Acquedotto del Fiora

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010

Acquedotto del Fiora

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2010

Indice

Lettera del Vertice *pag* **4**

Il documento: principi, struttura e contenuti *pag* **5**

Chi è AdF *pag* **14**

I nostri soci *pag* **16**

I soci pubblici *pag* **16**

Il socio privato *pag* **18**

Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società *pag* **19**

Le imprese collegate *pag* **19**

Le partecipazioni minori in altre imprese *pag* **19**

Politica e valori *pag* **20**

Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità - Contesto di regolamentazione *pag* **21**

L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità e il dialogo con gli stakeholder *pag* **21**

Il dialogo sul Bilancio di Sostenibilità *pag* **23**

Riconoscimenti *pag* **23**

La Corporate *Governance* ed i Sistemi di Gestione Aziendale *pag* **24**

Il Consiglio di Amministrazione *pag* **25**

Il Collegio Sindacale *pag* **26**

L'Organismo di Vigilanza *pag* **27**

La struttura *pag* **28**

La Presidenza e il suo Staff *pag* **28**

L'Unità Risorse Umane e Organizzazione *pag* **28**

La Direzione Operazioni *pag* **28**

La Direzione Amministrativa *pag* **29**

La responsabilità economica *pag* **32**

I principali risultati della gestione *pag* **33**

La crescita della Società - Qualche dato economico dal 2004 al 2010 *pag* **34**

I Dati Finanziari – La posizione finanziaria netta di Acquedotto del Fiora *pag* **34**

I principali indicatori Economico – Patrimoniali *pag* **35**

Gli investimenti *pag* **36**

La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto *pag* **38**

La responsabilità sociale *pag* **40**

Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane *pag* **41**

Occupazione, diversità e pari opportunità *pag* **42**

I sistemi incentivanti *pag* **44**

Le relazioni industriali *pag* **44**

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro *pag* **44**

Le ore lavorate e le assenze *pag* **46**

La formazione e l'istruzione *pag* **46**

La comunicazione interna *pag* **48**

La fidelizzazione del "cliente interno" *pag* **48**

Acquedotto del Fiora ed i Clienti *pag* **50**

La qualità del servizio e i principali riferimenti *pag* **51**

Le indagini di Customer Satisfaction *pag* **53**

Come l'utente si relaziona con il Gestore - I canali di accesso *pag* **55**

Call Center *pag* **55**

Sportelli aziendali *pag* **56**

Sportelli comunali *pag* **56**

La corrispondenza *pag* **56**

Web *pag* **57**

La qualità erogata *pag* **57**

La tariffa *pag* **60**

Agevolazioni sulla tariffa *pag* **62**

L'attività legale e il contenzioso con terzi *pag* **62**

La sicurezza dei dati *pag* **63**

Acquedotto del Fiora e la Collettività *pag* **65**

Le campagne di comunicazione *pag* **65**

Iniziativa “Bollette + Leggere, Ambiente + Sano” *pag* **66**
Le visite alle sorgenti *pag* **66**
Campagna di lancio sito web www.fiora.it *pag* **67**
Iniziative con altri Enti *pag* **68**
Workshop e convegni *pag* **70**
Attività con il Partner Acea *pag* **70**
Altre iniziative: cultura, sport e solidarietà *pag* **70**
Progetto speciale Case dell’ Acqua *pag* **71**
Acquedotto del Fiora ed i Fornitori *pag* **72**
Le politiche degli acquisti *pag* **73**
Procedure di qualifica e selezione dei fornitori *pag* **73**
La gestione delle relazioni contrattuali *pag* **73**
La composizione dell’Albo e la stratificazione territoriale della spesa *pag* **74**

La responsabilità ambientale *pag* **75**
Acquedotto del Fiora e l’Ambiente *pag* **76**
La valutazione delle spese ambientali *pag* **81**
L’ Energia *pag* **82**
Fonti indirette di energia *pag* **83**
Il risparmio energetico in ufficio *pag* **83**
Le materie prime *pag* **85**
L’acqua *pag* **86**
Gestione delle emergenze in caso di mancanza di acqua *pag* **92**
La qualità dell’acqua *pag* **92**
La depurazione *pag* **93**
I rifiuti *pag* **97**
La formazione in materia ambientale *pag* **102**
I riconoscimenti Guida Blu e Bandiera Blu *pag* **102**
La biodiversità *pag* **103**

Conclusioni e ringraziamenti *pag* **112**

"La positiva chiusura dei bilanci di esercizio, con un risultato dell'anno 2010 decisamente apprezzabile, ha consentito di mantenere gli obiettivi che ci eravamo prefissati. Questo documento rappresenta l'impegno da parte di Acquedotto del Fiora per conservare con tutti un dialogo continuo, per comunicare le nostre attività ed iniziative e corrispondere ai bisogni informativi dei nostri interlocutori interni ed esterni.

