aziendali	pag 53
Sportelli comunali	pag 53
La corrispondenza	pag 54
Web	pag 54
La qualità erogata	pag 54
La tariffa	pag 58
Agevolazioni sulla tariffa	pag 60
Il recupero del credito	pag 61
L'attività legale e il contenzioso con i terzi	pag 61
Il contenzioso con gli utenti	pag 61
La gestione dei sinistri	pag 61
La sicurezza dei dati	pag 61
Acquedotto del Fiora e la Collettività	pag 64
Le campagne di comunicazione	pag 64
Le visite alle sorgenti	pag 65

Iniziativa “Bollette + Leggere, Ambiente + Sano”	<i>pag 66</i>
Iniziative con altri Enti	<i>pag 66</i>
Workshop e convegni	<i>pag 68</i>
Attività con il Partner Acea	<i>pag 68</i>
Altre iniziative: cultura, sport e solidarietà	<i>pag 68</i>
Progetto speciale “Fonte Fiora”: la casa dell’acqua	<i>pag 69</i>
Acquedotto del Fiora ed i Fornitori	<i>pag 70</i>
Le politiche degli acquisti	<i>pag 70</i>
Procedure di qualifica e selezione dei fornitori	<i>pag 71</i>
La gestione delle relazioni contrattuali	<i>pag 71</i>
La composizione dell’Albo e la stratificazione territoriale della spesa	<i>pag 72</i>
La responsabilità ambientale	<i>pag 75</i>
Acquedotto del Fiora e l’Ambiente	<i>pag 75</i>
Focus sui costi di gestione	<i>pag 81</i>
La valutazione delle spese ambientali secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE	<i>pag 83</i>
L’Energia	<i>pag 84</i>
Fonti indirette di energia	<i>pag 85</i>
Il risparmio energetico in ufficio	<i>pag 86</i>
Le materie prime	<i>pag 87</i>
L’acqua	<i>pag 88</i>
La qualità dell’acqua	<i>pag 93</i>
La depurazione	<i>pag 95</i>
I rifiuti	<i>pag 98</i>
La formazione in materia ambientale	<i>pag 104</i>
I riconoscimenti Guida Blu e Bandiera Blu	<i>pag 104</i>
La biodiversità	<i>pag 105</i>



ALLE ISTITUZIONI, ALLE FAMIGLIE, AGLI UTENTI

Presentando il terzo bilancio di sostenibilità di Acquedotto del Fiora possiamo affermare con soddisfazione che, nonostante la profonda crisi economica nazionale e locale, Acquedotto del Fiora ha rafforzato nel corso dell'anno 2011 il suo impegno per concretizzare un modello di sviluppo finalizzato ad ottimizzare non solo i risultati economici, che sono stati i migliori nella storia dell'Azienda, ma anche quelli sociali e ambientali.

per gestire il servizio idrico integrato delle province di Siena e Grosseto, ossia della più estesa realtà gestionale dell'Italia centrale con una superficie servita di 7.586 chilometri quadrati, Acquedotto del Fiora opera con oltre 11.000 chilometri tra acquedotti e fognature, per assicurare il servizio ad una popolazione residente di 411.994 abitanti che, nella stagione estiva, raggiunge punte superiori alle 800 mila unità. Un impegno che richiede investimenti costanti e consistenti, al momento resi più difficili da attuare per la poca chiarezza normativa in cui la Società si trova ad operare.

Il Bilancio di Sostenibilità, particolarmente denso ed arricchito di informazioni quantitative, testimonia il rigoroso impegno di Acquedotto del Fiora, orientato a promuovere completezza dell'informazione e trasparenza, per consolidare la fiducia dei cittadini e degli utenti attraverso il dialogo, la relazione e le iniziative.

Nell'ambito dell'impegno verso i clienti Acquedotto del Fiora ha sviluppato il rapporto con le associazioni dei consumatori con iniziative orientate a consentire agli utenti di rapportarsi in modo consapevole e sereno nei contatti con il Gestore del Servizio Idrico, anche nelle situazioni di contenzioso che trovano una positiva soluzione attraverso lo strumento della conciliazione.

Nell'ambito delle relazioni con il territorio abbiamo continuato a sostenere le iniziative ambientali, sociali e culturali, con numerosi progetti che hanno coinvolto le comunità, attraverso le Istituzioni, le scuole, il mondo dell'associazionismo e del volontariato.

Sul versante delle risorse umane, Acquedotto del Fiora ha rafforzato l'impegno nella formazione tecnica e manageriale, attraverso specifici progetti di sviluppo della professionalità, avendo sempre come riferimento la sicurezza dei lavoratori e l'efficienza degli impianti, dai quali ne consegue il progressivo miglioramento degli indici infortunistici.

Questo impegno trova conferma anche nell'annuale indagine di customer satisfaction che, in modo sistematico, vede consolidarsi i risultati e crescere l'indice di soddisfazione dei clienti, e che rappresenta non solo un "indicatore" della qualità del servizio ma uno strumento di contatto con il cliente che ci consente di acquisire informazioni utili per la gestione del servizio.

Con piacere, quindi, vi auguriamo una buona lettura del Bilancio di Sostenibilità 2011 nella convinzione che sarà utile per comprendere pienamente la realtà in cui Acquedotto del Fiora opera, i risultati conseguiti e i nostri obiettivi futuri.

Un ringraziamento ai Soci per la fiducia che ci viene concessa e a tutti i dipendenti ed ai collaboratori per il lavoro svolto e per il quotidiano impegno.

L'Amministratore Delegato
Paolo Pizzari



Il Presidente
Claudio Ceroni



Il documento



Acquedotto del Fiora SpA

PASSAGGIO CONDOTTE

**PER SEGNALAZIONE GUASTI
SI PREGA DI CHIAMARE**

DA TELEFONO FISSO IL NUMERO VERDE 800-887755
DA TELEFONIA MOBILE IL NUMERO 199-114407

Principi, struttura e contenuti

Il Bilancio di Sostenibilità si conferma per Acquedotto del Fiora un importante strumento di rappresentazione e rendicontazione dell'impatto delle proprie attività sul piano economico, sociale e ambientale, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i propri stakeholder.

Il Bilancio di Sostenibilità viene approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora S.p.A. a chiusura dell'anno solare e ciò testimonia il ruolo di questo documento a corredo del Bilancio di Esercizio: se quest'ultimo strumento rappresenta la situazione patrimoniale, finanziaria e il risultato economico dell'esercizio al termine del periodo amministrativo, il Bilancio di Sostenibilità raccoglie tutte le informazioni ed i dati che raccontano l'Azienda, il suo Personale, i suoi Clienti, i Fornitori, la Collettività, il Territorio gestito.

Il Bilancio di Sostenibilità riporta i Principi¹ che stanno alla base della sua azione, le performance raggiunte, gli obiettivi realizzati e quelli futuri, i risultati del dialogo con gli stakeholder ed i progetti in campo. Particolare evidenza è stata data all'interno del testo ai progetti a rilevanza territoriale.

I contenuti del bilancio sono stati predisposti in conformità alle linee guida definite dal GRI e dal GBS e tenendo

1 MATERIALITA': Le informazioni contenute in un report devono riferirsi agli argomenti e agli indicatori che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;

INCLUSIVITA' DEGLI STAKEHOLDER: L'organizzazione dovrà individuare i propri stakeholder e spiegare nel report in che modo ha risposto alle loro ragionevoli aspettative e ai loro interessi;

CONTESTO DI SOSTENIBILITA': Il report dovrà illustrare la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;

COMPLETEZZA: La trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, devono essere sufficienti a riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e a permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel corso del tempo e da permettere l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;

EQUILIBRIO: Il report deve riflettere gli aspetti positivi e negativi della performance di un'organizzazione al fine di permettere una valutazione ragionata della performance nel suo complesso;

COMPARABILITA': Gli argomenti e le informazioni devono essere scelti, preparati e comunicati in modo coerente e necessario che le informazioni incluse nel report siano presentate in modo tale da permettere agli stakeholder di analizzare i cambiamenti della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e da permettere l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;

ACCURATEZZA: Le informazioni incluse nel report dovranno essere sufficientemente accurate e dettagliate affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;

TEMPESTIVITA': Il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;

CHIAREZZA: Le informazioni devono essere presentate in modo comprensibile ed accessibile agli stakeholder che usano il report.

AFFIDABILITA': Le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report devono essere raccolti, registrati, preparati, analizzati e comunicati in modo tale da poter essere oggetto di esame e da definire la qualità e la rilevanza delle informazioni.

conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. Ulteriori elementi sulle attività di Acquedotto del Fiora (notizie, citazioni, storia, fotografie, ecc) sono stati inseriti allo scopo di aggiungere dettagli a quanto strettamente richiesto nelle Linee Guida GRI-G3 per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda, per sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa è inserita ed infine per rendere maggiormente piacevole la lettura del documento.

La linea guida Reporting Guidelines G3 è stata elaborata nel 2006 dal Global Reporting Initiative per la valutazione delle prestazioni

economiche, ambientali e sociali delle imprese; nel marzo 2011 è stata pubblicata la versione 3.1 della linea guida con integrazioni riguardanti in particolare la comunità locale, i diritti umani e le problematiche societarie.

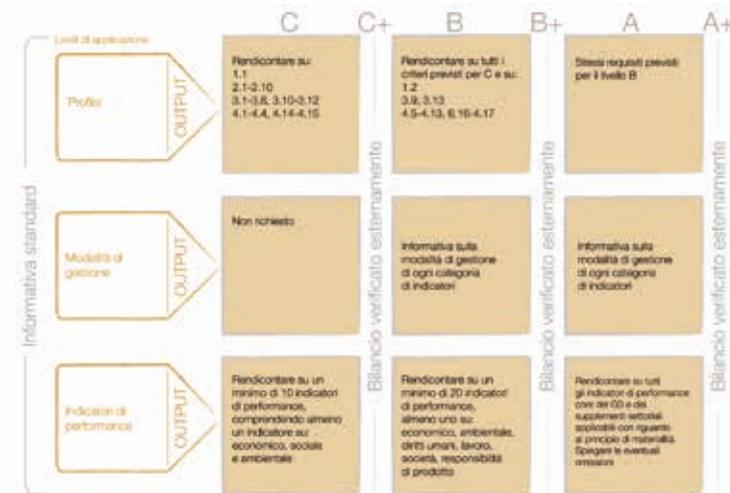
Il documento è suddiviso in capitoli, ciascuno dei quali racconta Acquedotto del Fiora su vari fronti: l'identità aziendale, la responsabilità economica, la responsabilità sociale - con riferimento al personale, ai clienti, alla collettività e ai fornitori - e la responsabilità ambientale.

La diffusione è garantita attraverso la pubblicazione sul sito www.fiora.it, (sezione Programmazione e Risultati - Sostenibilità) e la distribuzione cartacea e/o digitale a tutti i lavoratori e ad altri stakeholder a seconda delle occasioni che si presentano durante l'anno (eventi di carattere collettivo cui partecipa AdF, incontri ad hoc con



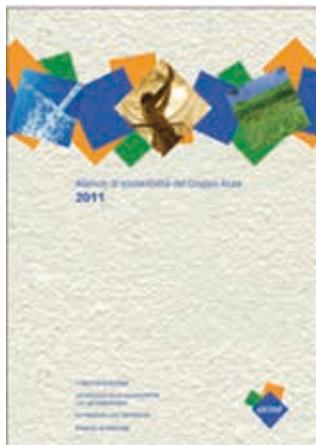
stakeholder, ecc.).

I dati e le informazioni rendicontati nel presente documento sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con fonti ufficiali divulgate verso altri canali (report di varia natura per la Società capogruppo ACEA, per l'AIT, ecc.); gli stessi sono stati analizzati, integrati e precisati dal gruppo di lavoro interno dedicato alla redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati nelle



Linee Guida GRI-G3, anche attraverso momenti di approfondimento con le Funzioni direttamente interessate.

L'intero processo di rendicontazione è stato presidiato dal Vertice Aziendale (Presidente, Amministratore Delegato, Responsabile Risorse Umane e Organizzazione, Direttore Operazioni e Direttore Amministrativo e Commerciale) attraverso le funzioni preposte; dal 2012, anno della terza edizione del documento, infatti, la redazione è stata attribuita a specifiche strutture aziendali a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento attraverso tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder. La Segreteria Societaria (I. Conti) e l'U. Organizzazione e Processi (L. Giannavola), con il supporto della Direzioni Operazioni e dell'assistente della Direzione Amministrativa e Commerciale (A. Lacchè) per il coordinamento di tutte le funzioni a queste sottese e con il contributo dell' U. Relazioni Esterne (M. Sinibaldi) relativamente alla sezione di interesse della collettività, per il Bilancio di Sostenibilità 2011 hanno coinvolto: G. Barbi, A. Bellumori, M. Caramassi, G. Cerboneschi, R. Coppini, M. Corsi, C. Danielli, M. De Ricco, E. Facchielli, S. Farris, L. Ferraioli, M. Giannetti, G. Macchioni, F. Manetti, M. Mantiloni, G. Michellini, S. Mugnai, N. Santese, S. Sgherri. Da 6 anni a questa parte Acquedotto del Fiora S.p.A fornisce una serie di informazioni che confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA (capogruppo). Si tratta di dati tecnico - impiantistici e informazioni qualitative e quantitative di tipo economico, sociale e ambientale, inclusa una breve descrizione dell'attività svolta. Il documento è disponibile sul sito www.acea.it.



I requisiti soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nelle tabelle di correlazione che seguono. Sulla base del prescelto livello C è prevista la rendicontazione di 10 indicatori di cui almeno uno ambientale, uno sociale, uno economico. Acquedotto del Fiora ha relazionato: n. 9 indicatori di performance economica su 9 totali, n. 26 indicatori di performance sociale su 45 totali (di questi, gli 11 indicatori relativi ai diritti umani sono già coperti dalla legislazione italiana), n. 20 indicatori di performance ambientale su 30 totali (il 67% del complessivo previsto dalle Linee Guida GRI- G3).



STRATEGIA E ANALISI

1.1 Lettera del Vertice

1.2 Chi è AdF

PROFILO

2.1 Chi è AdF

2.2 Chi è AdF

2.3 Chi è AdF

2.4 Chi è AdF

2.5 Chi è AdF

2.6 Chi è AdF

2.7 Chi è AdF; La Responsabilità Sociale;
La Responsabilità Ambientale

2.8 Chi è AdF

2.9 Chi è AdF; La responsabilità economica

2.10 Chi è AdF

PARAMETRI DEL REPORT

3.1 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.2 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.3 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.4 Il documento: principi, struttura e contenuti

OBIETTIVO E PERIMETRO DEL REPORT

3.5 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.6 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.7 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.8 Il documento: principi, struttura e contenuti

3.10 Non ci sono modifiche impattanti

3.11 Non ci sono modifiche impattanti

3.12 Il documento: principi, struttura e contenuti



GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

4.1 Chi è AdF

4.2 Chi è AdF

4.3 Chi è AdF

4.4 Chi è AdF

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

4.14 Chi è AdF

4.15 Chi è AdF

INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

EC 1 La Responsabilità Economica

EC 2 AdF e l'Ambiente

EC 3 AdF e le risorse umane

EC 4 La Responsabilità Economica

EC 5 AdF e le risorse umane

EC 6 AdF e i Fornitori

EC 7 AdF e le risorse umane

EC 8 La Responsabilità Economica;

AdF e la Collettività

EC 9 AdF e i Fornitori



RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

PR 1 AdF e i Clienti

PR 2 AdF e i Clienti

PR 3 AdF e i Clienti

PR 5 AdF e i Clienti

PR 8 AdF e i Clienti

PR 9 AdF e i Clienti

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

PRATICHE DI LAVORO

LA 1 AdF e le risorse umane

LA 2 AdF e le risorse umane

LA 3 AdF e le risorse umane

LA 4 AdF e le risorse umane

LA 5 AdF e le risorse umane

LA 6 AdF e le risorse umane

LA 7 AdF e le risorse umane

LA 8 AdF e le risorse umane

LA 9 AdF e le risorse umane

LA 10 AdF e le risorse umane

LA 11 AdF e le risorse umane

LA 12 AdF e le risorse umane

LA 13 AdF e le risorse umane

LA 14 AdF e le risorse umane

LA 15 AdF e le risorse umane

DIRITTI UMANI

HR 1

HR 2

HR 3

HR 4

HR 5

HR 6

HR 7

HR 8

HR 9

HR 10

HR 11

Aspetti già coperti
dalla legislazione italiana

SOCIETÀ

SO 1 Chi è AdF

SO 2 Chi è AdF

SO 3 Chi è AdF

SO 4 Chi è AdF

SO 8 AdF e i Clienti

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

MATERIE PRIME

EN 1 La Responsabilità ambientale

ENERGIA

EN 3 La Responsabilità ambientale

EN 4 La Responsabilità ambientale

EN 5 La Responsabilità ambientale

EN 6 La Responsabilità ambientale

ACQUA

EN 8 La Responsabilità ambientale

EN 9 La Responsabilità ambientale

EN 10 La Responsabilità ambientale

BIODIVERSITÀ

EN 11 La Responsabilità ambientale

EN 12 La Responsabilità ambientale

EN 14 La Responsabilità ambientale

EN 15 La Responsabilità ambientale

EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI

EN 16 La Responsabilità ambientale

EN 21 La Responsabilità ambientale

EN 22 La Responsabilità ambientale

EN 24 La Responsabilità ambientale

PRODOTTI E SERVIZI

EN 26 La Responsabilità ambientale

EN 27 Non significativo

CONFORMITÀ

EN 28 La Responsabilità ambientale

TRASPORTI

EN 29 La Responsabilità ambientale

GENERALE

EN 30 La Responsabilità ambientale



Chi siamo



UN PÒ DI STORIA...

1983

Il Consiglio Regionale della Toscana, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983, costituisce il Consorzio Intercomunale per l'Organizzazione delle Risorse Idriche e la Gestione dell'Acquedotto del Fiora, il quale viene incaricato della realizzazione e gestione dell'Acquedotto del Fiora.

1994

La Legge n. 36/94 (Cd. "Galli") avvia un profondo processo di riorganizzazione del settore idrico a livello nazionale, con l'intento di superare le difficoltà e le disomogeneità derivanti dall'eccessiva frammentazione degli operatori di settore. Il Provvedimento normativo istituisce infatti la separazione tra le funzioni di programmazione, regolamentazione, organizzazione e controllo del servizio idrico (che vengono attribuite all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale) e la Gestione del Servizio Idrico Integrato (Acquedotto, Fognatura, Depurazione), che vengono attribuite al Gestore. Viene così dato l'avvio al processo di costituzione del Gestore Unico all'interno dell' Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Ombrone"(ATO n.6), ma solo successivamente alla trasformazione in SpA (si veda passaggio successivo).

1999

Il 22 ottobre 1999 l'Assemblea dei Comuni soci del Consorzio, delibera la trasformazione del Consorzio in Società per Azioni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, commi 51 e ss. della legge 127/1997 (cd. Legge Bassanini bis).

2001

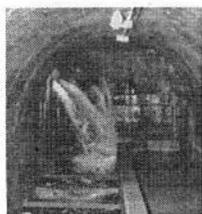
L'Assemblea dei 56 Comuni soci dell'ATO n. 6, il 28 di dicembre, delibera di affidare ad Acquedotto del Fiora Spa, in qualità di Gestore Unico, a far data dal 1/1/2002 e per la durata di 25 anni, la gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.): oltre 300.000 persone residenti nella provincia di Grosseto e di Siena divengono utenti della Società; vengono inoltre ereditate tutto il complesso delle opere e delle strutture di canalizzazione e distribuzione create nel corso degli anni e gestite fino ad allora dagli stessi Comuni Soci, per un totale di più di 8.000 Km di rete, 3.000 km di fognatura e 200 pozzi.

2003

Viene indetta la gara per la scelta del partner privato che, a fianco dei 56 Comuni, acquisterà il 40% del capitale sociale di Acquedotto del Fiora S.p.A., mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea S.p.A, Capogruppo Mandataria, Acque Toscane S.p.A, Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A, Società Italiana Per Lavori Marittimi S.p.A, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici S.C.R.L., Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile S.C.R.L.. Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva.

2004

E' l'avvio della gestione "mista" pubblico-privata della Società: al Presidente, espressione dei soci pubblici (i 56 Comuni), da ora in poi si affiancherà, l'Amministratore Delegato, espressione del socio privato.



Le sorgenti del Fiora

Acqua, fogne e depurazione Il futuro è un gestore unico

GROSSETO. Nel giro di pochi mesi ci sarà un solo gestore per acquedotti, fognature e impianti di depurazione. Sarà il cosiddetto «gestore unico» del servizio idrico integrato, che si agirà su un territorio di 51 Comuni grossetani e senesi (Ato 6 Ombrone). Chi sarà il gestore? «Il Consorzio del Fiora lavora per favorire la costituzione di un possibile gestore, valorizzando le risorse umane e l'imprenditorialità locale. Da soli saremmo tutti perdenti».

to francese, per una convenzione che durerà venti anni. Potremmo gestire una parte degli impianti dell'Ato, puntando sulla qualità, come del resto sono di qualità i servizi attuali. Ma dobbiamo comunque prepararci. E anche l'imprenditoria locale do-

La Società, il territorio ed il personale:

Ambito Territoriale Ottimale	ATO n. 6 "Ombrone"
% Capitale di proprietà pubblica	60%
N. Comuni gestiti	56
Pop. Residente	411.994
Superficie (Kmq)	7.586
Densità (ab/Kmq)	54
Totale utenze attive	233.034
Totale dipendenti (media annua)	380
% lavoratori a T. indeterminato sul totale	86,4%
% dipendenti donne sul totale	24,0%
Tasso di turnover	4,1%

I risultati della gestione:

Valore della Produzione in Mln/€	81,7
Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€	29,6
Risultato di gestione in Mln/€	6,2
Investimenti realizzati nel 2011 in Mln/€	22,2
Investimenti pro-capite	€ 54
Valore aggiunto distribuito in Mln/€	43,21
Milioni di mc di acqua erogati	31,4
Indice di soddisfazione del cliente	89,5%
Tariffa reale media	€ 1,98
Totale contatti Clienti vs AdF	189.067
Valore forniture da fornitori locali su totale	46,1%

AdF e l'ambiente:

Km di rete	8.326 di acquedotto 3.182 di fognatura
Metri di rete idrica e fognaria pro-capite	27,7
n. interventi di riparazione nel 2011	12.256
n. complessivo degli impianti gestiti	2.064
Qualità dell'acqua (n. parametri analizzati - 2011)	109.816
Tot. Rifiuti prodotti(t)	16.793,56
% di rifiuti recuperati	73,3%
% Risparmio energia elettrica rispetto al 2010	-7%
% utenti che bevono acqua del rubinetto	56%

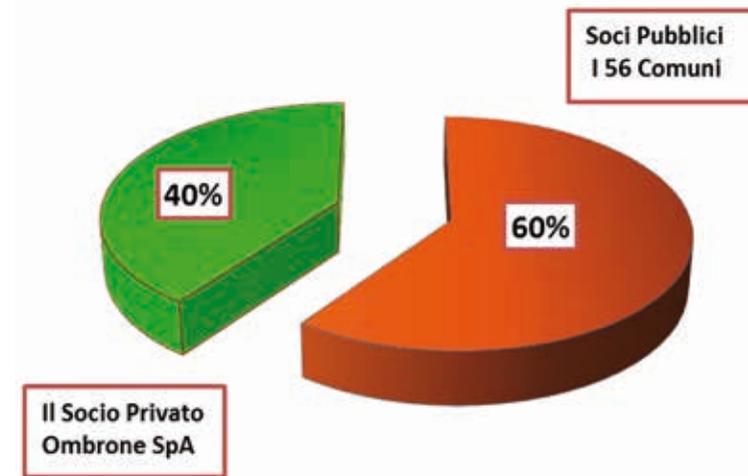


**"NON CAMBIERAI MAI LE COSE COMBATTENDO
LA REALTÀ ESISTENTE. PER CAMBIARE QUALCOSA,
COSTRUISCI UN MODELLO NUOVO
CHE RENDA LA REALTÀ OBSOLETA."**

(R. BUCKMINSTER FULLER)

I nostri soci

Dal 2004 Acquedotto del Fiora, recependo il quadro normativo introdotto dalla cosiddetta "Legge Galli" (Legge n. 36/94) e la strada legislativa intrapresa dalla Comunità Europea, si è trasformata in società "mista" pubblico-privata facendo entrare nel proprio capitale un socio privato di minoranza scelto tramite gara.



I SOCI PUBBLICI

Il 60% del capitale sociale è posseduto dai 16 Comuni che formano l'Ambito Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone". I Soci Pubblici, per il tramite dei loro rappresentanti in Consiglio di Amministrazione - dove rappresentano la maggioranza - svolgono all'interno della Società un ruolo di indirizzo, di regolamentazione e di rappresentanza del territorio, garantendo in tal modo la partecipazione dello stesso alle scelte gestionali della Società.

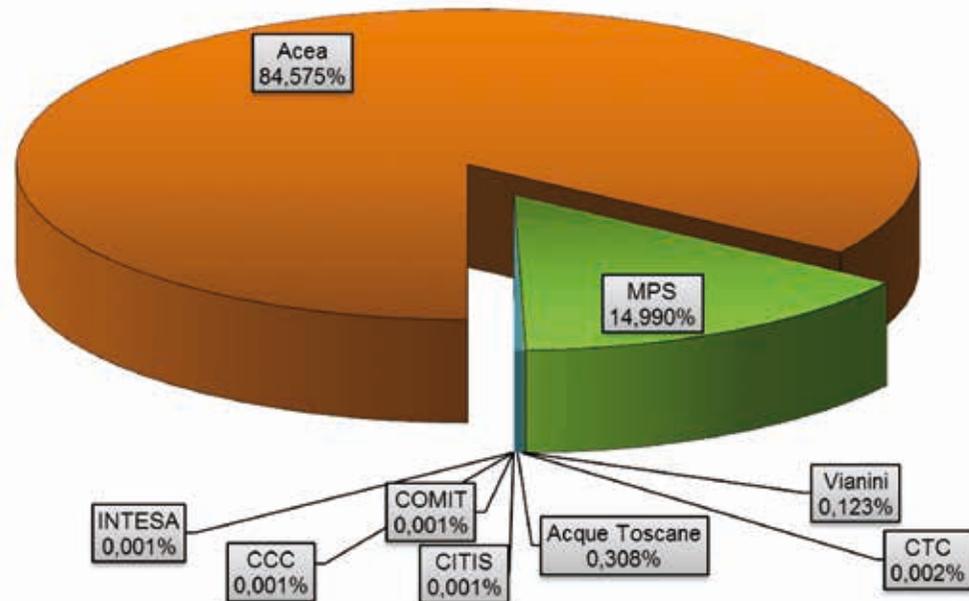
Tabella PERCENTUALI DI PARTECIPAZIONE DEI SOCI

Socio	Quota %	Numero azioni	Socio	Quota %	Numero azioni
Abbadia San Salvatore 	1,10	2.119	Monteriggioni 	1,13	2.174
Arcidosso 	0,84	1.622	Monteroni d'Arbia 	1,04	1.999
Asciano 	1,02	1.954	Monterotondo Marittimo 	0,61	1.167
Buonconvento 	0,76	1.457	Monticiano 	0,62	1.192
Campagnatico 	0,71	1.356	Montieri 	0,62	1.201
Capalbio 	0,83	1.603	Murlo 	0,65	1.248
Casole d'Elsa 	0,72	1.393	Orbetello 	1,74	3.337
Castel del Piano 	0,86	1.661	Piancastagnaio 	0,87	1.665
Castell'Azzara 	0,68	1.298	Pienza 	0,69	1.334
Castellina in Chianti 	0,71	1.373	Pitigliano 	0,86	1.651
Castelnuovo Berardenga 	1,03	1.971	Radda in Chianti 	0,64	1.222
Castiglione della Pescaia 	1,10	2.112	Radicondoli 	0,61	1.169
Castiglione d'Orcia 	0,74	1.415	Rapolano Terme 	0,91	1.757
Cetona 	0,75	1.445	Roccalbegna 	0,62	1.194
Chiusdino 	0,66	1.269	Roccastrada 	1,28	2.460
Cinigiano 	0,75	1.443	San Casciano dei Bagni 	0,66	1.277
Civitella Paganico 	0,76	1.455	San Giovanni d'Asso 	0,58	1.111
Colle Val d'Elsa 	2,00	3.846	San Quirico d'Orcia 	0,70	1.343
Follonica 	2,28	4.375	Santa Fiora 	0,75	1.442
Gavorrano 	1,16	2.232	Sarteano 	0,86	1.661
Grosseto 	6,43	12.356	Scansano 	0,89	1.710
Gaiole in Chianti 	0,69	1.331	Scarlino 	0,73	1.406
Isola del Giglio 	0,63	1.210	Seggiano 	0,59	1.135
Magliano in Toscana 	0,84	1.614	Semproniano 	0,62	1.195
Manciano 	1,09	2.104	Siena 	5,24	10.069
Massa Marittima 	1,29	2.483	Sorano 	0,85	1.630
Montalcino 	0,92	1.775	Sovicille 	1,14	2.183
Monte Argentario 	1,55	2.983	Trequanda 	0,61	1.181

IL SOCIO PRIVATO

Il restante 40% del capitale sociale è detenuto dal partner privato, Ombrone SpA, a cui è stato aggiudicato a seguito di gara ad evidenza pubblica, mediante sottoscrizione di un aumento di capitale.

Ombrone SpA è la Società “veicolo” costituita nel 2003 con lo scopo sociale esclusivo della gestione della partecipazione di minoranza in AdF, che si è aggiudicata la gara indetta da Acquedotto del Fiora per l’acquisizione del 40% del capitale sociale. Ciò ha permesso alla Società un aumento di patrimonio di circa 19 milioni di euro. Il partner privato coniuga, alla funzione svolta dal partner pubblico, la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale è il Servizio Idrico Integrato, curando l’efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela, apportando il proprio know-how.



ACEA SPA

Acea è una delle principali multiutility italiane. Quotata in Borsa nel 1999, è attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi in campo idrico, energetico ed ambientale. È il primo operatore nazionale nel settore idrico con 8,5 milioni di abitanti serviti, il terzo nella distribuzione di elettricità e nella vendita di energia ed il quinto nel settore ambientale con 550 mila tonnellate di rifiuti trattati. L’Azienda è molto attenta al tema della responsabilità sociale d’impresa, in particolare alla qualità dei servizi e allo sviluppo sostenibile. Attualmente la Società è partecipata per il 51% dal Comune di Roma, per il 16.014% da Caltagirone, per il 12.534% da GDF Suez, mentre il restante 20.452% è sul mercato. Acea SpA, che detiene l’84.575% delle partecipazioni di Ombrone, assicura il presidio della gestione operativa esprimendo l’Amministratore Delegato ed altre figure chiave nell’organizzazione di Fiora.



MPS

Il 15% circa della partecipazione in Ombrone Spa è detenuto dal Gruppo MPS, la cui partecipazione si inquadra all’interno degli obiettivi di crescita e creazione del valore all’interno del territorio propri del Gruppo stesso, conseguenza anche del forte radicamento territoriale delle aziende bancarie che ne fanno parte.



ACQUE TOSCANE

Acque Toscane S.p.A. veicola la partecipazione di GDF Suez. La società gestisce il servizio idropotabile nel Comune di Montecatini Terme, nel Comune di Fiesole e nel Comune di Ponte Buggianese.



CCC

Il Consorzio Cooperative Costruzioni si colloca fra i principali gruppi del settore delle costruzioni a livello nazionale. I Soci cooperatori sono oltre 300 ed operano nel settore delle costruzioni, nel settore dei trasporti, nel settore dei servizi, nel settore industriale e in quello dei materiali per le costruzioni.



CTC

C.T.C. rappresenta una delle realtà aziendali più solide e radicate della Regione Toscana. Il sistema di competenze del Consorzio e delle proprie Cooperative Associate copre l’intera gamma dei processi realizzativi di opere complesse e consente a C.T.C. di proporsi come general contractor, operatore di global service e leasing immobiliare pubblico in costruendo e promotore di project financing.



CITIS

Il CITIS (Consorzio Installatori Termo Idraulici Senesi) è il più grande consorzio di installatori termoidraulici della Toscana (oltre 100 aziende).



COMIT

La Società Cooperativa COMIT (Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici) è composta da oltre 45 ditte artigiane della Provincia di Grosseto altamente specializzate nel settore termoidraulico edile ed elettrico.



INTESA

Intesa S.p.A. è un’azienda a capitale interamente pubblico che opera nel settore dei servizi pubblici delle province di Siena, Arezzo, Grosseto, Livorno e Perugia. I servizi offerti spaziano dal comparto energetico a quello tecnologico, dai servizi cimiteriali alle aree verdi.



VIANINI

Presente da oltre un secolo nei settori più avanzati dell’ingegneria civile e delle costruzioni dove ha una leadership riconosciuta a livello internazionale, Vianini Lavori è oggi uno tra i più importanti gruppi italiani del settore ed è quotato in Borsa Italiana dal 1986.

Le Partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società

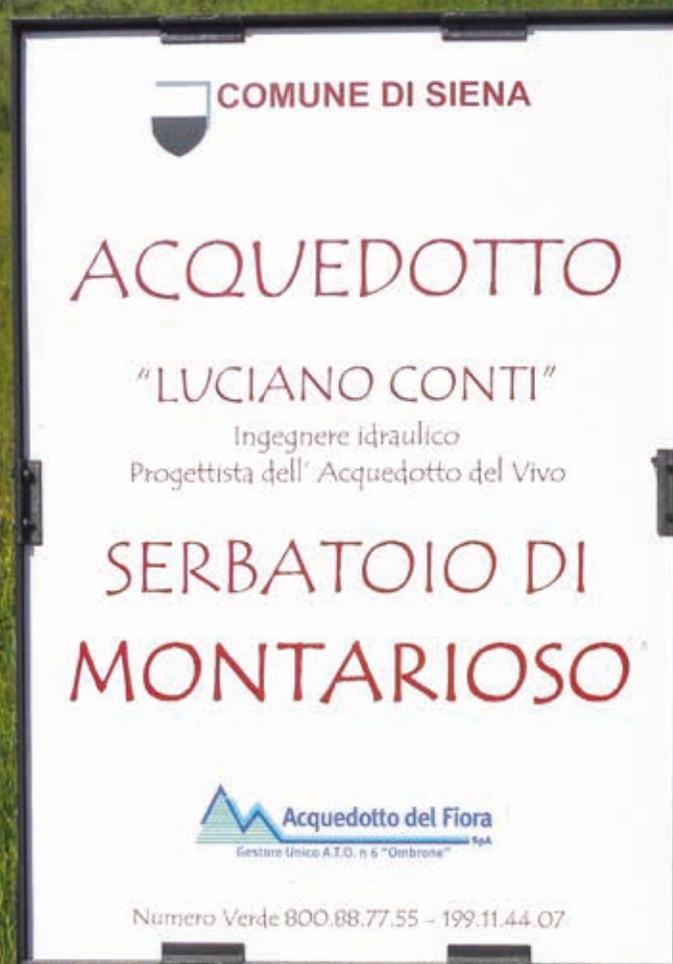
Acquedotto del Fiora per sua natura, ma anche per vocazione, è una società fortemente legata al territorio che gestisce ed al servizio che offre. E' proprio per questo che le partecipazioni che ha in altre aziende sono tutte collegate ad una logica di territorialità o di efficienza nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

LE IMPRESE COLLEGATE:

Descrizione	% Posseduta	Sede	Note
Aquaser srl	10%	Volterra (PI)	Nata dall'incontro delle esperienze di 6 multiutility italiane operanti in più settori - Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA, ASAV SpA, Intesa Spa, CIGRI SpA, P&I srl - con un grande partner privato, Acea SpA, la società fornisce servizi a terzi, pubblici e privati, nel campo della tutela ambientale e delle attività accessorie e strumentali alla gestione del ciclo integrale delle acque (acquedotto, depurazione e fognatura), con particolare riguardo al riutilizzo dei fanghi biologici.
Int-service srl	18%	Siena	L'azienda opera nella fornitura di servizi di vario genere (quali ad esempio la rilevazione ed il controllo di impianti, il controllo fumi, la lettura, posa, sostituzione e apertura contatori e misuratori di consumi ecc..) ad enti pubblici e privati, imprese, consorzi di imprese, utenti singoli ed associati.
Mythos srl	10%	Grosseto	Nel corso del 2009 la Società si è sciolta e messa in liquidazione. La Srl aveva come oggetto sociale la costruzione e gestione di un impianto di dissalazione. La partecipazione di Fiora in Mythos aveva lo scopo di sfruttarne il know-how posseduto dalla stessa in termini di realizzazione e gestione degli impianti di questo genere.

LE PARTECIPAZIONI MINORI IN ALTRE IMPRESE:

Descrizione	% Posseduta	Sede	Note
Soc. Cop. C.I.S.A	1 quota	Grosseto	La Società Cooperativa è una realtà locale consolidata nei servizi di assistenza amministrativa e fiscale. Il Fiora utilizza la loro consulenza in materia amministrativa e fiscale.
Consorzio Grosseto Energia	9%	Grosseto	Il Consorzio Grosseto Energia è un aggregato di imprese promosso dall'Associazione Industriali di Grosseto, con la collaborazione di CNA e Confartigianato, che acquista energia elettrica sul mercato, garantendo gestione ottimale e risparmio economico alle aziende associate, grandi consumatrici di energia. Acquedotto del Fiora in virtù della sua partecipazione al Consorzio ha effettivamente conseguito significativi risparmi sulla spesa energetica.
Ingegnerie Toscane	2,564%	Firenze	E' una società di ingegneria costituita nel dicembre 2010 da Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora ed Acea con lo scopo di condividere sinergicamente le rispettive esperienze in campo ingegneristico. La società raccoglie infatti l'insieme di competenze e professionalità sviluppate in questi anni per condividerle per lo sviluppo delle attività di progettazione e direzione lavori in campo idrico sia per acquisire ulteriori margini di efficienza gestionale.
Grosseto Export	1,57%	Grosseto	Grosseto Export è un consorzio senza fini di lucro, che opera dal 1974 nella provincia di Grosseto, svolgendo attività di vario genere per le aziende associate.
Ti Forma Scrl	3,256%	Firenze	Ti Forma è la società del sistema delle utilities toscane associate a Confservizi. Costituita nel 1995, offre servizi di formazione e consulenza, supportando con la propria attività gli enti locali e le imprese private che operano nei diversi settori dell'economia. Acquedotto del Fiora si avvale della collaborazione di Ti Forma in campo formativo.
Banca Credito Cooperativo della Maremma	0,10%	Grosseto	La Banca Cooperativa della Maremma, nata dalla fusione di due banche locali della provincia di Grosseto è caratterizzata da un forte legame con il territorio. Fa parte del Sistema del Credito Cooperativo che è, di fatto, un Gruppo Bancario fra i primi del nostro Paese.
Banca Credito Cooperativo Costa d'Argento	0,10%	Capalbio (GR)	La Società Finanziaria si ispira a principi cooperativi e mutualistici ed è fortemente radicata nel territorio. Sulla base della sua responsabilità sociale, nel corso del 2008 la Banca della Costa d'Argento ha partecipato in maniera attiva a numerose iniziative a favore di enti, associazioni, parrocchie e scuole.



Acquedotto del Fiora gestisce il S.I.I. garantendo, al contempo, un modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente. In tutte le attività effettuate si pone particolare attenzione al consolidamento della fiducia con:

- **i clienti**, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- **le donne e gli uomini** che lavorano nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- **gli azionisti**, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- **il territorio di riferimento**, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- **i fornitori**, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

Il lavoro quotidiano dell'azienda si ispira a precisi valori (integrità, trasparenza, responsabilità personale, coerenza) ed è costantemente orientato:

- **alla creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale**: essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future;
- **alla qualità ed eccellenza del servizio**: essere focalizzati sul cliente;
- **all'efficienza**: valorizzare e non sprecare le risorse disponibili;
- **all'innovazione e miglioramento continuo**: sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose;
- **al coinvolgimento e valorizzazione**: condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare.

Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità

CONTESTO DI REGOLAMENTAZIONE

Le attività di AdF, anche quelle operative, continuano a svolgersi in un quadro normativo estremamente mutevole ed incerto (si ricordano le vicende legate alla sentenza della corte costituzionale 335 dell'8 ottobre 2008 sulla illegittimità di percepire la tariffa per un servizio non prestato come quello della depurazione, l'incertezza normativa in materia di affidamento dei servizi pubblici locali - articolo 23bis del D.L. 112/2008 innovato dall'articolo 15 del D.L. 135 del 25 settembre 2009 - la recente campagna nazionale di obbedienza civile a seguito del referendum dello scorso giugno, la difficoltà nella definizione di un percorso per risolvere le problematiche relative agli impianti/scarichi di potenzialità superiore e inferiore ai 2.000 abitanti equivalenti, ecc.).

Gli sviluppi legislativi nel 2011 hanno introdotto novità di significativo impatto in materia di riorganizzazione della governance nazionale e locale dei servizi pubblici a rilevanza economica, quali il servizio idrico integrato e il settore di gestione dei rifiuti.

Per quanto concerne il servizio idrico integrato, la legge n. 106/2011, aveva previsto la creazione di un'Agenzia di regolazione nazionale, ma prima ancora che si potesse concretizzare, è subentrata una nuova disposizione con la legge n. 214/2011 che stabilisce la soppressione della Commissione nazionale per la vigilanza sulle risorse idriche e il passaggio delle funzioni di regolazione economica e non economica, nonché di controllo del settore idrico, all'Autorità

per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), mansioni che saranno definite puntualmente con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM).

A livello regionale l'organizzazione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani sarà regolata dalla nuova Autorità Idrica Toscana, istituita con legge regionale 29 dicembre 2011, n. 63 a seguito della necessaria riorganizzazione dei servizi dopo la soppressione delle Autorità d'Ambito Territoriali, prorogata più volte e da ultimo prevista per il 31 dicembre 2011, come stabilito dal DPCM 25 marzo 2011. Principio cardine della nuova strutturazione del servizio idrico e dei rifiuti è la creazione di un unico ambito coincidente con il territorio regionale.

La nuova Autorità che ha tra i suoi Organi l'Assemblea (con funzioni di indirizzo e di alta amministrazione dell'Autorità Idrica) è composta dai sindaci o loro assessori delegati, dei cinquanta Comuni facenti parte della



stessa), il Direttore Generale, il Consiglio Direttivo (con funzioni consultive e di controllo) e il Revisore unico dei conti. La nuova Autorità ha un'articolazione della struttura su due livelli: ambito regionale e conferenze territoriali corrispondenti ai precedenti ATO.

Con riguardo al mondo dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, in generale, si ricordano anche i D.P.R. n. 113/2011 e n. 116/2011, che rendono efficace l'esito del referendum popolare del 12 e 13 giugno 2011, il quale ha stabilito l'abrogazione del principio di "adeguatezza della remunerazione del capitale investito" (art. 154, comma 1, decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152) valido per la tariffa del servizio idrico integrato, nonché la cancellazione dell'art. 23-bis del Decreto Legge 112/2008 (convertito in Legge n. 133/2008, come modificato dal Decreto Legge 135/2009, convertito in Legge 166/2009). In merito all'abrogazione della prima norma, si attendono le nuove disposizioni da attuarsi dopo il trasferimento delle funzioni di regolazione tariffaria nazionale sul servizio idrico all'AEEG, mentre per la seconda abrogazione si sono succeduti nella seconda metà dell'anno diversi interventi legislativi. La legge n. 148/2011 all'art. 4 reintroduce di fatto il principio dell'ex art. 23 bis di promozione della concorrenza nell'ambito dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, ovvero la gara come procedura ordinaria di affidamento e la cessazione anticipata degli affidamenti diretti secondo una progressione dipendente dalla tipologia di affidamento stesso, prevedendo, tuttavia, che da tale norma sia escluso il servizio idrico integrato per il quale, in assenza di nuovi interventi a livello nazionale, restano validi i principi legislativi comunitari. Tale legge è stata modificata con legge n. 183/2011 e le modifiche sono ancora in corso nel 2012, in particolare con il decreto legge del 24 gennaio 2012, n. 1 sulle liberalizzazioni.

L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità e il dialogo con gli stakeholder

Una società come Acquedotto del Fiora, fortemente radicata nel territorio gestito, deve considerare esigenze e aspettative di una molteplicità di portatori di interesse (stakeholder): la Responsabilità Sociale, così come intesa in Acquedotto del Fiora, tiene in considerazione all'interno delle decisioni aziendali, tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

È stata definita la mappa degli stakeholder aziendali e per ciascuna di esse si sono identificate la composizione, la presenza di target di particolare interesse, gli argomenti più rilevanti per loro.

Il grado di influenza che ciascun gruppo ha sulle decisioni aziendali e l'interesse per le attività dell'azienda sono stati valutati tenendo conto del potere decisionale, della presenza di obblighi di legge o contrattuali, della dipen-

denza dall'azienda, del collegamento con le strategie aziendali.