Il desiderio è quello di rafforzare le motivazioni ideali, le capacità relazionali ed il legame con la comunità, pienamente consapevoli che, nell'ambito delle attività di pubblica utilità, la qualità nei servizi, la maggiore efficienza, il migliore rapporto con i cittadini e l'utilizzo ottimale delle risorse, debbono essere accompagnati da chiarezza e trasparenza.

In questi primi dieci anni di attività, Acquedotto del Fiora ha acquisito la consapevolezza che le finalità aziendali, a cui doverosamente guardano gli attori socio-economici, possono e debbono accompagnarsi all'assunzione di responsabilità sociali ed ambientali, sollecitando in tutti, e con particolare attenzione ai giovani, l'educazione al risparmio ed alla sostenibilità, e l'amore per un territorio così bello e particolare.

Le indagini di customer svolte, che monitorano ogni anno la soddisfazione complessiva dei nostri clienti, mettono in evidenza una continua crescita di apprezzamento per i servizi forniti da Acquedotto del Fiora. Tramite questo Bilancio di Sostenibilità ci proponiamo di sempre meglio comprendere, gestire e verificare tutti i progressi che compiamo, rispetto agli impegni assunti con i nostri interlocutori. L'obiettivo è - nel tempo - far sì che questo documento sia sempre più un documento che raccolga il giudizio e gli umori di tutti i nostri stakeholder rispetto a quello che Acquedotto del Fiora è e fa in questo nostro territorio.

Il bilancio di sostenibilità ci permette di valutare prima, di vigilare durante e di trarre le conclusioni alla fine, per misurare i risultati, non soltanto in termini quantitativi o di prestazioni economiche, ma anche secondo l'efficacia delle scelte applicate al contesto complessivo.

Questo lavoro ci ha così consentito di affermare che in Acquedotto del Fiora l'obiettivo di creare valore, nell'accezione più ampia del termine, è direttamente connesso al progresso economico e sociale del territorio nel quale l'Azienda opera, e le strategie societarie sono indubbiamente orientate a far sì che questo valore sia condiviso, rafforzando la competitività dell'Azienda e tenendo sempre ben presente la soddisfazione del cittadino.

Nella stesura di questo documento è stata coinvolta gran parte della struttura aziendale e ciò ha permesso di condividere il metodo di lavoro, di approfondire i temi trattati, di impostare gli indicatori per analizzare i confronti, producendo un documento che viene messo a disposizione di tutta la comunità, per aiutare tutti a comprendere il nostro operato ed affinché tutti possano aiutarci a migliorare.

E' quindi con piacere che auguriamo a tutti una buona lettura."

L'Amministratore Delegato
Paolo Pizzari

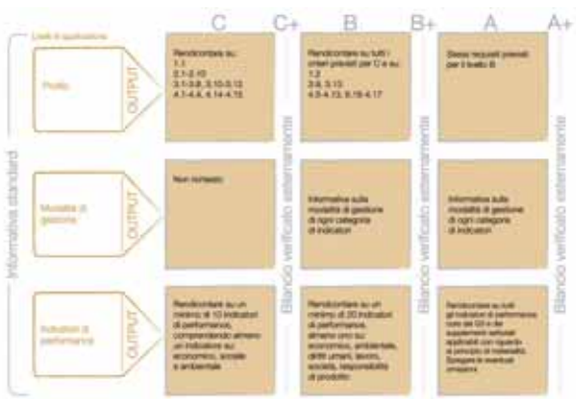
Il Presidente
Claudio Ceroni

Il documento

Principi, struttura e contenuti

La prima esperienza di redazione di un Bilancio di Sostenibilità effettuata nel 2010 per la rendicontazione del 2009, ha significato per Acquedotto del Fiora un passo importantissimo verso un nuovo modo di pensare le proprie attività: la gestione del Servizio Idrico Integrato in relazione alla sostenibilità del territorio.

Per questa ragione, per il secondo anno consecutivo ripetiamo l'iniziativa, rendicontando le performance del 2010 secondo il livello C previsto dalle Linee Guida GRI-I3, e preparandoci contemporaneamente all'implementazione di un processo di sostenibilità all'interno di Acquedotto del Fiora, strutturato e orientato al costante miglioramento. Entrambe le azioni hanno l'obiettivo di consolidare le relazioni esistenti con gli stakeholder - cioè i destinatari del presente documento (le Risorse Umane, i Clienti e la Collettività, i Fornitori, i Finanziatori, l' Ambiente e le generazioni future) - e rendere trasparenti gli impegni in ambito sociale ed ambientale.
La strutturazione dei contenuti del Bilancio è in linea con i principi sanciti all'interno delle Linee Guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative (Versione 3.0 del 2006), finalizzati alla realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – tenendo conto della realtà imprenditoriale di Acquedotto del Fiora e del contesto socio-economico nel quale opera.



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.

Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile sul sito internet *www.fiora.it*.

Da 5 anni a questa parte Acquedotto del Fiora S.p.A fornisce una serie di informazioni che confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA (capogruppo) nella sezione "Schede Società Italia-Estero". Si tratta di una scheda sintetica contenente dati tecnico – impiantistici ed informazioni qualitative e quantitative di tipo economico, sociale e ambientale, inclusa una breve descrizione dell'attività svolta. ACEA S.p.A accoglie in tal modo il suggerimento delle Linee guida GRI-G3 di offrire una visione il più possibile completa dell'articolazione del Gruppo, anche laddove le informazioni ed i dati, afferenti ad esempio a società partecipate, non confluiscono nella gestione centralizzata della capogruppo.

Il documento è disponibile sul sito *www.acea.it*.

Nel rispetto dei principi contenuti nelle Linee Guida per il reporting di sostenibilità sotto elencati, sono stati descritti e rendicontati gli aspetti di sostenibilità ritenuti significativi ed impattanti: ulteriori elementi sulle attività di Acquedotto del Fiora (notizie, citazioni, storia, fotografie, ecc) sono state 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 ed il contesto territoriale in cui la stessa è inserita ed infine per rendere maggiormente piacevole la lettura del documento.
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'AATO 6, 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

1 *La Global Reporting Initiative è stata avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le Linee guida GRI-G3 sono disponibili anche in lingua italiana nel sito www.globalreporting.org; esse espongono i principi di rendicontazione da seguire per l'elaborazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali ed ambientali che è opportuno pubblicare.*

GRI-G3, anche attraverso momenti di approfondimento con le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida da parte del Vertice Aziendale.

I principi

- MATERIALITÀ[2];
- INCLUSIVITÀ DEGLI STAKEHOLDER[3];
- IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ[4];
- COMPLETEZZA[5];
- EQUILIBRIO[6];
- COMPARABILITÀ[7] ;
- ACCURATEZZA[8];
- TEMPESTIVITÀ[9];
- CHIAREZZA[10];
- AFFIDABILITÀ[11]

2 *DEFINIZIONE: 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;*
3 *DEFINIZIONE: L'organizzazione dovrà individuare i propri stakeholder e spiegare nel report in che modo ha risposto alle loro ragionevoli aspettative e ai loro interessi;*
4 *DEFINIZIONE: Il report dovrà illustrare la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;*
5 *DEFINIZIONE: La trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, cosi 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 periodo di rendicontazione;*
6 *DEFINIZIONE: 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;*
7 *DEFINIZIONE: Gli argomenti e le informazioni devono essere scelti, preparati e comunicati in modo coerente; è 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;*
8 *DEFINIZIONE: Le informazioni incluse nel report dovranno essere sufficientemente accurate e dettagliate affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;*
9 *DEFINIZIONE: Il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;*
10 *DEFINIZIONE: Le informazioni devono essere presentate in modo comprensibile ed accessibile agli stakeholder che usano il report;*
11 *DEFINIZIONE: 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.*

I requisiti soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nella sottostante tabella di correlazione. Si precisa che sulla base del prescelto livello C, bisogna rendicontare su 10 indicatori proposti di cui almeno uno ambientale, uno sociale, uno economico. Acquedotto del Fiora ha relazionato: n. 9 indicatori di performance economica su 9 totali, n. 22 indicatori di performance sociale su 31 totali, n. 20 indicatori di performance ambientale su 29 totali (il 63% del complessivo previsto dalle Linee Guida GRI- G3).