La mappatura degli stakeholder e dei temi chiave su cui svolgere il coinvolgimento, evidenzia gli interlocutori più rilevanti per l'azienda (lavoratori, clienti, azionisti), un secondo gruppo di interlocutori con interessi di tipo più diffuso in grado comunque di influenzare le decisioni aziendali (finanziatori, fornitori, Pubblica Amministrazione, comunità locale) e una categoria di stakeholder i cui interessi sono rappresentati solo in modo indiretto (ambiente e generazioni future).

Stakeholder	Argomenti rilevanti ed aspettative	Canali di dialogo
Lavoratori	Stabilità, clima interno, sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, comunicazione interna	CRAL AdF Intranet aziendale Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Organizzazioni sindacali Newsletter Incontri gestiti dal Direttore Operazioni, dal Direttore Amministrativo e Commerciale e dai Responsabili di funzione per la illustrazione e la condivisione degli obiettivi raggiunti
Clienti	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	Indagini semestrali di Customer Satisfaction Nuovi strumenti di recupero credito Incontri con Associazioni di consumatori Gestione delle conciliazioni Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet Numero verde 800 887 755 da telefono fisso Numero unico 199 114 407 da telefono mobile Segnalazione guasti
Azionisti (pubblici/privati)	Relazioni trasparenti, corporate governance allineata alle best practice Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative	Incontri periodici e strutturati, condivisione pianificazione opere e progetti Rendicontazione periodica investimenti e chiusura problematiche Monitoraggio standard di servizio e obiettivi Relazione annuale di Gestione Operativa
Finanziatori	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme Adeguata informazione	Bilancio Rendiconti periodici
Fornitori	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Pubblicazione elenchi prezzi per fornitori in convenzione
Pubblica amministrazione	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici con referenti delle Amministrazioni Comunali, iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico e idrico Iniziativa con le scuole
Collettività	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Stampa e televisioni locali Iniziativa varie Sito internet Incontri con Associazioni di consumatori
Ambiente e generazioni future	Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico	Iniziativa sul territorio per il corretto utilizzo dell'acqua, progetti ad hoc per la tutela della risorsa idrica, smaltimento dei rifiuti nel rispetto dei dettami di legge, recupero dei rifiuti.

IL DIALOGO SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il 15 Novembre 2011, in occasione dell'ultimo Consiglio di Amministrazione dell'anno, è stato approvato il secondo Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora. Il Presidente Claudio Ceroni ne ha illustrato gli obiettivi, rendendo pubbliche e condivise le performances inerenti i temi della sostenibilità: aspetti economici e societari, prestazioni inerenti lo spaccato sociale e indicatori di interesse ambientali. Il documento è stato consegnato a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione oltreché, successivamente, ai Soci, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti, ed a tutti i dipendenti di Acquedotto del Fiora. Ulteriori copie sono state rese disponibili per altri gruppi di stakeholder quali Enti, scuole, Associazioni di consumatori, ecc. Il documento è stato anche pubblicato nel sito del Gestore,

www.fiora.it.



Riconoscimenti

Nel mese di marzo 2011 Acquedotto del Fiora ha superato con successo la verifica di parte terza ad opera dell'Istituto Certiquality. Data la maturità e la consapevolezza raggiunta a livello aziendale nella gestione dei processi secondo la norma ISO 9001:2008, e a conferma dell'impegno di Acquedotto del Fiora nel volere presidiare tutti i processi secondo standard e norme riconosciute, nel corso del 2011 ha iniziato a strutturare il progetto di costruzione e implementazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme al BS OHSAS 18001. La conclusione del progetto intesa come start up di implementazione è prevista entro la fine del 2012.





La Corporate Governance ed i Sistemi di Gestione Aziendale

In un'accezione ampia, prendendo in considerazione tutti gli stakeholders, la corporate governance è da intendersi il sistema di diritti, processi e meccanismi di controllo istituiti, sia internamente che esternamente, nei confronti della amministrazione di un'impresa al fine di salvaguardare gli interessi degli stakeholders stessi. Più in generale, il termine può essere inteso per indicare l'insieme di relazioni esistenti all'interno del sistema azienda fra coloro che si occupano della gestione: gli azionisti, i dipendenti, i creditori, i fornitori ed i clienti. Rappresenta perciò quel complesso di regole, strutture, relazioni, processi e sistemi aziendali, tramite il quale si prendono decisioni e si amministra una società.

Gli strumenti di cui Acquedotto del Fiora si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi, comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita nel pieno rispetto della sostenibilità. Al fine di assicurare la necessaria coerenza tra comportamenti e strategie ha istituito un sistema di norme interne che configurano un modello di *corporate governance* che si basa sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo.

Il modello di gestione è di tipo "tradizionale" e si caratterizza per la presenza **dell'Assemblea dei Soci**, a cui spettano le decisioni sui supremi atti di governo della società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto, del **Consiglio di Amministrazione**, del **Presidente**, dell'**Amministratore Delegato** e del **Collegio Sindacale**.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è disciplinato, oltre che dalla legge, dallo Statuto Societario (articoli da 17 a 20) che ne regola la nomina, la composizione, i poteri ed il funzionamento. Dura in carica tre esercizi ed i suoi componenti sono rieleggibili. E' investito di ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e provvede a tutto quanto non sia riservato, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea. Parte dei suoi poteri possono essere delegati, nei limiti di cui all'art. 2381 del Codice Civile e dello Statuto. Sulla base dello statuto e dei patti parasociali esistenti tra Soci è espressione dell'attuale composizione societaria, ed esprime in tal senso una componente maggioritaria di nomina pubblica ed una componente di minoranza designata dal partner privato. E' 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. Il vigente CDA è stato eletto in data 28 maggio 2010 e decadrà con l'approvazione del bilancio d'esercizio 2012. Risulta composto dai seguenti membri:

NOME	NOMINA E RUOLO
Claudio Ceroni	Presidente del CDA <i>Di nomina pubblica.</i> Ha la rappresentanza istituzionale della Società, cura i rapporti formali con gli Enti Locali e le altre autorità pubbliche. Gli spetta l'importante compito di assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nell'erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti. Ha specifiche deleghe in merito alla veicolazione dell'informazione verso l'esterno ed alla promozione dell'immagine della Società. Vigila sull'attuazione della corporate governance e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei deliberata degli organi collegiali avvalendosi dell'Internal Auditing e della Segreteria Societaria.

Amministratore delegato

Paolo Pizzari

Di nomina privata.

Costituisce il vertice gerarchico della struttura operativa, a lui sono assegnati tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione non espressamente riservati per legge e per statuto al Consiglio di Amministrazione. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio. Vigila e garantisce il rispetto degli indirizzi di gestione.

Emilio Angelo Falletti

Presidente vicario

Di nomina pubblica.

Fa le veci del Presidente quando esso è assente. E' stato nominato dal CDA quale rappresentante del Fiora nel Consiglio di Grosseto Energia.

Roberto Boccucci

Consigliere di nomina privata.

Alberto Irace

Consigliere di nomina privata.

Fabio Lapisti

Consigliere di nomina pubblica.

Alessio Manetti

Consigliere di nomina pubblica.

Gabriella Paoletta

Consigliere di nomina privata.

Alessandro Tolle

Consigliere di nomina pubblica.

IL COLLEGIO SINDACALE

Composto da tre membri più due supplenti, il Collegio Sindacale di Acquedotto del Fiora è l'organo, nominato dall'Assemblea dei Soci, che vigila sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Per l'esercizio 2011 (anno di riferimento del presente bilancio) risultava composto dai seguenti membri effettivi:

NOME	NOMINA E RUOLO
Paolo Fabbrini	Presidente di espressione pubblica.
Marco Isacchi	Membro di espressione privata.
Luisa Morelli	Membro di espressione pubblica.

In data 3/5/2012 l'Assemblea dei Soci di AdF ha nominato, allo scadere del mandato del Collegio uscente, il nuovo Collegio Sindacale che risulta quindi attualmente composto dai seguenti membri effettivi:

NOME	NOMINA E RUOLO
Paolo Fabbrini	<i>Presidente di espressione pubblica.</i>
Ardito Ferroni	<i>Membro di espressione pubblica.</i>
Luciana Granai De Robertis	<i>Membro di espressione privata.</i>

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Come noto, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOG e di curarne il suo aggiornamento è affidato ad un Organismo della Società dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo: il c.d. Organismo di Vigilanza (OdV).

In Acquedotto del Fiora l'Organismo di Vigilanza è ad oggi costituito da:

Emilio Angelo Falletti	Presidente (anche Presidente Vicario nel Consiglio di Amm.ne)
Paolo Fabbrini	Membro (anche Presidente del Collegio Sindacale)
Piero Ferrari	Membro (anche Responsabile Unità R.U.O.)
Amanda Barazuoli	Membro e segretario (anche Responsabile dell'Unità di Internal Audit)

Dal momento che in data 16 Agosto 2011 sono stati inseriti all'art. 25-undecies del D.Lgs 231/01 i reati ambientali, Acquedotto del Fiora, tramite l'Unità Internal Audit, ha provveduto alla modifica ed integrazione del MOG e alla revisione ed aggiornamento del documento contenente l'Analisi dei Rischi connessi ai reati ex D.Lgs. 231/01.

La versione aggiornata contenente i documenti descrittivi il MOG è stata sottoposta all'esame del CdA nel primo trimestre 2012 per la necessaria condivisione ed approvazione.

Elenco reati ambientali contenuti nell' Art. 25-undecies del D.Lgs 231/01

- *Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art. 727-bis c.p.);*
- *Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto (art. 733-bis c.p.); scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose; scarichi sul suolo, nel sottosuolo e nelle acque sotterranee; scarico nelle acque del mare da parte di navi od aeromobili (D.Lgs 152/06, art. 137);*
- *Attività di gestione di rifiuti non autorizzata (D.Lgs 152/06, art. 256); inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee (D.Lgs 152/06, art. 257);*
- *Violazione degli obblighi di comunicazione, di tenuta dei registri obbligatori e dei formulari (D.Lgs 152/06, art. 258);*
- *Traffico illecito di rifiuti (D.Lgs 152/06, art. 259);*

- *Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti (D.Lgs 152/06, art. 260);*
- *False indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti nella predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti; inserimento nel SISTRI di un certificato di analisi dei rifiuti falso; omissione o fraudolenta alterazione della copia cartacea della scheda SISTRI - area movimentazione nel trasporto di rifiuti (D.Lgs 152/06, art. 260- bis);*
- *Importazione, esportazione, detenzione, utilizzo per scopo di lucro, acquisto, vendita, esposizione o detenzione per la vendita o per fini commerciali di specie protette (L. 150/92, art. 1 e art. 2);*
- *Inquinamento doloso (D.Lgs. 202/07, art. 8);*

Al fine di migliorare il processo di informazione/formazione e di conoscenza da parte del personale di Acquedotto del Fiora sulla materia e sulle tematiche relative al D.Lgs. 231/01, al MOG aziendale, sulle funzioni dell'OdV e sulla funzione di Internal Audit aziendale è stata programmata una specifica attività formativa dedicata ai Responsabili di funzione.

La struttura



Nel corso del 2011 l'organizzazione aziendale di Acquedotto del Fiora è stata modificata nell'area amministrativa/commerciale mentre la Direzione Operazioni è stata oggetto di analisi approfondite finalizzate ad una importante ristrutturazione che vedrà la sua realizzazione nel 2012. Di seguito è rappresentata la macrostruttura attraverso l'organigramma con evidenza delle modifiche intercorse rispetto al 2010.

La Direzione Operazioni

E' la parte più complessa dell'azienda, quella in cui si sviluppa il "core business" della gestione del Servizio Idrico Integrato. E' supportata da diverse Unità quali:

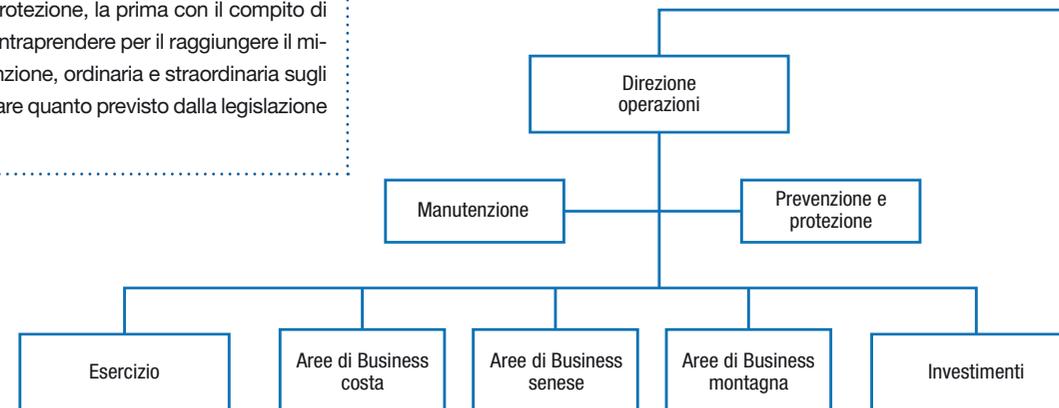
- Unità Organizzativa Esercizio, di cui fanno parte le Unità Operative Acque Potabili, Acque Reflue, Laboratori Acque ed Elettromeccanica e Telecontrollo. Provvede al monitoraggio delle attività organizzative - gestionali delle Aree di Business (parametri tecnici, costi e ricavi), definisce le linee guida per la conduzione e manutenzione degli impianti/reti, individua gli obiettivi degli interventi fornendo le necessarie indicazioni all'Unità Investimenti, cura gli aggiornamenti normativi e promuove la diffusione/formazione per il personale interessato; gestisce i rapporti tecnici con gli Enti Istituzionali (ATO, Regione, Province, Arpat, Asl, ecc..), garantisce l'efficienza e l'efficacia del flusso informativo per quanto riguarda l'aggiornamento, l' archiviazione e l' utilizzo dei dati disponibili;
- Unità Organizzativa Investimenti di cui fanno parte le Unità Operative Nucleo Progettazione Siena, Nucleo Progettazione Grosseto, Pianificazione. Provvede alla pianificazione, programmazione, realizzazione delle nuove opere (tenendo conto delle indicazioni provenienti dall'Unità Esercizio) e monitoraggio costante di tutto il processo, nel rispetto del Piano economico-tariffario del SII ed avvalendosi nelle sue attività anche di risorse esterne all'Azienda;
- Aree di Business Costa, Montagna e Senese che assicurano l'esercizio degli impianti/reti di acquedotto e fognatura/depurazione in linea con le indicazioni dell'Unità di Esercizio, curano e vigilano sul rispetto e pieno adempimento di quanto previsto dalla legislazione di settore, gestiscono i rapporti di routine con le Amministrazioni Locali nell'area di competenza, attuano gli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria e segnalano all' Unità Esercizio le esigenze di natura tecnica per permettere le pianificazioni degli interventi futuri;
- Unità di staff Manutenzione e Unità di staff Prevenzione e Protezione, la prima con il compito di supportare il Direttore Operazioni nella ricerca delle azioni da intraprendere per il raggiungere il miglior risultato costi/benefici in merito agli interventi di manutenzione, ordinaria e straordinaria sugli impianti/reti afferenti al SII, la seconda con il compito di applicare quanto previsto dalla legislazione in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

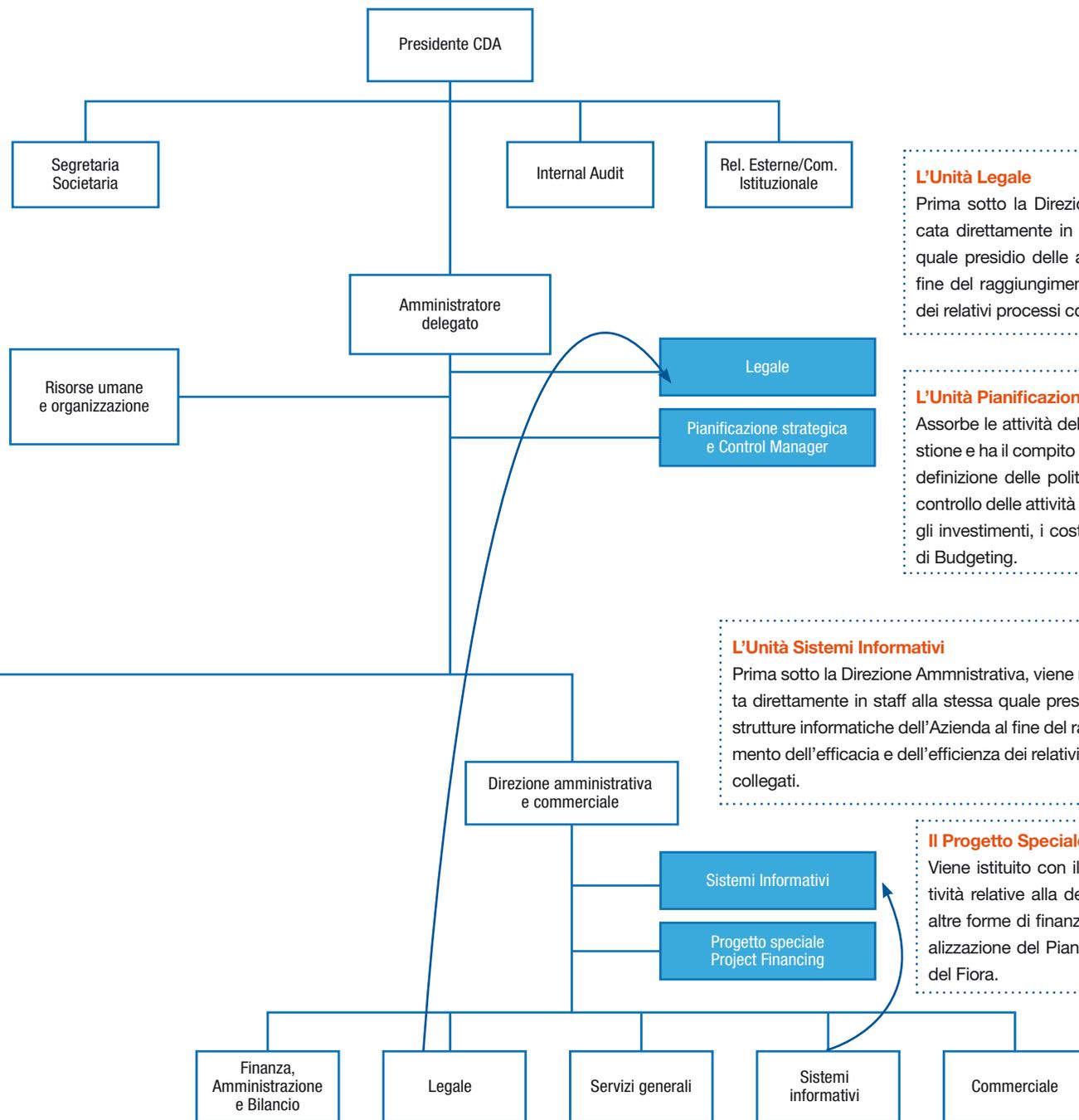
La Presidenza e il suo staff

La funzione del Presidente è supportata da: Unità Relazioni Esterne e Comunicazione Istituzionale che gestisce tutte le iniziative di carattere promo - istituzionale di Acquedotto del Fiora e cura lo sviluppo dei rapporti istituzionali con gli Enti esterni; Unità Internal Audit che svolge le attività tipiche ex D. Lgs. 231/01; Segreteria Societaria che gestisce le attività relative ai Soci, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale

L'Unità Risorse Umane e Organizzazione

Cura la gestione delle risorse umane e assicura lo sviluppo dell'organizzazione coerentemente con gli obiettivi aziendali. E' supportata dalle Unità: Pianificazione e amministrazione del fattore lavoro che gestisce l'applicazione degli istituti contrattuali e ne monitora i costi; Gestione e sviluppo risorse umane che gestisce i fabbisogni, gli sviluppi, i sistemi di valutazione delle risorse; Relazioni industriali che, nel rispetto delle politiche sindacali, si interfaccia con le relative organizzazioni; Organizzazione e Processi che supporta nello sviluppo delle alternative organizzativo - gestionali e gestisce il Sistema Qualità; Formazione e Comunicazione interna che gestisce i percorsi formativi delle risorse e cura la comunicazione interna ad Acquedotto del Fiora.





L'Unità Legale

Prima sotto la Direzione Amministrativa, viene ricollocata direttamente in staff all'Amministratore Delegato quale presidio delle attività legali tutte dell'Azienda al fine del raggiungimento dell'efficacia e dell'efficienza dei relativi processi collegati.

L'Unità Pianificazione Strategica e Control Manger

Assorbe le attività dell'Unità operativa Controllo di Gestione e ha il compito di assistere i Vertici Aziendali nella definizione delle politiche aziendali di pianificazione e controllo delle attività tipiche del SII al fine di ottimizzare gli investimenti, i costi e determinare corrette politiche di Budgeting.

L'Unità Sistemi Informativi

Prima sotto la Direzione Amministrativa, viene ricollocata direttamente in staff alla stessa quale presidio delle strutture informatiche dell'Azienda al fine del raggiungimento dell'efficacia e dell'efficienza dei relativi processi collegati.

Il Progetto Speciale Project Financing

Viene istituito con il compito di coordinare tutte le attività relative alla definizione di un project financing o altre forme di finanziamento idoneo a consentire la realizzazione del Piano degli Investimenti di Acquedotto del Fiora.

La Direzione Amministrativa e Commerciale

Ha il compito di assicurare la corretta gestione amministrativa dell'Azienda, sia collaborando con l'Amministratore Delegato alla relative determinazioni delle politiche di gestione della Società, sia assicurando che le pertinenti attività vengano svolte con efficacia, efficienza, coordinamento ed unicità di intenti con la Direzione Operazioni.

E' costituita da diverse Unità quali:

- Unità Organizzativa Commerciale di cui fanno parte le Unità Operative Gestione Clienti (che assorbe le precedenti Unità Operative Call Center Front Office e Customer Service e si sviluppa nei due settori gestione Clienti e Gestione Contratto), Amministrazione e Vendita, Acquisizione Servizi tecnici, Gestione del Credito. Si occupa della completa gestione di tutti i rapporti con il cliente, assicurandone la soddisfazione, anche mediante il supporto fornito dalla Direzione Operazioni e delle altre Unità Aziendali. In particolare cura l'archivio clienti garantendone il costante aggiornamento, presidia tutte le attività di prevendita sino alla stipula del contratto di fornitura con il cliente, gestendone i successivi aggiornamenti, garantisce la fatturazione verso i clienti, gestisce i reclami, definisce gli indicatori di servizio interni, monitora il servizio al cliente (indicatori interni e richiesti dall'Autorità) e la soddisfazione del servizio percepito dalla clientela valutandone i risultati ed individuandone le azioni correttive/di miglioramento, propone attività di comunicazione esterna commerciale verso la clientela;
- Unità Organizzativa Finanza, Amministrazione e Bilancio che cura le attività relative alla gestione economico-finanziaria della Società a fine del raggiungimento dell'efficacia e dell'efficienza dei relativi processi collegati e supporta il Direttore Amministrativo nella ricerca delle azioni da intraprendere per il miglioramento e l'ottimizzazione degli stessi.
- Unità Organizzativa Servizi Generali suddivisa in Unità Operative Approvvigionamenti, Gestione Automezzi, Servizi Ausiliari, Appalti e Contratti. Garantisce una gestione unitaria degli approvvigionamenti (beni, servizi e lavori) nel rispetto del quadro normativo di riferimento e coordinando la gestione dei magazzini aziendali, gestisce il Parco Auto, il protocollo aziendale, il centralino e supporta i Responsabili di Area e/o Unità nella manutenzione delle sedi aziendali (patrimonio immobiliare).

La responsabilità
economica



“NON CONSISTE TANTO LA PRUDENZA DELLA ECONOMIA NEL SAPERSI GUARDARE DALLE SPESE, PERCHÉ SONO MOLTE VOLTE NECESSARIE, QUANTO IN SAPERE SPENDERE CON VANTAGGIO.”

(FRANCESCO GUICCIARDINI (1483-1540), SCRITTORE E POLITICO ITALIANO)

Questa sezione è dedicata all'analisi degli aspetti maggiormente significativi del Bilancio 2011, evidenziando le principali grandezze economiche, finanziarie e patrimoniali di Acquedotto del Fiora. Le informazioni fornite si basano su quanto richiesto dalle Linee Guida GRI-G3, per le quali la dimensione economica della sostenibilità riguarda gli impatti sulle condizioni economiche dei propri stakeholder e sui sistemi economici a livello locale, nazionale e globale. Gli indicatori economici descrivono il flusso di capitale tra i vari stakeholder ed i principali impatti economici dell'organizzazione. Essi indagano aspetti quali:

INDICATORI RENDICONTATI

performance economica: EC1, EC2, EC3, EC4;

presenza sul mercato: EC5, EC6, EC7;

impatti economici indiretti: EC8, EC9.

Anche per la terza edizione del Bilancio di Sostenibilità, Acquedotto del Fiora ha deciso di rendicontare **tutti gli indicatori economici**, alcuni dei quali si trovano nelle altre sezioni del documento.

I principali risultati della gestione

	Dati in milioni di euro
Valore della produzione	81,7
Investimenti	22,2
Risultato d'esercizio	6,2

La tabella sopra riportata è un focus su aspetti generali che danno la percezione dell'impegno costante profuso dalla struttura di AdF, che ha permesso il raggiungimento di questi buoni risultati di gestione quali la crescita del



fatturato e la realizzazione di 22,2 milioni di euro di investimenti nel solo 2011.

LA CRESCITA DELLA SOCIETÀ - QUALCHE DATO ECONOMICO DAL 2004 AL 2011

Conto Economico (€/mln)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Valore della Produzione (A)	46,5	50,5	55,8	63,5	67,8	71,7	75,0	81,7
Costo del lavoro	12,1	12,1	12,6	12,6	13,2	13,8	15,3	16,1
Canoni gestione S.I.I.	5,6	5,9	6,0	6,6	6,7	6,9	6,3	5,1
Altri costi	25,6	27,4	28,7	31,3	32,3	31,9	29,3	31,0
Totale Costi Operativi (B)	43,3	45,3	47,3	50,5	52,3	52,5	50,9	52,2
M.O.L. (A-B)	3,2	5,2	8,5	13,0	15,5	19,2	24,1	29,5
Ammortamenti	2,4	3,0	4,0	5,7	7,3	8,7	10,7	12,3
Svalutazioni ed Accantonamenti	3,0	1,5	1,1	2,7	1,5	2,0	2,8	3,3
M.O.N.	-2,1	0,6	3,4	4,6	6,7	8,5	10,6	13,9
Gestione Finanziaria	-1,1	-0,8	-2,7	-2,1	-3,6	-3,0	-2,7	-3,6
Gestione Straordinaria	-1,1	1,1	2,6	1,6	0,8	-0,5	0,1	0,1
Risultato Ante imposte	-4,4	0,9	3,3	4,2	3,9	5,0	8,0	10,4
Utile/(Perdita) di Esercizio	-5,0	0,2	1,3	1,9	1,8	2,5	4,7	6,2

Nella tabella sopra riportata si mettono in evidenza gli andamenti delle principali grandezze economiche dal 2004,

anno di avvio della gestione mista - nel quale l'esercizio chiuse con una perdita di circa 5 milioni - al Bilancio d'esercizio 2011 che si è concluso con un utile di circa 6,2 milioni di euro.

In crescita anche il valore della produzione di circa 6,7 milioni

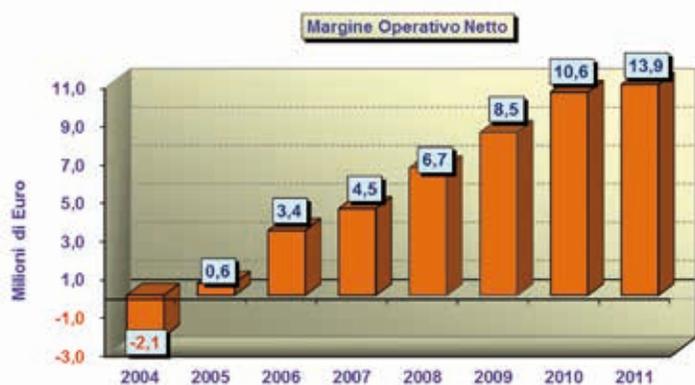


rispetto all'anno precedente. E' opportuno rilevare che nei primi mesi del 2011 si sono avviate le operazioni di verifica del triennio 2008-2010 propedeutiche alla revisione tariffaria ed all'aggiornamento del Piano d'Ambito 2011-2026. L'obiettivo è stato quello di sviluppare nella Revisione e nel nuovo Piano una programmazione che, attraverso l'adeguamento delle previsioni dell'Autorità ai dati reali registrati dal Gestore, riallineasse le previsioni ed i dati effettivi risultanti dalla realtà gestionale. La nuova programmazione ha permesso di recepire già dal 2011 la rilevazione dei ricavi garantiti determinati sulla base dei volumi previsti nel nuovo Piano pari a 31,4 milioni di mc di competenza 2011, valore peraltro in linea con le quantità a finire stimate dalla Società per il medesimo periodo e sulla base della tariffa media ultima approvata dall'AATO con Delibera n. 25 del 20/12/2010, che per l'anno 2011 ammonta ad euro1,977 per metro cubo di acqua venduta. Oltre all'importo così determinato, la voce comprende una quota di tariffa fatturata nell'anno 2011 a valere sulle restituzioni agli utenti non depurati e con impianti in corso della quota di depurazione non dovuta per la Sentenza n. 335/2008.

Per quanto riguarda i costi operativi, dopo la riduzione dell'anno precedente di circa 1,6 milioni frutto dell'attenta politica di contenimento dei costi, seppur con un continuo sforzo teso alla ricerca dell'efficienza in ciascuno dei processi che compongono l'attività di gestione, nel 2011 c'è stato un aumento di circa 1,3 milioni di

euro riconducibile a vari fattori, quali: un aumento di spesa per manutenzioni e riparazioni, legate principalmente a sfavorevoli percentuali di ribasso nell'anno 2011 rispetto all'anno precedente; una maggiore spesa per il servizio di trasporto acqua potabile riconducibile al ridotto numero di precipitazioni nel periodo estivo appena trascorso; un aumento del costo del personale dovuto sia al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sia all'assunzione di idonee figure professionali per migliorare la dotazione competenziale della struttura; si evidenziano anche scostamenti positivi in riferimento ad un decremento dei canoni di Gestione SII, ad una minore spesa per la ma-





nutrizione delle aree a verde e per le manutenzioni elettromeccaniche riconducibile ad una migliore efficienza gestionale nello svolgimento dei rispettivi servizi.

Tutti i parametri di bilancio crescono armonicamente ed in relazione tra di loro e tra questi gli ammortamenti

che aumentano in corrispondenza del volume di investimenti realizzati nel corso dell'anno.

La crescita del fatturato ed il contenimento dei costi hanno permesso alla Società un andamento dei margini operativi in continuo miglioramento e, come logica conseguenza, un proporzionale incremento del risultato di esercizio, come mostrano i grafici sopra sugli indici di redditività.

Anche nel 2011 l'utile prodotto - di 6,2 milioni di euro - non è stato distribuito tra i Soci ma totalmente destinato ad una apposita riserva. Questo permette di irrobustire patrimonialmente, in modo ulteriore, una Società strutturalmente sottocapitalizzata, specie in relazione alla mole di debito di cui deve necessariamente farsi carico in vista della realizzazione dell'ingente volume di investimenti prevista nel Piano d'Ambito (oltre 500 mln/euro).

I DATI FINANZIARI

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

DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro)	2007	2008	2009	2010	2011
attività (passività) finanziarie non correnti	-	-	-	-	-
debiti e altre passività finanziarie non correnti	-44.933	-20.731	-18.470	-81.147	-94.585
posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	-44.933	-20.731	-18.470	-81.147	-94.585
disponibilità liquide e titoli	3.153	4.416	3.365	3.872	10.967
debiti verso banche a breve	-23.659	-56.353	-68.412	-14.220	-10.065

attività (passività) finanziarie correnti	-	-	-	-	-
posizione finanziaria netta a breve termine	-20.506	-51.938	-65.047	-10.348	901
totale posizione finanziaria netta	-65.439	-72.669	-83.517	-91.494	-93.684
patrimonio netto	19.364	21.206	23.757	28.415	34.583
capitale investito netto	84.803	93.875	107.274	119.909	128.267
gearing (posizione finanziaria netta/capitale investito)	77%	77%	78%	76%	73%

L'indebitamento finanziario complessivo, al 31/12/2011 pari a circa 93,7 milioni di euro, è rappresentato per quasi tre quarti dall'operazione di Bridge Financig definita nel mese di settembre 2010 ed in via residuale da mutui ed aperture di c/c. Tale indebitamento è correlato sia al volume dei nuovi investimenti realizzati nel corso del 2011, pari a circa 22,2 milioni di euro, di cui 1,1 milioni di euro coperti da contributi non ancora incassati alla data del 31/12/2011 sia ai fabbisogni in scadenza generati delle opere realizzate negli anni precedenti. Il gearing, che misura il rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della Società, si attesta intorno al 73%: ciò significa che per ogni 100 euro che vengono investiti, 27 escono dalle casse di Fiora e 73 provengono da fonti esterne.

La Gestione Finanziaria

Come già accennato nelle scorse edizioni, Acquedotto del Fiora SpA per assicurarsi adeguate risorse finanziarie necessarie alla realizzazione di quanto previsto nel Piano degli Investimenti (oltre 500 mln € di opere sino al 2026) ha da tempo avviato con le banche Monte dei Paschi e Cassa depositi e prestiti un lavoro teso ad attivare – in analogia con quanto già di recente portato definitivamente a termine in altre realtà toscane e nazionali del settore – un finanziamento a medio/lungo termine su base project financing che consenta di sostenere l'importante fabbisogno finanziario della Società sino al termine della Concessione. Nel 2011 l'Azienda ha proseguito le attività propedeutiche alla definizione del finanziamento, finalizzate alla redazione della documentazione necessaria al passaggio di mercato, che porterà all'individuazione delle banche finanziatrici. Per far fronte alle necessità dell'Azienda, nelle more della definizione del finanziamento strutturato, si è dovuto necessariamente continuare a far ricorso allo strumento del Bridge Financing.

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO – PATRIMONIALI

L'affidabilità dimostrata dall'Azienda negli anni è comprovabile osservando la dinamica dei principali indicatori economico-finanziari che evidenziano come le scelte manageriali abbiano consentito al tempo stesso di raggiungere un elevato livello di fiducia da parte dei clienti ed un interessante trend di crescita.

Al fine perciò di consentire una migliore valutazione dell'andamento della gestione economico-finanziaria di Acquadotto del Fiora si riportano nella tabella che segue i principali indicatori di *performance* economico-finanziaria.

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2008	2009	2010	2011
MOL (in milioni di euro)	15,5	19,2	24,1	29,5
MON (in milioni di euro)	6,7	8,5	10,6	13,9
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	8,7%	10,7%	16,4%	17,8%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	6,2%	6,7%	7,5%	9,2%
MON/Investimenti lordo contribuiti	21,5%	31%	41,7%	62,5%
MON/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	10,4%	12,4%	14,8%	17,8%
MOL/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	24,1%	27,9%	33,65%	37,99%
Posizione finanziaria netta (PFN - in milioni di euro)	72,7	83,5	91,5	93,7
Costo medio indebitamento (Oneri/Passività Finanziarie)	5,85%	4,29%	3,37%	4,06%
Indice Indebitamento Totale (Patrimonio netto/Tot. Passivo)	12,2%	12,9%	14,14%	16,60%
Patrimonio Netto/Tot. Passività di Terzi	13,9%	14,8%	16,47%	19,90%
Debt to Equity (PFN/Patrimonio netto)	3,43	3,52	3,22	2,71

Il Margine Operativo Lordo (M.O.L.) rilevato per l'anno 2011 è pari a 29,5 milioni di euro. Il MOL è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica al lordo, quindi, degli ammortamenti, degli interessi (gestione finanziaria), del deprezzamento di beni e delle tasse (gestione fiscale). È dato quindi dal valore della produzione detratti i costi esterni della gestione caratteristica ed i costi del personale. L'incremento registrato di tale indicatore evidenzia che la Società è stata in grado di realizzare una ricchezza crescente con la sola gestione operativa.

Per quanto riguarda il Margine Operativo Netto (M.O.N.) ha registrato valori sempre crescenti negli anni e per il 2011 è risultato pari a 13,9 milioni di euro. Il MON è calcolato sottraendo dal Margine Operativo Lordo gli ammortamenti, le svalutazioni e gli accantonamenti per rischi.

Il ROE (*return on equity*) rappresenta invece la redditività dei mezzi propri, è cioè l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime la capacità di remunerare il proprio capitale. Il sensibile aumento che la Società ha registrato è segno evidente di una gestione che ha prodotto risultati che nel tempo hanno permesso una adeguata remunerazione dei mezzi propri.

Infine il ROI (*return on investment*) evidenzia la redditività del capitale investito e misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti. Tale indice si attesta per il 2011 al 9,2%.

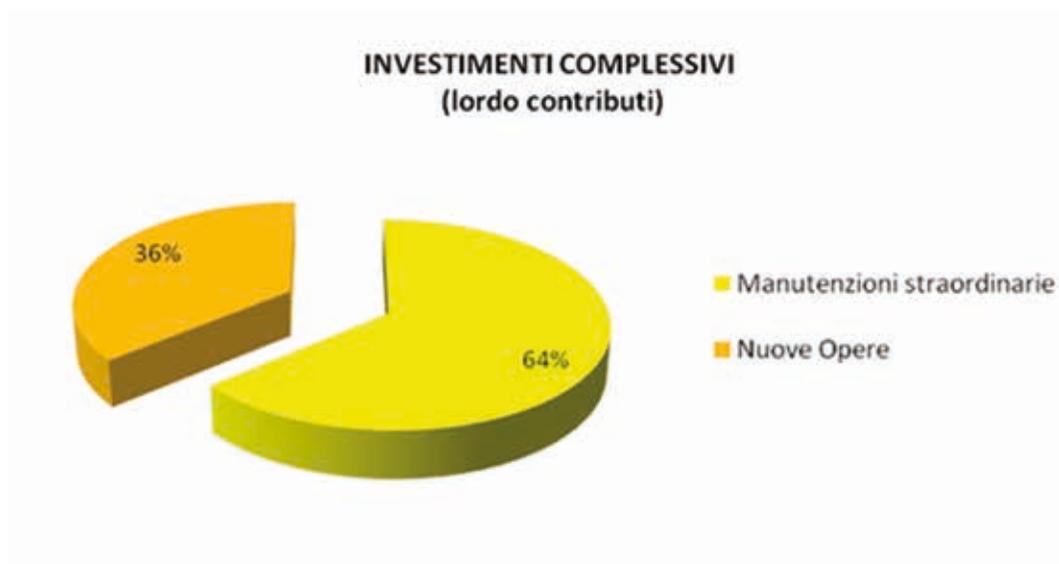
L'analisi evidenzia una crescita generale degli indicatori in esame. Particolare attenzione va dedicata ai rapporti % M.O.N./Valore della Produzione al netto degli incrementi interni e M.O.L./Valore della Produzione al netto degli incrementi interni (altrimenti noti come **Ebit** ed **Ebitda Margin**), tali risultati derivano non soltanto dalla dinamica tariffaria ma anche dagli sforzi compiuti dal Gestore in ambito di efficienza operativa. Il costo medio del debito subisce una leggera decrescita grazie all'effetto della diminuzione del tasso di riferimento (**euribor**) legato alla generale situazione finanziaria mondiale. Lo spostamento verso una struttura finanziaria indebitata è testimoniato anche dall'indicatore Debt to Equity ed è frutto del volume di investimenti realizzato nel 2011.

GLI INVESTIMENTI

Tutte le attività per la gestione del Servizio idrico Integrato sono espletate in coerenza con il Piano Operativo Triennale che rappresenta lo strumento di programmazione economico/finanziaria e di investimento della conduzione di impianti e reti del territorio.

Nel mese di novembre 2011, l'AATO ha aggiornato il Piano d'Ambito a seguito della revisione triennale ed approva-

to il POT 2011-2013, mantenendo inalterate tutte le previsioni di attuazione dei lavori inserite nel POT stralcio 2011, documento che ha rappresentato la programmazione degli investimenti per il gestore per l'anno corrente. Il nuovo POT prevede un monte investimenti totale pari a circa 110 mln € al lordo dei contributi di terzi a fondo perduto, di cui coperti da tariffa circa 91 mln €. Per il 2011, il totale degli investimenti programmati è pari ad €37,3 mln € al lordo dei contributi, di cui 27,3 mln € coperti da tariffa. La modesta capitalizzazione della Società e la fragilità della sua struttura finanziaria, che non ha ancora potuto giovare di un corrispondente finanziamento di lungo termine nonostante il lavoro di *advisoring* iniziato oltre cinque anni or sono, rende il volume degli investimenti da realizzare troppo rilevante. L'andamento degli investimenti ha, inoltre, risentito sia dell'ormai patologico ma consueto ritardo nel rilascio di autorizzazioni su alcuni cantieri che del rallentamento connesso all'incertezza normativa creata dagli esiti della consultazione referendaria dello scorso 12-13 giugno, con particolare riferimento al quesito relativo al riconoscimento dell'adeguata remunerazione sul capitale investito dai gestori. Questa vicenda si è, infatti, negativamente riflessa sul già lungo e complesso percorso teso alla definizione del citato *Project Financing*, senza che si sia potuti giungere ad una soddisfacente conclusione, complice – tra l'altro – la critica e perdurante situazione del mercato del credito. A fronte della programmazione e alla luce delle considerazioni appena esposte, il volume complessivo delle opere realizzate nel 2011 è pari a circa 22,2 mln €. Tale importo complessivo è suddiviso tra manutenzioni straordinarie per 13,4 mln € e nuove opere per 8,8 mln €.



L'esigenza di raggiungere un elevato livello qualitativo del Servizio è obiettivo difficilmente raggiungibile se messo a confronto con la mancanza – o in alcuni casi addirittura l'assenza – di opere necessarie (si pensi alla depurazione ed alla fognatura). Allo stesso tempo, si ha l'esigenza di destinare risorse alle manutenzioni straordinarie necessarie per evitare un peggioramento delle condizioni generali delle reti e degli impianti, che mal si sposa con l'insufficienza complessiva delle somme disponibili da Piano d'Ambito, facendo sì che l'impiego di risorse per colmare il deficit infrastrutturale diventi concorrente all'utilizzo delle stesse per la manutenzione necessaria a contrastare l'invecchiamento delle reti e degli impianti.

Nonostante le difficoltà sopra descritte, nel 2011 sono stati avviati importanti interventi sia nel settore acquedotto che in quello della depurazione.

Per un approfondimento sugli investimenti realizzati si rimanda alla sezione ambientale di questo volume dove sono riportati ulteriori dettagli.

La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto

Il bilancio di sostenibilità è lo strumento atto a rendicontare “il valore aggiunto” originato dalle attività ed azioni prodotte da un’impresa.

A differenza del bilancio civilistico, non contiene un indicatore sintetico, qual è appunto il risultato d’esercizio, in grado di esprimere l’andamento dell’anno appena concluso. Dal punto di vista sociale, il giudizio può essere formulato sulla base dell’analisi della ripartizione del valore aggiunto netto, della sua distribuzione agli stakeholder e della valutazione di appropriati indicatori. Determinare il valore aggiunto (di seguito V.A.) quindi significa evidenziare la ricchezza prodotta dall’impresa mediante la sua attività, la ricchezza che viene dunque “aggiunta”, e la sua distribuzione agli interlocutori. Adottando la prospettiva del valore aggiunto si abbandona l’approccio, che mette in luce utili o perdite della gestione perché in questo caso, scopo dell’azienda, è creare valore o ricchezza.

Il Valore Aggiunto è comunque un indicatore desumibile dal Conto Economico opportunamente riclassificato.

Acquedotto del Fiora, adottando questa metodologia di riclassificazione, intende dare evidenza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e responsabilità sociale.

Esso viene rappresentato attraverso due prospetti:

1. IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL V.A. Esso viene determinato dalla differenza tra ricavi e costi esterni di produzione. Tale grandezza economica viene calcolata essenzialmente facendo riferimento a due stakeholder (cioè quei soggetti che hanno con l’Azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell’attività dell’Azienda): i clienti, che determinano le entrate economiche, ed i fornitori, che rappresentano la voce di spesa per l’acquisto di beni e servizi necessari all’attività.

(in milioni di euro)	2007	2008	2009	2010	2011
ricavi netti	61,02	65,07	69,43	72,14	78,58
oneri esterni	36,98	38,02	37,47	34,45	34,83
valore aggiunto caratteristico lordo	24,03	27,05	31,96	37,69	43,75
proventi finanziari	0,95	0,87	0,68	0,40	0,52
gestioni da partecipazioni	0,00	0,06	0,07	0,07	0,12
risultato attività discontinue (proventi e oneri straordinari)	1,62	0,79	-0,49	0,13	0,08
utile distribuito	-	-	-	-	-

contributi in c/esercizio	- 0,33	- 0,43	- 0,61	- 1,05	- 1,26
valore aggiunto globale lordo	26,28	28,35	31,61	37,24	43,21
% sui ricavi netti	43,07%	43,56%	45,53%	51,62%	54,99%

Il Valore Aggiunto risulta in progressivo aumento di anno in anno.