Requisito	Capitolo	Paragrafo
	STRATEGIA E ANALISI	
1.1 Dichiarazione delle più alte autorità del processo decisionale (AD, Presidente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.		Lettera del Vertice
1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	Chi è AdF	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità - Contesto di regolamentazione
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
2.1 Nome dell'organizzazione	Chi è AdF	Chi è AdF
2.2 Principali marchi prodotti e/o servizi.	Chi è AdF	Chi è AdF
2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	Chi è AdF	Chi è AdF Le Partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società La struttura
2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	Chi è AdF	Chi è AdF
2.5 Numero dei paesi dove opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	Chi è AdF	Chi è AdF
2.6 Assetto proprietario e forma legale.	Chi è AdF	Chi è AdF I nostri soci La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
2.7 Mercati serviti, (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/ beneficiari).	Chi è AdF	Chi è AdF
	La responsabilità sociale	Acquedotto del Fiora e i Clienti
	La responsabilità ambientale	Acquedotto del Fiora e l'ambiente
2.8 Dimensione dell'organizzazione: n° dipendenti, fatturato netto, ecc.	Chi è AdF	Chi è AdF
2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario avvenuto nel periodo di rendicontazione.	Chi è AdF	Chi è AdF
	La responsabilità economica	La Responsabilità economica
2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	Chi è AdF	Riconoscimenti
	PARAMETRI DEL REPORT	
3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.3 Periodicità di rendicontazione.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti

Requisito	Capitolo	Paragrafo
	OBIETTIVO E PERIMETRO DEL REPORT	
3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report: determinazione della materialità, priorità degli argomenti all'interno del report, individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.6 Perimetro del report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo e del perimetro del report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.8 Informazioni relative a joint-venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazione di tali modifiche (ad es. fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodo di misurazione).		Non ci sono modifiche impattanti
3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.		Non ci sono modifiche impattanti
3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagine o del sito internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1-1.2; profilo dell'organizzazione 2.1-2.10; parametri del report 3.1-3.13; governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1-4.17; informativa sulle modalità di gestione per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
	GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	Chi è AdF	I nostro soci La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.2 Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo effetto).	Chi è AdF	I nostro soci La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.3 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero dei componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	Chi è AdF	I nostro soci La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	Chi è AdF	La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
4.14 Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Chi è AdF	L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità e il dialogo con gli stakeholder
4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Chi è AdF	L' impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità e il dialogo con gli stakeholder
	PERFORMANCE ECONOMICA	
EC1: Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella Comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	La responsabilità economica	La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto
EC2: Implicazioni finanziarie ed altri rischi ed opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	Acquedotto del Fiora e l'ambiente	

Requisito	Capitolo	Paragrafo
EC3: Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le relazioni industriali
EC4: Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	La responsabilità economica	La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto
EC5: Rapporto tra lo stipendio dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le relazioni industriali
EC6: Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Acquedotto del Fiora e i fornitori	Acquedotto del Fiora e i fornitori
EC7: Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
EC8: Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	La responsabilità economica	La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto
	Acquedotto del Fiora e la collettività	Altre iniziative: cultura, sport e solidarietà
EC9: Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Acquedotto del Fiora e i fornitori	La composizione dell'Albo e la stratificazione territoriale della spesa
	PRATICHE DI LAVORO	
LA1: Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA2: Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA3: Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	I sistemi incentivanti
LA4: Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di lavoro.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le relazioni industriali
LA5: Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le relazioni industriali
LA6: Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	La tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA7: Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le ore lavorate e le assenze La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
LA8: Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	La tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA9: Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	La tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA10: Ore medie di formazione annue per dipendente per categoria di lavoratori	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	La formazione e l'istruzione
LA11: Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	La formazione e l'istruzione