2. IL PROSPETTO DI RIPARTIZIONE - Esso è composto dalla sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all’Azienda e delle liberalità esterne. Indica la distribuzione della ricchezza prodotta ai principali stakeholder, quali: dipendenti, azionisti, finanziatori, istituzioni, impresa e collettività.

I DIPENDENTI	2007	2008	2009	2010	2011
salari e stipendi	9,09	9,57	9,99	11,22	11,53
accantonamento TFR e quiescenza	0,71	0,74	0,76	0,82	0,88
oneri sociali	2,82	2,93	3,03	3,31	3,66
altri costi del personale	0,50	0,47	0,54	0,59	0,61
totale costo del lavoro	13,12	13,71	14,31	15,94	16,68
servizi al personale	0,47	0,48	0,64	0,42	0,53
(costi capitalizzati)	-2,47	-2,73	-2,31	-2,86	3,09
totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	11,12	11,46	12,64	13,50	14,12
incidenza sul valore aggiunto totale	42,33%	40,44%	39,99%	36,24%	32,68%

GLI AZIONISTI	2007	2008	2009	2010	2011
Utile distribuito	-	-	-	-	-
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	-	-	-	-	-
Incidenza sul valore aggiunto totale	-	-	-	-	-

I FINANZIATORI	2007	2008	2009	2010	2011
Oneri finanziari	3,03	4,51	3,73	3,21	4,25
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	3,03	4,51	3,73	3,21	4,25
Incidenza sul valore aggiunto totale	11,53%	15,92%	11,80%	8,62%	9,83%

LE ISTITUZIONI	2007	2008	2009	2010	2011
Imposte e tasse	2,20	2,03	2,49	3,33	4,18
Contributi in conto esercizio	-0,33	-0,43	-0,61	1,05	1,26
Totale valore aggiunto distribuito alle istituzioni	1,87	1,60	1,88	2,28	2,92
Incidenza sul valore aggiunto totale	7,12%	5,66%	5,94%	6,12%	6,75%

L'IMPRESA	2007	2008	2009	2010	2011
ammortamenti	5,70	7,32	8,65	10,68	12,30
accantonamenti	1,65	0,41	0,48	0,60	0,63
svalutazioni	1,01	1,11	1,56	2,21	2,74
utile non distribuito	1,86	1,84	2,55	4,66	6,17
totale valore aggiunto distribuito all'impresa	10,23	10,69	13,24	18,15	21,83
incidenza sul valore aggiunto totale	38,91%	37,70%	41,87%	48,74%	50,53%

LA COLLETTIVITÀ	2007	2008	2009	2010	2011
Contributi e sponsorizzazioni	0,03	0,04	0,03	0,04	0,03
Sportelli comunali	-	0,04	0,04	0,05	0,02
Costruzione case dell'acqua	-	-	0,06	0,02	0,04
Totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,03	0,08	0,13	0,10	0,09
incidenza sul valore aggiunto totale	0,11%	0,28%	0,40%	0,26%	0,21%

TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (mln/€)	2007	2008	2009	2010	2011
Totale valore aggiunto distribuito	26,28	28,35	31,61	37,24	43,21

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2011 è stato pari a 43,21 milioni di euro, registrando un aumento rispetto all'anno precedente pari a 6 milioni di euro (+16%) ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali dipendenti, finanziatori, istituzioni, impresa e collettività.

La quota di valore aggiunto destinato ai **dipendenti** al netto delle capitalizzazioni ha registrato un aumento 0,6 milioni di euro, l'incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 32,68% ed è composta da salari e stipendi, accantonamento TFR e quiescenza, oneri sociali, altri costi del personale (in cui sono compresi i costi per le collaborazioni a progetto e per personale distaccato ACEA e i contributi per il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL) nato proprio nel corso del 2011) e altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, borse di studio a figli di dipendenti, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc...).

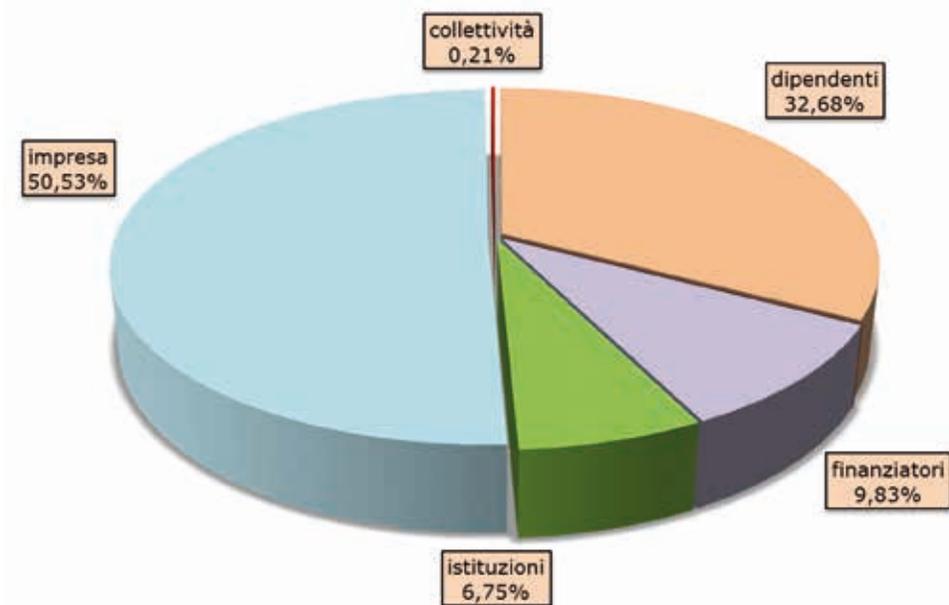
La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2011 pari a 4,25 milioni di euro e rappresenta l'9,83% del valore aggiunto totale; l'incremento registrato rispetto l'anno precedente è dovuta all'aumento significativo dei tassi medi di indebitamento oltre ad una posizione più elevata debitoria netta.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata per l'anno 2011 pari a 2,92 milioni di euro (il 6,75% del valore aggiunto totale) e l'incremento registrato rispetto allo scorso anno, nonostante un importo più alto dei contributi in conto esercizio rilevati, è ascrivibile alle imposte e tasse dovute in proporzione ai maggiori utili realizzati.

Il 50,53% del valore aggiunto prodotto nel 2011 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende l'utile di esercizio totale, in quanto nei vari anni i Soci hanno deliberato di non distribuirlo reinvestendolo nella Società (ad oggi gli utili non distribuibili al netto della perdita di 5 milioni di euro dell'anno 2004 sono 13,6 milioni di euro), gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni.

Infine, un valore pari a 0,09 milioni del 2011 di euro è stato destinato alla **collettività** tramite contributi e sponsorizzazioni, sportelli comunali (riferiti all'apertura degli sportelli presso numerosi Comuni dell'ATO con lo scopo di offrire ai cittadini un ulteriore servizio, dando la possibilità di potersi recare presso il proprio Comune di residenza anziché raggiungere le sedi di Acquedotto del Fiora) e costruzione case dell'acqua.

La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder



La responsabilità sociale



Acquedotto del Fiora agisce per sviluppare e promuovere politiche aziendali finalizzate all'adozione di un modello di impresa in grado di soddisfare in maniera equilibrata le esigenze dei diversi stakeholder. Il Bilancio di Sostenibilità è considerato un valido strumento per divulgare, anno dopo anno, l'impegno al raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

La mission, i valori ed i criteri di comportamento, espressi anche all'interno del Codice Etico, dettano le linee guida per i comportamenti aziendali sul piano sia delle relazioni interne sia dei rapporti esterni. Gli stessi principi supportano la definizione dell'orizzonte strategico e culturale nell'ambito del quale si elabora il Piano Operativo Triennale, la pianificazione economica annuale e la rendicontazione trasparente dei risultati anche attraverso il Bilancio di Sostenibilità.

Questo percorso della responsabilità sociale in Acquedotto del Fiora è caratterizzato da numerose iniziative di coinvolgimento degli stakeholder che consentono l'esplicitazione di legittime istanze e il loro opportuno bilanciamento nelle politiche aziendali e nei relativi strumenti di attuazione.



Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane

**IN OGNI ATTIVITÀ LAVORATIVA LA PASSIONE TOGLIE
GRAN PARTE DELLA DIFFICOLTÀ.**

(ERASMO DA ROTTERDAM, PER UNA LIBERA EDUCAZIONE)

NUMERO TOTALE
LAVORATORI
389

LAVORATORI
A TEMPO INDETERMINATO
86,4%

INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI
32,94

Il personale costituisce la colonna portante di Acquedotto del Fiora, grazie alla quale si garantisce un servizio di qualità ai clienti anche attraverso processi di continuo miglioramento delle prestazioni. Per questa ragione l'Azienda considera principi imprescindibili, nella gestione delle proprie risorse umane, la tutela dell'integrità fisica e della dignità della persona, la non discriminazione e le pari opportunità, l'investimento costante nella crescita professionale, il riconoscimento delle capacità e del merito individuale.

Le informazioni riportate nei successivi paragrafi sono aderenti a quanto stabilito nelle Linee guida per il reporting di sostenibilità ed. 2011: in tal senso sono stati rendicontati tutti gli indicatori proposti e illustrati nel box a fianco. In particolare la versione 3.1 ha introdotto un nuovo indicatore (LA 15) che riguarda il ritorno al lavoro e il mancato rientro a seguito di congedo parentale, per sesso.

INDICATORI RENDICONTATI

occupazione: LA1, LA2, LA3; LA15

relazioni industriali: LA4, LA5;

salute e sicurezza sul lavoro: LA6, LA7, LA8, LA9;

formazione e istruzione: LA10, LA11, LA12;

diversità e pari opportunità: LA13, LA14.

Altre informazioni a corredo dei suddetti dati, sono state inserite per rappresentare quanto più possibile "l'ambiente quotidiano" vissuto dai dipendenti ed i meccanismi attraverso i quali Acquedotto del Fiora persegue costantemente l'obiettivo di far sì che ciascuno si senta parte integrante dell'intero sistema.

OCCUPAZIONE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

In Acquadotto del Fiora le risorse umane sono gestite dall'Unità Organizzativa Risorse Umane e Organizzazione che ne assicura lo sviluppo coerentemente con le esigenze di evoluzione dell'organizzazione e con le strategie aziendali. Produttività, costo del lavoro, analisi di miglioramento dei processi, gestione amministrativa, formazione, informazione, valorizzazione delle competenze professionali: questi gli strumenti di attenzione sia a livello generale, cioè relativamente all'intero quadro aziendale, sia a livello particolare, ossia rivolti al singolo dipendente, il tutto attraverso coordinamento ed interazione costanti con le altre Unità Organizzative/Operative aziendali. A partire dal 2011, la gestione di tutti i suddetti aspetti afferenti la risorsa (anagrafiche, aspetti contrattuali, curriculum formativo, politiche di merito, ecc.) avviene in maniera integrata attraverso un apposito software dedicato.

Nel corso del 2011 la media del personale è cresciuta del 2,3% rispetto al 2010².

Numero totale dei dipendenti (media annua)		
2009	2010	2011
364	380	389

L'iter di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore e secondo i principi stabiliti nel Codice Etico di Acquadotto del Fiora. Specifiche procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale, descrivono nel dettaglio tutte le fasi dei suddetti processi, affinché sia garantita la tracciabilità del percorso per ogni risorsa umana dell'azienda, dal suo ingresso alla conclusione del rapporto di lavoro.

L'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza - conferma il forte radicamento territoriale di Acquadotto del Fiora nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il 97% della provenienza dei dipendenti.

Localizzazione geografica dipendenti al 31/12/2011	
Province	Numero
Grosseto	253
Siena	125
Altre province	11

² La media annua dei dipendenti si ottiene dalla somma delle medie mensili diviso 12 mensilità. La media mensile si ottiene dalla somma dei giorni effettivi di servizio diviso i giorni lavorativi mensili. Ciò significa che un dipendente assunto in data 1 Luglio avrà forza media annua pari a 0,5.

Nelle tabelle sottostanti sono rappresentate le composizioni e le variazioni (turnover) del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2009-2011.

Dipendenti Acquadotto del Fiora: composizione del personale									
	2009			2010			2011		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Quadri	9	4	13	8	4	12	10	4	14
Impiegati amministrativi				33	77	110	37	71	108
Personale tecnico/operativo	86	83	169	60	11	71	56	15	71
Operai	193	2	195	188	2	190	192	3	195
Totale	288	89	377	289	94	383	296	93	389

Nel corso del 2011 il peso percentuale di ciascuna categoria professionale sul totale dell'organico varia come di seguito specificato: i quadri costituiscono il 3,6% del personale (+0,47% rispetto al 2010), gli impiegati il 46% (-0,29% rispetto al 2010) e gli operai il 50,13% (+0,52% rispetto al 2010). L'incidenza totale del personale femminile passa dal 24,6% nel 2010 a 23,9% nel 2011 (-0,7%).

LE DONNE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA			
	2009	2010	2011
Donne sul totale organico	23,6%	24,6%	24%
Donne quadri su totale quadri	30,8%	33,3%	28,6%
Donne laureate su totale laureati	55,5%	59,4%	59,7%



Il 64% del personale opera nel settore tecnico (acquadotto, fognatura e depurazione e altri servizi tecnici quali progettazione, gestione cantieri, ecc.); il 10% dei lavoratori è occupato nella struttura commerciale ed un ulteriore 16,5% in altri servizi a supporto dei processi primari (gestione dell'informatica, gestione dei mezzi, approvvigionamento, amministrazione, ecc.). I ruoli di coordinamento in tutti i suddetti servizi assorbono il 9,5% della forza lavoro di Acquadotto del Fiora.



Dipendenti Acquedotto del Fiora: suddivisione per funzioni 2011	
Servizio acquedotto	124
Servizio fognatura/depurazione	66
Servizi tecnici	60
Servizi commerciali	38
Altri servizi	64
Coordinamento	37

Anche nel corso del 2011 il personale con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato, a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato: la relativa percentuale è pari all'86,4% del totale (+3% rispetto al 2010).

Dipendenti Acquedotto del Fiora: tipologia contrattuale									
	2009			2010			2011		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	247	70	317	249	70	319	262	74	336
(di cui) personale a part-time	1	12	13	1	11	12	3	13	16
Personale a tempo determinato	21	20	41	21	24	45	20	19	39
Personale in contratti di apprendistato	19	-	19	19	-	19	14	-	14
Totale	287	90	377	289	94	383	296	93	389

In linea generale, al 31 Dicembre 2011 il personale è aumentato dell' 1,5% rispetto al 2010.

Tasso di turnover			Tasso di ingresso			Tasso di uscita		
2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
11,5%	6,3%	4,1%	8,8%	4,0%	2,8%	2,7%	2,4%	1,3%



Il turnover HR, o del personale, è la MISURA DEL TASSO con cui una azienda ricambia il proprio personale, cioè aumenta o diminuisce le risorse umane presenti in azienda. Il tasso è riferibile a tutto il personale, diretto ed indiretto, che transita in azienda. La tabella sovrastante evidenzia, per Acquedotto del Fiora, un tasso di Turnover decrescente nel triennio 2009-2011. Questi risultati dipendono sia dal fatto che l'età media generale dei dipendenti evidenzia una struttura giovane che si attesta intorno ai 41,5 anni, sia dal fatto che Acquedotto del Fiora offre un ambiente di lavoro sano e stimolante, che assicura l'equo trattamento di tutte le risorse e pari opportunità di coinvolgimento e crescita nell'ambito dei ruoli ricoperti e delle attività progettuali in corso. Per tali ragioni le risorse non sono motivate a cercare sbocchi professionali in contesti diversi.



Dipendenti Acquedotto del Fiora: personale in ingresso e in uscita									
	2009			2010			2011		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ingressi									
Personale stabile a tempo indeterminato	0	2	2	-	-	-	0	0	0
Assunzioni tempo determinato	9	13	22	7	7	14	5	1	6
Assunzioni con contratto di apprendistato	8	-	8	1	-	1	5	0	5
Totale	17	15	32	8	7	15	10	1	11
Uscite									
Esodi ³	-	-	0	-	-	-	-	-	-
Pensionamenti	3	-	3	3	1	4	-	-	-
Altri motivi ⁴	-	7	7	4	1	5	4	1	5
Totale	3	7	10	7	2	9	4	1	5
Forza Media	282	82	364	289	91	380	294	93	387

³ La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

⁴ La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: età media del personale

Anni	2009			2010			2011		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media aziendale	42,8	38,2	41,7	43,4	38,4	42,1	43,7	39,3	41,5
Età media dirigenti	-	-	-	-	-	-	37,6	-	37,6
Età media quadri	46,1	42,5	45,0	48,0	43,5	46,5	48,9	44,5	46,7
Età media impiegati	40,6	38,1	39,4	40,5	38,1	39,3	40,9	39,0	39,9
Età media operai	43,6	33,5	43,5	44,6	34,5	44,5	44,8	41,0	42,9

Al 31 Dicembre 2010 si evidenzia un aumento del personale in possesso di laurea (+11,3%) rispetto all'anno precedente, mentre rimangono pressoché invariati il numero dei diplomati e delle risorse in possesso di altri titolo di studio.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: livello di istruzione

Anni	2009			2010			2011		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	28	34	62	28	41	69	29	43	72
Diplomati	158	48	206	162	45	207	165	44	209
Altri titoli	102	7	109	100	7	107	102	6	108
Totale	288	89	377	290	93	383	296	93	389



18%
LAUREATI



54%
DIPLOMATI



28%
ALTRI TITOLI



I SISTEMI INCENTIVANTI



Acquedotto del Fiora si è dotata di un sistema incentivante articolato su più modalità e tipologie la cui finalità è valorizzare i comportamenti organizzativi dei dipendenti con un riconoscimento concreto per l'impegno profuso verso il raggiungimento di prestazioni di qualità. Ciò avviene attraverso vari strumenti quali: promozioni a livelli superiori di inquadramento professionale almeno una volta all'anno ed erogazione di riconoscimenti monetari *ad personam*. In particolare,

i dipendenti impiegati a tempo determinato e indeterminato (sia in full time che in part time) beneficiano di un sistema di incentivazione corrisposto sotto forma di premio di risultato, erogato annualmente in maniera proporzionale alle ore lavorate nell'anno. Oltre al premio di risultato altre forme di riconoscimento sono costituite da:

- DPO (Direzione per Obiettivi) indirizzate ai responsabili di Unità Organizzative;
- Performance Management indirizzate ai responsabili delle U. Operative.

Si tratta di incentivi calcolati proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi di ruolo, individuati dalla Direzione Operazioni e dalla Direzione Amministrativa e Commerciale in base alle strategie aziendali da perseguire, ed assegnati dall'Unità Risorse Umane e Organizzazione in base al sistema della *Balance Scorecard*.

L'azienda prevede inoltre dei benefit come: le due mensilità aggiuntive, i ticket, il fondo pensione complementare di settore – Fondo Pegaso per i dipendenti e l'assegnazione di auto in fringe benefit.

Al 31 Dicembre 2011, il personale di Acquedotto del Fiora che ha aderito al fondo Pegaso è pari al 53,98% (-0,8% rispetto all'anno precedente). Nel corso del 2011, inoltre, Acquedotto del Fiora ha iniziato la progettazione di un sistema di monitoraggio e valutazione delle prestazioni del personale: l'Unità Organizzativa RUO, con la collaborazione dei Direttori Amministrativo e Comm.le e Operazioni, ha individuato il gruppo di lavoro che ha elaborato la scheda di valutazione della prestazione ed il relativo



meccanismo di funzionamento.

Obiettivi del progetto sono stati sia l'attribuzione del giusto valore e riconoscimento al lavoro della persona, riconoscendone "oggettivamente" i risultati e le qualità ed incoraggiandone i comportamenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e delle strategie aziendali, sia la creazione di un meccanismo che consenta un più stretto rapporto capo-collaboratore, fondato sulla reciproca intesa in merito agli obiettivi da raggiungere e ai comportamenti da tenere: il tutto nell'ottica di incrementare sempre di più una cultura aziendale fondata sulla collaborazione e sul feedback, nonché di garantire anche sotto questi punti di vista, la crescita professionale dell'individuo.

Le componenti progettate oggetto delle schede di valutazione:

1. Sezione obiettivi assegnati e risultati conseguiti;
2. Sezione capacità, ovvero fattori qualitativi da valutare in relazione al comportamento organizzativo atteso;
3. Sezione punti di forza/debolezza emersi, azioni per lo sviluppo e indicazioni per la gestione;
4. Valutazione sintetica complessiva.

Flusso della valutazione:

- Dimensione "quantitativa" sui risultati conseguiti a fronte di obiettivi assegnati;
- Dimensione "qualitativa" sui comportamenti organizzativi espressi;
- Quadro di sintesi sulla prestazione nel suo complesso.

Obiettivi **SMART**:

- **Specifici** (chiari, concreti, sintetici);
- **Misurabili** (secondo criteri oggettivi);
- **Accessibili** (raggiungibili in relazione alle attitudini della persona che li ha in carico);
- **Realistici** (sulla base di priorità, vincoli, processi e risorse);
- **Temporizzati** (correlati ad un tempo definito di raggiungimento);

Fattori Qualitativi:

- Sviluppare Competenza ed Apprendimenti;
- Programmare ed Organizzare il Lavoro;
- Gestire e Sviluppare Risorse Umane;
- Partecipare e Contribuire allo Sviluppo dell'Azienda;
- Lavorare con Spirito di Squadra;
- Prendere Decisioni Responsabili;
- Agire in Sintonia con l'Organizzazione e il Ruolo Ricoperto;
- Riporre Attenzione agli Aspetti Economici;
- Lavorare in Modo Affidabile;
- Tendere al Risultato Ottimali.

Il sistema progettato è stato illustrato nel corso del pranzo di Natale con i dipendenti e sarà implementato in fase sperimentale coinvolgendo oltre 80 persone a partire dal 2012.

L'obiettivo aziendale è quello di estendere il sistema a tutto il personale aziendale entro il 2014.

LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Acquedotto del Fiora incontra sistematicamente le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali. L'azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del personale e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutti il personale per i temi di interesse. A tale fine l'azienda mette a disposizione luoghi idonei allo svolgimento di riunioni, in cui i lavoratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee. Il Contratto Unico del settore gas-acqua è la tipologia contrattuale applicata al 100% del personale di Acquedotto del Fiora. Al 31 Dicembre 2011, la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti è del 57,07% e il personale rappresentante di organizzazione sindacale è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2011 tra Acquedotto del Fiora e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:



- La costituzione del CRAL Aziendale;
- nell'ambito delle misure di security intraprese dalla società, la regolamentazione del sistema di videosorveglianza aziendale.

LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

L'analisi del fenomeno infortunistico viene effettuata secondo "Le linee guida per la classificazione degli infortuni" redatte da Federutility, conformi alla norma UNI 7249/95 "Statistiche degli infortuni sul lavoro" e s.m.i., e la metodologia introdotta dall'ESAW (European Statistics of Accidents at Work⁵).

Nel corso del 2011 si sono verificati 19 infortuni (+11% rispetto al 2010) di cui 10 sono stati classificati come

⁵ Il progetto denominato ESAW (European Statistic of Accidents at Work) nasce con l'obiettivo di utilizzare codici riconosciuti e definiti a livello europeo per la registrazione dei dati relativi agli accadimenti infortunistici. L'ESAW si compone di due variabili che descrivono il tipo di luogo e la mansione svolta; tre variabili dinamiche, così definite perché su di esse si può intervenire più efficacemente in termini preventivi, che descrivono l'attività fisica specifica svolta dalla vittima, l'evento deviante che ha determinato l'infortunio ed il contatto che ha causato la lesione; tre agenti materiali associati a ciascuna delle variabili dinamiche.



“tipicamente professionali”, 2 riconducibili a spostamenti lavorativi e i restanti 7 come “non professionali”, ossia infortuni le cui modalità, cause e concaus non sono connesse a fattori di rischio propri dell’attività lavorativa in senso stretto o delle attività ad essa ausiliarie.

A proposito del numero totale di infortuni verificatisi nel 2011 si precisa che:

- il 79% ha riguardato il personale operativo;
- la totalità delle risorse che ha subito infortuni sono uomini.

Infortuni e indici di frequenza e gravità 2009-2011			
	2009	2010	2011
Infortuni (n.)	13	17	19
Durata media assenze per infortuni (GG.)	29,3	16,7	36,8
Giorni totali di assenza	381	284	700
Ore lavorate	605.538	622.279	576.691
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	21,46	27,32	32,94
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,71	0,46	1,26

Acquedotto del Fiora pone la massima attenzione all’attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art.41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni.



Il Medico competente e formalmente incaricato effettua le seguenti tipologie di visite mediche:

- a seguito dell'assunzione: intese a constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui il lavoratore è destinato al fine di valutare la sua idoneità alla mansione specifica;
- preventive: in occasione del cambio della mansione onde verificare l'idoneità alla mansione specifica;
- periodiche: per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica almeno una volta all'anno qualora non prevista dalla relativa normativa o, con cadenza diversa, stabilita in funzione della valutazione del rischio.
- straordinarie: su richiesta del lavoratore o qualora siano ravvisati dal medico competente rischi professionali che possano incidere sulle condizioni di salute e suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica.

I medici collaborano inoltre con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione all'attività di valutazione dei rischi finalizzata alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e di informazione e predisposizione del servizio di primo soccorso. Vengono inoltre indetti sopralluoghi degli ambienti di lavoro con riunioni periodiche finalizzate alla verifica dell'adeguatezza dei locali delle sedi di Acquadotto del Fiora e degli impianti esterni.

Classificazione degli eventi per qualifica e sesso anno 2011			
Qualifica	N.	Sesso	
		Uomini	Donne
Operai	15	15	-
Impiegati Amministrativi	4	4	-
Impiegati Tecnici			-
Totale	19	19	0

LE ORE LAVORATE E LE ASSENZE

Al 31 Dicembre 2011 si assiste ad un decremento del totale ore lavorate (- 0,2% rispetto al 2010) dovuto principalmente ad un decremento delle ore straordinarie lavorate (- 3%). Il numero complessivo di assenze giornaliere

⁶ Le iniziative di sciopero erano rivolte contro le politiche del governo.

⁷ La voce altri motivi è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" e i giorni di "assenza non motivata" e da cure termali.

aumenta del 1,5%.

Dipendenti Acquadotto del Fiora: ore lavorate			
	2009	2010	2011
Ore ordinarie lavorate	585.228	603.640	603.086
Ore straordinarie lavorate	20.310	18.640	18.079
Totale	605.538	622.280	621.165

Dipendenti Acquadotto del Fiora: giorni di assenza			
Giorni	2009	2010	2011
Assenze per malattia	2.297	2.673	2.650
Assenze per maternità (gravidanza e post partum)	1.482	1.396	1.263
Assenze per sciopero ⁶	36	201	256
Permessi sindacali	170	227	226
Permessi per aspettative	199	52	102
Permessi vari	425	538	642
Altri motivi ⁷	314	437	469
Totale giorni assenza (escluso ferie e infortuni)	4.921	5.523	5.608



Congedi di maternità, paternità e parentali		
	2010	2011
Congedi di maternità fruiti (n)	8	6
Congedi parentali fruiti (n)	17	23
Durata procapite dei congedi parentali fruiti (gg)	38,92	18,19

LA FORMAZIONE E L'ISTRUZIONE

L'anno 2011 ha visto l'impegno formativo di AdF concentrarsi in particolare sull'aggiornamento professionale del personale operativo (destinatario di ca. la metà delle ore formative), senza comunque trascurare l'approfondimento delle competenze specialistiche per il personale tecnico sia attraverso sessioni formative di gruppo che individuali.

Ore di formazione totali per categoria nel triennio 2009-2011						
	2009	2010	2011	% 2009	% 2010	% 2011
Quadri	428	292	196	8%	7%	5%
Impiegati e tecnici	3.229,5	3.248	1.664	57%	74%	45%
Operai	1.980,5	837	1.869	35%	19%	50%
Totale	5.638	4.377	3.729			

Le tematiche oggetto di formazione nel triennio 2009-2011 sono rendicontate nella tabella sottostante:

Tipologia corsi erogati, numero edizioni e numero partecipanti nel triennio 2009 - 2011												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni ⁸					
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009		2010		2011	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	2	4	0	6	16	0	16	25	52	43	0	0
Inserimento neo-assunti	1	1	2	8	6	7	13	19	9	10	1	24
Tecnico - specialistica	16	14	29	16	15	42	22	57	30	80	40	384
Manageriale	3	3	1	3	3	1	26	67	23	31	16	19
Amministrativo - gestionale	6	10	15	7	10	15	24	36	18	24	22	11
Sicurezza e privacy	9	12	4	21	21	6	8	189	67	150	1	50
Totale	37	44	51	61	71	71	109	393	199	338	80	488

Ore di formazione - medie procapite nel triennio 2009-2011			
	ore medie procapite 2009	ore medie procapite 2010	ore medie procapite 2011
Quadri	10,7	7,5	17,8
Impiegati e tecnici	12	8,7	6,5
Operai	10,2	6,7	6,9
Media	11,2	7,6	10,4

⁸ Ci si riferisce a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

L'impegno economico di Acquedotto del Fiora per le attività di formazione è costituito da due componenti principali: i **costi diretti** - parte dei quali vengono coperti da fondi di finanziamento e parte dall'Azienda per attività formative che non è possibile sottoporre a finanziamento - ed i **costi indiretti**, derivanti dall'assenza dal posto di lavoro del personale impegnato in formazione, stimati in base al costo orario del personale dipendente moltiplicato per le ore in cui lo stesso è stato impegnato in formazione.

Per l'insieme di questo impegno economico viene destinato un budget annuale approvato in sede di CDA contestualmente alla presentazione del Piano Formativo. I finanziamenti cui attinge Acquedotto del Fiora per la copertura dell'attività formativa, sono di seguito descritti:

- Bando di finanziamento in base a quanto previsto dalla **Legge 236/93**, che prevede il finanziamento, attraverso l'Amministrazione Regionale, delle attività formative aziendali relative a qualità e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Iscrizione al **Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario (FON-TER)**, che opera a favore delle imprese, nonché dei relativi dipendenti del settore terziario, comparti turismo e distribuzione-servizi, allo sviluppo occupazionale ed alla competitività imprenditoriale nel quadro delle politiche stabilite dai contratti collettivi sottoscritti;
- Bando di finanziamento in base a quanto previsto al **Fondo sociale europeo (FSE)**, che nell'ambito delle politiche comunitarie finanzia attraverso le Amministrazioni Provinciali e Regionali i progetti volti allo sviluppo, alla promozione del territorio e alla qualificazione delle professionalità in esso presenti.

- L'impegno economico di Acquedotto del Fiora per il triennio 2009-2011 è dettagliato nella tabella sottostante.

I costi della formazione			
	2009	2010	2011
Costi diretti			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 50.000,00	€ 69.000,00	€ 22.000
Costi vivi sostenuti	€ 73.116,00	€ 31.819,00	€ 38.412
Costi indiretti			
Totale	€ 199.704,00	€ 173.093,00	€ 134.085,00

LA COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna predisposta da Acquedotto del Fiora si esplicita essenzialmente attraverso due strumenti:

- il portale aziendale intranet aggiornato quotidianamente;
- l'house organ "Fioranews".

Il primo è uno strumento riservato ai dipendenti dove sono contenute le informazioni sulla società quali disposizioni organizzative, comunicati stampa, documenti ufficiali, procedure aziendali e molto altro ancora. Tale strumento ha carattere di dinamicità polivalente, nel senso che:

- è aggiornato quotidianamente dall'Unità Formazione e Comunicazione Interna che garantisce in questo modo l'immediatezza delle informazioni che il Vertice Aziendale vuole divulgare;
- è utilizzato dai responsabili di Unità Organizzative/Operative per la pubblicazione, nelle sezioni di propria pertinenza, della documentazione di interesse lavorativo al fine di assicurarne la diffusione univoca sul territorio;
- è utilizzato da tutti i dipendenti per una serie di servizi eterogenei quali ad esempio, la prenotazione delle sale riunioni, la segnalazione di disfunzioni hardware/software, ecc.



Il secondo è il periodico aziendale bimestrale che rendiconta su aspetti organizzativi di particolare rilievo, sui progetti e i lavori condotti all'interno dell'azienda, sulle esperienze formative nonché sulle tematiche della sicurezza pertinenti il settore gestito, sulle iniziative promosse dall'azienda sia sul territorio sia nei confronti dei propri dipendenti, e su altri argomenti di carattere più leggero come ad esempio, le manifestazioni ludico-ricreative organizzate da Acquedotto del Fiora.

Nel corso del 2011, in particolare attraverso l'House Organ, è stato "raccontato" il lavoro che l'Azienda svolge sul territorio attraverso degli appositi servizi realizzati dal personale dell'Unità Formazione e Comuni-

Lavori in Corso Un giornata nell'AdB Montagna

Ad iniziare da questo numero di FioraNews, siamo andati a conoscere "da vicino" le attività che la nostra Azienda svolge sul territorio: l'auspicio è quello di rendere tutto ciò patrimonio comune e condividere una giusta consapevolezza sulle molteplici complessità che caratterizzano la gestione operativa del Servizio Idrico Integrato da parte della nostra Azienda.

In questa edizione siamo quindi andati nell'Area Montagna, e più precisamente nella zona "2" che si occupa della gestione della fognatura e della depurazione nei comuni di Scansano, Sorano, Pitigliano, Sempraniana, Manciano e Campagnatico, trascorrendo un'intera giornata - quella del 26 gennaio scorso - con la Squadra Operativa che lavora sulla zona, composta da Marco Perini, Filippo Bargelli, Stefano Sabatini e Roberto Zannini.

Il Territorio

Dal punto di vista dell'estensione, i comuni che compongono la zona sud-occidentale dell'Area Montagna sono tra i più estesi dell'intero Ambito Territoriale, per un'estensione complessiva di oltre 1200 Km² a fronte di una popolazione residente complessiva di circa 25.000 abitanti: un contesto che porta un operatore che lavora sulla zona ad effettuare mensilmente oltre 4000 km, poco meno di 200 km al giorno. Tra questi comuni c'è, come detto, anche Manciano: uno dei più estesi comuni del nostro Ambito con 372 Km², ed è proprio qui che inizia questa giornata di lavoro della squadra, con un sopralluogo presso un'utenza del centro storico che lamenta un'infiltrazione dalla Rete fognaria sulla parete esterna dell'abitazione.



"Gli impianti di depurazione a servizio dei comuni della Valle del Fiora come Manciano, Pitigliano o Sorano non presentano particolari criticità a livello impiantistico, - ci spiega il CapoSquadra Marco Perini - mentre risulta decisamente complessa la gestione e la manutenzione della rete fognaria, che è molto vecchia - in alcuni casi si parla di alcuni secoli - ed è ubicata all'interno di centri storici pavimentati in pietra arenaria e circondati da cinte murarie e/o edificati su rupi tufacee: perciò risulta



spesso laborioso individuare le competenze di ciascun intervento ed inoltre occorre valutare con attenzione le modalità operative più opportune, in grado di risultare efficaci per il servizio minimizzando gli oneri per il Gestore. Un caso su tutti è quello di Pitigliano, in cui la rete fognaria si insinua nel caratteristico sperone di tufo su cui sorge il paese.

Non di rado è necessario ricorrere ad una video-ispezione preliminare della rete fognaria, attraverso una sonda che viene introdotta all'interno della tubazione al di sotto del manto calpestabile e che registra, muovendosi, ciò che "vede".

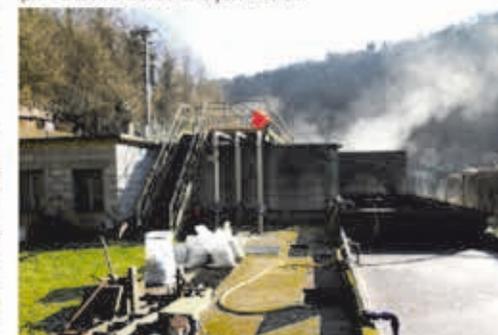
Nel caso specifico, dopo il sopralluogo, ci si attiva immediatamente per ricercare l'ubicazione della possibile rottura.

Impianti e Reti

Sotto il profilo impiantistico, la zona comprende 84 impianti per gran parte di capacità "ridotta" compresa tra i 200 e i 500 abitanti equivalenti nonché numerose fosse Imhoff. Nella giornata c'è da effettuare il controllo degli Impianti di Depurazione del Comune di Pitigliano per le previste operazioni di manutenzione e conduzione.

Il Capoluogo di Pitigliano si avvale di un sistema di depurazione composto da 4 impianti, posti ai 4 angoli sottostanti alla base del costone tufaceo su cui si è sviluppato il centro abitato e tutti, curiosamente, hanno i nomi di santi.

Ci fermiamo subito presso l'impianto più grande, San Giovanni, che si trova all'ingresso del paese per chi proviene da Manciano, ed ha una capacità depurativa pari a 3000 abitanti equivalenti.



cazione Interna dopo aver trascorso una intera giornata lavorativa 'tipo' a fianco del personale operativo.

La diffusione di comunicazioni importanti viene inoltre garantita attraverso la distribuzione di note informative allegare in busta paga. Inoltre, anche nel 2011, in occasione dell'avvio/condivisione dello stato di avanzamento di progetti/ risultati aziendali di particolare rilievo strategico, sono stati organizzati appositi eventi che hanno di volta in volta coinvolto il personale interessato.

LA FIDELIZZAZIONE DEL "CLIENTE INTERNO"

Anche nel corso del 2011 Acquedotto del Fiora ha promosso varie iniziative dedicate ai propri dipendenti, tra cui:

- La costituzione del CRAL;
- La consegna delle borse di studio per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole superiori, sulla base della media dei voti conseguita nella pagella di fine anno scolastico. La consegna è stata effettuata il 17 novembre, durante un evento *ad hoc* cui hanno preso parte gli studenti premiati e le loro famiglie;
- La realizzazione, in occasione del decennale di AdF quale Gestore Unico del SII nell'ATO 6 Ombrone (2002 – 2012), di una speciale agenda commemorativa consegnata a tutto il personale in occasione delle festività natalizie, corredata da tutte le date più significative della 'storia' di Acquedotto del Fiora;
- Torneo di calcio interaziendali.



Il C.R.A.L. Fiora

Il 12 settembre 2011 nasce ufficialmente il C.R.A.L. Fiora, il circolo ricreativo dei lavoratori di Acquedotto del Fiora.

Le elezioni del 30 giugno 2011, che hanno visto la partecipazione di 241 dipendenti del Fiora su 388 degli aventi diritto, hanno portato all'elezione degli 8 componenti del consiglio direttivo, dei 4 componenti del collegio sindacale e dei 3 componenti del collegio dei probiviri.

La struttura organizzativa dell'Associazione si basa su una suddivisione in Commissioni:

- Cultura e turismo
- Sport
- Convenzioni
- Servizi e Comunicazione
- Solidarietà

che si occupano di ideare e gestire varie iniziative rivolte essenzialmente a creare momenti di aggregazione fra gli associati ed a garantire servizi vantaggiosi per gli associati e le proprie famiglie.

L'iscrizione al C.R.A.L. avviene mediante l'invio dell'apposita richiesta scritta diversificata tra soci ordinari (dipendenti), aggregati (ex dipendenti e familiari) e soci sostenitori e al pagamento della quota stabilita dal Consiglio Direttivo, eccezione fatta per i soci onorari. Nello specifico il C.R.A.L. Fiora conta: 246 soci ordinari, 82 soci aggregati, 7 soci sostenitori, 4 soci onorari, per un totale di 339 iscritti.

L'impegno diretto dell'Acquedotto del Fiora nell'Associazione è volto a favorire e sviluppare le sinergie tra i dipendenti coerentemente con le finalità del proprio codice etico fissate dall'art. 27.

Nato da una lodevole iniziativa delle RSU, su sollecitazione dei dipendenti, il C.R.A.L. in meno di un anno è già riuscito a divenire punto di assoluto riferi-





mento all'interno dell'Azienda, grazie alle proprie attività e dagli eventi che si sono susseguiti nel corso dell'anno.

Il Circolo ha infatti promosso attività di tipo culturale, ricreativo, sportivo e turistico, ha stipulato convenzioni commerciali, organizzato cene e gite sociali, messo a disposizione abbonamenti teatrali e, da ultimo, ha dato vita al "Fondo di Solidarietà Soci Ordinari CRAL FIORA" con lo scopo

di dare sostegno a tutti quei soci che si trovino in situazioni di particolare necessità. L'ambizioso obiettivo per il secondo anno di aumentare costantemente la base dei tesserati tra le fila dei dipendenti si tramuta in un segno tangibile di assoluta vitalità ed energia dell'Associazione stessa.

Le parole del Presidente Gianluca Macchioni ben esprimono l'essenza della neonata Associazione: "Migliorare la qualità della propria vita, facendolo insieme!"



Acquedotto del Fiora ed i clienti

“IL PIÙ GRANDE PATRIMONIO DI UN’AZIENDA È RAPPRESENTATO DAI SUOI CLIENTI, PERCHÉ SENZA CLIENTI NON ESISTONO AZIENDE”

(MICHAEL LEBOEUF - AUTORE DI “HOW TO WIN CUSTOMERS AND KEEP THEM FOR LIFE”)

NUMERO COMUNI GESTITI

56

(province di Siena e Grosseto)

UTENZE ATTIVE

233.034

POPOLAZIONE RESIDENTE

411.994*

(oltre 800.000 unità nella stagione estiva)

**DENSITÀ DI POPOLAZIONE
SUL TERRITORIO**

54 ab/kmq

Le Linee guida per il reporting di sostenibilità contengono una sezione relativa alla responsabilità di prodotto in cui sono affrontati aspetti relativi ai prodotti e ai servizi dell’organizzazione che si ripercuotono direttamente sui clienti. Acquedotto del Fiora per il 2011 rendiconta 6 indicatori su 9.

INDICATORI RENDICONTATI

salute e sicurezza dei consumatori: PR1 e PR2;
etichettatura di prodotti e servizi: PR3 e PR5;
rispetto della privacy: PR8;
conformità: PR9.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E I PRINCIPALI RIFERIMENTI: CARTA DEL SERVIZIO E REGOLAMENTO DEL S.I.I.

Acquedotto del Fiora regola i rapporti con l’utenza attraverso la **Carta del Servizio Idrico Integrato** ed il **Regolamento**.



La Carta del Servizio è il documento attraverso cui l’Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite (“standard” di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio, sulla base degli standard di qualità fissati.

Il Regolamento definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra Cliente e Acquedotto del Fiora nell’ottica di garantire la trasparenza e l’efficienza dei processi erogati.

Durante il 2011 è stata avviata la fase di revisione di entrambi i documenti: le proposte sono attualmente all’attenzione della ex Autorità di Ambito Territoriale ATO6 Ombrone (Autorità Idrica Toscana a partire dal 2012).



Mentre per la Carta del Servizio sono state ipotizzate lievi modifiche, unicamente per rendere più omogenea la modalità di calcolo dei tempi relativi alle varie prestazioni, per il Regolamento le proposte sono state più sostanziali, volte a rendere il documento di più facile comprensione ad ogni fascia di utenza e favorire una lettura più trasparente e meno interpretativa.

A tal fine sono state aggiunte una serie di definizioni mancanti come quelle di “concessione” e “quota fissa”, e modificate altre come ad esempio “domestico 1^ casa” e “domestico 2^ casa” sostituite con “domestico residente” e “domestico non residente”. La modifica più significativa ha riguardato l’accorpamento delle definizioni relative alla

*fonte ISTAT - Settembre 2011

sezione Fognatura (prima demandate all'art. 35), ipotizzata per rendere il documento più omogeneo e per rafforzare il concetto di Regolamento Unico. Sono inoltre state definite più accuratamente le modalità di fatturazione introducendo formalmente la fatturazione "lettura+acconto" e concisi tutti i tempi del processo di recupero del credito.

I livelli di qualità del servizio sono stabiliti e monitorati dall'ex Autorità di Ambito Territoriale (ora AIT), che approva la Carta del Servizio del Gestore (redatta ed aggiornata in base ai criteri definiti nella DPCM 27.01.94 e DPCM del 29.4.99 recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato). Acquedotto del Fiora si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma trimestrali, sui tempi di risoluzione delle pratiche, tempi di attesa allo sportello e call center e numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità d'Ambito.

Di seguito si riportano i dati al 31 dicembre 2011 dei principali standard di qualità, così come previsti nella Carta del Servizio.

Rif. N.	Fattore di Qualità	Indicatore	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2011	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2010	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2009
5.1	Preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	95,90	96,00	90,34
5.2	Allacciamento acquedotto	tempo per esecuzione intervento richiesto	84,90	80,65	83,26
5.3	Fornitura	tempo di attivazione	92,37	94,07	97,05
5.4	Disattivazione fornitura	tempo di disattivazione fornitura	80,12	75,85	81,02
5.5	Preventivazione fognatura	tempi per esecuzione intervento richiesto	93,20	92,43	-
6.7	Richieste scritte senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	79,45	68,41	70,03
6.7	Richieste scritte con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	-	30,77	56,25
6.8	Reclami senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	100	100	60
6.8	Reclami con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	0	100	100
7.4	Rettifiche immediate di fatturazione	Tempi massimi di rettifica	88,16	89,20	77,13
7.4	Rettifiche di fatturazione con sopralluogo	Tempi massimi di rettifica	92,54	92,00	97,44
7.4	Rettifiche di fatturazione senza scadenza	Tempi massimi di rettifica	96,08	96,83	-
7.6	Riattivazione fornitura sospesa per morosità	Tempi massimi	98,65	99,13	99,14
7.7	Verifica del contatore in situ	Tempi massimi	89,29	63,83	73,03
7.7	Verifica del contatore in laboratorio	Tempi massimi	90,20	65,71	100
11.7	Indennizzi automatici	Numero di indennizzi corrisposti agli utenti	1	6	11

Dal prospetto precedente emerge un notevole miglioramento del tempo di evasione delle risposte scritte che passa dal 68,41% al 79,45%, a fronte di un volume di richieste in linea con quello dell'anno precedente.

Relativamente alle rettifiche di fatturazione occorre contestualizzare i dati indicati in tabella, il lieve decremento dei livelli di qualità è stato registrato a fronte di un notevole aumento dei volumi delle contestazioni presentate. I tempi medi di evasione risultano di contro decisamente contenuti anche per l'anno 2011.

E' da specificare inoltre che nell'evasione delle richieste Acquedotto del Fiora ha preferito seguire il calendario di fatturazione piuttosto che rispettare l'ordine cronologico con cui le richieste sono state presentate. Questa nuova metodologia ha lievemente penalizzato i tempi medi di risoluzione delle pratiche, che come evidenziato, mantengono buoni livelli durante tutto l'arco dell'anno, privilegiando la maggiore correttezza dei dati da fatturare.

6.6	Attesa agli sportelli	tempo medio di attesa (< 15 min)	9'
6.6	Attesa al call center tramite numero verde	tempo medio di attesa (< 4 min)	1'36"
6.6	Attesa al telefono numero unico	tempo medio di attesa (< 2 min)	0'39"

Il lieve decremento registrato delle attivazioni di utenza è da ricondurre prevalentemente alla consistente attività di regolarizzazione delle utenze non a ruolo, che ha



interessato tutto l'anno 2011. Per la risoluzione di queste pratiche, infatti, pur trattandosi di utenze già dotate di misuratore - ai fini di una più chiara tracciabilità sul gestionale in uso - viene utilizzata la stessa tipologia di pratica delle pose ordinarie. Essendo l'ordine di intervento finalizzato ad accertamenti e non all'istallo, non riveste per questi casi carattere di priorità, contribuendo ad innalzare leggermente il livello di servizio delle attivazioni, che rientrano comunque nei limiti stabiliti della Carta del Servizio.

L'utente può segnalare il mancato rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Carta del Servizio inoltrando formale reclamo. Il reclamo può essere presentato in forma scritta scaricando l'apposito modulo dal sito internet www.fiora.it ed inviato tramite fax o posta o inoltrato direttamente on-line. Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti i dati in suo possesso relativi alla pratica affinché l'ufficio addetto possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito e all'invio della successiva risposta motivata all'utente. Il tempo massimo previsto per la risposta al reclamo varia dai 20 ai 30gg di calendario in accordo con il tipo di reclamo presentato.

Acquedotto del Fiora è obbligato a tenere un apposito registro dei reclami, che annualmente trasmette all'Autorità

di Ambito.

Reclami ricevuti nel 2011 per tipologia	Numero
Mancato rispetto tempi di allaccio/posa contatore	1
TOTALE	1

Come evidenziato nella tabella, al 31 Dicembre 2011 il numero dei reclami presentati è pari a uno.

Nel corso del 2011 Acquedotto del Fiora ha attivato una serie di iniziative volte sia ad una progressiva bonifica della banca dati sia ad un miglioramento del servizio:

-Fatturazione Lettura + Consumo presunto

Dal mese di giugno Acquedotto del Fiora ha attivato una nuova modalità di fatturazione, la "fatturazione lettura più consumo presunto", uniformandosi al sistema di bollettazione già utilizzato da altri Gestori del Servizio Idrico Integrato.

Tale soluzione consiste nel fatturare i consumi reali rilevati con lettura, aggiungendo a questi ulteriori mc stimati, come consumo presunto per il periodo intercorrente fra data lettura e data scadenza bolletta. Così facendo, il Gestore non richiede alcun anticipo sui consumi in quanto, la somma richiesta a titolo di acconto, si riferisce al periodo che intercorre tra la data della lettura effettiva ed il giorno di scadenza della bolletta, giorno entro il quale il cliente può effettuare il pagamento. Tale metodo permette di garantire all'utenza maggiore regolarità nella fatturazione, senza lasciare lunghi periodi non fatturati.

-SMS, Sollecito Bonario e Telegrammi Domiciliati

Nel corso del 2011 l'Unità di Gestione del Credito, facente parte dell'Unità Organizzativa Commerciale, analizzando il comportamento dell'Utente (abitudine al pagamento) e le diverse tipologie di fornitura, ha teorizzato e successivamente messo in atto, una serie di modifiche al recupero del credito, basate su formule e tempistiche più efficaci. Nello specifico sono state introdotte le seguenti novità: invio di un SMS su cellulare (o messaggio vocale su telefonia fissa) tre giorni prima della scadenza delle bollette, invio di sollecito bonario senza spese dopo 15 giorni dalla scadenza della bolletta, invio di telegrammi domiciliati 60 giorni dopo la scadenza della bolletta per preavvisare dell'imminente sospensione della fornitura in assenza del pagamento della bolletta. Tali attività sono andate ad integrare le azioni ordinarie di recupero del credito (invio delle raccomandate a 45 giorni della scadenza

della bolletta, sospensioni, rimozioni e riattivazioni).

- Rateizzazione

Sono stati modificati i requisiti e le modalità con cui vengono accolte le richieste di rateizzazione.

Secondo quanto previsto dal nuovo disciplinare, la concessione di piani di rateizzazione è prevista per qualunque

tipologia di utenti sia con bollette non scadute che con bollette scadute. Sono assimilate alle categorie agevolate quelle intestate ad utenti che presentano ISEE con valori analoghi a quelli previsti per concessione della citata categoria e per le quali la documentazione è allegata alla richiesta.

L'Utente che ha beneficiato di una rateizzazione non potrà usufruire di tale agevolazione sulle stesse bollette nel caso in cui non la abbia accettata/onorata.

Il cliente che abbia più servizi attivi può chiedere la rateizzazione su ogni singolo servizio (non viene quindi più considerata l'anagrafica ma ogni singolo servizio).

Tali modifiche sono state effettuate al fine di porre maggiore attenzione alle problematiche dei clienti e rendere maggiormente efficace il processo di recupero del credito.

- Attività di Elusione

E' proseguita nel 2011 l'attività già in atto nel 2010, volta al recupero dell'elusione tariffaria in alcuni comuni del territorio; nello specifico è proseguita l'attività intrapresa su i comuni di Isola del Giglio, Colle Val D'Elsa, e Follonica.

Ha inoltre avuto inizio quella relativa al comune di Grosseto. Oltre alla bonifica della banca dati con l'acquisizione di dati corretti/ aggiornati, gli esiti di tale lavoro permettono di associare le corrette tariffe alle forniture, a vantaggio quindi sia del Gestore che di tutti gli utenti che pagano regolarmente e correttamente la bolletta. I risultati sono stati pienamente soddisfacenti.

- Lettere per i Mai Letti

E' continuata l'attività sui contatori non letti da oltre un anno; vengono inviate comunicazioni agli intestatari dei



contratti di fornitura per richiedere la lettura del misuratore. Il fine è quello di garantire la reale corrispondenza tra consumi effettuati e fatturati. Viene inoltre richiesto di confermare l'ubicazione e posizione del misuratore per tenere aggiornata la banca dati.

Numerosi sono i riscontri avuti da parte degli Utenti.

- Rimborsi 335 consultabili sul Sito

Nel 2011 viene reso disponibile sul nostro sito sia il materiale informativo relativo alla Sentenza 335 ed ai suoi sviluppi, sia l'elenco dei rimborsi tariffa depurazione alla stessa legati alla stessa. I dettagli dei rimborsi, in osservanza a quanto previsto dalla legge e dalle indicazioni date da AATO6 (oggi AIT), sono stati pubblicati nella sezione Pronto web, il cui accesso è riservato e vincolato da password. L'informazione è disponibile per i servizi attivi. La pubblicazione permette all'Utente di poter controllare direttamente la propria posizione. Tale modalità di accesso è garanzia di trasparenza e fa sì che i dati possano essere aggiornati in tempo reale.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Acquedotto del Fiora, affidandosi come per gli anni precedenti ad una società esterna specializzata "Istituto Piepoli" (incaricata dal gruppo ACEA⁹), anche nel corso del 2011 ha effettuato la indagine di Customer Satisfaction al fine di monitorare la qualità percepita dai propri utenti in merito ai servizi erogati e rilevare il loro grado di soddisfazione, individuando le possibilità di miglioramento. Di seguito gli aspetti rilevati:

- la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio idrico nel complesso e ai principali fattori che lo compongono;
- la misura dei giudizi complessivi e parziali;
- l'individuazione delle priorità relative agli interventi di miglioramento;
- l'uso dell'acqua;
- il grado di soddisfazione rispetto ai canali di contatto aziendali (verifica condotta mediante indagini di call back¹⁰).

⁹ Il Gruppo Acea è impegnato sin dal 1996 in un processo di ascolto dei propri clienti, attraverso rilevazioni periodiche di customer satisfaction volte a misurare il grado di soddisfazione della clientela rispetto ai servizi erogati e ai prodotti commerciali offerti dalle società del Gruppo. Coerentemente con l'ampliamento dei business, il Gruppo ha ritenuto opportuno estendere le rilevazioni alle società progressivamente acquisite.

In linea con tale politica aziendale il Gruppo Acea conduce un monitoraggio semestrale della qualità percepita rispetto al servizio idrico erogato da Acquedotto del Fiora, mediante un'attività di Customer Satisfaction mirata a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti serviti.

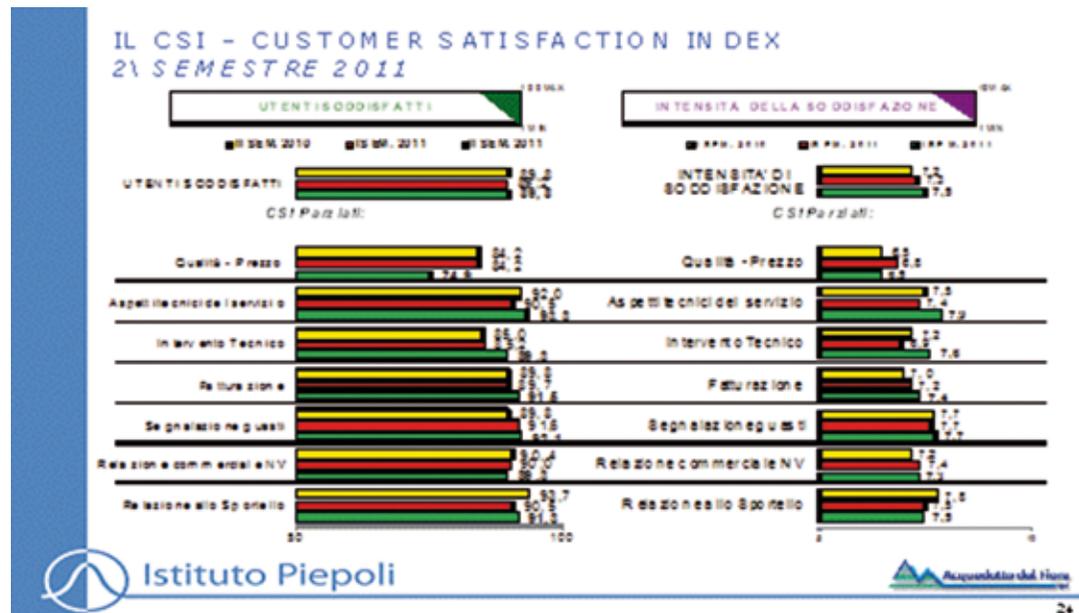
¹⁰ Indagini rivolte ad un campione selezionato tra coloro che, nel periodo immediatamente antecedente all'intervista, avevano avuto contatti diretti con il Gestore per particolari problematiche o attraverso specifici canali di contratto: il vantaggio della metodologia di indagine consiste nella maggiore attendibilità delle risposte dell'intervistato.

Nel 2011, come nell'anno precedente, l'indagine è stata condotta con cadenza semestrale e non più annuale; tale modifica ha permesso di ottenere una serie di vantaggi quali la

disponibilità di dati aggiornati e riferiti al periodo appena concluso, l'opportunità di verificare tempestivamente i risultati prodotti da una serie di azioni intraprese e la possibilità di attuare azioni migliorative o correttive quasi in tempo reale rispetto all'individuazione della criticità.

L'indagine ha evidenziato i seguenti elementi:

	2007	2008	2009	2° SEM. 2010	1° SEM. 2011	2° SEM. 2011
Eccellenza (voti 9 e 10)	18%	12%	14%	10%	12%	13%
Bontà (Voto 8)	24%	24%	31%	28%	34%	39%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	37%	52%	44%	51%	43%	38%
Insufficienza (Voti 1-5)	21%	12%	11%	11%	11%	10%
Media	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1	7,3
% SODDISFATTI	79%	88%	89%	89%	89%	90%



Giudizio globale: è la valutazione complessiva di un aspetto, espressa in scala scolastica da 1 a 10 (vedi tabella sopra).

CSI Soddisfatti: indica la percentuale di intervistati soddisfatti (coloro che hanno espresso un voto da 6 a 10) e si calcola partendo dai giudizio espressi sui singoli aspetti (vedi grafico a sinistra).

CSI Intensità della soddisfazione: si basa sul voto medio dato dagli intervistati ai singoli aspetti. Misura l'intensità della soddisfazione o insoddisfazione e permette di evidenziare eventuali criticità o ambiti di miglioramento, anche in presenza di livelli di soddisfazione molto alti (vedi grafico a sinistra).

Livello di importanza: è il voto (espresso in scala scolastica da 1 a 10) che l'intervistato attribuisce all'importanza che i singoli aspetti indagati hanno nella sua percezione. Permette di meglio contestualizzare il CSI soddisfatti e CSI intensità della soddisfazione.

Il **CSI complessivo** viene costruito partendo dai singoli **CSI parziali**.

La semplice media aritmetica tra i due semestri evidenzia un CSI complessivo per ATO 6 pari a 89,5 (88,1 nel 2010) in aumento del 1,6% rispetto alla rilevazione dell'anno 2010.

L'indagine generale è stata effettuata tramite la somministrazione di un questionario a risposta multipla, ponendo all'intervistato domande relative agli aspetti caratterizzanti del servizio ad esempio la relazione con lo sportello ed il call center, le tariffe applicate, gli interventi tecnici e segnalazione guasti.

La qualità del servizio percepita dai clienti è stata indagata nei mesi di luglio e novembre 2011, coinvolgendo un campione complessivo di 3.371 clienti, rappresentativo del totale delle utenze dirette.

Le interviste sono state distribuite nel seguente modo:

- 2.011 interviste rivolte ad un campione rappresentativo di clienti domestici con utenza diretta (indagine generale);
- 355 interviste rivolte ad un campione di clienti che hanno chiamato il numero verde commerciale nei giorni precedenti all'intervista (call back NV commerciale);
- 506 interviste rivolte ad un campione di clienti che hanno chiamato il numero verde per la segnalazione dei guasti nei giorni precedenti all'intervista (call back NV guasti);
- 304 interviste rivolte ad un campione di clienti che si sono recati presso gli sportelli nei giorni precedenti all'in-

tervista (call back sportello).

In entrambi i semestri le interviste del campione generale sono state ripartite territorialmente con le percentuali indicate nel grafico sotto, coerentemente con la distribuzione delle utenze nel territorio.

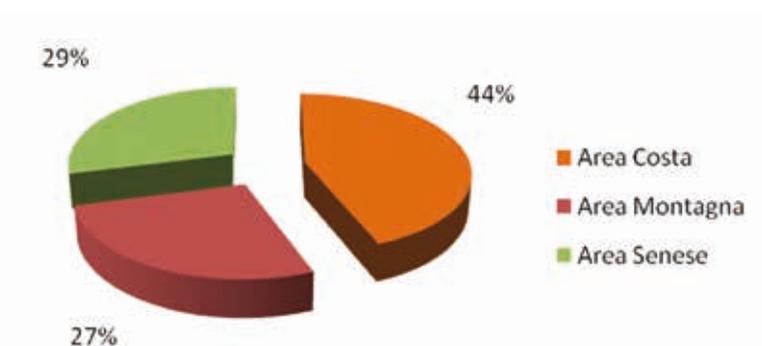
Al fine di fruire informazioni più puntuali, rispetto all'anno precedente è stata posta maggior attenzione al profilo dell'intervistato cercando di individuare una classe maggiormente sensibile relativamente alla percezione del servizio erogato da AdF.

Di seguito alcuni dei parametri modificati:

- **Età:** In valore assoluto aumenta la percentuale di intervistati con **più di 64 anni**;

- **Genere:** la ripartizione va a vantaggio delle **donne** rispetto ad una percentuale più equilibrata tra i due sessi dell'anno precedente;

- **Occupazione:** i lavoratori, dipendenti ed autonomi, diminuiscono, gli intervistati sono prevalentemente **casalinghe e pensionati**.



In linea generale gli utenti risultano soddisfatti della continuità del servizio e della rapidità degli interventi tecnici. Da migliorare nel servizio complessivo reso da Acquedotto del Fiora la qualità dell'acqua, sebbene l'intensità di soddisfazione salga rispetto agli anni precedenti. L'utente che beve l'acqua del rubinetto con maggiore frequenza è quello della Montagna, quello che vi ricorre più sporadicamente è quello della Costa.

CSI	2011	2010	2009	%2011/2010
Qualità - prezzo	79,6	80,7	-	- 1,4
Aspetti tecnici del servizio	91,9	91,5	90,5	+0,5

Relazione telefonica per segnalazione guasti	91,9	81,6	85,8	+12,6
Relazione telefonica commerciale	89,7	90,8	92,3	-1,2
Relazione attraverso lo sportello	90,9	89,4	92,7	+1,7
Intervento tecnico dell'azienda	87,3	86,0	90,4	+1,5
Fatturazione	90,6	89,2	95,6	+1,6

La relazione telefonica con il Call Center riscuote un ottimo indice di gradimento complessivo, soprattutto per la cortesia e competenza dell'operatore e per la facilità di seguire le indicazioni del risponditore automatico. Da migliorare risulta il tempo di attesa per parlare con l'operatore a cui l'intervistato attribuisce notevole importanza. Nei due semestri l'intervista sullo sportello è stata differenziata: nel primo semestre ha riguardato gli sportelli cosiddetti "esterni" (Albinia, Follonica, Santa Fiora) nel secondo gli sportelli principali di Grosseto e Siena. Lo sportello esterno incrementa tutti e tre gli indicatori (giudizio globale, CSI soddisfatti e CSI soddisfazione). Nel secondo semestre si riscontra un leggero decremento di soddisfazione dovuto soprattutto ai tempi di attesa. Gli esiti di call center e sportello in relazione ai tempi di attesa confermano la sofferenza registrata in chiusura del 2011 dai canali di accesso ad Acquedotto del Fiora, sofferenza dovuta ad un significativo incremento di esigenze di contatto manifestato dall'utenza.

In relazione a tutti gli indicatori indagati, lo sportello di Siena registra un miglior risultato, ottenendo sia una percentuale complessiva di utenti soddisfatti più elevata, sia una intensità di soddisfazione più alta. L'utente che frequenta lo sportello di Siena assegna inoltre con maggiore decisione il voto di eccellenza (9/10), con la sola eccezione degli orari di apertura.

Per la prima volta nel secondo semestre 2011 è stato proposto il call back sul sito internet (con 150 interviste): le percentuali di utenti soddisfatti sono elevate per tutti i fattori indagati quali la reperibilità dell'indirizzo 99%, la facilità di navigazione 99%, la ricchezza delle informazioni presenti 99%, la gamma delle operazioni possibili 91%. Interessante è notare come in relazione a questo call back il profilo medio di intervistato si modifichi, rispetto a quello emerso dal questionario generale: il 23% degli intervistati è laureato, il 65% ha un diploma di scuola media superiore, il 12% di scuola media inferiore o elementare; il 36% ha meno di 44 anni, il 30% ha un'età compresa fra i 45 ed 54 anni, il 22% fra i 55 ed i 64 anni, il 12% ha oltre 64 anni; il 49% sono uomini, il 51% donne.

Da migliorare la capacità di risoluzione.

Ancora bassa risulta la percentuale degli intervistati che sa che AdF gestisce il servizio in oltre 50 Comuni e soprattutto di coloro che individuano nell'ex Autorità di Ambito l'organo predisposto alla delibera delle tariffe.

Le indagini di CS condotte dall'Istituto Piepoli vengono puntualmente analizzate dall'Unità Commerciale e sintetizzate in relazioni semestrali contenenti proposte di miglioramento sia sul piano delle future strutturazioni dei questionari, al fine di rendere i risultati delle indagini maggiormente fruibili per il miglioramento del servizio, sia sul piano del perfezionamento delle attività svolte da AdF.

COME L'UTENTE SI RELAZIONA CON IL GESTORE - I CANALI DI ACCESSO

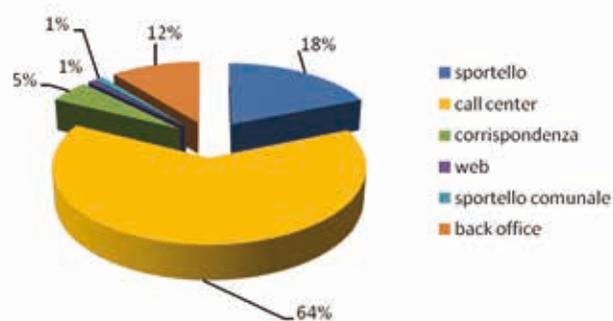
Nel corso dell'anno 2011, Acquedotto del Fiora ha registrato nel proprio gestionale **189.067** contatti (+11,6% rispetto al 2010), di questi 144.041 (+13,3%) di natura "commerciale" e 45.026 (+6,4%) legati alla gestione del pronto intervento. L'utente di Acquedotto del Fiora ha oggi a disposizione numerosi canali di contatto per inoltrare richieste o richiedere informazioni ed assistenza: sportello aziendale, Call Center, corrispondenza, sito internet e sportelli comunali.

Il Call Center rappresenta il canale per eccellenza acquisendo il 64% dei contatti commerciali, corrispondente ad un volume di oltre 92.000 richieste; rimane pressoché invariata la percentuale di accesso allo sportello e corrispondenza (rispettivamente il 18% con oltre 26.000 contatti ed il 4% con 6.500 richieste); pur raddoppiando i contatti da 642 del 2010 a 1.448 del 2011, il sito mantiene l' 1%.

Gli sportelli comunali registrano un andamento costante rispetto l'anno precedente.

Una prima interessante differenziazione nel ricorso ai diversi canali è rappresentata dalla tipologia di contatto per ciascuno prevalente: per il Call Center, lo Sportello Fiora e lo Sportello comunale l'incidenza più alta è rappresentata da quei contatti finalizzati a richiedere

informazioni ed assistenza, rispettivamente con il 68,14%, 66,05% e 60,29% delle richieste ricevute complessivamente; per la corrispondenza invece il volume maggiore è rappresentato dalle risposte scritte con il 26,24%, mentre per il sito dalle richieste di subentro con il 32,71%.



Altri contatti che contribuiscono ad una connotazione più precisa del canale sono le richieste di rateizzazione - che

rappresentano il 16,88% del canale Corrispondenza - e le rettifiche fatturazione - che pesano per il 12,49% della

Corrispondenza, contro il 3,01% del Call Center ed il 6,89% dello Sportello.

Interessante il 46,63% dei contatti di autolettura

– calcolati sul totale dei contatti di informazione ed aggiornamento registrati dal canale – acquisiti via Web, a confronto delle rispettive percentuali degli altri canali: il 6,32% per il call center, il 5,21% per lo sportello, il 13,45% per lo sportello comunale ed il 21,31% per la corrispondenza.

In linea generale, il 2011 è stato caratterizzato da un incremento di 19.617 richieste rispetto l'anno precedente, di queste 16.919 di carattere commerciale. Le richieste commerciali vengono aggregate per tipologia, ottenendo le seguenti "classi": "rapporto contrattuale" ovvero tutte quelle richieste finalizzate alla stipula di un nuovo contratto, "gestione del servizio" ossia tutte quelle richieste volte a rendere all'Utente Fiora un servizio amministrativo, sia esso di informazione, di assistenza o di modifica/aggiornamento della banca dati ed infine "Gestione dei contatori" tutte quelle richieste volte a rendere, alle utenze già attive, un servizio tecnico mirato alla corretta manutenzione e gestione del misuratore di utenza.

Crescono del 16,98% le richieste riguardanti la gestione del servizio e del 25,91% quelle inerenti la gestione dei contatori; unico valore che va a diminuire è la percentuale di contatti di rapporto contrattuale, risentendo sicuramente dell'immobilità del mercato immobiliare.

Sul numero di contatti di *gestione del servizio* incidono notevolmente le richieste di informazioni ma è da segnalare anche l'aumento delle rettifiche di fatturazione (347 richieste in più rispetto all'anno precedente), da rapportare ad un aumento del volume delle bollette emesse, e delle richieste di rateizzazione (40% in più in confronto a quelle presentate nel 2010) elemento che rispecchia perfettamente la difficoltà del momento storico.

L'aumento del numero di bollette emesse ha generato anche un incremento delle richieste di verifiche, di qui la variazione registrata sui contatti di *gestione sul servizio*.

I NUMERI PIÙ INTERESSANTI DEL 2011

222.359 le chiamate che hanno chiesto accesso al Call center;
220.733 le chiamate che hanno avuto accoglienza al Call Center;
128.536 le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori fisici del servizio commerciale;
123.262 le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori fisici del servizio commerciale;
27.742 le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori fisici del servizio guasti;
26.808 le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori fisici del servizio guasti.

A fianco alcuni dettagli per ciascun canale.

Call Center

Il Call Center rappresenta il canale di accesso maggiormente utilizzato registrando il 64% delle richieste.

Dalle analisi effettuate nel corso degli anni è emerso che l'utente, che utilizza il call center

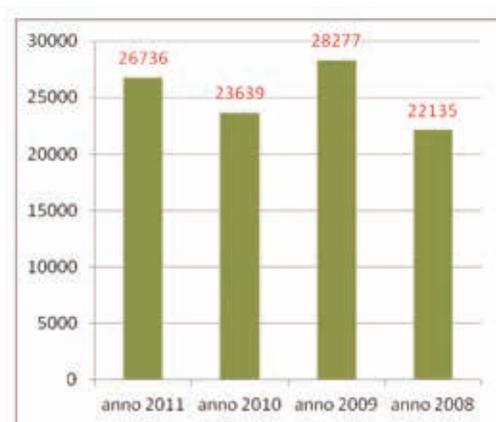
come canale di accesso principale, tende a richiedere con prevalenza informazioni di carattere generale, assistenza e aggiornamento dati.

Il Call Center è raggiungibile per richieste commerciali - che necessitano di operatore fisico - tutti i giorni feriali, da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

E' raggiungibile tutti i giorni 24 ore su 24 per informazioni rilasciate da operatore sintetico e per autolettura.

E' raggiungibile per segnalazioni guasti tutti i giorni 24 ore su 24.

L'accesso, per entrambi i servizi, è possibile tramite numero verde gratuito, raggiungibile da solo telefono fisso della rete telefonica nazionale, o tramite numero unico, raggiungibile a pagamento da telefono mobile.



Le percentuali:

- **99,27%** accessibilità del servizio
- **95,90%** livello di servizio del call center commerciale
- **98,23%** livello di servizio del call center guasti in orario di ufficio

Il tempo medio di attesa, complessivo anche del servizio guasti, è stato di **1'36"** per il numero verde e di **0'39"** per il numero unico. Il tempo massimo di attesa previsto dalla

Carta del Servizio è di 2' per il numero a pagamento e di 4' per il numero gratuito.

Sportelli aziendali

Nel 2011 lo sportello aziendale ha acquisito 26.736 contatti, con un'incidenza molto elevata, pari al 68,14 %, di richieste di informazione e assistenza.

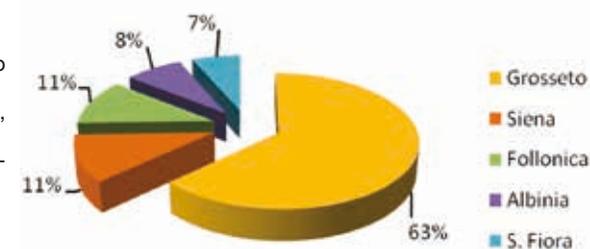
A destra la percentuale di accessi per sportello territoriale: gli accessi allo sportello di Grosseto rappresentano il 63% del totale dei contatti richiesti dai nostri utenti.

Nel corso del 2011 le richieste di accesso allo sportello di Grosseto sono state 15.644. Gli utenti serviti sono risultati invece 14.101, per un livello di servizio pari a 90,14%.

Il tempo medio di attesa è stato di 9 minuti.

Il tempo medio di servizio è stato di 9 minuti e 03 secondi.

L'esigenza di contatto di accesso agli sportelli aziendali nel corso del 2010 è aumentato del 13,1% rispetto all'anno precedente.



Sportelli comunali

Nel 2011 è proseguito il progetto di collaborazione con i Comuni, per rendere più accessibile il servizio gestito da Acquedotto del Fiora, attraverso l'apertura degli sportelli comunali. Tale canale di accesso permette un contatto diretto ed immediato, più vicino all'utente e maggiormente diffuso sul territorio. Gli sportelli attivi sono quelli dei Comuni di Castell'Azzara, Cinigiano, Civitella Paganico, Massa Marittima, Monteroni d'Arbia, Pitigliano, Rapolano Terme, Roccastrada e Sorano (aperti dal 2007), di Isola del Giglio, Scansano e Siena (dal 2008), Montalcino (2009) Castel del Piano (2010) e Manciano (2011). Acquedotto del Fiora cura periodicamente la formazione e l'aggiornamento degli addetti comunali allo scopo di fornire le nozioni necessarie per lo svolgimento dell'attività di contatto con l'utenza. Ai suddetti sportelli è stato riservata una linea dedicata del Call Center, che svolge attività di supporto all'addetto comunale, garantendo quindi l'immediata acquisizione del contatto. Laddove non si tratti di una semplice informazione, l'evasione del contatto è competenza dei reparti interni di Acquedotto del Fiora e lo sportello comunale ha funzione di collegamento tra l'utente e il Gestore.

Attraverso questo canale nel 2011 sono stati registrati **1.720** contatti, numero del tutto in linea rispetto all'anno precedente (1.716). L'affluenza agli sportelli comunali è costantemente monitorata dall' Unità Organizzativa Com-

merciale di Acquedotto del Fiora che, sulla base di analisi sia dei dati annuali sia dei trend storici, concorda con l'Amministrazione Comunale interessata eventuali variazioni nelle frequenze settimanali di apertura al pubblico o, come successo in taluni casi, la cessazione del servizio a scadenza della relativa convenzione.

Nel sito del Gestore – www.fiora.it – nella sezione *Il cliente » Come contattarci » Sportelli comunali*, è possibile reperire l'indirizzo e l'orario di apertura al pubblico presso i Comuni aderenti all'iniziativa.

La corrispondenza

L'utente che si rivolge al Gestore in forma scritta ha un approccio diverso rispetto all'utente che utilizza gli altri canali, in quanto generalmente inoltra richieste di complessa gestione per le quali è spesso necessaria la sinergia di più funzioni aziendali. La parte più cospicua dei contatti che genera questo canale è relativa alla richiesta di informazioni e delucidazioni spesso rivolta a chiarire un contenzioso.

Il volume maggiore delle pratiche è rappresentato dalle risposte scritte il 26.24%; la corrispondenza rappresenta inoltre il canale di accesso che registra il maggior numero di richieste di rettifica di fatturazione in rapporto al numero di pratiche gestite: l'12.49% del canale, contro il 6,89% dello sportello ed il 3,01% del call center. Numerose sono state inoltre le domande di dilazione del debito (pari al 16.88%).

Nell'anno 2011 sono stati protocollati nei fascicoli di competenza dell'Unità Commerciale **10.671** documenti in ingresso, maggiori rispetto a quello dell'anno precedente. Oltre alle ricorrenti tipologie di richieste i volumi della corrispondenza sono stati influenzati da eventi come la nuova modalità di fatturazione "lettura+acconto" ed il progressivo aumento delle richieste di rateizzazione.

Nel 2011 si è consolidata la relazione con le Associazioni dei Consumatori e con i Difensori Civici, la collaborazione con det-

Advertisement for Fiora website services. The image shows a hand pointing at a laptop keyboard. Text on the image includes: "TANTI SERVIZI A PORTATA DI CLICK", "DIRETTAMENTE ON-LINE:", "• AUTOLETTURE", "• RICHIESTE ALLACCI", "• CAMBI DI RESIDENZA", "• E ALTRO ANCORA", "www.fiora.it", "FACILE COME BERE UN BICCHIER D'ACQUA.", and the logo for Acquedotto del Fiora SPA.

te figure ha progressivamente portato a risolvere le problematiche rappresentate evitando spesso che sfociassero in contenziosi.

Web

Quanto al Sito, infine, le visite nell'anno sono state **80.988**, le pagine visitate 340.934, i visitatori unici 59.102, i visitatori nuovi 50.762, con volumi che attestano un crescente interesse per questo canale. I pagamenti eseguiti on line, accedendo all'area riservata agli Utenti, sono stati 459, ancora pochi, ma in un trend di progressiva crescita, mentre 3.557 sono gli utenti che alla fine del 2011 risultano in possesso delle credenziali per l'accesso all'area riservata del Pronto Web (sportello on line).

Il sito è il canale di accesso più "giovane": il progetto riorganizzazione del portale si è concluso a maggio 2010 e l'utente sta imparando a conoscere ed utilizzare questa modalità alternativa di accesso che ha il vantaggio di potervi accedere in qualsiasi momento, senza alcun vincolo di orario o luogo.

Attraverso il sito è possibile inserire numerose tipologie di richieste: allacciamenti, subentri, disdette, reclami, contestazioni, proporre spunti e suggerimenti per migliorare il servizio erogato; controllare il proprio estratto conto, inserire l'autolettura. Ma è anche la modalità di accesso che permette di conoscere gli aggiornamenti sulla 335, le iniziative del Gestore, i lavori di manutenzione programmata, la qualità dell'acqua ecc.. Il 32.71% delle pratiche registrate a seguito di richieste pervenute tramite web sono richieste di subentro.

LA QUALITÀ EROGATA

Acquedotto del Fiora garantisce la qualità dell'acqua distribuita attraverso monitoraggi costanti dei parametri chimico-fisici. I controlli analitici delle acque potabili vengono gestiti dal laboratorio interno attraverso controlli sia all'origine che nei vari punti prestabiliti della rete. I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano sono regolati dal D.Lgs. 31/2001.

I controlli sono effettuati dal gestore del servizio idrico e dalle Aziende USL e sono svolti presso i punti di campiona-



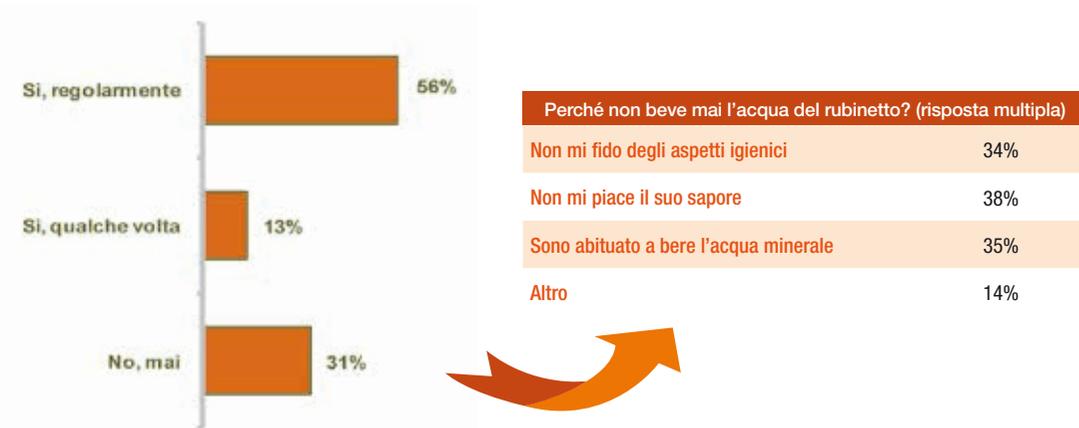
mento delle fonti, presso gli impianti di potabilizzazione e accumulo: Acquedotto del Fiora S.p.A. ha consolidato un Piano di Controllo in cui sono riportati i punti di campionamento e le modalità di controllo applicate (parametri analitici e frequenze); tale Piano è sviluppato sulla base della caratterizzazione chimica, fisica e batteriologica dell'acqua, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della fornitura di un prodotto di qualità ottimale.

Il numero totale dei controlli effettuati ogni anno è superiore a quanto sarebbe strettamente necessario secondo il D.Lgs. n. 31/2001, a conferma della scrupolosità con la quale l'azienda tutela la propria utenza e cerca di prevenirne qualunque potenziale alterazione. I controlli effettuati nel 2011 sono pari a 4.605 (+9,8% rispetto al 2010) su 1.197 punti di prelievo per un totale di 66.882 (+7,9% rispetto al 2010) parametri analizzati.

Le due indagini di Customer Satisfaction del 2011 hanno evidenziato percentuali crescenti relativamente all' uso dell'acqua da bere (+12,5% rispetto al 2010).

La domanda posta: Lei beve l'acqua del rubinetto? (Si regolarmente, Si qualche volta, mai)

Di seguito i risultati del secondo semestre:



Durezza totale: esprime la concentrazione di calcio e magnesio contenuta nell'acqua ed è generalmente espressa in gradi francesi °F; il valore consigliato è tra i 15 e i 50°F. Un'acqua molto dura provoca incrostazioni nelle tubazioni ed un elevato consumo di detersivi; al contrario un'acqua dolce può essere corrosiva per le tubazioni metalliche.

Residuo Fisso: rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell'acqua (parte solida che resta dopo aver fatto evaporare 1 litro di acqua alla temperatura di 180°C). In base al Residuo fisso le acque vengono classificate nelle seguenti categorie:

- Minimamente mineralizzate: residuo fisso non superiore a 50 mg/l;
- Oligominerali: residuo fisso non superiore a 500 mg/l;
- Minerali: residuo fisso compreso tra 500 e 1000 mg/l;
- Ricche di sali minerali: residuo fisso superiore a 1500 mg/l;

Fluoruri: importantissimi per l'uomo, sono utili per la prevenzione della carie dentaria e per la salute delle ossa. Tuttavia è bene evitare concentrazioni elevate che, se assunte per lunghi periodi di tempo, possono portare a fluorosi dentale; tenendo conto di questo aspetto, il valore limite nell'acqua destinata al consumo umano è stato fissato pari a 1.5 mg/l;

pH: costituisce la misura dell'acidità (valori inferiori a 7) e basicità (valori superiori a 7) dell'acqua; un valore pari a 7 rappresenta la neutralità.

Sodio: costituisce un'importante regolatore metabolico degli stimoli nervosi e muscolari. La principale fonte nell'alimentazione umana è rappresentata dal sale da cucina utilizzato per insaporire i cibi. Il D. Lgs 31/01 prevede per questo parametro una concentrazione pari a 200 mg/l.

Parametro	UdM	Acque minerali (min-max) ¹¹	Acqua erogata Grosseto ¹²	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 ¹³ (acque minerali in commercio)
pH	Unità pH	5,8-8,4	7,2	7,1	≥ 6,5 ≤ 9,5	Parametro previsto ma senza limite
Durezza totale	(°F)	3-93	21	28	15-50°F (consigliati)	Parametro non previsto
Residuo fisso a 180°	(mg/l)	22,3-1.300	350	410	1.500 (valore max consigliato)	Parametro previsto ma senza limite
Sodio	(mg/l)	0,9-74,4	20,2	11,2	200	Parametro previsto ma senza limite
Fluoruri	(mg/l)	0,07-1,1	0,2	0,2	1,50	5,0mg/l
Nitrati	(mg/l)	1-19,55	3	6	50	45mg/l
Cloruri	(mg/l)	0,3 - 78,7	19	11	250	Parametro previsto ma senza limite

Nitrati: sono il risultato della decomposizione delle sostanze azotate. Alte concentrazioni di nitrati sono dovute soprattutto l'uso nei fertilizzanti, quindi l'incremento della loro concentrazione può essere indicativo di una contaminazione dovuta a dilavamento di terreni agricoli o anche a scarichi domestici o zootecnici. Il limite di concentrazione è pari a 50 mg/l anche se per i neonati è consigliato utilizzare acqua con contenuti inferiori.

Cloruri: sono abbondanti in natura, tanto che sono rilevabili in differenti concentrazioni praticamente in tutte le acque. La loro presenza può essere di origine antropica o, molto più frequentemente, naturale poiché vengono rilasciati dalle rocce in seguito all'attività di erosione ad opera dell'acqua stessa. I cloruri sono classificati dal D. Lgs 31/01 un parametro indicatore e il loro limite è pari a 250 mg/l. Concentrazioni elevate di cloruri conferiscono sapore caratteristico all'acqua e possono provocare corrosioni nelle tubazioni.

È opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alla scarsa diffusione delle informazioni inerenti la qualità dell'acqua stessa ed i controlli effettuati su di essa sia dal gestore che dalle aziende Sanitarie Locali. A tal proposito si riporta, di seguito, il 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. **Come si può notare l'acqua distribuita da Acquedotto del Fiora, oltre ad essere ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa, ha un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati indice quest'ultimo, di assenza di contaminazione antropica.** Data l'ottima qualità dell'acqua distribuita dal Gestore, nel corso del 2011 Acquedotto del Fiora ha attivato un'importante e capillare campagna informativa per invogliare il maggior numero clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari.

¹¹ 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 (n. 184 di luglio/agosto 2005).

¹² I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso dei campionamenti 2011 previsti con le frequenze di cui al D. Lgs.231/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

¹³ Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua minerale (acqua in commercio) D. Lgs 25/01/1992, n. 105 - Attuazione della direttiva n. 80/777/CEE relativa alla utilizzazione e alla commercializzazione delle acque minerali naturali e i D.M. 11/09/2003 - Attuazione della direttiva 2003/40/CE della Commissione nella parte relativa all'etichettatura delle acque minerali e delle acque di sorgente. D.M. 29/12/2003 - Attuazione della direttiva n. 2003/40/CE della Commissione nella parte relativa ai criteri di valutazione delle caratteristiche delle acque minerali naturali di cui al decreto ministeriale 12 novembre 1992, n. 542, e successive modificazioni, nonché alle condizioni di utilizzazione dei trattamenti delle acque minerali naturali e delle acque di sorgente.

“Acque destinate al consumo umano” : si intendono principalmente le acque distribuite tramite pubblici acquedotti.

La qualità di un’acqua distribuita tramite rete acquedottistica può peggiorare durante il percorso (tubazioni vecchie, fenomeni di corrosione, infiltrazioni, ecc.): è indispensabile (oltre che previsto dalla legge) che vi sia sempre un’azione disinfettante residua: la clorazione; il basso consumo dell’acqua di acquedotto è spesso imputabile a sapore ed odore non soddisfacenti. La clorazione, infatti, determina sempre nelle acque trattate evidenti odori e sapori. In alcuni acquedotti, spesso di grandi dimensioni, sono effettuati miglioramenti con ulteriori trattamenti che prevedono l’impiego di ozono, un composto con capacità disinfettante, inodore e insapore e con trattamenti ulteriori con carbone attivo. Ma la tecnologia attuale non consente di abbandonare completamente il cloro nei processi di disinfezione.

Sugli scarsi consumi delle acque di acquedotto ai fini potabili può pesare anche la campagna pubblicitaria delle acque minerali che certamente spinge a consumi anche in quegli ambiti dove l’acqua di rubinetto presenta buone caratteristiche organolettiche. L’acqua minerale naturale è stata usata, soprattutto in passato, come acqua con caratteristiche curative. In anni recenti l’uso di queste acque è divenuto principalmente quello di acque da tavola, in sostituzione delle acque di acquedotto.

“Acque minerali”: si differenzia dall’acqua potabile per l’assenza di qualsiasi trattamento di disinfezione. Ne consegue che l’acqua minerale può essere, anche se non sempre, di qualità superiore ad un’acqua potabile soprattutto nelle caratteristiche più evidenti come sapore e odore.