Requisito	Capitolo	Paragrafo
LA12: Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Non esistono programmi di valutazione specifici
LA13: Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA14: Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
	SOCIETA'	
SO2: Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	Chi è AdF	L'Organismo di Vigilanza
SO3: Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Chi è AdF	L'Organismo di Vigilanza
	PERFORMANCE DI PRODOTTO	
PR1: Fasi del ciclo vitale in cui gli effetti dei prodotti e dei servizi sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per lo sviluppo e per la percentuale delle categorie rilevanti dei prodotti e dei servizi sottoposte a tali procedure.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità del servizio
PR2: Numero totale degli incidenti dovuti alla non-conformità di norme e regolamenti che riguardano gli impatti dei prodotti e dei servizi sulla salute e sulla sicurezza secondo il tipo di risultato.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità erogata La sicurezza dei dati
PR3: Tipo di prodotto e di informazioni riguardanti i servizi richiesti dalle procedure, e percentuale di quelli rilevanti che sono soggetti a tali richieste di indicazioni.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità del servizio La qualità erogata
PR5: Procedure riguardanti la soddisfazione del cliente, inclusi i risultati del sondaggio.	Acquedotto del Fiora e i clienti	Le indagini di Customer satisfaction
PR8: Numero totale dei reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy del cliente e le perdite dei relativi dati.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La sicurezza dei dati
PR9:Valore monetario di multe dovute alla non conformità con norme e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo del prodotto e dei servizi.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La tariffa
	PERFORMANCE AMBIENTALE	
EN1: Materie prime utilizzate per peso.	Responsabilità ambientale	Le materie prime
EN3: Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Responsabilità ambientale	L' energia
EN4: Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Responsabilità ambientale	L' energia
EN5: Energia risparmiata dovuto alla conservazione ed ai miglioramenti di efficienza.	Responsabilità ambientale	L' energia
EN6: Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile e conseguenti riduzione del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	Responsabilità ambientale	L' energia
EN8: Prelievo totale dell'acqua suddiviso per fonti.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN9: Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN10: Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN11: Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Responsabilità ambientale	La biodiversità

Requisito	Capitolo	Paragrafo
EN12: Descrizione dei maggiori impatti di attivita, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità alle aree protette.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN14: Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulle biodiversità.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN15: Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie, protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN16: Emissioni totale dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN21: Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	Responsabilità ambientale	La depurazione
EN22: Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Responsabilità ambientale	I rifiuti
EN24: Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati, o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	Responsabilità ambientale	I rifiuti
EN26: Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	Responsabilità ambientale	La depurazione
EN28: Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale.	Responsabilità ambientale	La depurazione
EN29: Impatti ambientali significativi del trasporto di beni/materiali utilizzati per l'attivita dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN30: Spese ed investimenti per la protezione dell'ambiente suddivise per tipologia.	Responsabilità ambientale	La valutazione delle spese ambientali secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE

Chi è AdF

Chi è AdF...

Acquedotto del Fiora S.p.A. (anche "Acquedotto del Fiora", "AdF" o "Fiora"), costituitasi nel 1984 come Consorzio di Comuni, è dal 1.1.2002 la Società toscana che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ATO 6) e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. L'Azienda è la più estesa realtà gestionale dell'Italia centrale: le attività di gestione del servizio idrico integrato riguardano le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 comuni, tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena, insieme, compongono il più vasto ATO della Regione Toscana.

La vasta superficie che occupa oltre 7.586 kmq ed una popolazione residente pari a 411.110 unità, fanno sì che la densità di popolazione si confermi la più bassa di Italia e ciò rende oggettivamente difficoltosa la gestione di un servizio a rete come quello idrico.
Inoltre l'ampio territorio da gestire, la mole di investimenti realizzati ogni anno dalla Società e la scarsa densità di popolazione in questo ATO fa si che la spesa annua pro-capite sia tra le più alte d'Italia, seconda solo all'ATO dell'Astigiano Monferrato (questo è il dato riportato nel "Blue Book" 2010, pubblicazione annuale di riferimento del settore del Servizio Idrico Integrato in Italia a cura di Utilitatis - Pro acqua energia ambiente).

L'ampio territorio gestito dal Fiora è ripartito in tre Aree di Business - l'Area Costa, l'Area Montagna e l'Area Senese - suddividendo i Comuni per caratteristiche territoriali, demografiche e di approvvigionamento idrico, nonché per problematiche gestionali ed operative da affrontare.

La sede amministrativa principale si trova a Grosseto in Via Mameli, 10.

Le altre sedi, presenti sul Certificato rilasciato da Certiquality, sono:

- Sede Area di Business Costa e Laboratorio di analisi, Loc. S. Giovanni, Grosseto;
- Sede Area di Business Costa e sportelli commerciali, Via della Pace 50, Albinia;
- Sede Area di Business Costa e sportelli commerciali, Via Foscolo 29, Follonica;
- Sede Area di Business Senese e sportelli commerciali, Viale Toselli 9/A, Siena; Laboratorio di analisi Ponte a Tressa, Siena;
- Sede Area di Business Montagna e sportelli commerciali, Via Fonte Mannarina 6, S. Fiora;

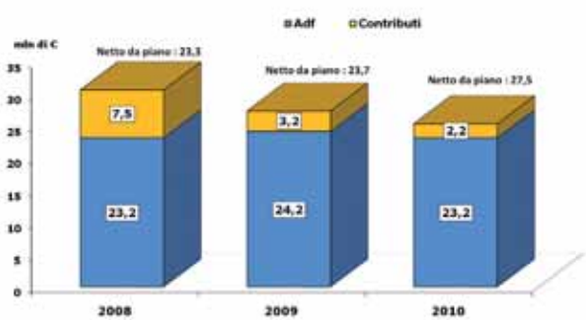
Fonte ISTAT al 31/12/2010. Nella stagione estiva raggiunge punte superiori alle 800.000 unità.