Le acque minerali presentano una grande varietà di composizione (non c’è un limite per il contenuto dei sali disciolti): acque con residuo fisso molto elevato o bassissimo non presentano i requisiti di acque che possono essere costantemente impiegate al posto delle acque potabili. Solo le acque minerali che presentano una composizione ricadente nel campo caratteristico delle acque potabili possono essere sostitutive delle acque potabili.

Quanto costa l’acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando un consumo medio di 1.000 litri all’anno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 35 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l’acqua minerale è di circa 350 euro all’anno.

La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall’acquedotto sarebbe invece di 1,98 euro all’anno.

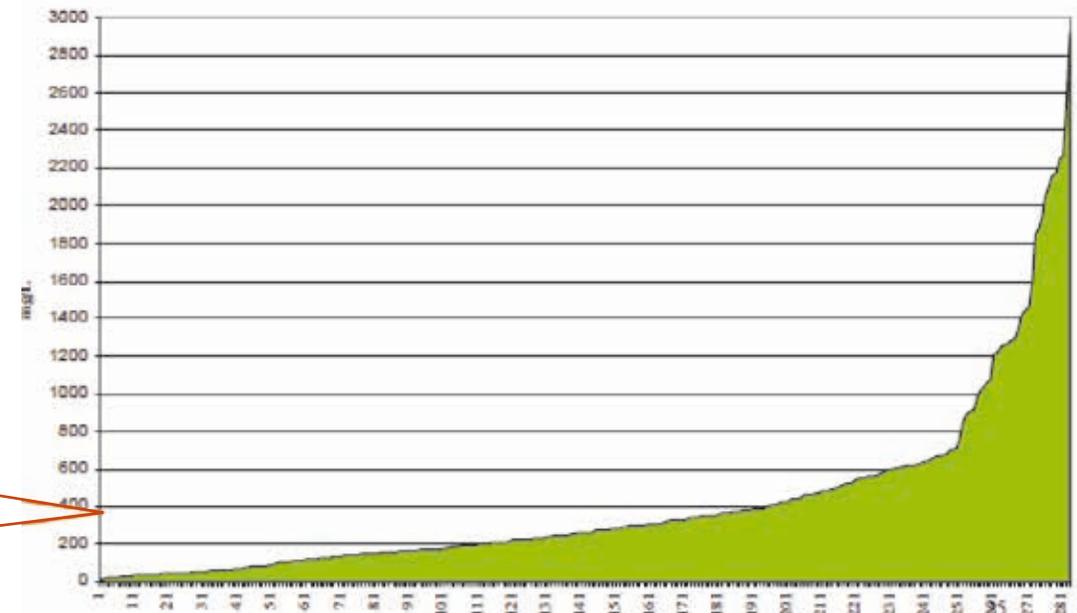
L’Italia si trova al primo posto in Europa e al 2° posto nel mondo con 192 litri di acqua procapite consumati nel 2009 (Fonte Beverfood 2011), dopo il Messico e davanti agli Emirati Arabi Uniti che si trovano al terzo posto con 151 litri di acqua procapite consumati.



ACQUE DISTRIBUITE DA ADF

Acque minerali naturali

Distribuzione del residuo fisso in 283 differenti marche di acque minerali, pari al 93% delle marche in commercio



LA TARIFFA

Le tariffe idriche vengono determinate in base al “metodo normalizzato”¹⁴ dalle Autorità d’Ambito Territoriali Ottimali (AATO)¹⁵ localmente competenti. Tali Autorità hanno la natura di organismi pubblici composti dagli Enti Locali del territorio e svolgono funzione di indirizzo, regolazione, pianificazione e controllo dell’intero ciclo idrico. Nel corso del 2011 si sono verificati alcuni episodi rilevanti per gli impatti che potranno manifestare sulla struttura dei costi del servizio, di seguito sinteticamente illustrati.

L’evento principale è stato l’esito referendario delle consultazioni di giugno che hanno avuto ad oggetto, tra l’altro, due quesiti inerenti la disciplina del sistema idrico. Ha partecipato circa il 57% del corpo elettorale, esprimendosi per circa il 95% in termini abrogativi, vale a dire per la cancellazione dell’art. 154 del D. Lgs. n.152/2006 (c.d. Codice dell’Ambiente) nella parte che prevede “l’adeguata remunerazione del capitale investito”. E’ da chiarire che l’esito del referendum non mette in discussione il principio, anch’esso stabilito nello stesso art. 154, della totale copertura dei costi e degli investimenti garantita dalla tariffa, come affermato dalla normativa comunitaria in materia di acque (Direttiva quadro 200/60/CE), in cui viene espressamente sancito tra i principi obbligatori che gli Stati membri debbano conseguire il recupero dei costi d’investimento del servizio (art. 9, co.1).

Un altro intervento normativo – L. 214/2011 – ha soppresso la Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche (Co.N.Vi.Ri.) e l’Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, che non era ancora stata attivata, trasferendone le funzioni all’Autorità per l’energia elettrica e il gas (AEEG). Le competenze specifiche di regolazione e controllo dovranno essere definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri entro il 5 marzo del 2012. Dall’ultima indagine di CS è emerso che solo il 9% del campione intervistato sa che la tariffa è determinata dall’AATO: sebbene rispetto al 2010 cresca la percentuale di chi fornisce la risposta corretta, il segnale è evidente e sottolinea il perdurare di una confusione sui ruoli dei vari enti ed il mancato aggiornamento dell’opinione pubblica su un cambiamento normativo ormai concretizzatosi nel 2002.

Indagine di CS – domanda a risposta libera posta al campione di indagine: “Sa indicarmi il nome del soggetto responsabile per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato?”



¹⁴ D.M. 1/08/96, “Metodo normalizzato per definire le componenti di costo e determinare la tariffa di riferimento”. Tale meccanismo normativo è teso a garantire la copertura dei costi operativi, degli ammortamenti e della remunerazione del capitale investito in ossequio al principio di autosostentamento economico finanziario del servizio reso.

¹⁵ La soppressione delle Autorità d’Ambito prevista con L. 42/2010 e già oggetto di proroga, prima al 31 marzo 2011 e poi al 31 dicembre 2011, con il D.L. 216/2011 (c.d. Mille proroghe) è stata ulteriormente procrastinata al 31 dicembre 2012.

Gestori	Pop. Residente	Densità (ab/Kmq)	Tariffa media applicata 2011
Gestore ATO 3 Medio Valdarno	1.277.000	354	€ 2,09
Gestore ATO 2 Basso Valdarno	785.000	227	€ 2,04
Acquedotto del Fiora	411.994	54	€ 1,98

Come evidente nella tabella soprastante Acquedotto del Fiora opera in condizioni di oggettiva difficoltà rispetto ai gestori dell’AATO 2 Basso Valdarno e AATO 3 Medio Valdarno: la tariffa applicata nell’ATO 6 Ombrone è sostanzialmente la stessa applicata in altri ambiti territoriali della Toscana, i quali tuttavia presentano caratteristiche che oggettivamente avvantaggiano la gestione del Servizio Idrico Integrato. Nell’ATO 6 Ombrone la densità di popolazione è di circa 50 abitanti/kmq, e ciò implica che per ciascun utente di Acquedotto del Fiora occorre gestire e mantenere mediamente più metri di rete ed infrastrutture, e realizzare più investimenti, peraltro insufficienti. Infatti è doveroso evidenziare come l’insufficienza delle risorse che il Piano degli Investimenti mette a disposizione, imponga alla Politica di scegliere tra un adeguamento della Tariffa ed un revisione – al ribasso – dei livelli di servizio che nelle condizioni attuali sono difficilmente raggiungibili.

Nella tabella sottostante il dettaglio delle tariffe applicate da Acquedotto del Fiora:

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2011)		
Utenza Domestica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0 - 70	0,658
Tariffa base	71 - 130	1,036
Primo supero	131 - 200	1,744
Secondo supero	201 - 350	2,605
Terzo supero	oltre 350	4,538
Utenza Domestica 2° casa		
Acquedotto		
Tariffa base	0 - 70	1,352
Primo supero	71 - 130	2,061
Secondo supero	131 - 300	2,952
Terzo supero	oltre 300	6,048
Altri Usi		
	Scaglione (mc)	Importo (€)

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2011)		
Acquedotto		
Tariffa base	0-100	1,564
Primo supero	oltre 101	1,972
Utenza Pubblica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0-70	0,658
Tariffa base	71-130	1,036
Primo supero	131-200	1,744
Secondo supero	oltre 200	1,976
Utenza Zootecnica e Agricola	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa unica	tutto il consumo	0,825
Per tutte le categorie	tutto il consumo	0,597
Tariffa fognatura per non depurati	tutto il consumo	0,636
Tariffa fognatura per depurati	tutto il consumo	0,507
Tariffa depurazione per depurati	tutto il consumo	0,409
Tariffa depurazione per utenti con attività in corso	tutto il consumo	vedi tab. 1
Quota fissa per ogni unità servita		
1^ casa, utenza pubblica e utenza zootecnica	canone annuo	23,268
2^ casa e Altri usi	canone annuo	67,534
Usi minori		
Fontanello pubblico	canone annuo	191,700
Bagno pubblico	canone annuo	319,500
Quota fissa (per ogni unità servita)	canone annuo	32,00

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEPURAZIONE PER UTENTI CON ATTIVITA' IN CORSO (in vigore dal 01.01.2011)	
COMUNE	IMPORTO
ABBADIA SAN SALVATORE	0,345
ARCIDOSSO	0,270
BAGNOLI	0,270
SAN LORENZO	0,270
PIEVESCOLA	0,400
CHIUSDINO	0,141
CINIGIANO	0,400
PAGANICO	1,404
RAVI	2,080
MANCIANO	0,118
MARSILIANA	0,400
MONTALCINO	0,092
MORE DI CUNA – CUNA	0,400
RADI E VILLE DI CORSANO	0,833
FRASSINE	0,400
GERFALCO	0,358
MONTIERI	0,324
TRAVALE	0,750
RADICOFANI	0,235
ROCCATEDERIGHI	1,337
SASSOFORTINO	0,549
BACCINELLO	0,400

Attenzione: le tariffe di depurazione riportate nella tabella sopra riportata sono riferite esclusivamente ai servizi ricadenti nelle località indicate, per quanto previsto in attuazione della Sentenza 335/08 della Corte Costituzionale. Approfondimenti e specifiche sono disponibili sul sito www.fiora.it

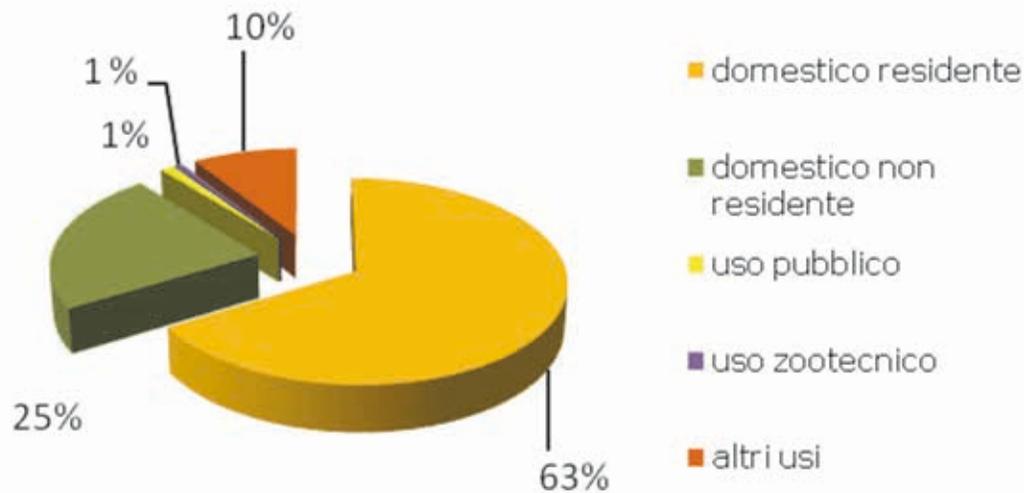
La bolletta come previsto dall'art. 25 del vigente Regolamento viene emessa di norma con cadenza semestrale sulla base di due letture rilevate dal personale incaricato dal Gestore.

Il calcolo dell'importo dovuto deriva dal sistema tariffario stabilito annualmente dall'Autorità d'Ambito ed è composto da tariffa idrica, tariffa di depurazione e fognatura, quota fissa (calcolata in base ai giorni di competenza dei consumi).

Ogni cliente può comunicare periodicamente la propria autolettura mediante il nuovo portale web www.fiora.it, il Call Center e/o gli sportelli al pubblico presenti sul territorio.

Nel caso in cui l'utente non comunichi l'autolettura ed il contatore non sia stato letto dagli incaricati del Gestore, il servizio viene fatturato in acconto, applicando un consumo presunto stimato sullo storico dell'utenza, il Gestore indica chiaramente in bolletta che si tratta di lettura stimata invitando alla verifica della lettura.

Nell'anno 2011 è proseguito il procedimento di sensibilizzazione verso l'utente inviando una raccomandata per sollecitare l'autolettura, al fine di effettuare un conguaglio dei consumi ed indurre l'utente ad un controllo periodico degli stessi.



Il grafico soprastante evidenzia le tipologie di utenze di Acquedotto del Fiore.



Il sito di Acquedotto del Fiore nella sezione **Il cliente » Fatturazione e pagamenti » Come leggere la bolletta** contiene una descrizione dettagliata a favore della più completa interpretazione del documento di fatturazione.

Il cliente » Fatturazione e pagamenti » Come leggere la bolletta

In questa sezione è possibile conoscere meglio i contenuti e i criteri di composizione del documento di fatturazione.

Navigando all'interno della "fattura tipo" troverete di volta in volta informazioni di dettaglio su contenuti e parametri di calcolo.

[Scarica la bolletta tipo ---> frontespizio](#)

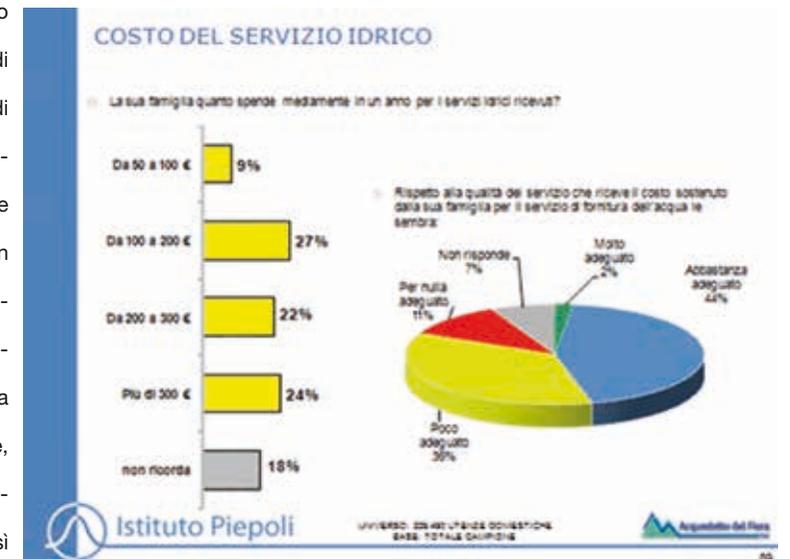
[Scarica la bolletta tipo ---> retro](#)

Agevolazioni sulla tariffa

L'Autorità d'Ambito delibera il Regolamento a sostegno delle utenze deboli, che disciplina l'attribuzione da parte del Gestore di agevolazioni tariffarie per clienti che versano in situazioni di indigenza economica.

Possono beneficiare delle agevolazioni nella misura e nei modi previsti dal Regolamento i titolari di utenza domesti-

co residente nei casi in cui il nucleo familiare in questione, a fronte di un coefficiente ISEE al di sotto di valori soglia indicati nel documento, abbia: almeno un componente portatore di handicap o almeno un componente con un grado di invalidità superiore al 66% o almeno un componente che, a causa di particolari condizioni mediche, necessiti di un significativo maggior utilizzo di acqua. Sono altresì



previste agevolazioni tariffarie quando il nucleo familiare sia interamente composto da ultrasessantacinquenni o sia composto da 4 o più persone, fermi restando i livelli di coefficiente ISEE stabiliti. Anche le utenze condominiali possono usufruire delle suddette agevolazioni.

Al 31 Dicembre 2011 le utenze che usufruiscono di agevolazioni tariffarie sono:

- **1726** (utenze singole);
- **149** concessioni appartenenti a **69** servizi (utenze multiconcessioni).



Il recupero del credito

Nel corso del 2011 Acquedotto del Fiora ha messo in campo azioni mirate sia alla riduzione sia ad evitare il crearsi dello stato di morosità anche a tutela degli utenti che pagano regolarmente la bolletta: sono state analizzate formule più efficaci e sofisticate e così, attraverso la clusterizzazione delle utenze e l'analisi costante dello score comportamentale (attitudine/abitudine al pagamento) è

stato possibile implementare strumenti più immediati quali nuove tipologie di sollecito a mezzo sms (precedente alla scadenza), a mezzo posta ordinaria (sollecito "bonario"), attività di phone collection. In particolare queste ultime sono state concepite per migliorare i rapporti con l'utenza e soprattutto verso quei clienti con una buona attitudine al pagamento.

La motivazione di fondo, che ha portato allo studio di queste nuove tipologie di sollecito, è da ricercare nella volontà di modificare l'impatto psicologico e sociale del recupero del credito sulla clientela. Tale politica di "avvicinamento" al cliente ha il duplice obiettivo di migliorare il grado di soddisfazione della clientela e nello stesso tempo

ottimizzare le capacità dell'azienda di incassare i propri crediti. Particolarmente importante il rapporto "uno a uno" con i top client che permette al Cliente di sentirsi seguito con attenzione anche grazie alla messa a disposizione di personali canali di pagamento e alla Società di scegliere lo strumento migliore per il recupero del credito.

Proprio in vista di questi obiettivi, Acquedotto del Fiora sta ampliando il ventaglio di attività di recupero stragiudiziale del credito, le quali prenderanno vita in maniera più concreta nel corso dell'esercizio 2012. Tra i benefici previsti, di seguito:

- la certezza che tutti i clienti vengano contattati nei tempi concordati e con maggiore metodicità;
- l'evidenza e la gestione tempestiva di ogni singola contestazione;
- la segnalazione di richieste e/o opposizioni manifestate dal cliente contattato, che potranno essere utilizzate all'interno dell'azienda per migliorare la gestione, e quindi la soddisfazione, della propria clientela.

Relativamente ai nuovi strumenti introdotti, nel 2011 sono stati generati:

- circa 49.000 raccomandate di sollecito pagamento;
- circa 15.000 telegrammi di pre-avviso sospensione;
- circa 9.000 solleciti per sms;
- circa 8.000 solleciti per posta ordinaria.

Acquedotto del Fiora, sin dal 2007, ha utilizzato Gerit (Agente della Riscossione) per le procedure di riscossione; nel corso del 2011 sono intervenute due circostanze che hanno dapprima negativamente influenzato la performance di recupero di Equitalia-Gerit, a causa della riorganizzazione che ha di fatto bloccato le attività per quasi tre mesi ed hanno poi decretato l'impossibilità di proseguire il rapporto di collaborazione a causa dell'emissione dell'ordinanza della Corte di Cassazione (Terza Sezione Civile, 4 luglio 2011) che ha dichiarato l'illegittimità del recupero coattivo a mezzo ruolo della tariffa per il Servizio Idrico Integrato.

La Legge n. 106/2011 (Legge di conversione 12 luglio 2011, n. 106, con modificazioni, del Decreto Legge Sviluppo n. 70 del 13 maggio 2011), entrata in vigore il 13 luglio 2011, ha stabilito inoltre che la società Equitalia debba cessare di effettuare le attività di accertamento, liquidazione e riscossione, spontanea e coattiva riguardo le entrate, tributarie o patrimoniali, dei Comuni e delle società da essi partecipate.

Nel quadro della ricerca di nuovi strumenti per un efficace recupero, è divenuto inoltre esecutivo l'affidamento del recupero stragiudiziale a mezzo società di recupero crediti specializzate alle quali affidare una parte dello stock di crediti generato e non più aggredibile tramite le procedure di Equitalia.

L'ATTIVITÀ LEGALE E IL CONTENZIOSO CON I TERZI

Dal 2011 l'Unità Legale di Acquedotto del Fiora si colloca direttamente in staff all'Amministratore Delegato a presidio delle attività legali tutte dell'Azienda. Tra queste si accenna a:

Il contenzioso con gli utenti

Acquedotto del Fiora gestisce con particolare cura ed attenzione, attraverso la sinergia tra la struttura legale interna e le funzioni dell'Unità Commerciale, i casi di contenzioso giudiziale aventi ad oggetto aspetti di ordine commerciale (utenza): si tratta di un fenomeno molto limitato e ciò dipende dal fatto che molto spesso, valutati i motivi e le circostanze per i quali si viene chiamati in giudizio, la causa viene abbandonata (e quindi archiviata) perché i legali delle Parti riescono a trovare un accordo in via transattiva, per il 98% dei casi a spese legali compensate.

Nel 2011 le procedure avviate sono state 15 di cui 10 chiuse.

Altro fattore che influenza il contenzioso, riducendolo, è sicuramente il ricorso alla Conciliazione (oggi Mediazione) già attivo dall'anno 2002. La Mediazione rappresenta un metodo informale, rapido ed economico per la risoluzione dei conflitti. E' l'incontro diretto tra coloro che rappresentano il Gestore e l'utente, in un luogo dove viene garantita la riservatezza dei temi trattati e alla presenza di un Mediatore, il quale rimane estraneo ed imparziale e che, a differenza di un giudice, non ha il dovere di stabilire chi ha ragione. Il suo ruolo consiste nell'aiutare ad ascoltarsi, comprendere le motivazioni dell'altro ed arrivare ad una soluzione soddisfacente per entrambe le parti.

Il D.Lgs. 28 del 04/03/2010 ha previsto il ricorso al tentativo obbligatorio di mediazione come condizione di procedibilità all'azione giudiziale per le materie civili nello stesso elencate, tra le quali condominio, diritti reali, divisioni, a far data dal 20/03/2011. Nel corso dell'anno sono state gestite 39 procedure delle quali l'88% si è concluso con esito positivo.

La gestione dei Sinistri

Attraverso l'Unità Legale interna all'azienda, Acquedotto del Fiora gestisce con particolare attenzione il fenomeno complesso dei sinistri attivi e passivi. I primi si riferiscono a danni cagionati a terzi a seguito di un comportamento colposo o comunque ad eventi oggettivamente riconducibili alla responsabilità dell'azienda; i secondi al contrario, riguardano danni diretti e/o indiretti cagionati da terzi al patrimonio della Società, o di terzi (es. Comuni), ma gestito da AdF, a seguito di un comportamento colposo o comunque di un evento oggettivamente riconducibile alla responsabilità di un terzo.

A fronte della notizia di danno, l'U. Legale coordina tutti gli attori al fine di acquisire le informazioni necessarie e di addivenire ad una quadro esaustivo dell'evento nonché delle responsabilità imputabili all'azienda e/o al terzo. Dalla suddetta analisi vengono, successivamente, individuate le azioni più opportune alla chiusura della pratica (utilizzo delle polizze assicurative, ricorso all'istituto della mediazione, ecc.).

Nel corso del 2011 sono stati registrati 172 casi di notizie di danni a terzi (presunti danni cagionati durante l'esecuzione di lavori, da irregolare fornitura, sversamenti fognari, eventi connessi al Regolamento del SII, ecc.) e 10 casi di sinistri da terzi. Tutte le informazioni pertinenti vengono annotate in un apposito registro a cura dell'Unità Gestione Sinistri.

LA SICUREZZA DEI DATI

Nell'espletamento di tutte le attività, Acquedotto del Fiora gestisce quotidianamente una grossa mole di informazioni e dati appartenenti a terzi. Per la tutela del patrimonio informativo, elemento critico del servizio, Acquedotto del Fiora si è dotata di procedure e adeguati sistemi di protezione. In particolare, il trattamento dei dati sensibili degli utenti è effettuato con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adottando le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti degli utenti ai sensi dell'art.10 del D.Lgs 193/2006. I dati vengono trattati ai soli fini del riconoscimento di eventuali esoneri, agevolazioni o





riduzioni tariffarie; il trattamento dei dati comprende la loro diffusione solo nei casi in cui ciò sia indispensabile per motivi di trasparenza, in conformità alle leggi o per finalità di vigilanza e controllo. I sistemi di tutela attivati sono supportati attraverso un adeguato servizio informatico, la formazione degli incaricati del trattamento dei dati e tramite percorsi ad hoc di gestione dei dati sensibili. In particolare, rispetto a quanto sopra esposto, Acquedotto del Fiora ha predisposto, oltre al DPS - Documento Programmatico sulla Sicurezza, un mansionario destinato agli Incaricati del trattamento dei dati personali. Tale mansionario, contenente le norme di procedura per una corretta gestione dei trattamenti, è stato consegnato a ciascun incaricato al trattamento (già in precedenza nominato per iscritto). La funzione interna all'azienda

preposta alla tutela della Privacy, garantisce il costante aggiornamento degli argomenti pertinenti attraverso pubblicazioni sulla intranet aziendale e supporta le altre Unità nella corretta gestione dei dati ed in base alle esigenze espresse.

Nel periodo rendicontato nel presente documento non ci sono stati reclami dei clienti legati a violazione della privacy e/o perdita dei propri dati.

Acquedotto del Fiora e la Collettività

**L'UNICA POLITICA, L'UNICA DEGNA DI QUESTO NOME
E DEL RESTO L'UNICA CHE IO ACCETTI DI PRATICARE,
È LA POLITICA AL SERVIZIO DEL PROSSIMO,
AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ.**

(V. HAVEL, MEDITAZIONI ESTIVE)

Acquedotto del Fiora programma annualmente le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri stakeholder, principalmente i clienti, e istituzioni e la collettività.

L'attività della Comunicazione Esterna si svolge secondo le politiche definite dai vertici aziendali sulla base delle esigenze indicate dalla Società, in sinergia con la Comunicazione Interna, con l'obiettivo di consolidare la propria identità.

Per l'anno 2011, tra le varie iniziative in programma, si evidenzia la partecipazione ad eventi culturali e di promozione del territorio gestito, sempre con il fine ultimo di diffondere principi e valori su questa importante tematica.



LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Tra gli obiettivi principali individuati dall'Azienda troviamo in primo piano il potenziamento dell'informazione sugli investimenti effettuati, la comunicazione di natura commerciale rivolta all'utenza e quella relativa alla qualità dell'acqua, affiancando agli strumenti tradizionali quelli più innovativi (sito web).

E' inoltre stato programmato lo studio di nuove campagne ideate per la promozione dell'uso dell'acqua di rubinetto, sempre nell'ottica di un utilizzo corretto e responsabile, nonché la presentazione delle opere realizzate previste dal piano degli investimenti, ai cittadini e ai mass media.

La qualità dell'acqua distribuita dal gestore nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 6 Ombrone (ex ATO) è stata caratterizzata da messaggi semplici e diretti, rivolti ai vari target di riferimento. Tra le immagini studiate in questo senso, primeggiano due bicchieri d'acqua che brindano con lo slogan – “Alla salute! bevi sano, bevi buono, l'acqua del tuo rubinetto”. In questo senso è andata la volontà di creare un vero e proprio marchio, con la campagna denominata “Sapori di Toscana. Da noi anche l'acqua di rubinetto è buona” che vede in primo piano una caraffa con i vari prodotti enogastronomici che sono una peculiarità della nostra splendida regione.

Invece si cita l'immagine di un diamante accanto ad un bicchiere di acqua per evidenziare l'importanza della risorsa – “Pura, preziosa, sana. L'acqua del tuo rubinetto”. Sempre su questo tema lo slogan, accompagnato da bottiglie di plastica di varie forme e colore – “tutela l'ambiente, l'acqua buona è già a casa tua”.

Anche il sito web è sempre presente in quanto è un importante canale per l'utente, rappresentato da una mano che clicca la tastiera di un pc portatile con – “Tanti servizi a portata di click. www.fiora.it facile, come bere un bicchiere d'acqua”. Sempre per l'area commerciale, lo slogan - “occhio al contatore” suggeriva al cliente consigli utili per letture e controlli sullo stato idrico dell'impianto. Tutte le campagne sono state promosse attraverso i mass media locali, come i quotidiani Il Tirreno, La Nazione, Il Corriere (edizioni Grosseto e Siena) e riviste quali, Maremma Ma-



gazine e Il Nuovo Corriere dell'Amiata.

Sono inoltre state programmate le trasmissioni "Acquedotto del Fiora Informa" e "Notizie in Fiora", ideate per far conoscere meglio le attività e gli obiettivi dell'Azienda al cittadino. Queste sono state trasmesse sulle varie emittenti locali, alternate dalla messa in onda di spot sulla qualità ed il risparmio idrico.

LE VISITE ALLE SORGENTI

"SE NOI POTESSIMO PENETRARE NELLE VISCERE DELL'AMIATA, QUALE STUPEFACENTE SPETTACOLO SI DOVREBBE PRESENTARE AI NOSTRI SGUARDI! CASCATE, CORRENTI DA TUTTE LE PARTI; GROTTI TENEBOSE E URNE, DOVE IL DIAMANTE LIQUIDO SPLENDE NELLA SUA TRASPARENTE CHIAREZZA E VOLUMINOSO SI INCAVERNA DI NUOVO...L'ACQUA NELLA TENEBRA È LUCE, FORSE È SPLENDORE; LE SUE ONDATE GORGOGLIANTI NELLE ARTERIE DELLA MONTAGNA DEVONO FORMARE UN OCEANO DI MERAVIGLIE...E LA PENNA SI AFFANNA INVANO A DESCRIVERE."

(GINO GALLETTI 1913)

ORA L'ACQUA C'È: VIENE DAL VIVO, CHE È COME IL GRANDE SENO DELL'AMIATA, UN SENO GONFIO, VERDISSIMO DI CASTAGNI. L'ACQUA È QUASI PIOVANA, NON HA SALI: SCIOLGIE IL MARMO COME LO ZUCCHERO... QUAND'ERO BAMBINO, L'ACQUA DEL VIVO NON C'ERA ANCORA, IN CITTÀ OGNUNO TIRAVA AVANTI CON IL SUO POZZO DI ACQUA PIOVANA... QUASI OGNI SETTIMANA UNA BROCCA CADEVA NEL POZZO."

(CESARE BRANDI 1975)

Acquedotto del Fiora eroga 31 milioni di metri cubi di acqua potabile di ottima qualità a circa 215 mila cittadini, residenti nei comuni serviti, fornendo così un servizio di alta qualità e affidabilità. Circa il 50% della risorsa erogata proviene dalle sorgenti di Santa Fiora presenti sul Monte Amiata e, per quanto riguarda 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 che si trovano nella zona di Vivo d'Orcia.

I nostri ospiti nel corso del 2011 a:

- [Galleria Nuova S. Fiora](#)

Le scuole: Scuola Primaria di San Quirico d'Orcia, Istituto Tecnico Industriale di Manciano, Scuola Elementare dell'Isola d'Elba, Scuola Elementare Buozzi di Follonica, Scuola Elementare di Acquapendente ed Onano, Scuola Media Pascoli di Montepulciano, Scuola Primaria di Roccastrada e Sassofortino, Scuola Elementare di Roma, ISIP Leonardo da Vinci di Arcidosso.

I Comuni: il comune di Santa Fiora - corso di formazione di tecnico qualificato guida

ambientale escursionistica, sagra del fungo di Bagnolo e festa del Marrone di S. Fiora, settimana UNESCO di educazione allo Sviluppo Sostenibile, Ass. Trekking Trasimeno, Agenzia Terre di Toscana, Ass. micologica di Agate Brianza, gruppi di scout, camperisti e turisti, manifestazione Piccola Grande Italia, gruppo di minatori spagnoli, direttori didattici della provincia di Siena per il progetto di conservazione della trota "macrostigma".

Altri: Università di Siena, Dipartimento di Scienze della Terra, associati a CGL, club Alpino Italiano sez. di Siena.

- [Sorgente Ermicciolo](#)

Le scuole: Istituto Sallustio Bandini di Siena, Scuola Primaria di S. Quirico d'Orcia, Scuola dell'Infanzia Abbadia S. Salvatore e Castiglione d'Orcia.

I Comuni: Comune di Castiglione d'Orcia in occasione del concorso nazionale "il maiale si fa bio" e per gruppi di turisti.

Altri: Contrada Priora della Civetta Siena.

- [Altri impianti](#)

Impianto di depurazione S. Giovanni: Istituto di Istruzione Tecnica e professionale "Leopoldo II di Lorena" (Gros-



seto).

L'Azienda ha replicato l'iniziativa dell'apertura delle sorgenti al pubblico in occasione della "Giornata Mondiale dell'acqua" che si celebra, il 22 marzo di ogni anno, con lo scopo di sensibilizzare le popolazioni sul tema dell'acqua e della sostenibilità ambientale.

INIZIATIVA "BOLLETTE + LEGGERE, AMBIENTE + SANO"

Il Da ricordare anche quest'anno brevemente l'iniziativa "Bollette+Leggere & Ambiente+Sano", attivata nel 2007 da

Acquedotto del Fiora in collaborazione con le Amministrazioni Comunali delle province di Grosseto e Siena ed Acea Rse. Attraverso tale campagna è stata data ai cittadini dei Comuni delle Province di Grosseto e Siena l'opportunità di ritirare gratuitamente un pacchetto per il risparmio idrico ed energetico composto da tre lampade



tubolari compatte di tipo domestico ad alta efficienza e due kit riduttori di flusso idrico. Nel complesso sono stati distribuiti circa 125.000 pacchetti, intercettando per oltre il 50% la popolazione presente nei comuni coinvolti. L'adesione all'iniziativa ha consentito ad Acquedotto del Fiora di ottenere per ciascuno dei kit consegnati il corrispettivo economico di un Titolo di Efficienza Energetica (il cd. "Certificato Bianco"), una certificazione rilasciata sulla base del D.M. del 20/7/2004 ai soggetti gestori o distributori di energia che certifichino e quantifichino una riduzione dei consumi conseguita attraverso aggiustamenti e progetti di incremento di efficienza energetica presso gli utenti finali, tramite soluzioni attraverso le quali gli utenti finali ottengano un risparmio energetico a parità di servizi ricevuti.

Il riconoscimento del corrispettivo economico dei T.E.E. da parte dell'Autorità Competente ha comportato nel 2011, per Acquedotto del Fiora, ricavi per circa 88.000 €. L'effettivo ricavo per i successivi 2 anni dipenderà dall'andamento del mercato di riferimento e dalle future determinazioni che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas assumerà in materia.

INIZIATIVE CON ALTRI ENTI

- Iniziativa "Cavalli dell'acqua, le fontanelle di Grosseto": si tratta di un concorso fotografico, promosso da Legambiente e dall'Acquedotto del Fiora, con lo scopo di sensibilizzare i cittadini sull'importanza della risorsa idrica e sulla diffusione di alcune buone abitudini per il risparmio e il corretto utilizzo dell'acqua. Tramite questo progetto è stato possibile individuare e valorizzare tutte le fontanelle presenti nella città di Grosseto affinché potessero riacquistare il ruolo di luoghi strategici per la distribuzione di un bene comune come l'acqua. Il concorso era aperto a tutti, scuole comprese, e consisteva nell'invio di una foto della fontanella preferita. I vincitori sono stati premiati durante la Giornata Mondiale dell'Acqua, il 22 marzo, con una targa raffigurante la foto; le targhe erano due, una per la scuola vincitrice e l'altra per il cittadino vincitore e sono state utilizzate a titolo gratuito dagli organizzatori del concorso fotografico con la menzione dell'autore. Inoltre durante la premiazione, per le scuole partecipanti è stata organizzata dagli educatori di Legambiente una vera e propria caccia all'acqua.



- Adesione alla settimana UNESCO di educazione allo sviluppo sostenibile: "A come Acqua" è il titolo della sesta edizione della Settimana di Educazione allo Sviluppo Sostenibile, che si è tenuta dal 7 al 13 novembre 2011, con il patronato della Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO, per ricordare la più importante fonte di vita del pianeta: l'acqua. Anche in questa occasione L'Azienda ha pianificato varie iniziative: attività di laboratorio sull'acqua con le scuole in collaborazione con Legambiente presso il parco Ombrone a Grosseto; giornata formativa sull'acqua con le scuole promossa dal Comune di Colle val d'Elsa con la partecipazione di esperti di Acquedotto del Fiora; apertura delle sorgenti di Santa Fiora (Galleria Nuova) al Pubblico tramite visite su prenotazione.

- Adesione alla "Giornata Mondiale dell'Acqua": Per l'anno 2011 il tema centrale è stato "Acqua per le Cit-

tà: come rispondere alle sfide dell'urbanizzazione" ed ha rappresentato un'opportunità per incentivare governi, amministrazioni locali, organizzazioni pubbliche e private, banche, associazioni e comunità di tutto il mondo, ad attivarsi nei confronti di problemi quali i rifiuti e le risorse idriche in ambienti urbani.



- Altre iniziative: cerimonia di inaugurazione del nuovo serbatoio idrico di Cignano realizzato da Acquedotto del Fiora nel comune di Castelnuovo Berardenga. Il taglio del nastro del nuovo impianto da 160 metri cubi d'acqua è in programma lunedì 21 marzo alle 11,30 presso la sede del serbatoio, in località Vagliagli.
- Consegna caraffe presso l'istituto per l'infanzia di Neghelli (Orbetello), in collaborazione con il Comune di Orbetello nell'ambito della campagna di diffusione dell'uso dell'acqua di rete, "Acqua in caraffa".
- Cerimonia di inaugurazione dell'impianto di distribuzione di acqua potabile "Fonte Fiora" presso il parco di Via Giotto (ingresso da Via Cimabue - Grosseto), realizzato con la collaborazione del Comune di Grosseto, al fine di promuovere l'uso dell'acqua di rubinetto per la tutela dell'ambiente ed il miglioramento della qualità di vita dei cittadini.
- Partecipazione alla "Fiera del Madonnino". L'evento si è svolto presso l'area fieristica di Braccagni (Gr), dal 14 al 17 aprile 2011: è considerato uno dei classici e più attesi appuntamenti della primavera in Maremma e una delle più apprezzate esposizioni della Toscana che ogni anno richiama in Maremma migliaia di visitatori. I centinaia di espositori (la punta massima ha fatto registrare 390 standisti) e tantissimi visitatori la distinguono e la qualificano come "evento dell'anno" nella nostra regione. L'azienda era presente con il proprio stand espositivo per invitare tutti i cittadini presenti, a bere l'acqua buona, sicura ed economica che proviene dal pubblico acquedotto, proponendosi così di promuovere, anche in questa occasione, l'uso dell'acqua di rubinetto sempre in maniera sostenibile e responsabile.

- Partecipazione a Festambiente: anche per l'anno 2011 l'Acquedotto del Fiora ha preso parte a Festambiente, il noto evento dedicato ai temi ambientali e sociali, che si è svolto dal 5 al 15 agosto 2011 a Rispeccia (Grosseto). Si tratta del primo festival a ridotto impatto ambientale con il palco dibattiti e il palco concerti dotati di un sistema a pannelli fotovoltaici che ha permesso di evitare l'emissione in atmosfera di quasi 0,3 tonnellate di CO2 ed ha visto Grosseto e la Maremma protagoniste dell'estate italiana con musica, politica, impegno civile, con un grande successo di pubblico e di partecipazione. In questa occasione sono stati numerosi i cittadini che si sono recati presso lo stand espositivo di Acquedotto del Fiora, dove hanno potuto bere la cosiddetta "acqua del Sindaco", minerale ed anche gasata. Si è inoltre provveduto alla distribuzione di materiale informativo e gadget (bicchierini tascabili con logo). L'Azienda si è proposta così di promuovere la qualità dell'acqua di pubblico acquedotto distribuita dal gestore, sempre in una ottica di un utilizzo responsabile e sostenibile, con lo scopo ultimo di tutelare l'ambiente.
- Presenza al Career Day 2011: l'Acquedotto del Fiora ha aderito alla sesta edizione del "Career Day". L'iniziativa, promossa dall'Università degli Studi di Siena, ha avuto luogo ad ottobre presso il Palazzo del Rettorato. L'evento è dedicato agli studenti e neo-laureati di tutte le Facoltà dell'Ateneo senese e prevede la possibilità per Imprese, Enti Pubblici e Istituzioni di presentare le proprie attività ed incontrare gli studenti, laureandi e laureati nell'ambito dei vari percorsi formativi offerti, rappresentando quindi per gli stessi, una opportunità per confrontarsi con il mondo del lavoro, dialogando direttamente con i responsabili della selezione del personale. L'Azienda ha partecipato con un proprio spazio espositivo dove è stato possibile incontrare i referenti dell'azienda ed inserire le proprie candidature collegandosi al sito web aziendale www.fiora.it. E' stata inoltre effettuata la distribuzione di materiale informativo aziendale.



WORKSHOP E CONVEGNI

- “10 anni di gestione e scenari futuri”: E' la convention organizzata all'hotel Petriolo Spa Resort da Acquedotto del Fiora assieme all'ATO (attualmente Autorità Idrica Toscana), lo scorso 24 giugno 2011, per illustrare i risultati raggiunti e riflettere sulle prospettive future del servizio Idrico integrato. La giornata si è sviluppata in due parti. Nella prima Paolo Quaranta, Direttore ATO 6 Ombrone, Lorenzo Pirritano, Direttore Opera-



zioni e l'Amministratore delegato Paolo Pizzari di Acquedotto del Fiora, hanno tracciato un dettagliato quadro dei lavori svolti durante i 10 anni di gestione, soffermandosi sulla gestione operativa e su quanto è stato fatto dal punto di vista tecnico, come previsto dal Piano degli Investimenti approvato dall'Autorità di Ambito. Nella seconda parte della mattinata si è svolta invece la tavola rotonda dal titolo “Scenari futuri” che ha visto la partecipazione di Anna Rita Brammerini, Assessore all'Ambiente della Regione Toscana; Moreno Periccioli, Presidente AATO 6 Ombrone; Claudio Ceroni, Presidente Acquedotto del Fiora; Alfredo De Girolamo, Presidente Cispel Toscana; Marco Staderini, Amministratore Delegato Acea Spa e Antonio Marino, Vice Direttore Generale Monte di Paschi di Siena. Il dibattito si è soffermato sulle caratteristiche del modello toscano nella gestione dei servizi pubblici e sugli scenari che si sarebbero aperti in virtù dell'esito dei referendum.

- “Comunicare il risparmio dell'acqua: le idee, le strategie, i finanziamenti UE”: la cornice è quella del primo Festival dell'Acqua organizzato da Federutility, che si è svolto dal 4 a sabato 10 settembre a Genova: numerosi incontri tecnici, culturali, artistici ed una staffetta per approfondire il tema dell'acqua ed organizzarne il futuro. Il workshop è stato organizzato, in collaborazione con Federutility, nell'ambito del progetto WATACLIC che si propone di far conoscere su tutto il territorio italiano approcci e tecniche che permettono un uso più razionale della risorsa idrica oltre che un minore impatto ambientale degli scarichi urbani. Il progetto Life+ WATACLIC – WATer Against CLimate Change LIFE, avviato il 01/01/2010 con durata triennale, si propone di far conoscere

metodologie, strategie comunicative e tecniche che permettano un uso più razionale della risorsa idrica, oltre che un minore impatto ambientale.

ATTIVITÀ CON IL PARTNER ACEA

Festival dell'Ecologia Economica di Piombino: Acquedotto del Fiora, anche per questo anno, ha aderito in collaborazione con la Soc. Solemme (gruppo Acea) al fine di presentare un progetto ad alta valenza ambientale, che consiste “nell'ampliamento dell'impianto di compostaggio presente in loc. Carboli” (Grosseto). Si tratta di un impianto di produzione di fertilizzanti mediante l'utilizzo di sostanza organica proveniente dalla raccolta differenziata, di fanghi prodotti dai depuratori civili, di scarti agroalimentari e di sfalci e potature, consentendo in tal modo il progressivo sviluppo della raccolta differenziata che necessita di un'opportuna capacità di destinazione finale e di riutilizzo. E' dunque un intervento certamente portatore di vantaggi per tutta la collettività provinciale, sia in termini ambientali che in quelli legati agli investimenti sul territorio ed all'occupazione, dal momento che l'intervento prevede investimenti di circa 15 milioni di euro e un piano di occupazione di 24 unità lavorative.

Il Festival, che si è tenuto dal 24 al 28 maggio, è stato un momento per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla necessità di un legame sempre più stretto con l'ambiente, elemento alla base per l'innovazione ecologica e la tutela dell'ambiente. Piombino si apre così alla discussione ed al dibattito sulle politiche alla base delle scelte economiche globali ospitando importanti relatori, quali il premio Nobel per l'economia nel 1998, Amartya Sen. Inoltre, Il Castello, il porto e tutti gli altri luoghi simbolo della città si aprono a mostre, convegni, workshop, incontri e spettacoli aperti gratuitamente al pubblico.

ALTRE INIZIATIVE: CULTURA, SPORT E SOLIDARIETÀ

Ogni anno Acquedotto del Fiora destina parte delle proprie risorse per sostenere iniziative di natura culturale, sociale e legate al mondo dello sport, allo scopo di promuovere e valorizzare il territorio in cui opera. Nell'anno 2011 sono stati infatti stanziati contributi per eventi e manifestazioni organizzati in molti Comuni: “Santa Fiora in Musica”, nel comune di Santa Fiora (Grosseto); il “Palio delle contrade” nel comune di Castel del Piano (Grosseto)”

“Terra e qualità” Comune di Cinigiano (Grosseto); “Festival Internazionale Musica da Camera a Grosseto; Festival “Il Giglio è Lirica” nell’Isola del Giglio (Grosseto); “Vox Mundi Festival” a Magliano in Toscana; “Premio Basi per l’arte contemporanea” a Grosseto; “ Il “Festival della Valdorcia” che ha interessato i comuni della Val d’Orcia (Siena); spettacolo teatrale del Bruscello (Siena). Per quanto riguarda invece le iniziative dedicate allo sport, l’Azienda ha replicato la propria adesione a quelle organizzate dalle Ass. UISP di Grosseto e CUS di Siena.

Inoltre, per l’anno 2011, l’Azienda ha pensato di dare un contributo all’Associazione Italiana contro le leucemie – linfomi e mieloma, per i biglietti di auguri natalizi. Il ricavato è stato destinato al potenziamento della rete di assistenza domiciliare, con l’obiettivo di evitare il ricovero in ospedale a tutti i pazienti che possono essere curati in casa, assistiti dai propri familiari.

PROGETTO SPECIALE “FONTE FIORA”, LA CASA DELL’ACQUA

Si chiama “Fonte Fiora” la struttura in grado di distribuire acqua potabile ai cittadini. L’opera è stata realizzata dall’Acquedotto del Fiora e ceduta in gestione al Comune di Grosseto. Lo scopo di questo importante progetto è quello di fornire un servizio aggiuntivo ai cittadini, ridurre rifiuti plastici per la tutela dell’ambiente, nonché un considerevole risparmio per le famiglie. La struttura eroga gratuitamente a tutti i cittadini acqua naturale e refrigerata, prevedendo un costo di 5 centesimi per 1,5 litri di quella gasata. Esistono due punti di erogazione, ciascuno con tre rubinetti collegati tra loro attraverso un percorso tattile per i non vedenti. La cerimonia di inaugurazione si è svolta nel mese di marzo ed erano presenti, oltre ai tanti bambini delle scuole e cittadini, i rappresentanti di altri enti del settore e le autorità civili e militari.

Si prevede che l’attività di “Fonte Fiora”, disciplinata da un apposito regolamento visibile a tutti gli utenti, potrà avere un impatto molto significativo sull’ambiente. Nell’anno 2011 è stato stimato un consumo di acqua di circa 1 milione e 620 mila litri. Le “case dell’acqua” si stanno diffondendo a macchia d’olio su tutto il territorio gestito dall’Azienda e sono numerosi gli impianti presenti in tutta la Toscana.



Regole nella gestione dei rapporti con i fornitori sono stabilite anche nel Codice Etico di cui Acquedotto del Fiora si è dotata per ottemperare a quanto previsto nel D.Lgs. 231/01. L'adesione dei Fornitori al suddetto documento è considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, sia per l'instaurarsi di un rapporto di massima fiducia reciproca e di reale collaborazione.



PROCEDURE DI QUALIFICA E SELEZIONE DEI FORNITORI

Il primissimo canale attraverso il quale un fornitore può interagire con Acquedotto del Fiora è il sito internet: un'area dedicata che costituisce una vera e propria porta d'ingresso per realizzare nuove partnership, il cui obiettivo è quello di offrire ai Clienti un servizio sempre all'insegna dei più elevati standard qualitativi. Le richieste di iscrizione all'Albo vengono gestite dall'Unità Op. Approvvigionamenti che esegue in questo contesto indagini di settore, scouting e verifiche di mercato oltre ad assicurare l'intera gestione dell'iter pre e post contrattuale con i fornitori iscritti. Il canale, oltre che per forniture, servizi e beni, è sfruttabile anche per l'acquisizione di curricula professionali per l'eventuale conferimento di incarichi di assistenza e/o consulenza nelle materie di interesse della società. Oltre alla possibilità di iscrizione il sito permette anche la visibilità dei bandi di gara in corso: si tratta di una sezione in cui è possibile visualizzare le informazioni e scaricare tutte la documentazione pertinente alla partecipazione alla gara.

Per l'acquisizione di lavori Acquedotto del Fiora si avvale di un Portale che prevede la gestione "telematica" dei rapporti con i fornitori sia per la sezione dedicata all'Albo Fornitori sia per la conduzione di gare on line, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici.

Attraverso il Sistema di Qualificazione Lavori Idrici di Acea sono selezionate le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Il ricorso a sistemi di eProcurement è riconosciuto dalla normativa vigente in tema di appalti pubblici perché, oltre a garantire il rispetto dei principi di trasparenza, tempestività, correttezza e libera concorrenza nella scelta del contraente, consente un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di approvvigionamento.

Il Portale dei Lavori di Acquedotto Del Fiora si basa su una piattaforma che assicura i più elevati livelli tecnologici nel garantire la sicurezza, la riservatezza dei dati e delle transazioni.

LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CONTRATTUALI

Procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale implementato e certificato ISO 9001:2008, stabiliscono l'iter necessario a fronte delle diverse necessità di approvvigionamento e dell'importo di spesa previsto coerentemente con la normativa nazionale di settore. A contratto stipulato, Acquedotto del Fiora monitora le relazioni con i fornitori anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto a quanto pattuito. Le verifiche da parte dei referenti aziendali che richiedono l'acquisto sono svolte, per le forniture di beni, al ricevimento degli stessi; per le prestazioni di servizi e per i lavori si attuano verifiche durante l'esecuzione, con utilizzo di check list standard o specifiche previste da adeguate procedure. La numerosità dei controlli per i servizi e per i lavori viene definita tenendo conto della criticità dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto nonché dell'impatto su qualità e sicurezza. In caso di rilievi su beni o prestazioni non conformi si attiva un processo di comunicazione interna finalizzato alla registrazione della Non Conformità, la gestione dell'evento per garantirne

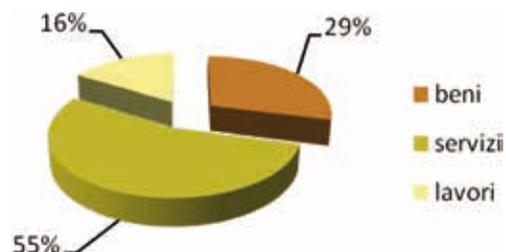


la tracciabilità, l'azione correttiva eventualmente individuata e l'effetto sulla valutazione periodica del fornitore. La valutazione complessiva dei Fornitori, basata sul numero e sulla gravità delle Non Conformità emesse, viene eseguita con cadenza annuale: gli esiti di tale analisi possono tradursi in provvedimenti che vanno dalla semplice lettera di richiamo all'esclusione dall'Albo per un intero anno.

I suddetti criteri non si applicano alle Non Conformità riscontrate in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i), sfruttamento del lavoro minorile, danni ambientali, atti dolosi verso il patrimonio aziendale, ecc.: in tali casi l'atteggiamento di Acquedotto del Fiora è intransigente e si manifesta nella immediata interruzione del contratto, l'esclusione dall'Albo e nell'intraprendere tutte le azioni richieste dalla legge a seconda dei casi.

LA COMPOSIZIONE DELL'ALBO E LA STRATIFICAZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA

Al 31 Dicembre 2011, l'Albo di Acquedotto del Fiora risulta composto da 848 fornitori suddivisi tra beni, servizi e lavori secondo le percentuali di sotto riportate (parte dei fornitori sono presenti in elenco in più categorie merceologiche).



Nel corso dell'anno Acquedotto del Fiora ha effettuato approvvigionamenti per un totale di €63.533.155 ripartito per il 16% in beni, il 38,5% in servizi e il 45,5% in lavori.

Di seguito la percentuale dei fornitori con cui sono intercorse relazioni commerciali nel 2011, suddivisi per dislocazione geografica e per tipologia di approvvigionamento eseguito, con il dettaglio delle province di Siena e Grosseto:

CENTRO



Beni: 55,3% dei fornitori movimentati nella categoria; **61,3%** della spesa di AdF per la categoria.



Servizi: 85,3% dei fornitori movimentati nella categoria; **88,8%** della spesa di AdF per la categoria.



Lavori: 87,3% dei fornitori movimentati nella categoria; **91%** della spesa di AdF per la categoria.



NORD



Beni: 44% dei fornitori movimentati nella categoria; **38,6%** della spesa di AdF per la categoria.



Servizi: 13,5% dei fornitori movimentati nella categoria; **10,2%** della spesa di AdF per la categoria.



Lavori: 6,3% dei fornitori movimentati nella categoria; **1%** della spesa di AdF per la categoria.

SUD



Beni: 0,7% dei fornitori movimentati nella categoria; **0,1%** della spesa di AdF per la categoria.



Servizi: 1,1% dei fornitori movimentati nella categoria; **0,1%** della spesa di AdF per la categoria.



Lavori: 6,3% dei fornitori movimentati nella categoria; **8%** della spesa di AdF per la categoria.

Il 46,1% della spesa, pari a € 29.305.698,6, ha interessato le province di Siena e Grosseto: tale dato testimonia il positivo impatto economico di Acquedotto del Fiora nel contesto locale.

I tempi di pagamento dei fornitori dell'Acquedotto del Fiora avvengono nel rispetto di quanto concordato contrattualmente ed in linea di massima a 90gg data fattura fine mese. I pagamenti degli stati di avanzamento lavori seguono i dettami dalla normativa ovvero vengono effettuati a 30gg dalla data del certificato di pagamento.

Nel periodo di rendicontazione cui fa riferimento il presente Bilancio di Sostenibilità non risultano contenziosi con fornitori.

PROVINCIA DI GROSSETO

Beni: 22% dei fornitori movimentati nella categoria; **23,2%** della spesa di AdF per la categoria.



Servizi: 40,2% dei fornitori movimentati nella categoria; **31%** della spesa di AdF per la categoria.



Lavori: 40,5% dei fornitori movimentati nella categoria; **45,2%** della spesa di AdF per la categoria.



PROVINCIA DI SIENA

Beni: 10,6% dei fornitori movimentati nella categoria; **4,8%** della spesa di AdF per la categoria.



Servizi: 19,9% dei fornitori movimentati nella categoria; **9,2%** della spesa di AdF per la categoria.



Lavori: 12,7% dei fornitori movimentati nella categoria; **12,2%** della spesa di AdF per la categoria.





La responsabilità
ambientale

**LA TERRA NON APPARTIENE ALL'UOMO,
È L'UOMO CHE APPARTIENE ALLA TERRA E TUTTE LE COSE
SONO COLLEGATE COME IL SANGUE DI UNA FAMIGLIA.
QUALUNQUE COSA CAPITA ALLA TERRA,
CAPITA ANCHE AI FIGLI DELLA TERRA,
QUINDI NON È STATO L'UOMO A TESSERE LA TELA DELLA VITA,
EGLI NE È SOLTANTO UN FILO.
QUALUNQUE COSA FACCIA ALLA TELA LA FA A SÈ.**

(CAPO INDIANO SIOUX CAPRIDO ZOPPO)

Nella pagine seguenti verrà raccontato dettagliatamente come l'attività di Acquedotto del Fiora impatta sul vasto territorio in cui opera¹⁶, attraverso l'esplicazione di parte degli indicatori ambientali previsti nella Linea Guida GRI G3 versione 3.1 (performance relative a materie prime, energia, qualità dell'acqua, depurazione, scarichi, rifiuti, biodiversità, rispetto di norme e regolamenti in materia ambientale, investimenti in campo ambientale e impatto di prodotti e servizi).

Conoscere quanto è stato fatto, nonostante le numerose difficoltà oggettive in cui si continua ad operare, contribuisce a dare la giusta evidenza al lavoro di quanti, quotidianamente, impegnano la loro professionalità e la loro passione in Acquedotto del Fiora.

Nel descrivere lo straordinario background, in cui questa Azienda si trova ad operare, si racconteranno i numerosi interventi effettuati nell'anno 2011, tenendo sempre presente il principio cardine di tutte le attività di Acquedotto del Fiora e cioè la sostenibilità dell'ambiente circostante.

INDICATORI RENDICONTATI

materie prime: EN1;
energia: EN3, EN4, EN5, EN6;
acqua: EN8, EN9, EN10;
biodiversità: EN11, EN12, EN14, EN15;
emissioni, scarichi, rifiuti: EN16, EN21, EN22, EN24;
prodotti e servizi: EN26;
conformità: EN28;
trasporti: EN29;
generale: EN30;
performance economica: EC2;

¹⁶ eventuali discrepanze con il bilancio di sostenibilità 2010 relativamente ai dati degli anni precedenti sono da attribuire ad una normalizzazione degli stessi, effettuata in occasione della revisione triennale (2008-2010).

Acquedotto del Fiora e l'Ambiente

Acquedotto del Fiora è un'azienda che opera in un vasto territorio della Regione Toscana, 56 Comuni delle Province di Siena e Grosseto caratterizzati da una bassa densità di popolazione (54 ab/Kmq) e che svolge le attività relative alla gestione integrale di tutte le tipologie di servizio idrico: captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Come si nota nella tabella sottostante gli abitanti al 30/09/2011 sono 411.994 unità (+ 0,2% rispetto al 2010).

Popolazione residente nei 56 Comuni gestiti			
Provincia di Grosseto		Provincia di Siena	
Arcidosso	4427	Abbadia San Salvatore	6661
Campagnatico	2528	Asciano	7309
Capalbio	4291	Buonconvento	3218
Castel del Piano	4690	Casole d'Elsa	3917
Castell'Azzara	1612	Castellina in Chianti	2958
Castiglione della Pescaia	7460	Castelnuovo Berardenga	9202
Cinigiano	2774	Castiglione d'Orcia	2495
Civitella Paganico	3272	Cetona	2894
Follonica	22075	Chiusdino	2012
Gavorrano	9049	Colle di Val d'Elsa	21709
Grosseto	82355	Gaiole in Chianti	2807
Isola del Giglio	1457	Montalcino	5277
Magliano in Toscana	3749	Monteriggioni	9290
Manciano	7615	Monteroni d'Arbia	8893
Massa Marittima	8752	Monticiano	1565
Monte Argentario	13028	Murlo	2415
Monterotondo Marittimo	1398	Piancastagnaio	4191
Montieri	1238	Pienza	2179
Orbetello	15205	Radda in Chianti	1690
Pitigliano	3909	Radicofani	1146
Roccalbegna	1118	Rapolano Terme	5328
Roccastrada	9567	San Casciano dei Bagni	1698
Santa Fiora	2776	San Giovanni d'Asso	909
Scansano	4669	San Quirico d'Orcia	2735
Scarlino	3762	Sarteano	4884
Seggiano	1005	Siena	54646
Semproniano	1178	Sovicille	9965
Sorano	3641	Trequanda	1373
Totale generale			411.994

Il volume complessivo delle opere realizzate nel 2011 è pari a circa 22,2 mln €, dei quali circa 21,2 mln € a carico della tariffa e il rimanente coperto da contributi opere pubbliche (OOPP) pari a 1,0 mln di €. Nel triennio relativo al POT 2011- 2013 sono previsti investimenti per circa 110 mln €, di cui 18 mln € di contributi.

Acquedotto del Fiora, nel corso del 2011, ha realizzato le opere necessarie a rispettare la programmazione prevista nel Piano Operativo Triennale (di seguito POT) stralcio 2011.

Il volume complessivo delle opere realizzate nel 2011 è suddiviso tra manutenzioni straordinarie per 13,2 mln €, nuove opere per 7,2 mln di €, e 1,8 mln di € per struttura gestore/altro. Circa 1 mln € è stato destinato agli allacci ad utenti.



I grafici rappresentano in modo chiaro la ripartizione degli investimenti tra nuove opere e manutenzioni straordinaria e all'interno di tale suddivisione il settore d'intervento.

La mappatura degli impianti e delle reti di acquedotto e fognatura presenti all'interno del territorio comunale, nonché la lista delle opere in corso di realizzazione sul territorio, corredata da schede contenenti la descrizione e il reale ed effettivo stato di avanzamento del progetto, è disponibile on-line e costantemente aggiornata sul sito di Acquedotto del Fiora all'interno dell'Area riservata ai Comuni. Ciò a dimostrazione

dell'impegno di Acquedotto

del Fiora sia nel rendere noti gli aspetti relativi al percorso che porta alla realizzazione delle opere rappresenti, sia nel volere costantemente informare i Soci, per fare sempre meglio e a ga-



rantire la massima puntualità sugli impegni assunti dall'Azienda.

Nel 2011 sono stati avviati importanti interventi sia nel settore acquedotto che in quello della depurazione. Ricordiamo tra tutti, per quanto riguarda la depurazione: il depuratore di Abbadia San Salvatore, il sistema di raccolta e trattamento reflui di Roccatederighi e Sassofortino, nel Comune di Roccastrada ed il potenziamento del depuratore di Rosia, nel Comune di Sovicille. Per quanto riguarda l'acquedotto ricordiamo il collegamento Pian Collina - Poggio al Vento nel Comune di Asciano, la manutenzione straordinaria del Lago Bicocchi nel Comune di Follonica ed il rifacimento della condotta DN600 Luco - Poggio Pigna, nel Comune di Sovicille.

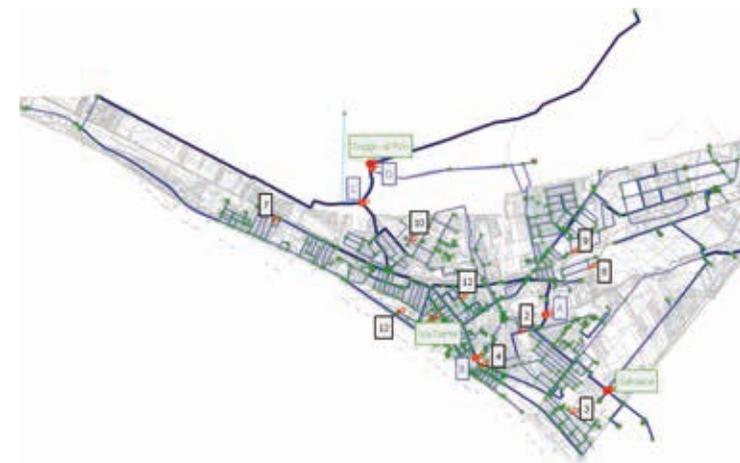
Nell'anno 2011 hanno visto la conclusione alcuni lavori progettati e appaltati nel corso dell'anno precedente, che verranno in dettaglio descritti.

Infine è stato acquistato il depuratore della cartiera di Sarteano per un importo pari a 1,7 mln di €.

Come negli anni precedenti sono stati realizzati i seguenti lavori con appalti aperti:

- Lavori di sostituzione/bonifica delle reti di acquedotto per un importo pari a 2,4 mln di €;
- Lavori per la messa in sicurezza di impianti e strutture 0,9 mln di €;
- Lavori per la sostituzione contatori 0,8 mln di €.

L'Unità Progettazione si è dedicata all'attività di costruzione e calibrazione di un modello matematico idraulico



dell'acquedotto del Comune di Follonica, che si propone di verificare il funzionamento della rete nella situazione attuale, al fine di individuare eventuali criticità e sperimentare possibili miglioramenti.

Per la calibrazione della rete di Follonica sono state utilizzate 9 serie di dati (portate e pressioni/

livelli) estratte dal telecontrollo, 4 misure di portata e 9 misure di pressione effettuate appositamente con misuratori mobili. Le loro caratteristiche ed i grafici completi sono visibili direttamente nel modello. Nella figura a sinistra si mostra l'ubicazione dei misuratori telecontrollati (presso le stazioni, in verde) e dei misuratori temporanei di pressione (numerati, in nero) e di portata (lettere, in blu) utilizzati come riferimento per la calibrazione del modello; gli elementi di modello collegati a dati misurati sono rappresentati in rosso.

La modellazione idraulica è uno strumento che simula il funzionamento della rete e potrà essere successivamente utilizzato per determinare possibili miglioramenti dell'assetto o della gestione della rete e per studiare l'effetto di eventuali ampliamenti della rete o variazione dei consumi. Il modello è stato calibrato per un periodo della durata di 24 ore, di un giorno infrasettimanale ordinario.

Altro evento importante nel 2011 è il consolidamento dell'attività di analisi idraulica delle reti di distribuzione e di ricerca perdite per un ammontare complessivo di circa € 700.000, con oggetto le reti di Castiglione della Pescaia, di Radda in Chianti, di Grosseto, del distretto di Vagliagli nel Comune di Castel Nuovo Berardenga, di Casal Cerro nel Comune di Sovicille, di Montelaterone nel Comune di Arcidosso e del Comune di Piancastagnaio. In particolare tale l'attività permette di sopperire, in piccola parte, alla carenza di risorse economiche per la manutenzione e sostituzione delle reti agendo sulle pressioni d'esercizio, ottimizzandole rispetto alla domanda in rete e quindi riducendo la dispersione dalle condotte. Inoltre il 2011 ha visto la conclusione del progetto di telemisura delle utenze critiche e sensibili in modo da poter agire anche sull'andamento della domanda ove necessario. Entrambi

gli approcci consentono di realizzare una valutazione dell'efficienza dei sistemi idrici secondo le più recenti linee guida suggerite dall'IWA (International Water Association).

Nelle prossime pagine il dettaglio di alcune delle principali opere eseguite da Acquedotto del Fiora nell'anno 2011.

Collegamento Piancollina - Poggio al vento (Comune di Asciano)

L'intervento ha riguardato il primo lotto funzionale del progetto preliminare di collegamento della rete idrica di distribuzione del Comune di Siena, in località Pian



Collina nei pressi di Taverne d'Arbia, fino al serbatoio di Vescona attraverso una nuova rete di adduzione che passa da Arbia alimentando il serbatoio di Poggio al Vento, proseguendo per Casetta, Castelnuovo Berardenga scalo e Mucigliani per uno sviluppo di circa 3.000 metri.

L'opera si è resa necessaria per aumentare la dotazione idrica in arrivo ai vari serbatoi collocati lungo il tracciato.

Per questo intervento nell'anno 2011 sono stati spesi 220.000 € che si vanno a sommare ai 146.000 € già spesi nelle annualità precedenti.

Acquedotto Palagio-Cignano (Comune di Radda in Chianti)

L'intervento in oggetto ha riguardato la perforazione di un nuovo pozzo idropotabile che soddisfa le esigenze di approvvigionamento idrico per la loc. Palagio e per Vagliagli e la costruzione della condotta idrica di collegamento dal pozzo al serbatoio di Cignano.

Il fine di questo intervento è stato il potenziamento della risorsa idrica sia per Vagliagli che per Palagio, con lo sfruttamento di un nuovo pozzo in costruzione e la possibilità di alimentare nuove utenze, poste lungo la condotta di collegamento ed attualmente sprovviste di acquedotto.

Per questo intervento sono stati spesi nell'anno 2011 circa 100.000 €.



Lavori di manutenzione straordinaria lago Bicocchi (Comune di Follonica)

L'intervento in oggetto ha previsto di asportare i volumi di terreno depositati negli anni nella parte nord del lago a seguito dei copiosi eventi meteorologici dell'anno 2008, al fine di ripristinare i volumi originari. Gli scavi sono stati necessari per ottenere nuovamente il volume di invaso precedente. Durante i lavori di scavo è stata sistemata la

strada di accesso e sono stati bitumati i primi 200 m della strada a partire dal bivio della SP.

L'aumento della capacità di accumulo del bacino risulterà di 20/30.000 metri cubi. L'intervento ha previsto lo sca-



vo e asporto di materiale terrigeno. L'opera, inserita nel Piano operativo di Emergenza per la crisi idropotabile del 2010, quando conclusa sarà in grado di fornire un maggior apporto idrico proveniente dall'opera di presa sul fiume Pecora. Sarà inoltre agevolato l'accesso al lago mediante il rifacimento della strada.

Collegato a questo intervento anche il rifacimento dell'opera di presa sul fiume Pecora, atta all'alimentazione dell'invaso, per la quale i lavori sono iniziati nell'anno 2012.

L'intervento è iniziato nel 2011 e sono già stati spesi 300.000 €.



Rifacimento sottoservizi a Porto Santo Stefano (Comune di Monte Argentario)

L'intervento in oggetto ha previsto il rifacimento - potenziamento della tubazione d'adduzione dalla "Fonte dell'Appetito" al serbatoio "La Fortezza" e parte delle condotte di distribuzione nelle vie Panoramica, dell'Appetito, del Molo, del Sole e della Grotta per un importo complessivo di 350.000 €.

Gli scopi per cui si prevede la realizzazione dell'opera sono:

- ridurre le perdite dell'acqua potabile distribuita;
- eseguire l'intervento di bonifica delle condotte idriche, in concomitanza con i lavori del metanodotto, per non creare successivi disagi alla popolazione locale e ottimizzare la risorsa economica;
- spostare su strada pubblica le condotte, il cui tracciato attuale passa su proprietà private;



- garantire il servizio potabile ad ogni utenza idrica privata interessata dal tracciato in progetto.

Rifacimento condotta DN600 Luco-PoggioPigna (Comune di Sovicille)

L'intervento si è reso necessario per ottimizzare l'adduzione dal rilancio del Luco al deposito di Poggio Pigna dell'acqua atinta dal campo pozzi (potenzialità complessiva di circa 360 l/s). Il materiale utilizzato è l'acciaio

saldato senza rivestimento interno residuo con tubercolizzazione.

La soluzione proposta, volta ad eliminare le continue perdite idriche, è consistita nel ripristino della funzionalità della condotta DN 600 utilizzando tecniche NODIG di rivestimento interno con tubazione in polietilene di adeguato diametro e spessore.

L'intervento, concluso nell'anno 2011, ha generato un investimento complessivo pari a circa 450.000 €.

Lavori di sostituzione/bonifica delle reti di acquedotto

Nel corso dell'anno 2011 sono stati effettuati interventi di sostituzione/bonifica reti di acquedotto sulle tre Aree territoriali per un importo complessivo di €2.200.000 circa, utilizzando appalti aperti appositamente predisposti.



Sostituzione acquedotto
Loc. Cerri
(Castel del Piano)



Sostituzione acquedotto
Loc. Via
Monte Cervino (Sarteano)



Sostituzione acquedotto
Loc. Pero
Olmino (Castel del Piano)

Gli importi, previsti complessivamente nel POT soltanto per le bonifiche di acquedotto, ammontano a 7 mln €.

Di fianco sono riportate alcune foto degli interventi più significativi di bonifica reti idriche.

Completamento opere accessorie al depuratore di Ponte a Tressa (Comune di Siena)

Il progetto ha incluso opere necessarie alla riduzione dell'impatto visivo ed olfattivo delle opere e dei processi

del depuratore. Dal punto di vista visivo sono state introdotte piante ad alto fusto per occultare la vista dall'esterno ed è stato verniciato l'esterno delle strutture, mentre dal punto di vista olfattivo si è provveduto a chiudere le vasche della dissabbiatura ed a coprire con strutture in carpenteria la zona delle grigliature. Queste zone sono state quindi messe in depressione tramite ventilatori e l'aria trattata spinta verso dei deodorizzatori (scrubber a carboni attivi). Nel progetto sono quindi incluse altre piccole finiture, l'asfaltatura e la risistemazione di alcune ridotte parti dell'impianto che sono state interessate dal cantiere.

Inoltre è stata prevista ristrutturazione della vasca di dissabbiatura - disoleatura esistente, al fine di migliorarne l'impatto ambientale in termini di contenimento delle emissioni odorigene ed anche di inserimento ambientale ed estetico, in particolare con la sostituzione dei due carroponi, la realizzazione di nuova modalità di raccolta sab-



bie con la demolizione degli esistenti manufatti in c.a. esterni alla vasca, ingombranti e in deperimento.

Per l'intervento sono stati spesi circa 0,4 mln di €.

Lavori per la realizzazione del sistema di collettamento e depurazione degli scarichi di Roccatederighi e Sassofortino (Comune di Roccastrada)

I lavori, iniziati nel 2010, sono proseguiti per tutto il 2011 (la fine dei lavori per i collettori è previsto entro la fine



dell'anno in corso). L'intervento riguarda la realizzazione del sistema di collettamento e depurazione degli scarichi di Roccatederighi e Sassofortino, con una spesa presunta di circa 1.5 ml €.

Il progetto si divide in 3 lotti: 1° realizzazione collettore fognario di Sassofortino; 2° realizzazione collettore fognario di Roccatederighi; 3° realizzazione impianto di depurazione a servizio dei due centri abitati ubicato nella campagna sotto le Rocche in prossimità del fosso Rigovilla.

Attualmente le due frazioni sono prive di qualsiasi sistema di trattamento dei reflui e le reti di fognatura urbane scaricano direttamente o indirettamente in corsi d'acqua superficiali. Una volta ultimato, l'intervento consentirà il trattamento della totalità degli scarichi delle due frazioni del comune di Roccastrada, con evidente miglioramento ambientale di tutta la zona dove attualmente fuoriescono gli scarichi non depurati.

Nel 2011 sono stati spesi per l'intervento ulteriori 0,8 mln € ed è inoltre previsto l'inizio dei lavori per la costruzione del depuratore nell'anno 2012.



Lavori per la realizzazione del nuovo depuratore di Abbadia (Comune di Abbadia San Salvatore)

L'intervento, iniziato nell'anno 2010, ha visto la realizzazione di gran parte dell'opera nell'anno 2011 (la conclusione è prevista entro la fine dell'anno 2012). L'innovativo sistema depurativo adottato deriva dalla tecnologia depurativa conosciuta come "DeepShaft", il cui princi-

pio base risulta essere ad alte pressioni.

Il sistema proposto quindi prevede, dopo un trattamento preliminare di grigliatura ed una denitrificazione, la realizzazione di un reattore verticale sviluppato in profondità nel quale la decomposizione e la successiva mineralizzazione dei substrati azotato e carbonioso avvengono ad opera di biomassa adesiva su

supporti tubolari fissi inseriti nel reattore; a seguire, il processo prevede un trattamento di flocculazione e un



sedimentazione finale; infine il refluo termina la sua fase depurativa in vasca di disinfezione in cui all'occorrenza viene immesso in dosaggio opportuno di soluzione di ipoclorito di sodio. Nel 2011 sono stati spesi per il proseguo dell'intervento circa 0,6 mln €.

Adeguamento della rete fognaria in loc. Iesa a servizio del nuovo depuratore (Comune di Monticiano)

L'intervento ha riguardato l'adeguamento della rete fognaria dell'abitato di Iesa-Lama in previsione della realizzazione di un nuovo depuratore più grande e posto più a valle rispetto al sistema di trattamento attualmente in servizio che presenta una scarsa potenzialità depurativa.

In particolare sono previsti i seguenti interventi:

- la costruzione di un collettore fognario che va dal depuratore esistente al nuovo impianto, lungo la strada comunale;
- la dismissione di un sollevamento a servizio di parte dell'abitato e la realizzazione di nuovo tracciato fognario in caduta verso il nuovo depuratore;
- la costruzione del collettore nel quale confluisce l'effluente depurato dal pozzetto di uscita del depuratore fino al punto di scarico al corpo idrico ricettore.

La finalità di questo progetto è stata quella di realizzare una rete fognaria che permetta di dismettere l'attuale impianto di depurazione inappropriato per la sua capacità depurativa, migliorando in tal modo la qualità ambientale del luogo. L'intervento, realizzato nel 2011, ha comportato una spesa pari a circa 100.000 €.



Adeguamento funzionale depuratore di Rosia (Comune di Sovicille)

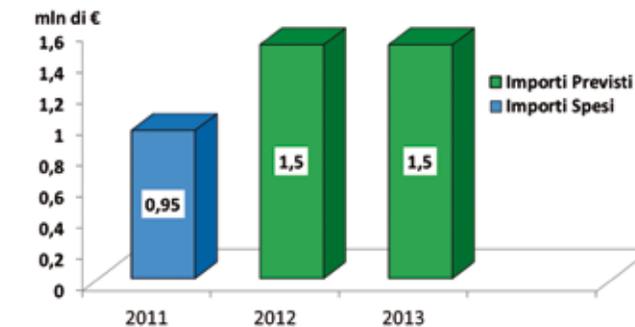
Il progetto ha previsto l'adeguamento funzionale del depuratore di Rosia nel Comune di Sovicille (SI), poiché il processo utilizzato non era in grado di garantire con certezza il rispetto degli scarichi secondo il D. Lgs. 152/2006. Si è utilizzata quindi la tecnologia delle membrane Piane per filtrare il refluo. I lavori sono legati a tutta la fase biologica sia dal punto di vista elettromeccanico

(posa di nuove apparecchiature, piping...), elettrico (quadri, collegamenti...) e civili (muri, scavi...).

L'intervento è iniziato nella seconda parte del 2011 e prevede una spesa complessiva di circa 400.000 €.

Lavori di adeguamento e di messa in sicurezza di impianti e strutture

Nel 2011 sono stati effettuati interventi di adeguamento e messa in sicurezza presso gli impianti e le strutture gestiti



da AdF per un importo complessivo pari a circa 1 mln €.

Tali interventi sono mirati a rendere sempre più sicure le infrastrutture sulle quali i nostri tecnici operano quotidianamente.

Di seguito alcuni dei principali interventi di messa in sicurezza degli impianti eseguiti nell'anno 2011.

Messa in sicurezza serbatoio di Punta Ala Q180 (Comune di Castiglione della Pescaia)

I lavori che hanno interessato tutta la struttura in apparente stato di degrado, possono così sinteticamente essere rappresentati:

- Manutenzione ed impermeabilizzazione delle 3 vasche di accumulo e distribuzione;
- Ripristino degli intonaci interni ed esterni;

- Impermeabilizzazione dei solai;
- Rifacimento camera di manovra;
- Sostituzione infissi;
- Recinzione dell'area.



foto prima e dopo l'intervento

Messa in sicurezza serbatoio dei Piloni (Comune di Roccastrada)

I lavori hanno interessato il rifacimento della struttura dell'edificio del serbatoio che è al servizio della località dei Piloni nel comune di Roccastrada.



foto prima e dopo l'intervento

FOCUS COSTI DI GESTIONE

Nella tabella sotto sono riportati i principali costi della gestione operativa con il raffronto agli anni 2008/2011.

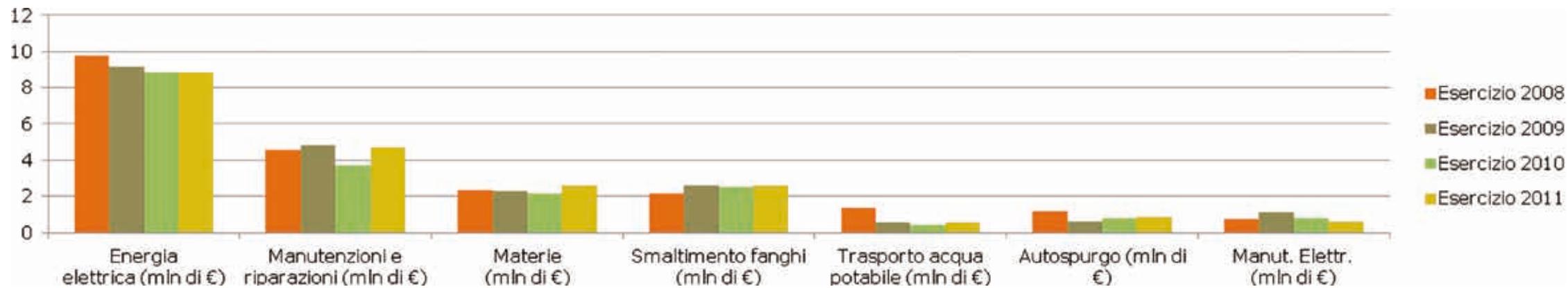
	Energia elettrica (mln di €)	Manutenzioni e riparazioni (mln di €)	Materie (mln di €)	Smaltimento fanghi (mln di €)	Trasporto acqua potabile (mln di €)	Autospurgo (mln di €)	Manut. Elettr. (mln di €)
Esercizio 2008	9,78	4,56	2,35	2,15	1,35	1,16	0,77
Esercizio 2009	9,18	4,82	2,28	2,59	0,53	0,6	1,1
Esercizio 2010	8,84	3,74	2,19	2,53	0,45	0,82	0,82
Esercizio 2011	8,82	4,72	2,58	2,62	0,56	0,87	0,64

Per alcuni di essi la riduzione o il contenimento sono frutto del costante lavoro di ottimizzazione del funzionamento degli impianti, ma anche dell'utilizzo delle risorse umane e, nel caso dei lavori in appalto, del sempre maggior ricorso alla competizione del mercato.

Nella tabella sottostante, invece, il dettaglio degli interventi di manutenzione su impianti/reti.

Interventi	2011 (n)	2010(n)	2009(n)	%2011/2010
Pulizia impianti/reti	2.364	2.239	2.609	+5,6
Rifornimento idrico (serbatoi, piazze, utenze)	541	391	702	+38,3
Riparazioni acquedotto	11.109	10.343	11.130	+7,4
Riparazioni Depurazione	296	728	851	-59,3
Riparazioni fognatura	851	1.109	1.241	-23,3
Altro (video ispezione, ecc.)	189	163	279	+15,9
Manutenzioni elettromeccaniche ¹⁷	1.817	1.786	-	+1,7

¹⁷ I dati si riferiscono alle attività di manutenzione effettuate sull'Area Costa, territorio nel quale già dal 2009 si è proceduto all'accantonamento di tutti gli interventi di manutenzione elettromeccanica ed elettrica sugli impianti in seno all'unità Elettromeccanica e Telecontrollo. Nel corso del 2011 Acquedotto del Fiore ha mirato ad un piano di estensione del sistema organizzativo anche nell'area Senese.





La valutazione delle spese ambientali secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE¹⁸

In base a quanto prescritto dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE¹⁸, e relativamente alla molteplicità di interventi effettuati da Acquedotto del Fiora, le spese sostenute nel corso del 2011 sono di elencate nella tabella sottostante ⁽¹⁹⁾.

	Investimento	Esercizio
Impianti idrici	€ 547.278	-
Impianti di depurazione	€ 199.127	-
Impianti di telecontrollo	€ 614.573	€ 19.539
TOTALE	€ 1.360.978	€ 19.539

¹⁸ La raccomandazione del 30 maggio 2001, n. 453, relativa alla rilevazione, alla valutazione e alla divulgazione di informazioni ambientali nei conti annuali e nelle relazioni sulla gestione delle Aziende, illustra i criteri di valutazione e divulgazione delle spese ambientali e individua il tipo di informazioni ambientali che è opportuno registrare nei conti annuali.

Per "spesa ambientale" di una Azienda, si intende il costo di "interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative. I costi includono fra l'altro lo smaltimento dei rifiuti e le misure per la formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio".

Vanno considerati soltanto i "costi individuabili e sostenuti allo scopo principale di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente. Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze, quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa. Ove non sia possibile individuare l'importo dei costi aggiuntivi separatamente dagli altri costi nei quali siano integrati, se ne può calcolare una stima o condizione che l'importo che ne risulta risponda al criterio di essere principalmente destinato a prevenire, ridurre o riparare i danni causati dall'ambiente".

"I costi sostenuti a seguito di ammende o sanzioni inflitti per infrazione della normativa ambientale e di indennizzi di terzi per la perdita o i danni causati dall'inquinamento ambientale del passato sono escluse da questa definizione".

¹⁹ stima delle spese sostenute da Acquedotto del Fiora, relative al numero di analisi effettuate sugli impianti di depurazione oltre quelle richieste dalla legge di settore. Alla voce "impianti TLC" sono indicati gli importi spesi relativi al raggiungimento dei limiti definiti all'interno del "Protocollo di Kyoto", secondo il quale i paesi industrializzati si impegnano a ridurre, per il periodo 2008-2012, il totale delle emissioni di gas ad effetto serra (tipicamente CO₂) almeno del 5% rispetto ai livelli del 1990.

L' Energia

Acquedotto del Fiora utilizza, come fonte primaria, l'energia elettrica per la gestione degli impianti di potabilizzazione, di depurazione delle reti di acquedotto e fognatura.

Il responsabile della conservazione e l'uso razionale dell'energia è l'Energy manager, figura introdotta in Italia dalla Legge 10 del 1991 (art. 19) che impone ai soggetti operanti nei settori industriali, civile, terziario, e dei trasporti, la nomina e la comunicazione al Ministero della Attività Produttive (ex Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato, MICA), del nominativo del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia.

L'Energy manager annovera tra le varie attività:

€ individuazione delle azioni degli interventi, delle procedure e di quanto altro necessario per promuovere l'uso razionale dell'energia;

-€ predisposizione dei bilanci energetici in funzione anche dei parametri economici e degli usi energetici finali;

-€ funzioni istituzionali di predisposizione dei dati energetici eventualmente richiesti dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato ai soggetti beneficiari dei contributi previsti dalla legge stessa.

Gli interventi di risparmio energetico effettuati nel corso del 2011 hanno riguardato principalmente la ricerca perdite di cui hanno beneficiato in particolare gli impianti di acquedotto.

Di seguito una breve descrizione degli interventi effettuati con una quantificazione dei risparmi ottenuti:

-€ Intervento sulla Rete idrica comune di Grosseto, impianti interessati: pompaggio Isolotto, Crespi, potabilizzatore Grancia riduzione volumi pompati e regolazione pressioni in rete. Per tutti gli impianti sono state ridotte le ore di funzionamento dei pompaggio ai serbatoi, le valvole di regolazione pressione vengono parzializzate nelle ore notturne.

Totale kWh risparmiati nell'anno 2011: 700.000 kWh

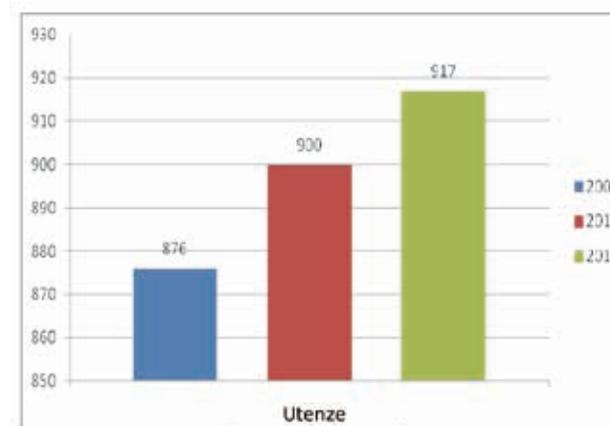
-€ Intervento sulla Rete idrica comprensorio M.Argentario, Capalbio e Talamone (impianti interessati: pompaggio Bagnacci; pompaggio Saline; pozzo Tinaro; pozzo/pompaggio Pitorzino; pozzo/pompaggio Diacciobello); tipologia intervento: ricerca perdite e riduzione volumi pompati (Bagnacci by-pass con rete Adduzione; Saline regolazione con inverter con TLC; Tinaro riduzione tempi pompaggio con TLC; Pitorzino regolazione con inverter con TLC; Diacciobello regolazione con inverter con TLC). Totale Kwh risparmiati nell'anno 2011: 2.800.000 kwh.

La tabella seguente illustra l'andamento dei consumi nel triennio 2009 – 2011. Complessivamente nell'anno 2011 il risparmio conseguente agli interventi suddetti ed altri risparmi di minore entità, ha quindi superato i 3.500.000kWh pari a 12.600GJ, corrispondenti ad una riduzione di emissioni in atmosfera di oltre 2.275.000 kgCO2.

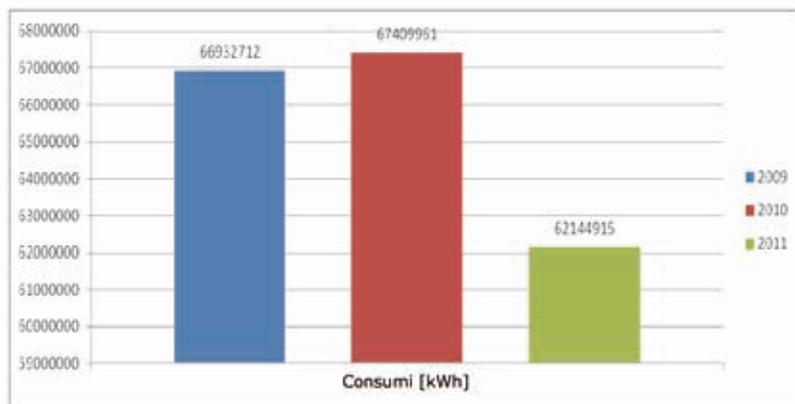
	u.m	2009	2010	2011	%2011/2010
Energia elettrica per impianti di sollevamento idrico	GWh	39,41	38,2	37,52	-1,8
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ)	GJ	141.876	137.520	135.072	-1,8
Energia elettrica per impianti di depurazione	GWh	18,52	18,4	18,56	+0,9
Energia elettrica per impianti di sollevamento fognario	GWh	4,00	3,90	4,15	+6,4
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) depurazione	GJ	66.672	63.400	66.816	+5,4
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) soll. fognario	GJ	14.400	13.200	14.940	+13,2

Acquedotto del Fiora ha un consumo di circa 15.000 tep annui, di cui oltre il 97% per energia elettrica ed il restante per carburante per autotrazione e gas per riscaldamento ambienti: negli ultimi tre anni il consumo medio è stato di circa 65.000.000 kWh/anno, con una spesa annua media nello stesso periodo pari a circa 9.500.000 €/anno, che rappresenta il 18% della spesa totale di AdF e seconda, in ordine di importanza, solo al costo del personale.

Di seguito alcune rappresentazioni grafiche relative all'andamento dei consumi e dei costi negli ultimi tre anni.

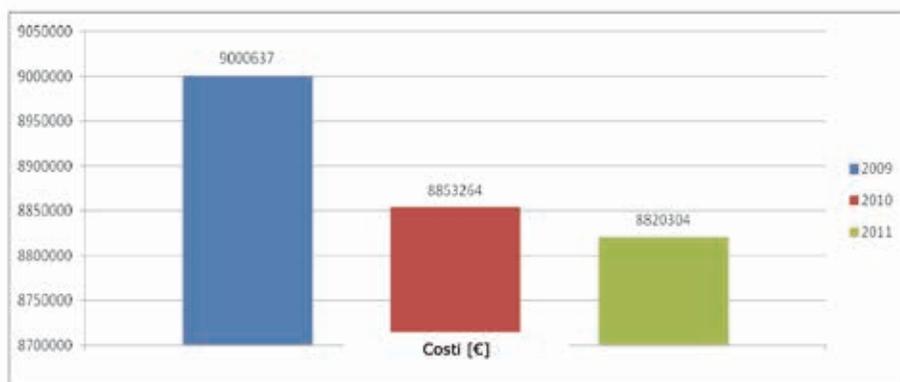


Nel corso degli anni le unità di consumo di AdF sono aumentate fino a raggiungere, nel 2011, il numero di impianti pari a 917 utenze allacciate alla rete nazionale (Enel), in bassa e media tensione. Una ulteriore piccola percentuale di consumo elettrico è finalizzata ad impianti non interconnessi alla rete elettrica, con l'alimentazione garantita da batterie in corrente continua o da fonti rinnovabili (micro turbine idroelettriche o fotovoltaico stand alone).



Le varie attività effettuate nel corso del triennio hanno visto il raggiungimento di diversi obiettivi tra i quali:

-€un risparmio globale pari a circa 5.000.000kWh attraverso interventi mirati sugli impianti più energivori del settore acquedottistico (installazione inverter e sostituzione pompe);



-€l'impostazione di un'anagrafica comune con codice impianto univoco che mette in relazione il codice "Enel"

(POD) e quello operativo-gestionale (individuazione di utenze fantasma);

-€un risparmio globale pari a circa 800.000kWh tramite l'individuazione ed attuazione di metodologie efficaci per la riduzione dei consumi nei depuratori a fanghi attivi a massa sospesa;

-€un risparmio globale pari a circa 3.000.000kWh tramite l'attuazione un progetto di ricerca perdite;

-€la promozione e impostazione di un percorso di organizzazione aziendale di efficienza energetica e dialogo tra operatori competenti.

Tutto questo ha portato complessivamente negli ultimi tre anni, pur avendo visto un incremento del numero di utenze pari a circa il 5%, grazie alla collaborazione tra servizi interni e le aree, ad una riduzione dei consumi annui di oltre il 7%.

FONTI INDIRETTE DI ENERGIA

Sono considerate fonti indirette di energia primaria i combustibili utilizzati per il parco mezzi e per il riscaldamento delle sedi. Il parco auto, composto da 316 mezzi, nel 2011 ha prodotto l'emissione di 678,5 tonnellate di CO2 su un totale di Km 5.750.129 percorsi nell'anno 2011: il dato è stato stimato considerando i Km totali percorsi da tutti i mezzi, moltiplicati per i coefficienti presenti nella "Guida al risparmio di carburante ed alle emissioni di CO2 delle autovetture" approvata con decreto interministeriale del 11 Maggio 2012, di concerto con i Ministeri dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare e delle Infrastrutture e Trasporti, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 17 Febbraio 2003, n.84 che recepisce la direttiva 1999/94/CEE (la direttiva richiede agli Stati membri di pubblicare annualmente una guida sul risparmio di carburante e sulle emissioni di CO2 delle autovetture al fine di fornire ai consumatori informazioni utili per un acquisto consapevole di autovetture nuove, con lo scopo di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas serra e al risparmio energetico). Nel suddetto documento sono elencate le case costruttrici e i modelli e per ciascuno di essi,

la cilindrata, le emissioni CO2 (g/Km), i consumi (l/100Km) su percorso urbano, extra e misto a seconda del carburante utilizzato.

Nel 2011 continuano ad essere privilegiati nel parco auto aziendale di Acquedotto del Fiora i mezzi diesel.

Infatti, su un totale di 316 mezzi, 309 sono diesel e 7 sono a benzina senza piombo.

Nella tabella a destra notiamo il consumo di benzina e gasolio del parco auto aziendale.

Combustibili	2009	2010	2011
Benzina			
L	2.998,50	3.984,7	3.406,7
Kg	2.204,78	2.929,9	2.504,6
t	2,204	2,93	2,5
TEP ²⁰ (1t=1,20)	2,645	3,51	3,0
GJ (1TEP=42GJ)	111,09	147,42	126
Gasolio			
L	365.879,18	387.891,8	410.919,4
Kg	305.408,33	323.782,8	342.295,8
t	305,41	323,78	342,3
TEP(1t=1,08)	329,84	388,51	369,7
GJ (1TEP=42GJ)	13.853,39	16.318,68	15.526,7

²⁰ Tep= tonnellate equivalenti di petrolio. La tabella di conversione è contenuta nella Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2 Marzo 1992 n.219/f.

IL RISPARMIO ENERGETICO IN UFFICIO

L'impatto ambientale derivante dalle attività che giornalmente si compiono negli uffici non è secondario: l'utilizzo di apparecchiature e supporti alimentati da energia elettrica, il raffreddamento/riscaldamento degli ambienti, l'uso della carta, della plastica, degli inchiostri e dell'acqua rendono tali consumi considerevoli sotto l'aspetto delle ricadute sull'ambiente. A tal proposito Acquedotto del Fiora pone attenzione verso comportamenti sostenibili considerandoli la strada necessaria per raggiungere l'obiettivo del risparmio energetico.

E' stato constatato che le forme di risparmio non hanno limiti se non nella sensibilità e nell'intelligenza di ciascun dipendente che sa dosare sobrietà e sensatezza nelle proprie scelte di consumo e di comportamento.

Da tali premesse hanno origine queste righe che vogliono essere di informazione e di stimolo, incoraggiando un comportamento nei lavoratori più efficiente sotto il profilo energetico con un invito particolare per tutti a contribuire alla creazione di una rete virtuosa di modi di agire quotidiani sostenibili con l'auspicio, anche in base all'esperienza dell'anno passato, di "contaminare" l'attività giornaliera dei dipendenti, attraverso piccole azioni obiettivi raggiungibili e quantificabili.

Anche nel corso dell'anno 2011 Acquedotto del Fiora si è dimostrato attento al tema del risparmio delle risorse naturali ed energetiche, con azioni mirate a ridurre i consumi. Ognuno ha dato il proprio contributo anche se piccolo, per minimizzare gli effetti negativi dell'azione umana sull'ambiente senza però rinunciare ai comfort abituali. Un proverbio cinese consiglia "Chi pianta alberi sappia che altri ne godranno l'ombra"; con questo senso di altruismo Acquedotto del Fiora indirizza i propri passi verso la tutela dell'ambiente.

Impianti di condizionamento

Il 2011 ha visto la sostituzione della dispositivo generale di condizionamento per la Sede di Via Mameli, il nuovo impianto studiato per il rispetto dell'ambiente attraverso l'impiego di liquidi refrigeranti ecologici e innovative soluzioni impiantistiche basate sull'utilizzo dell'acqua come fluido vettore. Il nuovo impianto, con un buon controllo dell'inquinamento acustico, grazie ai prodotti caratterizzati da bassi livelli di emissione sonora, è concepito con finalità di



risparmio energetico. Il sistema di condizionamento, integrato ad una buona attenzione alla salute, si realizza grazie all'impiego di filtri speciali che trattengono le più piccole particelle in sospensione e che puliscono l'aria dagli acari e dalle muffe rendendo così l'ambiente di lavoro più salubre.

L'impianto di condizionamento, nei vari uffici, è dotato di regolatori della temperatura utili ad evitare l'eccessivo calore/frescura. Dal Servizio Prevenzione e Protezione sono state fornite apposite raccomandazioni su come impostare la temperatura dei condizionatori in modo che, oltre al risparmio energetico, sia possibile adattarsi meglio alla temperatura esterna, consigliando altresì di spegnere l'aria condizionata almeno mezz'ora prima di uscire dall'ufficio. E' bene sottolineare l'inutilità di riscaldare o raffreddare le stanze vuote, azione questa che comporta notevoli risparmi in termini di energia, ma anche di denaro.

Acqua da bere

Sono proseguite anche nell'anno 2011 l'installazione, presso i vari luoghi di lavoro, di impianti di distribuzione dell'acqua in grado di garantire, partendo dall'acqua potabile di rubinetto, un'acqua di ottima qualità; tali distributori rappresentano una valida alternativa per l'abbattimento dell'inquinamento relativo al trasporto e allo smaltimento delle bottiglie di plastica.

Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio - toner - plastica

Il 2011 ha visto un incremento della raccolta della carta e della plastica con l'introduzione di nuovi e più usufruibili contenitori. Lasciando inalterato il piccolo centro di raccolta presente in prossimità di buona parte delle sedi aziendali, all'interno degli edifici sono stati installati contenitori, più piccoli e pratici. Selezionati per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica raccolta vengono inviate ad impianti di recupero che reimpiegano tali materiali per la produzione di nuova carta e plastica. I toner invece vengono inviati a ditte capaci di procedere al recupero delle cartucce riabilitandole per un nuovo ed ulteriore utilizzo.

Carta trattata per uso igienico

Il 2011 ha visto, all'interno di alcuni servizi igienici, la sostituzione dei dispenser di carta per le mani con asciugatori elettrici. In questo modo si è raggiunto l'obiettivo di ridurre l'uso di una carta che non può più essere riciclata, con l'effetto di un aumento dei rifiuti e conseguenziale emissione di gas da trasporto.

Le materie prime

Per la gestione del Servizio Idrico e per far fronte ad obiettivi quali:

- la qualità del servizio;
- la qualità dell'acqua distribuita;
- la qualità degli scarichi;

si rende necessario l'utilizzo di prodotti chimici. Le materie prime utilizzate nel ciclo idrico integrato sono suddivise per i due macro settori di attività e sono indicate di seguito.

I dati nella tabella di fianco sono in parte stimati sulla base delle fatture di acquisto.

Captazione, adduzione e distribuzione idrica	u.m	2009	2010	2011	%2011/2010
Ipoclorito di sodio	t	61,65	34	42,8	+25,8
Policloruro di alluminio	t	61,6	7,5	8,7	+16
Acido cloridrico	t	35,2	18,7	14,2	-24
Carbone in polvere	t	8	7,5	6,8	-9,3
Altro	t	67,6	131,6	18,2 ²¹	-2,6

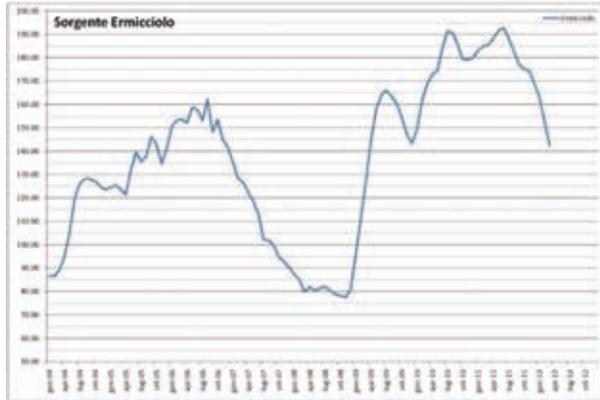
Depurazione acque reflue	u.m	2009	2010	2011	%2011/2010
Polielettrolita	t	125,4	172,7	182,1	+ 5,4
Ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	24,9	4,8	6,2	+29,2
Cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	0	0	0	-
Policloruro di alluminio 18%	t	24,9	7,5	8,2	+9,3
Antischiuma	t	1,9	1,3	1	-23
Olio minerale e grasso	t	0	0	0	-
Altro	t	1,1	2	3,1	+55

²¹ di cui: 21 t di carbonato di calcio; 32,2 t di anidride carbonica; 16 t di solfato di magnesio; 6,6 t di soda; 6,5 t di cristalli di salgemma; 6,2 t di clorito di sodio.



L'Acqua

L'anno 2011 ha visto un consistente peggioramento delle condizioni climatiche, con piogge molto al di sotto della media. Le sorgenti gestite, negli ultimi mesi dell'anno, hanno risentito della siccità protrattasi per un lungo periodo, andando a diminuire in modo marcato la loro produzione. Anche sul Monte Amiata le grandi sorgenti, che

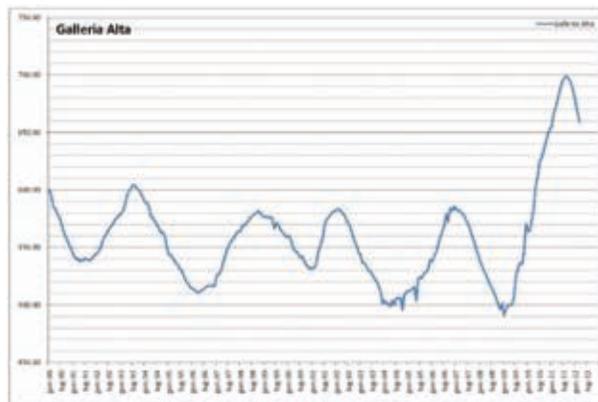


riforniscono le adduttrici, hanno fatto riscontrare delle diminuzioni di portata talvolta molto rilevanti. Questo però non ha inficiato sulla quantità immessa nella rete, in quanto le diminuzioni registrate hanno al momento determinato la sola riduzione degli stramazzi presenti sulle stesse.

Il periodo di siccità che si sta protrando potrebbe avere come effetto anche un progressivo peggioramento qualitativo della risorsa, in modo

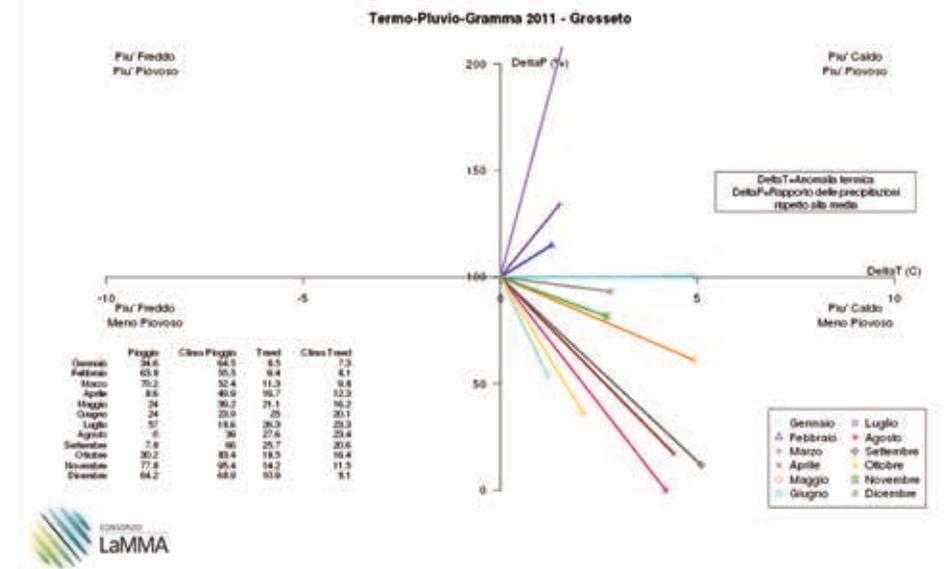
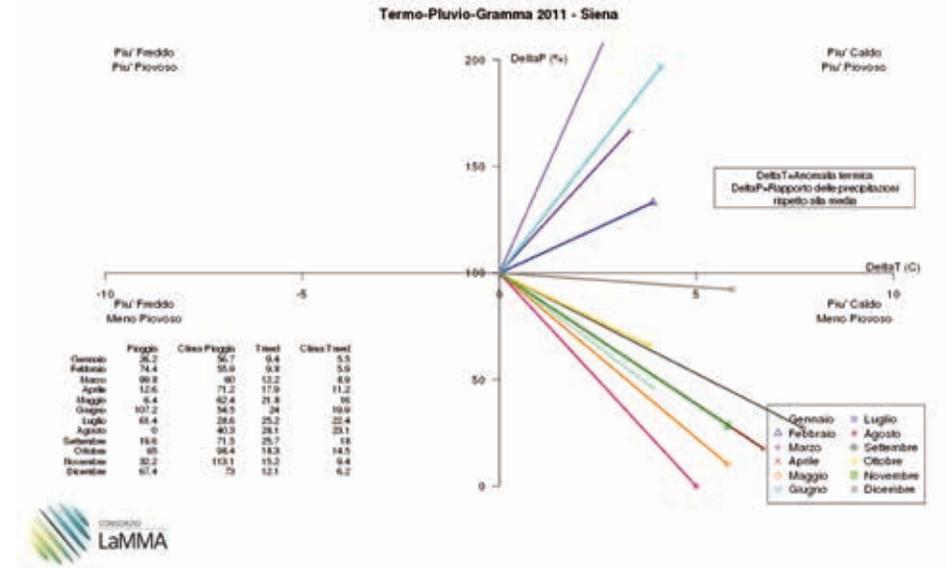
particolare quella captata dai pozzi, nei quali la diminuzione del livello di falda e di conseguenza l'allargamento del cono di depressione, potrebbe comportare un richiamo di acque qualitativamente peggiori. Tale effetto si potrebbe verificare in modo particolare nei comuni costieri, dove tale fenomeno comporta l'intrusione del cuneo salino.

Al momento questa problematica non solo non è ancora evidente, ma in quei territori dove è elevato questo rischio, i risultati conseguenti alle attività di gestione delle pressioni e riduzione delle perdite hanno portato a ridurre lo stress indotto sulle falde ed al miglioramento della qualità dell'acqua erogata. Ciò è stato particolarmente evidente nei territori di Orbetello e Monte Argentario dove, nel periodo invernale, abbiamo avuto il rientro nella norma di parametri storicamente non conformi come cloruri e solfati. Analogamente nel ter-



ritorio comunale di Rapolano Terme, al peggioramento qualitativo della falda sotterranea per la risalita di acque termali, è stato possibile contrapporre una maggior efficienza del trattamento dell'acqua proveniente dall'invaso del Calcione che, insieme ad una riduzione delle perdite in rete, hanno consentito di erogare acqua rispondente ai livelli di servizio sia qualitativi che quantitativi.

ritorio comunale di Rapolano Terme, al peggioramento qualitativo della falda sotterranea per la risalita di acque termali, è stato possibile contrapporre una maggior efficienza del trattamento dell'acqua proveniente dall'invaso del Calcione che, insieme ad una riduzione delle perdite in rete, hanno consentito di erogare acqua rispondente ai livelli di servizio sia qualitativi che quantitativi.



Impianti gestiti da Acquedotto del Fiora suddivisi per tipologia e numero (2011)	
sollevamenti	244
potabilizzatori	38
sorgenti	273
pozzi	231
captazioni superficiali	5
serbatoi	722
distribuzione + acquedotti	8326 (Km)

Portando avanti il lavoro intrapreso negli scorsi anni basato sull'importanza dei dati e della misura, sono stati aggiornati gli schemi funzionali delle reti, necessari per agevolare il controllo delle infrastrutture stesse. Per rendere fruibili i dati in possesso sono stati conclusi degli applicativi open source sui quali sarà possibile aggiornare ed implementare il sistema SIT.

Anche per l'anno 2011 è stata portata a conclusione la redazione del Bilancio Idrico che ha evidenziato un attestarsi della percentuale di perdite ai valori rilevati nel corso dell'anno 2010.

I dati riportati in tabella evidenziano:

- un aumento di acqua prelevata dall'ambiente in modo particolare sulle Sorgenti ed una corrispondente diminuzione di risorsa captata da Pozzi.
- l'aumento dei volumi immessi in rete.



- una diminuzione della risorsa inviata a trattamento.
- una sostanziale invarianza per i volumi ceduti ad altri AIT ed invece un leggero aumento sull'acqua acquistata dagli altri AIT.

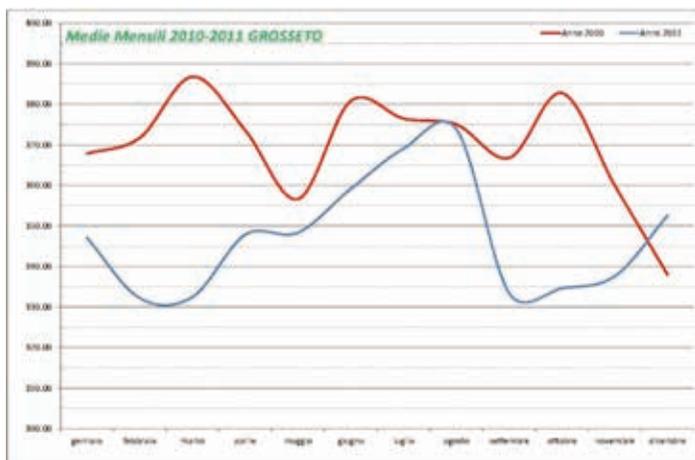
- il mantenimento costante delle perdite percentuali.

Ne deriva quindi un leggero peggioramento degli indicatori di rendimento.

Bilancio Idrico	u.m	2009	2010	2011
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (A02)	Mm ³	62.16	61.86	62.43
Prese da Laghi – Fiumi – Mare	Mm ³	0.76	0.85	1.00
Prese da Pozzi	Mm ³	27.32	21.97	21.76
Prese da Sorgenti	Mm ³	34.04	39.04	39.67
Acqua inviata a trattamento (A04)	Mm ³	13.41	11.28	10.79
Acqua persa per trattamento (A05)	Mm ³	1.77	1.2	1.42
Acqua potabile acquistata da altri ATO (A07)	Mm ³	0.92	0.97	1.09
Acqua potabile ceduta fuori ATO 6 (A08)	Mm ³	1.63	1.74	1.76
Acqua potabile immessa in rete (A09)	Mm ³	59.99	59.89	60.33
Acqua potabile erogata (A20)	Mm ³	31.45	31.45	31.40
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97				
Perdite globali (A17)	Mm ³	27.94	27.84	28.18
Perdite reali (A15)	Mm ³	25.06	22.76	22.85
Percentuale perdite distribuzione	%	42.6	40.2	40.2

INDICATORI LINEARI ²²	u.m	2009	2010	2011
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM 99/97) A17/Km rete	Mm ³ /1000km	3,5	3,46	3,38
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo DM 99/97) A15/Km rete	Mm ³ /1000km	3,02	2,73	2,74
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica Z/A09 (Z = Energia elettrica per impianti sollevamento idrico)	kWh/m ³	ND	ND	ND
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita N° controlli acqua potabile/A09	n./Mm ³	53,7	70	76,4

²² Più bassi sono i valori delle prime due righe e più l'indice lineare risulta migliore.



I benefici ottenuti dalle attività svolte nel corso del 2010 si sono ben evidenziate sulla rete di Grosseto dove, a seguito di una campagna di ricerca perdite, le portate registrate nel corso del 2011 hanno visto una marcata diminuzione come evidenziato nei seguenti grafici.

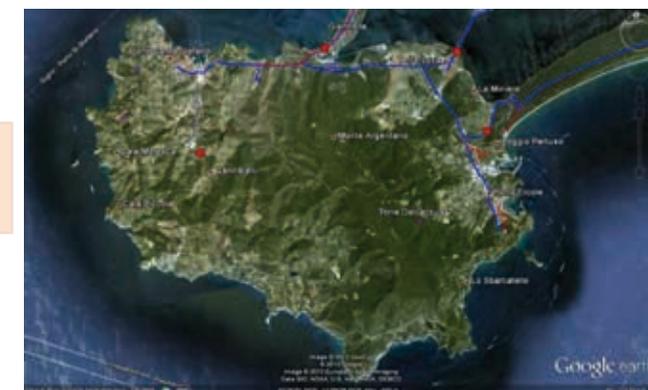
Non è stato invece possibile rilevare tale beneficio sulla rete di Monte Argentario dove, a seguito dello studio

effettuato sulla rete di adduzione, è stato deciso di modificare completamente il modello per la redazione del bilancio idrico andando a sostituire ed integrare l'intero parco misuratori presente sul territorio comunale, risultando questo obsoleto e non più funzionante. Tale attività non ha permesso di mettere in evidenza gli ottimi risultati ottenuti che restano comunque quantificabili nelle registrazioni temporali effettuate durante le fasi del progetto.

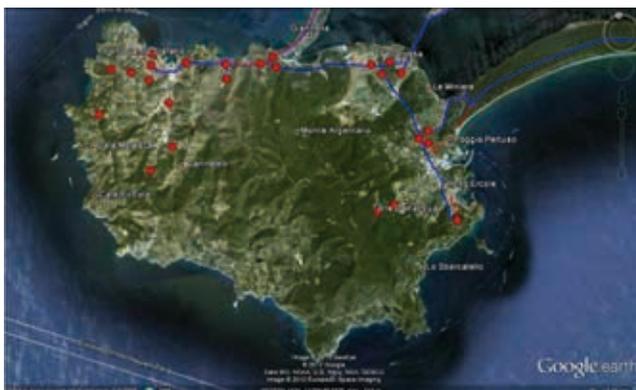
Nell'immagine di seguito riportata sono evidenziate in rosso le perdite occulte riscontrate in Porto Santo Stefano durante il progetto di Ricerca Perdite.



Nelle immagini seguenti sono invece rappresentati in rosso i punti di misura presenti ad inizio progetto e quelli attualmente presidiati e monitorati tramite apparati di telecontrollo.



A seguito di tale implementazione anche il bilancio idrico, nonostante il numero di perdite riparate, ha visto un aumento dei valori di immesso in rete, in quanto le stime utilizzate negli anni precedenti, non sono risultate commisurate alle reali portate.



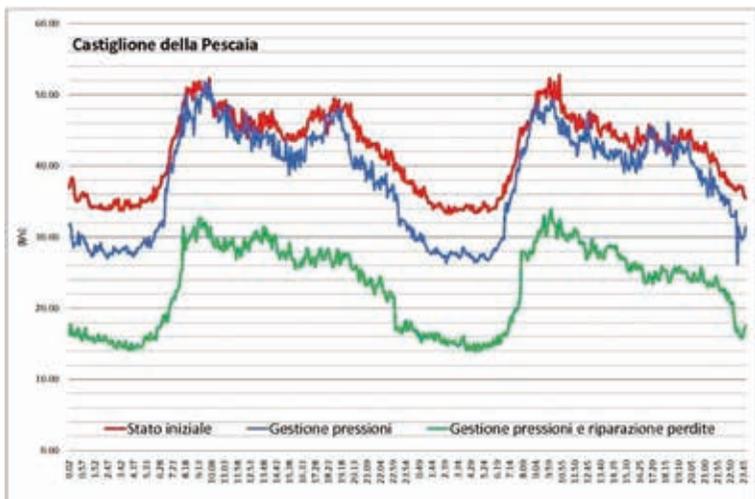
*Situazione attuale
(presenti 11 misuratori su 11 necessari
per la redazione del bilancio idrico
– monitorati tutti i serbatoi e gli impianti
di captazione e sollevamento)*

	Anno 2010	Anno 2011
Imnesso in rete MC	2.414.010	3.076.416

Visti gli ottimi risultati registrati negli ultimi anni sull'efficienza idraulica ed energetica nelle reti idrauliche, sono state proseguite le attività di ricerca perdite e mantenimento costante delle pressioni.

L'anno 2011 ha visto portare a compimento tale progetto sui territori comunali di Castiglione della Pescaia (Capoluogo), Sovicille (Area Montagnola), Arcidosso (frazione Montelaterone) e Radda in Chianti (Capoluogo).

In attesa di rilevare i benefici, in termini di bilancio, delle attività di gestione delle pressioni e ricerca perdite sui territori comunali sopra riportati, si possono



*Linea rossa: Portate registrate nelle 24 ore ad inizio progetto
Linea blu: Portate registrate nelle 24 ore dopo installazione valvola pressione
Linea verde: Portate registrate nelle 24 ore dopo la riduzione delle perdite*

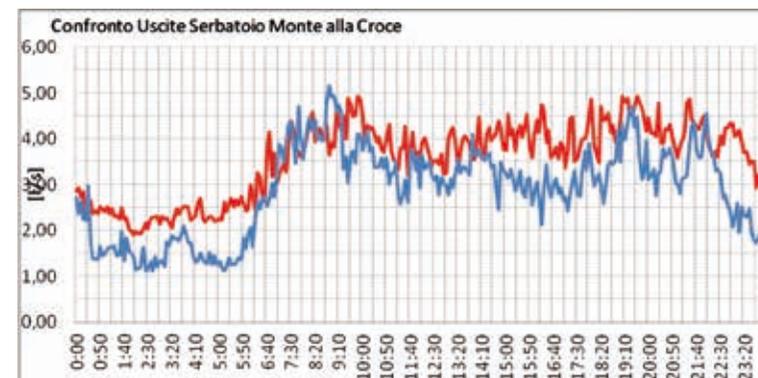
già evidenziare gli efficientamenti conseguenti.

Lo studio delle reti del capoluogo del Comune di Castiglione della Pescaia, dopo una prima fase di monitoraggio strumentale sui punti nodali della rete, ha portato ad evidenziare una pressione troppo elevata in alcuni distretti idraulici nei quali erano presenti anche il maggior numero di perdite occulte. Per questo sono state installate delle valvole idrauliche che riducono e mantengono costanti le pressioni nel corso della giornata. Una volta effettuate tali attività sono state riparate le perdite inizialmente individuate. Nel grafico a destra sono riportati i risultati ottenuti.

Nel grafico in basso a sinistra è possibile notare come una corretta gestione delle pressioni permetta di migliorare il sistema anche in presenza di perdite, andando ad agire sulle portate minime notturne e di conseguenza sulle medie giornaliere. Una simile gestione delle pressioni di esercizio permette inoltre di rallentare il deterioramento fisico delle tubazioni e quindi il formarsi di nuove perdite, risultando così un'azione ben più efficace della tradizionale ricerca e riduzione delle perdite.

A fine progetto è stato possibile verificare la diminuzione di circa 15 l/s sulle medie giornaliere del capoluogo.

L'analoga azione condotta sulla rete di Radda in Chianti, oltre che a raggiungere simili risultati come eviden-



ziato nella figura seguente (dove i colori hanno il significato anzidetto), ha permesso di ridisegnare il funzionamento della rete nella prospettiva del ripetersi di momenti di forte carenza idrica per siccità. Nella rete del capoluogo, infatti, sono

state opportunamente collocate alcune valvole idrauliche che permettono di operare riduzioni dell'erogazione fino a chiusure prolungate del serbatoio senza che, al momento della riapertura, si vadano a creare zone "privilegiate" e zone "penalizzate".

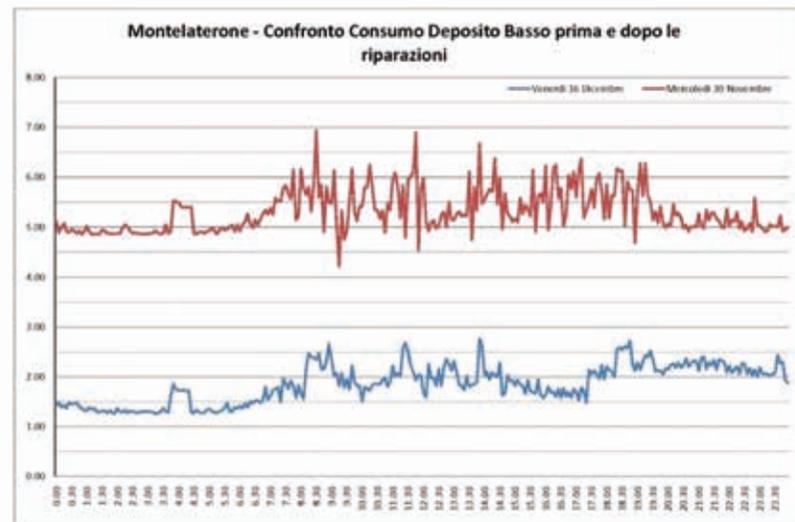
Tuttavia, anche la ricerca perdite più tradizionale basata su "semplici" bilanci idrici di linea ha permesso di risolvere problematiche che si protraevano da anni, come nel caso della rete di distribuzione di Casa al Cerro, nel comune di Sovicille, dove una rete di adduzione con diametro ridotto ed una distribuzione rurale molto ramificata, non per-

metteva di erogare quanto era il reale fabbisogno delle utenze, rendendo spesso necessario il ricorso al servizio di autobotti. L'individuazione delle perdite occulte presenti ha riportato i volumi erogati ad essere commisurati ai reali fabbisogni delle utenze.

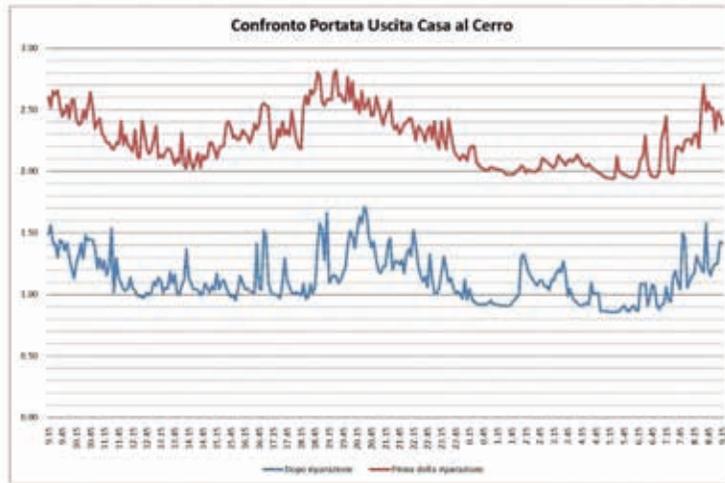
Negli ultimi mesi dell'anno le attività si sono spostate sui territori del Monte Amiata, in particolare nella Loc. Montelaterone nel comune di Arcidosso e nel comune di Piancastagnaio.

Nel primo caso è stata verificata la rete di distribuzione con rilevazioni di portate e pressioni che hanno

evidenziato la presenza di alcune perdite anche di grossa entità nelle zone con pressioni più elevate. Sono così state installate due valvole di riduzione e mantenimento della pressione sulle ramificazioni in uscita dal centro abitato ed effettuata la riparazione per l'eliminazione delle perdite precedentemente rilevate. A seguito di tale attività le



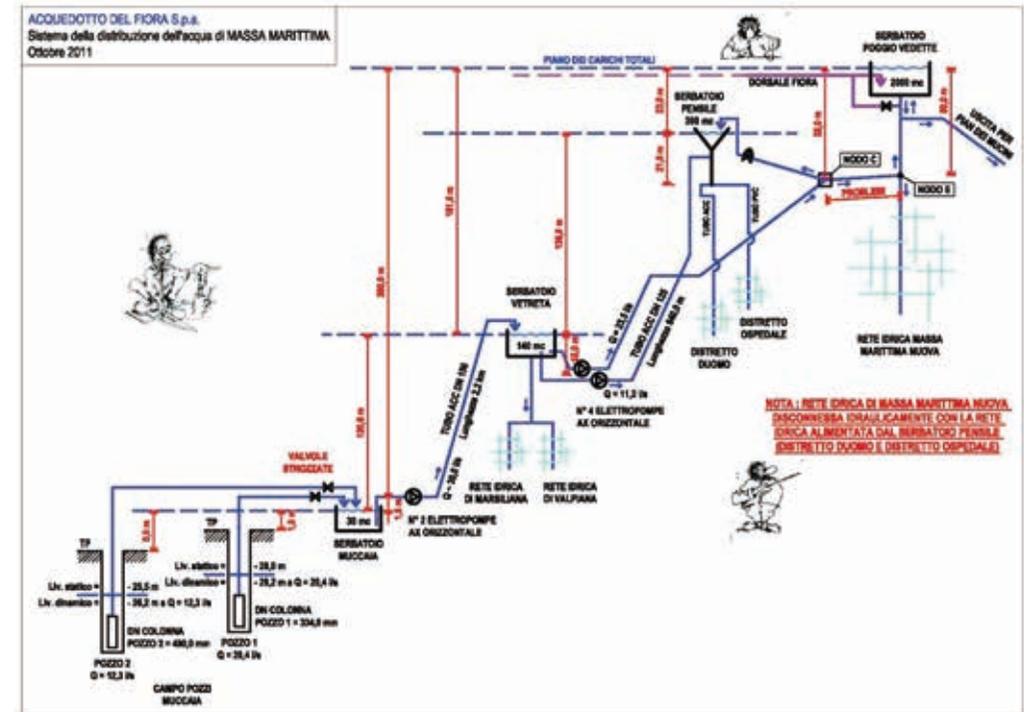
portate registrate risultano essere di circa 3 l/s minori rispetto a quelle inizialmente misurate. In tal modo si è potuto fare a meno della risorsa proveniente dalla sorgente Fonte Canali che, nel corso dell'autunno, è stata oggetto di una contaminazione da idrocarburi (gasoli) per la quale l'indivi-



duazione delle responsabilità – comunque estranea a AdF – è ancora in corso di accertamento.

Sul comune di Piancastagnaio sono ancora in fase di effettuazione i rilievi della rete e la verifica della sua funzionalità. I primi risultati indicano la possibilità di ridurre considerevolmente i volumi prelevati dagli impianti che, come noto, vengono effettuati mediante sollevamento da pozzi.

Inoltre nel corso del 2011 è stata avviata, anche con l'ausilio dell'Energy Manager, una riflessione sull'efficienza energetica delle reti e degli impianti intesa, non solo come riduzione dei consumi per effetto di una minor movimentazione dei volumi idrici, ma soprattutto come rapporto tra energia teoricamente necessaria ed energia effettivamente impiegata.



Una sperimentazione in tal senso è stata condotta sulla rete di Massa Marittima (Capoluogo), dove è stata evidenziata una scarsa efficienza non risultando l'impegno energetico degli impianti commisurato alle capacità idrauliche

della rete.

Conseguentemente è stata avviata la progettazione per le modifiche strutturali al sistema conseguenti dallo studio.

Visti i risultati ottenuti Acquedotto del Fiora ha sviluppato un proprio piano di investimenti, finalizzato all'inserimento della ricerca perdite e del controllo delle pressioni come attività di routine all'interno del territorio gestito. Per questo è stato redatto un piano di interventi su altri Comuni gestiti per gli anni 2012 e 2013, stimando per ogni anno un budget di investimenti pari a 600.000 €/anno.

Sempre durante il 2011 Acquedotto del Fiora, in collaborazione con la Regione Toscana, l'AIT e altri Gestori, ha sviluppato un progetto di monitoraggio dei principali acquiferi in roccia del territorio gestito da AdF. In tale progetto sono state inserite 18 sorgenti distribuite sui 13 corpi idrici sotterranei in roccia, ma con uno sguardo particolare sull'acquifero del Monte Amiata dove saranno monitorate ben 8 captazioni. Gli impianti selezionati sono stati ritenuti ottimali per la valutazione dello stato di rischio dell'intero acquifero. Il programma di lavoro prevede l'installazione di apparati di misura e di controllo da remoto per la costante verifica delle portate emunte e captate dall'opera di presa.



La qualità dell'acqua

Acquedotto del Fiora ha portato avanti anche nel 2011, nei 56 Comuni gestiti, la sua attività di monitoraggio e controllo sia sull'acqua destinata al consumo umano, sia sull'acqua depurata; l'attività è mirata alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma è anche indirizzata alla sorveglianza costante della filiera di depurazione dei reflui e di produzione dell'acqua potabile, in modo da verificare l'efficacia delle azioni intraprese. Gli esiti analitici, incrociati con i costi gestionali, consentono inoltre di avere indicazioni sul livello di efficienza dell'operato aziendale.

Il numero totale dei controlli effettuati ogni anno su acque destinate al consumo umano è superiore a quanto sarebbe strettamente necessario secondo il D. Lgs 31/01, a conferma della scrupolosità con cui Acquedotto del Fiora risponde alla propria missione aziendale. È importante sottolineare che sull'acqua erogata ai fontanelli pubblici, che è rappresentativa di quella distribuita all'utenza, sono stati condotti 2.535 prelievi, l'11% in più rispetto all'anno 2010, per un totale di 35.946 parametri analizzati pari al 8.8% in più rispetto al 2010 come si evince dalla tabella riepilogativa nella pagina successiva.

I controlli sono in numero maggiore per quei comuni che hanno una più elevata complessità di produzione dell'acqua destinata al consumo umano.

Gli esiti dei controlli effettuati dall'Azienda indicano, per le acque destinate al consumo umano, valori contenuti entro i limiti previsti nel D. Lgs. 31/01; inoltre nel 2011, l'acqua erogata non è stata interessata da deroghe ex art. 13 del decreto citato, poiché già il 2010 aveva rappresentato l'anno con il quale si era chiuso definitivamente il ricorso a tale istituto.

Le verifiche eseguite seguono uno specifico piano di campionamento che viene aggiornato all'inizio di ogni anno e che tiene conto, per frequenze e parametri, del livello di rischio correlato ad aspetti qualitativi e quantitativi. I controlli aumentano con la portata e con l'abbassamento del livello della qualità delle fonti di approvvigionamento e, quindi, della complessità di trattamento. L'attività di campionamento su reti e impianti viene effettuata dal personale di AdF e l'intero processo, dal prelievo del campione al trattamento di eventuali non conformità ai parametri

stabiliti dal D. Lgs 31/01, è descritto in modo dettagliato in procedure che sono parte integrante del Sistema di Gestione Aziendale.

Nel 2011 i casi di parametri non conformi su acque destinate al consumo umano sono stati pari allo 0,46% e sono stati gestiti nell'ambito delle procedure sopra indicate.

Anche per il 2011, sul sito internet di AdF, sono stati aggiornati i dati sulla qualità dell'acqua distribuita, per far conoscere agli utenti le principali caratteristiche dell'acqua fornita, sia per scopi domestici che alimentari, in modo tale da permettere un utilizzo della risorsa più consapevole e responsabile da parte dei cittadini. Scorrendo i dati a disposizione, l'utente può rendersi conto della diversità di composizione dell'acqua distribuita, diversità che è da mettere in relazione con la vastità del territorio gestito dall'Azienda e con la molteplicità delle fonti di approvvigionamento.

Relativamente a queste ultime, l'Azienda non si limita a verificare attraverso controlli periodici quelle regolarmente utilizzate, ma raccoglie anche una serie di informazioni analitiche relativamente a quelle "potenziali", la cui esistenza viene segnalata da più soggetti. Il data base che si sta costruendo contiene informazioni su 174 fonti tra sorgenti, pozzi e laghi, comprese le 3 fonti che si sono aggiunte nell'indagine 2011. Dall'analisi dei dati risulta che, alla fine, le fonti non sempre sono utilizzabili a scopo idropotabile senza trattamenti mirati.

L'Azienda effettua le analisi, sia attraverso il proprio laboratorio interno certificato ISO 9001, che attraverso laboratori esterni opportunamente selezionati attraverso gara di appalto che prevede condizioni che permettono di garantire la qualità del servizio fornito. Il laboratorio esterno che ha eseguito le analisi nel corso del 2011 è accreditato "Accredia" e partecipa a ring test nazionali ed internazionali.

Determinazioni analitiche su acque potabili (2009-2011)												
	punti di prelievo 2009	punti di prelievo 2010	punti di prelievo 2011	%2011 /2010	totale campioni 2009 (n.)	totale campioni 2010 (n.)	totale campioni 2011 (n.)	%2011 /2010	totale analisi 2009 (n.)	totale analisi 2010 (n.)	totale analisi 2011 (n.)	%2011 /2010
Captazione	357	354	340	-3,9	744	902	990	9,8	14.704	19.601	20.531	4,7
Acquedotto e adduttrici	114	115	200	73,9	431	599	741	23,7	3.503	5.147	6.379	23,9
Serbatoi/centri idrici	135	140	141	-0,7	317	409	339	-17,1	3.635	3.996	4.026	0,8
Reti di distribuzione	500	494	516	4,5	2.292	2.283	2.535	11,0	31.997	33.024	35.946	8,8
Totale	1.106	1.103	1.197	8,5	3.784	4.193	4.605	9,8	53.839	61.981	66.882	7,9

Il 2011 ha segnato un momento importante nell'attenzione posta alla qualità dell'acqua sia alla fonte che in distribuzione. Infatti, congiuntamente all'AIT è stato avviato uno studio mirato alla definizione delle modalità con le quali gestire le fonti adibite al SII, in modo che risultino sostenibili e compatibili con le caratteristiche degli acquiferi e delle attività antropiche poste alla loro superficie, ad iniziare dagli acquiferi della Pianura di Follonica e del Chianti. Tale studio si pone in prosecuzione ad analoghe iniziative poste in campo dalla Regione Toscana in collaborazione con Istituti di ricerca, come quella della definizione delle aree di protezione dei principali acquiferi.

Particolare attenzione è stata inoltre posta all'analisi dell'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione cercando di verificare l'idoneità, non solo delle modalità di gestione degli impianti, ma anche del processo così come realizzato. Questa analisi ha portato non solo al miglioramento del trattamento applicato alla risorsa proveniente dall'invaso del Calcione come sopra ricordato, ma anche all'eliminazione di processi chimicamente inutili ma economicamente significativi, come l'ozonizzazione presso l'impianto di Grancia (Grosseto). Analogamente si è potuto accertare la parziale efficienza di un trattamento molto spinto come l'osmosi inversa sul boro, parametro presente in quantità rilevate sia nell'acqua mare che nelle acque termali di Rapolano o in quelle fornite dall'ATO 5 (ASA). A tale proposito sono state avviati studi mirati a recuperare l'efficienza necessaria.

Tuttavia uno degli elementi più importanti realizzati a questo proposito nel 2011 è stato l'attuazione di una attività di gestione dei prelievi in rete, finalizzata alla minimizzazione degli effetti conseguenti alla rilevazione di non conformità analitiche.

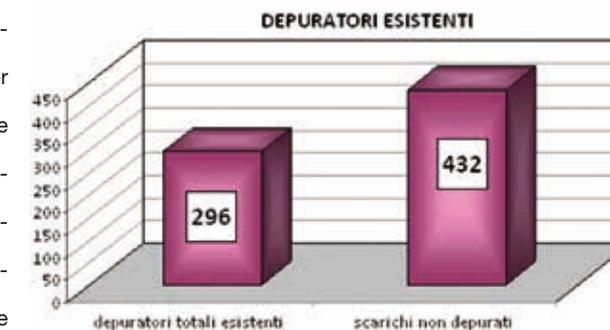
Tale attività, concordata con le ASL, prevede l'esecuzione di verifiche e la ripetizione del campionamento nelle ore immediatamente successive alla effettuazione dei controlli da parte delle ASL stesse, in aggiunta ai normali controlli interni del Gestore, come previsti dal D.Lgs. 31/01. La maggiore efficienza del Gestore nella movimentazione dei campioni e nelle procedure analitiche permette di avere i risultati entro i tempi impiegati dalla ASL e quindi consente, in caso di non conformità dei risultati ASL, di dimostrare l'esecuzione di azioni correttive ed il ritorno alla conformità prima della eventuale richiesta di limitazione d'uso al Sindaco (ordinanza di non potabilità).

La depurazione

Il settore della depurazione continua ad essere gestito nell'ambito di una situazione problematica che riguarda tutte le Aziende di Gestione del Servizio Idrico Integrato (di seguito SII) le quali operano, loro malgrado, in un contesto che si è reso evidente nella sua drammaticità solo a valle di un censimento sullo stato di consistenza delle reti e degli impianti ricevuti in gestione dalle Autorità di ATO (oggi Autorità Idrica Toscana, quindi di seguito AIT) ed effettuato in occasione del rinnovo delle autorizzazioni allo scarico dei depuratori nell'anno 2004. In tale circostanza si è certificato che molti impianti non erano strutturalmente in grado di rispettare i limiti di legge (DLgs n.152/1999) e moltissimi scarichi (specie nei piccoli agglomerati) erano addirittura privi di depuratore - nella sola Regione Toscana più della metà degli scarichi non sono in grado di rispettare le direttive comunitarie.

I Gestori del SII si trovano pertanto in una situazione d'empasse nella quale: sono tenuti per Contratto a gestire reti ed impianti fuori norma e scarichi non depurati; non possono interrompere l'esercizio degli scarichi di acque reflue poiché ciò comporterebbe l'interruzione di un Pubblico Servizio sanzionato penalmente, ed infine nei Piani Finanziari delle AIT non sono presenti risorse economiche necessarie e sufficienti per la messa a norma delle reti e degli impianti.

Nell'ATO n.6 Ombrone (oggi e, quindi di seguito, Conferenza territoriale n.6 Ombrone) tutto ciò si traduce in circa 253 depuratori e fosse Imhoff esistenti da adeguare, su un totale di



296 impianti e fosse Imhoff esistenti, ed in 432 scarichi a cielo aperto. Si stima un fabbisogno di circa 39 mln € per l'adeguamento degli impianti superiori ai 2000 a.e., e di circa 65 mln € per quelli inferiori ai 2000 a.e..

Nonostante il quadro appena descritto, Acquedotto del Fiora si è sempre adoperata nell'interesse collettivo, impiegando al meglio le risorse che le sono state rese disponibili e realizzando le opere sulla base di priorità condivise con le Province, le ARPAT di Siena e Grosseto e l'AIT.

La realizzazione dei depuratori mancanti e l'adeguamento di quelli esistenti consentirebbe di poter rendere disponibili per il riuso notevoli quantità di risorsa idrica, utili a ridurre l'uso improprio della più preziosa risorsa potabile. Tale possibilità, attualmente poco sfruttata, dovrà necessariamente essere alimentata cominciando dal sensibilizzare i Comuni a prevedere, prima negli strumenti urbanistici e poi nella fase costruttiva, la realizzazione di reti duali nelle nuove urbanizzazioni. Il trattamento delle acque reflue per il loro successivo riutilizzo non rientra nei confini del SII, ma le positive ricadute su di esso prodotte da una estesa diffusione di tale pratica lo sono, e ciò dovrà far riflettere su quali iniziative dovranno essere attuate per mettere in campo, anche da parte dei Gestori del SII, tutte le energie necessarie alla migliore riuscita del progetto.

Dopo l'entrata in vigore della Legge Regionale Toscana 28/2010 "Misure straordinarie in materia di scarichi nei corpi idrici superficiali. Modifiche alla legge regionale 31 maggio 2006 n. 20" ed alla luce dei relativi contenuti, Acquedotto del Fiora ha redatto il Piano Stralcio, ossia un cronoprogramma degli interventi da effettuare sugli scarichi a servizio di agglomerati con potenzialità superiore ai 2.000 ab.eq., approvato con Delibera Regione Toscana n.823 del 20.09.2010.

In prosecuzione del percorso già intrapreso nel 2010, nel 2011 AdF ha iniziato a realizzare alcuni interventi previsti nel Piano Stralcio riguardanti gli impianti/scarichi a servizio di agglomerati con potenzialità superiore a 2000 a.e.; purtroppo le tempistiche previste per alcuni di essi dovranno essere procrastinate, per cause non dipendenti da Acquedotto del Fiora.

Per quanto riguarda invece la situazione relativa agli scarichi non a norma aventi potenzialità inferiore a 2000 ab.eq., si è ancora in attesa della promulgazione delle modifiche al Regolamento Regionale di cui al D.P.G.R. 46/R/2008, che determineranno anche i criteri per la stesura definitiva del cronoprogramma di cui all'art.26 della L.R. 20/2006 per l'adeguamento di tali scarichi, in riferimento anche a quanto previsto dai Piani di Gestione: nel

caso di Acquedotto del Fiora il riferimento sarà quindi al Piano di Gestione del Bacino dell'Appennino Settentrionale ed al Piano di Gestione del Bacino dell'Appennino Centrale.

Nonostante i ritardi accumulati a livello regionale, Acquedotto del Fiora si è prodigato a ricercare una soluzione anche per ciò che riguarda gli impianti/scarichi di potenzialità inferiore a 2000 ab.eq., redigendo un cronoprogramma che tenesse conto non solo dei criteri già negli anni passati condivisi con le Province, le ARPAT di Grosseto e Siena e l'AIT, ma anche le indicazioni delle bozze di Regolamento susseguitesi nel tempo ed esaminate ai tavoli di lavoro di CISPTEL.

Tale studio ha quindi prodotto una graduatoria degli interventi da realizzare e, coerentemente con le risorse disponibili anno per anno da tariffa, un relativo cronoprogramma.

Questo cronoprogramma, come già comunicato alla Regione Toscana, è ad oggi utilizzato da Acquedotto del Fiora per la determinazione dell'allocazione delle risorse disponibili, nelle more della definizione di regole più certe da parte della Regione medesima. In base a quanto detto, nel corso del 2011 sono stati iniziati gli interventi necessari nei Comuni di Abbadia S. Salvatore, Roccastrada, Sovicille, Sarteano e Asciano.

Nella tabella a destra gli impianti/reti di depurazione gestiti da questa Azienda. Rispetto al 2010, tra gli impianti di potenzialità inferiore a 2000 ab.eq., si è aggiunto Monticello Amiata, che precedentemente era una Imhoff la quale risulta pertanto come dismessa; sono inoltre state prese in gestione 5 ulteriori Imhoff (Tepolini e Montegiovi - Castel del Piano, Poderi di Montemerano - Manciano, Montebuono Appalto - Sorano, Volpaia 2 - Radda in Chianti). Inoltre, nel corso degli interventi eseguiti su molti degli impianti in gestione e nell'ottica di una migliore conduzione degli stessi, sono state verificate le potenzialità reali dei medesimi ed è stato riscontrato che non sempre, in funzione dei volumi reali delle vasche, corrispondono a quelle dichiarate in progetto. Sono perciò state modificate alcune informazioni del database degli impianti per cui risulta fittiziamente che, rispetto all'anno 2010, c'è un impianto in più tra quelli di potenzialità compresa tra 2.001 e 5.000 ab.eq. ed uno in meno tra quelli di potenzialità compresa tra 5.001 e 10.000 ab.eq.

Per quanto riguarda la rete fognaria gestita, a seguito di estendimenti di reti esistenti e all'acquisizione di nuove reti fognarie, è stato incrementato di 3 km il numero complessivo di km di rete fognaria gestita.

Nel corso del 2011 è inoltre continuata l'attività di monitoraggio e controllo per la verifica sia dei requisiti previsti dalla normativa di settore, sia controlli "gestionali" atti a verificare l'efficienza/efficacia dei sistemi di trattamenti reflui.

Nel settore delle acque reflue, nell'anno 2011, sono stati effettuati 10.162 prelievi e analizzati 41.606 parametri.

Si riporta di seguito la media in uscita dei principali parametri di processo (BOD5, COD e SST) ottenuti sugli impianti con potenzialità >10.000 ab. eq.

		2011
Impianti Depurazione	inferiori a 2000 a.e.	88
	compresi tra 2.001 e 5.000 a.e	21
	compresi tra 5.001 e 10.000 a.e	10
	compresi tra 10.001 e 20.000 a.e	3
	compresi tra 20.001 e 50.000 a.e	2
	superiori a 50.000 a.e.	3
Fosse imhoff		169
Solleveramenti fognari		255
Rete fognaria Km		3182

PROV.	COMUNE	NOME IMPIANTO	BOD5 uscita	COD uscita	Solidi sospesi uscita
GR	Grosseto	San Giovanni - Loc. Pianetto	8,2	33,2	10,0
GR	Grosseto	Marina di Grosseto	10,6	47,3	16,7
GR	Castiglione della Pescaia	Castiglione della Pescaia - Le paludine	6,8	28,4	16,7
GR	Follonica	Follonica - Loc. Campo Cangiino	13,7	56,2	23,6
SI	Monteroni d'Arbia	Monteroni d'Arbia - Podere Fedè	8,5	34,6	11,0
SI	Montalcino	Torrenieri	8,4	38,2	13,0
SI	Colle Val d'Elsa	Cipressi	9,6	41,1	11,7
SI	Siena	Ponte a Tressa	12,6	56,0	23,0

Di seguito sono riportati i risultati delle verifiche effettuate in autocontrollo relative agli impianti con potenzialità superiore a 10.000 ab./eq..

Impianti	Fuori Norma consentiti relativamente ai parametri di Tab 1	Prelievi nelle 24 ore Fuori Norma
Grosseto San Giovanni	3 su 24	0
Grosseto Marina di Grosseto	2 su 12	1
Castiglione della Pescaia	2 su 12	0
Follonica Campo Cangiino	3 su 24	0
Monteroni d'Arbia	2 su 12	1
Siena Torrenieri	2 su 12	0
Colle Val d'Elsa Cipressi	2 su 12	0
Siena Ponte a Tressa	3 su 24	1

Le acque reflue complessivamente depurate nell'anno 2011 sono quantificate nella sottostante tabella. Si specifica che i metri cubi depurati sono stati ricavati dalla somma tra i metri cubi effettivamente trattati negli impianti con potenzialità maggiore di 2.000 ab. eq e la stima dei volumi trattati dagli altri impianti di depurazione/fosse biologiche in funzione della popolazione residente allacciata. Il numero di verbali di accertamento e contestazione per non conformità rispetto alle normative ambientali vigenti relative all'anno 2011 è pari a 10. Acquedotto del Fiora ha presentato le relative memorie difensive ed ha chiesto alle Amministrazioni provinciali di archiviare le stesse o, in alternativa, di essere sentito.

Acqua depurata complessivamente 2011	
metri cubi	23.518.410
Volume totale reflui destinati al riutilizzo ²³	72.707 (+ 17% rispetto al 2010)

²³ Riutilizzo acque depurate dell'impianto di Punta Ala a favore dell'irrigazione della struttura che ospita il campo da golf.



A seguito dell'entrata in vigore del DM 17 Dicembre 2009 recante "Istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ai sensi dell' articolo 189 del D.Lgs. n. 152 del 2006 e dell'art. 14 bis del DL n. 78 del 2009, convertito, con modificazione, dalla legge n. 12 del 2009"; pubblicato il 13 gennaio 2010 sul Supplemento Ordinario n.10 alla Gazzetta Ufficiale n. 9, Acquedotto del Fiora ha provveduto ad iscriversi al sistema SISTRI.

A fronte dei numerosi e frequenti aggiornamenti della normativa vigente in materia, Acquedotto del Fiora ha provveduto, nel corso dell'anno 2011, a seguire tali modifiche ed allineare alle medesime i comportamenti aziendali, formando a tale scopo il personale interno ed occupandosi altresì dell'attività di informatizzazione della gestione dei rifiuti.

Nell'anno 2011 sono stati prodotti e smaltiti i rifiuti indicati nella tabella sottostante.

Tipologia	2009	2010	2011
Pericolosi (t)	218,00	86,60	107,67
di cui a recupero	22,50	10,00	12,22
Non pericolosi (t)	20.793,30	20.096,00	16.685,89
di cui a recupero	12.787,80	14.442,50	12.238,78
percentuale recuperata	+ 61,5	+ 72,0	+ 73,3

Rispetto al 2010 è in diminuzione il quantitativo totale di rifiuti prodotti mentre è sostanzialmente rimasta la destinazione finale degli stessi ma si evidenzia un tendenziale aumento della percentuale di rifiuti inviati a recupero pari al 73,3% contro il 72% dell'anno 2010.

Nelle tabelle che seguono si riportano la consistenza dei rifiuti, che per la maggior parte deriva dal processo depurativo (prevalentemente fanghi di depurazione, vaglio e sabbie), e la relativa classificazione.

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2009 (t)	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
190801	Vaglio	non pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare		7,60	
			D15 - deposito preliminare	365,50	939,80	209,93
			D14 - ricondizionamento preliminare			165,18
			D8 - tratt. biologico		3,50	
			Totale	365,50	950,90	375,11
190802	Rifiuti dall'eliminazione della sabbia	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare		25,00	79,51
			D13 - raggruppamento preliminare			171,21
			D15 - deposito preliminare	526,20	112,40	43,14
			D8 - tratt. biologico	235,90	5,00	14,48
			D9 - tratt. fisico-chimico	93,10	52,60	24,48
			Totale	855,20	195,00	332,82
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D1 - deposito sul/nel suolo		118,50	25,21
			D15 - deposito preliminare	4.764,10	3.905,00	750,03
			D14 - ricondizionamento preliminare			2.436,95
			D9 - tratt. fisico-chimico	1.007,90		26,34
			D8 - tratt. biologico	124,20	62,60	181,52
			R10 - agricoltura	6.403,00	5.231,90	4.020,19
			R13 - messa in riserva		5.160,60	3.460,36
			R3 - compostaggio	5.691,50	1.574,10	3.477,54
			R5 - recupero sostanze organiche	416,40	2.428,60	1.220,74
Totale	18.407,10	18.481,40	15.598,88			
190810	Miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, diverse di quelle di cui alla voce 190809	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	128,90	60,00	79,44
Totale	128,90	60,00	79,44			
190811	Fanghi prodotti dal trattamento bio delle acque reflue industriali, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	58,10		
Totale	58,10					
200304	fanghi delle fosse settiche	non pericoloso	D8 - tratt. biologico			14,80
			D9 - tratt. fisico-chimico			14,00

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2009 (t)	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
				Totale		28,80
200306	rifiuti della pulizia delle fognature	non pericoloso	D8 - tratt. biologico			90,52
			D13 - raggruppamento preliminare			87,51
				Totale		178,03
				Totale complessivo	19.815,50	19.687,30
						16.593,08

La restante parte dei rifiuti prodotti è di seguito classificata:

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
20104	rifiuti plastici (ad esclusione degli imballaggi)	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,18	
			Totale	0,18	
80318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare	0,02	
			D15 - deposito preliminare		0,16
			R13 - messa in riserva	0,31	0,20
				Totale	0,36
130208	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,20
			Totale		0,20
130802	altre emulsioni	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,40
			Totale		0,40
150101	imballaggi in carta e cartone	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare	0,04	
			D8 - tratt. biologico		0,01
			D15 - deposito preliminare		0,12
			R13 - messa in riserva	12,52	11,99
				Totale	12,56
150102	imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	3,24	0,87
			D13 raggruppamento preliminare		0,01
			Totale	3,24	0,88

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
150106	imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	4,48	
			D15 - deposito preliminare	4,51	3,10
			R13 - messa in riserva	5,46	4,10
			Totale	14,45	7,20
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,44	0,21
			R13 - messa in riserva	3,40	
			Totale	4,84	0,21
150203	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,32	0,52
			Totale	1,32	0,52
160104	veicoli fuori uso	pericoloso	D15 - deposito preliminare	14,22	9,41
			R13 - messa in riserva	1,47	
			Totale	15,69	9,41
160104	trasformatori e condensatori contenenti PCB	pericoloso	D15 - deposito preliminare		2,58
			Totale		2,58
160122	componenti non specificati altrimenti	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,80
			Totale		0,80
160209	veicoli fuori uso, caratteristiche di pericolo H14	pericoloso	D15 - deposito preliminare		3,31
			Totale		3,31
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (Possono rientrare fra i componenti pericolosi di apparecchiature elettriche ed elettroniche gli accumulatori e le batterie di cui alle voci 1606 contrassegnati come pericolosi, i commutatori a mercurio, i vetri di tubi a raggi catodici ed altri vetri radioattivi, ecc.) diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,02	
			R13 - messa in riserva		0,02
			Totale	1,02	0,02
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,89	0,47
			R4- recupero dei metalli	2,78	
			Totale	4,67	0,47

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
160504	gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,06
			Totale		0,06
160506	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	0,04	
			D15 - deposito preliminare		0,01
			Totale	0,04	0,01
160708	rifiuti contenenti olio	pericoloso	R13 - messa in riserva	5,08	12
			Totale	5,08	12
161002	soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 161001	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	0,10	
			Totale	0,10	
170201	legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,82	2,64
			D15 - deposito preliminare		0,17
			Totale	0,82	2,81
170203	plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,46	3,68
			R13 - messa in riserva		0,57
			Totale	1,46	4,25
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	3,48	
			R13 - messa in riserva	20,25	26,32
			R4- recupero dei metalli		0,94
			Totale	23,73	27,26
170604	materiali isolanti diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,82	
			Totale	1,82	
170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	8,60	12,48
			D13 raggruppamento preliminare		0,60
			Totale	8,60	13,08
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	1,36	
			D15 - deposito preliminare	18,18	33,64

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)	Quantità 2011 (t)
			Totale	19,54	33,64
190902	fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	14,36	29,46
			Totale	14,36	29,46
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	2,00	
			D15 - deposito preliminare	28,52	28,34
			R 7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti 11,08		11,08
			Totale	30,52	39,42
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,03
			Totale		0,03
200304	fanghi delle fosse settiche	non pericoloso	D8 - tratt. biologico	39,78	
			D9 - tratt. fisico-chimico	133,35	
			Totale	173,13	
200306	rifiuti della pulizia delle fognature	non pericoloso	D8 - tratt. biologico	92,86	
			D9 - tratt. fisico-chimico	65,00	
			Totale	157,86	
			Totale complessivo	495,36	200,50

La formazione in materia ambientale

Acquedotto del Fiora garantisce il costante aggiornamento tecnico-legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione in materia, sia per garantire a tutto il personale impegnato nel settore, gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti e a tutela dell'ambiente.

In quest'ottica, Acquedotto del Fiora prosegue l'attività avviata negli anni precedenti di formazione continua su tali materia, con particolare riferimento per l'anno 2011 a tematiche quali il Sistema di Tracciabilità Informatizzata dei rifiuti (SISTR), la vigente normativa ambientale anche in relazione all'introduzione dei reati ambientali nel campo di applicazione del D. Lgs.231/01, i nuovi approcci nel campo della depurazione, la normativa sismica.

I riconoscimenti Guida Blu e Bandiera Blu

Orgogliosa di contribuire all'eccellenza naturalistica del territorio in cui insiste Acquedotto del Fiora, annualmente, fornisce una vasta serie di rendicontazioni sia sulle prestazioni del processo depurativo, sia su quelle del potabile, a diverse Amministrazioni comunali che necessitano di tali informazioni per il mantenimento delle certificazioni ambientali (ISO 14001), EMAS nonché dei riconoscimenti legati alla Guida BLU e alla Bandiera Blu.

Anche per l'estate 2011 sono le regioni bagnate dal mar Tirreno a rappresentare l'eccellenza dell'offerta turistica balneare della Guida Blu: l'eccezionale e riconosciuto pregio naturalistico, si sposa in queste località con l'impegno nella salvaguardia del paesaggio e del litorale e, soprattutto, con tante iniziative di sviluppo dei servizi e di valorizzazione e tutela del territorio.



La Regione Toscana si è classificata al terzo posto con 3,15 vele di media nella classifica regionale della Guida Blu 2011.

Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) è uno strumento volontario creato dalla Comunità Europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

La Bandiera Blu è un riconoscimento conferito dalla FEE (Foundation for Environmental Education) che viene assegnato ogni anno a spiagge in più di trenta paesi del mondo in Europa, Sudafrica, Nuova Zelanda, Canada e nei Caraibi secondo dei criteri che soddisfano le qualità relativi a parametri delle acque di balneazione e al servizio offerto.

Tale riconoscimento viene consegnato per due meriti: la Bandiera Blu delle spiagge certifica la qualità delle acque di balneazione e dei lidi, mentre la Bandiera Blu degli approdi turistici assicura la pulizia delle acque

adiacenti ai porti e l'assenza di scarichi fognari, per quest'ultimo tra i premiati del 2011 vi è Marina di Punta Ala (Castiglione della Pescaia) Marina di San Rocco (Marina di Grosseto) e Marina di Cala Galera (Monte Argentario). Per il 2011 sono ben 125 i Comuni a cui sono state assegnate le Bandiere Blu, 8 in più rispetto al 2010.

GUIDA BLU 2011		
5 VELE (14 località premiate)		
Posizione	località	vele
3	Capalbio	5
5	Castiglione della Pescaia	
4 VELE (36 località premiate)		
Posizione	località	vele
2	Isola del Giglio	4
6	Scarlino	
7	Marina di Grosseto	
14	Magliano in Toscana	
25	Follonica	
3 VELE (102 località premiate)		
Posizione	località	vele
24	Orbetello	3
2 VELE (99 località premiate)		
Posizione	località	vele
65	Monte Argentario	2

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

Acquedotto del Fiore gestisce alcuni impianti siti sia all'interno sia in zone limitrofe a SIC, SIR o riserve naturali. La tabella sottostante riporta gli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito da Acquedotto del Fiore (i dati sulla superficie sono in parte stimati e in fase di aggiornamento).

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superficie in mq	
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS		
ABBADIA SAN SALVATORE	sorgente	Galleria 11							X	X		-
		Galleria 8							X	X		-
		Santa Maria							X	X		50
	pozzo	Acqua gialla							X	X		150
		Pian dei Renai							X	X		100
ARCIDOSSO	sorgente	Acqua Bona							X	X		50
		Aquilaia 3							X	X	X	90
		Bagnoli							X	X		50
		Ente							X	X		450
		Fontanili 1							X	X	X	80
		Fontanili 2							X	X	X	80
		Fonte di Trogoli (Aquilaia 2)							X	X	X	80
		Fontine							X	X	X	100
		Le Macchie 1							X	X	X	110
		Le Macchie 2							X	X	X	130
		Le Macchie 3 (Zancona - Aquilaia)							X	X	X	100
Le Vene						X		X	X	X	2500	

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superficie in mq	
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS		
ASCIANO	imp. depurazione	IDL CHIUSURE							x	x	x	700
CAPALBIO	pozzo	Le Forane							x	x		1035
		Sarti							x	x		200
CASOLE D'ELSA	pozzo	Maggiano							x	x		300
CASTEL DEL PIANO	sorgente	Arbure							x	x		410
		Bugnano							x	x		1000
		Capovelli 1							x	x		250
		Fonte del Re							x	x		300
	imp. depurazione	IDL Zona Industriale Orcia								x		500
CASTELL'AZZARA	sorgente	Concianese				x						330
		Ficoncelle Alta				x						760
		Raspollo				x		x	x			500
		Rigo				x		x	x			655
		Sassarone				x		x	x			820
CASTELNUOVO BERARDENGA	pozzo	Palagione						x	x		50	
CASTIGLION D'ORCIA	sorgente	Acqua Gialla 1	x						x	x		25
		Acqua Gialla 2	x						x	x		20
		Acqua Gialla 3	x						x	x		25
		Acqua Regia	x						x	x		35
		Ermicciolo	x						x	x		600
		Fonte dell'Oro	x						x	x		50
		Montieri	x						x	x		40
		Sambuchella	x						x	x		150
		Sambuchellina	x						x	x		180
Seragio	x						x	x		250		

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse							Superficie in mq	
			ANPIL	Arete Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR		ZPS
CETONA	sorgente	Lame Nuove						x	x		100
		Lame sei						x	x		70
		Lame tre						x	x		150
		Lame Vecchie						x	x		1040
	pozzo	Conicchio						x	x		460
		Contesse						x	x		400
		Lame						x	x		380
CHIUSDINO	sorgente	Doccione 1								x	40
		Doccione 2								x	40
CINIGIANO	sorgente	Caggio 1				x					515
		Caggio 2				x					510
		Fonte al Canale				x					280
		La Vena Monticello				x					100
		Ontanelli 1				x					30
		Ontanelli 2				x					35
		SO Ontanelli 3				x					35
CIVITELLA	sorgente	Acqua Bussa						x	x		50
		Fontanino						x	x		80
		Ontaneta						x	x		100
COLLE VAL D'ELSA	pozzo	Depuratore Colle val d'Elsa	x								0
	imp. depurazione	Cipressi	x								8800
GAIOLE IN CHIANTI	sorgente	Lecchi						x	x		20
		Cavarchione						x	x		50
	pozzo	Galenda 1						x	x		509
		Galenda 2						x	x		509
		Lecchi						x	x		20

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superficie in mq	
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS		
GAVORRANO	sorgente	Biancolana							x	x		30
		Cesi							x	x		50
GROSSETO	pozzo	Enaoli			x							250
		Grancia 1			x							200
		Grancia 1 bis			x							250
		Grancia 2bis			x							765
		Grancia 3			x							555
		Grancia 3bis			x							550
		Isolotto 1			x							616
		Isolotto 2			x							800
		Isolotto 3			x							546
		Pian di Barca 4			x							1650
Pian di Barca 7			x							400		
	imp. depurazione	IDL Alberese Rispezia			x							1200
ISOLA DEL GIGLIO	sorgente	Acqua Selvaggia		x					x	x	x	510
		La Felce							x	x	x	400
		San Giorgio							x	x	x	1425
		imp. depurazione	Il Bastone							x	x	x
MANCIANO	imp. depurazione	Saturnia							x	x	x	400
MASSA MARITTIMA	sorgente	Canalecchia 2							x	x		60
		Canalecchia 3							x	x		80
		Fonte Canali							x	x		50
MONTALCINO	pozzo	Depuratore Torrenieri - Montalcino	x									0 ²⁴
	imp. depurazione	Camigliano	x									400
		Torrenieri	x									8400

24 La superficie di questi pozzi è stata indicata pari a zero, in quanto l'area ricade all'interno dei depuratori omonimi e pertanto la superficie è già stata calcolata

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superficie in mq		
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS			
MONTE ARGENTARIO	sorgente	La Carpina							x	x	x	100	
		San Pietro							x	x	x	100	
		Torre dell'Acqua							x	x	x	2104	
	pozzo	Cacciarella								x	x	x	50
		Cannatelli								x	x	x	80
		La Carpina								x	x	x	120
		Pozzarello (Consani)								x	x	x	10
Santa Potenziana								x	x	x	50		
MONTERIGGIONI	imp. depurazione	Abbadia Isola							x	x		450	
MONTICIANO	sorgente	Cerbaia							x	x		60	
		Cesarino 1							x	x		80	
		Cesarino 2								x	x		80
		Quarciglioni								x	x		100
		Scalvaia								x	x		80
		Tocchi									x	x	150
	pozzo	Val di Coppa								x	x		80
		Campo ai Lischioni								x	x		30
		Onchianaia								x	x		25
		Pozzo del Fosso								x	x		25
		Tocchi										x	50
imp. depurazione	SP Solaia Lama								x	x		600	
MONTIERI	sorgente	Folavento							x	x		80	
		Lanciatoio							x	x		60	
PIENZA	imp. depurazione	Monticchiello	x									500	
		Ponticino	x									400	

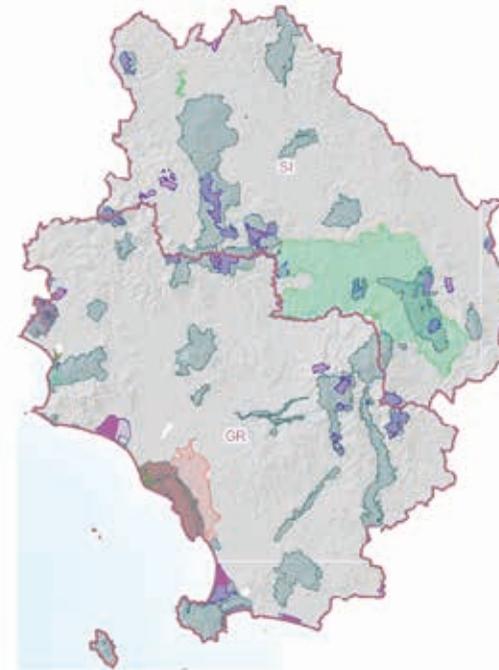
Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse									Superficie in mq
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS		
RADDA IN CHIANTI	sorgente	Acquaviva							x	x		60
		Badiaccia a Montemuro 1							x	x		195
		Badiaccia a Montemuro 2							x	x		100
		Dogole							x	x		100
		Fonte delle Fate							x	x		60
		Il Poggio							x	x		70
		Lungagna							x	x		80
		Picciolo							x	x		80
		San Marco							x	x		120
	pozzo	Badiaccia a Montemuro							x	x		30
	Crognole							x	x		30	
	Porcinati							x	x		25	
RADICOFANI	sorgente	Fonte Grande	x									100
ROCCALBEGNA	sorgente	Albegna							x	x	x	680
		Fonte dei Salci							x	x	x	360
		Fonte del Tiglio							x	x	x	4500
		Pian di Cuccio							x	x	x	7700
		Sambuco							x	x	x	2720
	imp. depurazione	Capoluogo Lumacaio							x	x	x	500
ROCCASTRADA	sorgente	Bambi							x	x		80
		Bellettini							x	x		100
		Cacciagallo							x	x		80
		Fonte al Carpine							x	x		90
		Forconale							x	x		60
		Magiola							x	x		100
		Mazzoni							x	x		70

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse							Superficie in mq	
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR		ZPS
		Sambuco						x	x		90
		Sambuco 2						x	x		90
SANTA FIORA	sorgente	Fonte Sanetto						x	x	x	190
		Miramonti				x		x	x	x	490
		Segalari Inferiore						x	x	x	570
		Segalari Superiore						x	x	x	410
SARTEANO	sorgente	Fonte Renza						x	x		300
		Fonte Vetriana						x	x		300
SCARLINO	sorgente	Acquaviva						x	x		1850
		Borgarino						x	x		100
SEGGIANO	sorgente	Capovetra						x	x		200
		La Frasca						x	x		150
		Ombianco						x	x		180
		Sambuco						x	x		120
SOVICILLE	sorgente	Busso						x	x		90
		Mallecchi						x	x		120
		Ripiombaiolo						x	x		80
		Torri 1						x	x		25
		Torri 2						x	x		25
		Torri 3						x	x		25
	pozzo	Aringo						x	x		100
	imp. depurazione	Ancaiano Strada del cimitero						x	x		800
Totale complessivo			18	1	12	14	4	132	133	33	79.474

Come evidenziato nella cartina n.1, le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario²⁵(SIC) di seguito elencati:

- Il Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano (per la parte riguardante l'Isola del Giglio e Giannutri);
- Le Riserve naturali statali di Cornocchia, Montecellesi, Palazzo, Tocchi, Belagaio, Duna Feniglia, Lago di Burano, Laguna di ponente di Orbetello, Marsiliana, Poggio Tre Cancelli, Scarlino e Tomboli di Follonica;
- Le Riserve naturali regionali Basso Merse e Alto Merse, Cornate e Fosini, Farma, la Pietra, Bosco di S. Agnese, Castelvecchio, Lucciolabella (*), Pietraporciana, Siele e Pigelleto, Bosco della SS. Trinità, Diaccia Botrona, Laguna di Orbetello, Montauto(**), Monte Labbro, Monte Penna, Pescinello, Poggio all'Olmo, Rocconi;
- Il Parco regionale della Maremma;
- Le Aree Naturali Protette di Interesse Locale Costiere di Scarlino, Val d'Orcia e Fiume Elsa;
- Le Zone umide Laguna di Orbetello (parte nord), lago di Burano, Padule della Diaccia Botrona.
- Le Aree di interesse Monti del Chianti, Montagnola Senese, Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano, Crete dell'Orcia, Ripa d'Orcia, Monte Cetona, Lago dell'Accesa, Punta Ala e Isolotto dello Sparviero, Monte dell' Alma, Monte Leoni, Poggio di Moscona, Tombolo da Castiglion della Pescaia a Marina di Grosseto, Poggi di Prata, Padule della Trappola e Bocca d'Ombrone, Cono vulcanico del Monte Amiata, alto corso del Fiume Fiora, medio corso del Fiume Albegna, lago Acquato, lago di San Floriano.

Nei suddetti siti si sviluppa una fauna particolarmente ricca, evidenziata nella cartina n. 2 (fonte: Sito Regione Toscana, programma RE.NA.TO²⁶):



Cartina n.1 – Siti ad elevata biodiversità riconosciuti a livello regionale e comunitario

- Zone umide e riconosciute RAMSAR;
- Parchi regionali;
- Siti di importanza regionale;
- Aree di interesse locale (ANPIL);
- Riserve naturali statali e provinciali;

25 Il sito di interesse comunitario o Sito di Importanza Comunitaria (SIC) è un concetto definito dalla direttiva comunitaria n. 43 del 21 maggio 1992, (92/43/CEE) Direttiva del Consiglio relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche nota anche come Direttiva "Habitat", recepita in Italia a partire dal 1997. In ambito ambientalistico il termine è usato per definire un'area che contribuisce in modo significativo a mantenere o ripristinare una delle tipologie di habitat definite nell'allegato 1 o a mantenere in uno stato di conservazione soddisfacente una delle specie definite nell'allegato 2 della Direttiva Habitat;

- che può contribuire alla coerenza di Natura 2000;
- e/o che contribuisce in modo significativo al mantenimento della biodiversità della regione in cui si trova.

Secondo quanto stabilito dalla direttiva, ogni stato membro della Comunità Europea deve redigere un elenco di siti (i cosiddetti pSIC, proposte di Siti di Importanza Comunitaria) nei quali si trovano habitat naturali e specie animali (esclusi gli uccelli previsti nella Direttiva 79/409/CEE o Direttiva Uccelli) e vegetali. Sulla base di questi elenchi, e coordinandosi con gli stati stessi, la Commissione redige un elenco di Siti d'Interesse Comunitario (SIC). Entro sei anni dalla dichiarazione di SIC l'area deve essere dichiarata dallo stato membro zona speciale di conservazione (ZCS). L'obiettivo è quello di creare una rete europea di ZSC e zone di protezione speciale (ZPS) destinate alla conservazione della biodiversità denominata Natura 2000. In Italia la redazione degli elenchi SIC è stata effettuata a cura delle regioni e delle province avvalendosi della consulenza di esperti e di associazioni scientifiche del settore. Tutti i progetti edili che interessano tali zone sono soggetti a Valutazione di Incidenza Ambientale.

In attuazione delle direttive europee e della normativa nazionale di recepimento, la Regione Toscana ha emanato la Legge regionale 6 aprile 2000, n. 56, norme per la conservazione e la tutela degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatiche, e dato avvio ad una articolata politica di tutela della biodiversità. Con questa legge la Toscana ha definito la propria rete ecologia regionale composta dall'insieme dei Sic, delle Zps e di nuove aree chiamate Sir (siti di interesse regionale). Queste ultime, talvolta comprese nella rete natura 2000, sono state individuate dalla Regione con lo scopo di ampliare il quadro d'azione comunitario tutelando habitat e specie animali e vegetali non contemplati fra quelli da tutelare previsti dalle citate direttive comunitarie.

26 La Regione Toscana attraverso uno specifico progetto denominato RENATO (Repertorio Naturalistico della Toscana) ha realizzato a partire dal 1997 una banca dati all'interno della quale sono state raccolte e organizzate le conoscenze ad oggi disponibili sulle emergenze floristiche, faunistiche e vegetazionali del territorio toscano. RE.NA.TO. è oggi un archivio georeferenziato costantemente aggiornato in cui è riportata la situazione di tutte le specie vegetali ed animali di interesse conservazionistico presenti in Toscana con le rispettive presenze nei vari ambiti territoriali ed i relativi livelli di criticità.



Cartina n. 2 – Fauna nelle province di Siena e Grosseto

- Vegetali;
- Anfibi;
- Insetti;
- Mammiferi;
- Molluschi;
- Rettili;
- Uccelli.

In questo splendido contesto territoriale molte sono le specie di fauna che vi trovano il proprio habitat naturale, alcune delle quali indicate nella Lista Rossa dell'IUCN²⁷. Di seguito:

- **Pesci:** **Ghiozzo di ruscello** (*Padogobius nigricans*) - Categoria VU;
- **Anfibi:** **Geotritone di Ambrosi** (*Speleomantes ambrosii*) - Categoria VU;
Geotritone di Strinati (*Speleomantes strinati*) - Categoria LC;
Geotritone italiano (*Speleomantes italicus*) - Categoria LC;
- **Rettili:** **Testuggine di Hermann** - Categoria EN;
Testuggine palustre - Categoria LC;
- **Uccelli:** **Airone guardabuoi** (*Bubulcus ibis*) - Categoria VU;
Canapiglia (*Anas strepera*) - Categoria CR;
Volpoca (*Tadorna tadorna*) - Categoria EN;
Lanario (*Falco biarmicus*) - Categoria EN;
Pettegola (*Tringa totanus*) - Categoria EN;
Occhione (*Burhinus oedicephalus*) - Categoria EN;
Falco pescatore (*Pandion haliaetus*) - Categoria EX (estinta come nidificazione, ma effettua transito nel periodo delle migrazioni);

27 Un Libro Rosso è un rapporto che evidenzia per ogni specie animale o vegetale il rischio di estinzione. Periodicamente l'Unione Mondiale per la Conservazione (IUCN - The World Conservation Union, organizzazione che riunisce 75 stati, 108 agenzie governative, più di 750 organizzazioni non governative e circa 10 mila scienziati ed esperti provenienti da 181 paesi del mondo) redige un rapporto a livello mondiale. L'IUCN, l'organizzazione mondiale, elabora da tempo le Liste Rosse delle specie minacciate di estinzione. L'ultima Lista Rossa a cura dell'IUCN è stata pubblicata nel 2009 ed elenca oltre 16 mila specie minacciate tra animali e piante. Essa prevede inoltre le seguenti categorie a gravità decrescente:

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

Falco pecchiaiolo (*Pernis apivorus*) - Categoria VU;

Nibbio bruno (*Milvus migrans*) - Categoria VU;

Falco di palude (*Circus eruginosus*) - Categoria EN;

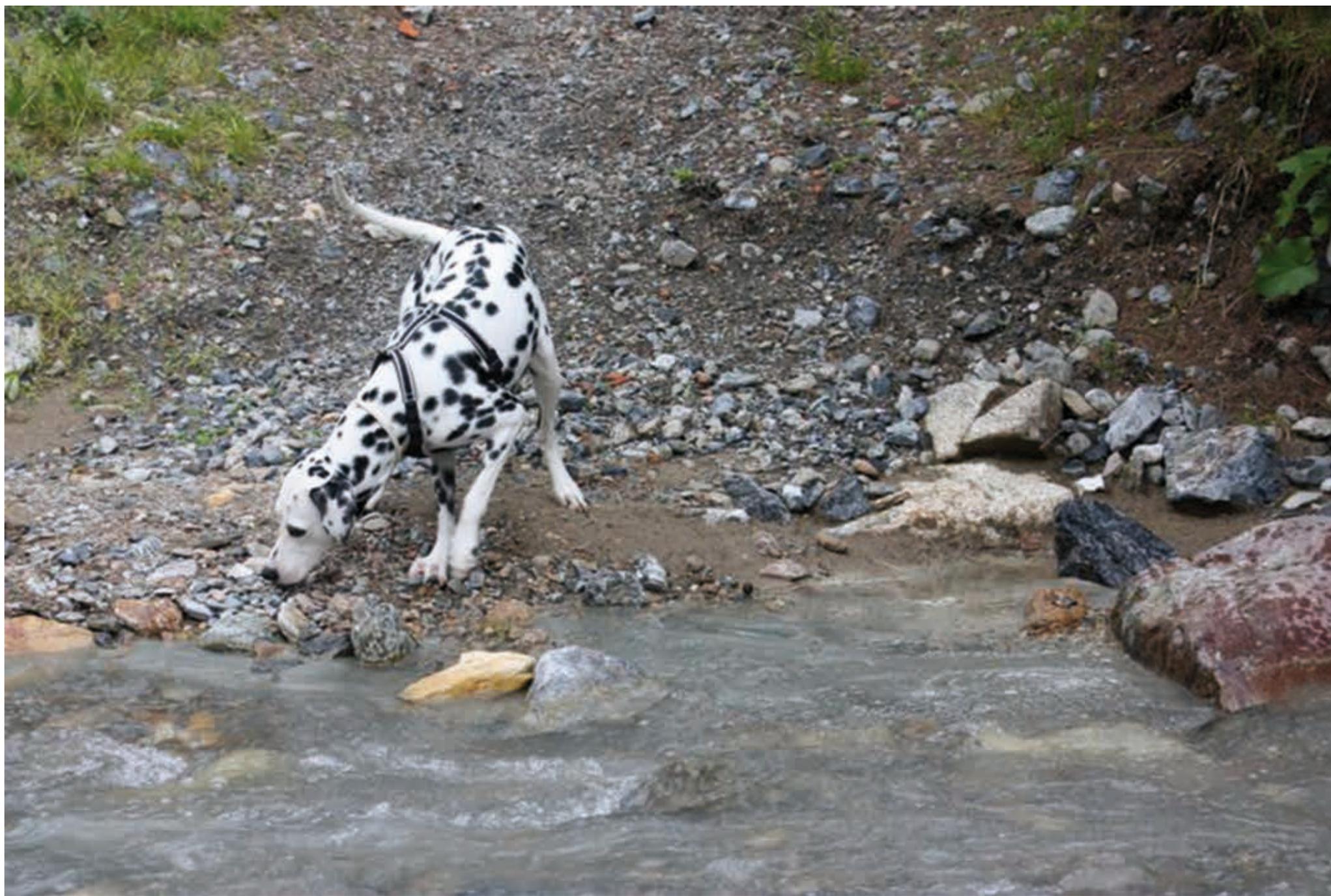
Albanella minore (*Circus pygargus*) - Categoria VU;

Tarabuso (*Botaurus stellaris*) - Categoria EN;

- **Mammiferi:** **Capriolo italiano** - Categoria EN;

Chiroterro - Categoria VU;

Lontra - Categoria CR;



PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

Kalimero

STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING
Via Aurelia Nord, 217 int. 15 - 58100 Grosseto
www.kalimero.it

Foto gentilmente fornite dal personale di
Acquedotto del Fiora SpA



Acquedotto del Fiora

SpA