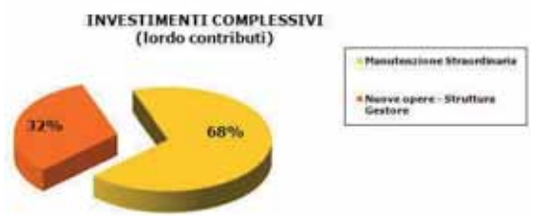
La Società, il territorio ed il personale:

Ambito Territoriale Ottimale	% Capitale di proprietà pubblica	Num. comuni gestiti	Pop. Residente	Superficie (Kmq)	Densità (ab/Kmq)	Totale utenze attive
ATO n. 6 Ombrone	60%	56	411.110	7.586	54	231.269

I risultati della gestione:

Valore della Produzione in Mln/€	Margine Operativo Lordo (M.O.L.)in Mln/€	Risultato di gestione in Mln/€	Investimenti realizzati nel 2010 in Mln/€	Investimenti pro-capite	Valore aggiunto distribuito in Mln/€	Milioni di mc di acqua venduta
75	24,1	4,7	25,4	€ 62	37,24	30,5





AdF e l'ambiente:

Km di rete	Metri di rete idrica e fognaria pro-capite	Km di rete sostituiti nel 2010	% riduzione perdite risp. Anno precedente	n. interventi di riparazione reti nel 2010	n. complessivo degli impianti gestiti	Qualità dell'acqua (n. parametri analizzati nel 2010)
8.326 acquedotto 3.179 fognatura	36	41	-2,42%	12.180	2.428	93.680

L'Acquedotto del Fiora diventa Società per Azioni

115.368 azioni ordinarie distribuite tra i ventisette Comuni soci

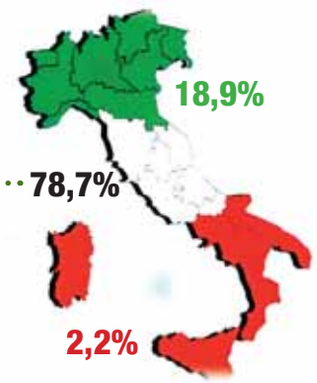
Grosseto

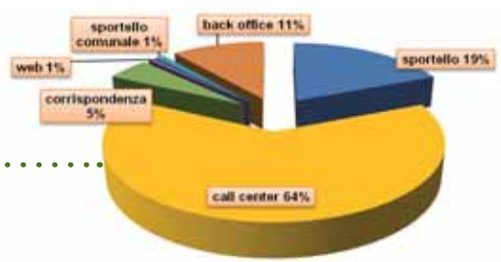
Acqua, fogne e depurazione Il futuro è un gestore unico

Totale dipendenti (media annua)	% lavoratori a T. indeterminato sul totale	% dipendenti donne sul totale	Tasso di turnover
380	**83,5%**	**24,6%**	**6,3%**

Indice di soddisfazione del cliente	% di rispetto degli standard di qualità totale	Totale contatti Clienti vs AdF	Valore forniture da fornitori locali su totale
I sem.: 86,4% II sem.: 89,8%	**85,39%**	**169.450**	**44,7%**

Tot. Rifiuti prodotti(t)	% di rifiuti recuperati	% Risparmio energia elettrica rispetto al 2009	% utenti che bevono acqua del rubinetto
20.183	**72%**	**-2,3%**	**43,50%**





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.): 250.000 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.

I nostri soci

Recependo il quadro normativo introdotto dalla cd “Legge Galli” (Legge n. 36/94) ed in conformità con la legislazione comunitaria, Acquedotto del Fiora, dal 2004, si è trasformata in Società “mista” pubblico-privata aprendo il proprio capitale alla partecipazione di un socio privato di minoranza scelto tramite gara.

I SOCI PUBBLICI

Il 60% del capitale sociale è posseduto dai 56 comuni - tutti i 28 Comuni della Provincia di Grosseto e 28 Comuni della Provincia di Siena - che formano l’Ambito Territoriale Ottimale n.6 – Ombrone. I Soci Pubblici, per il tramite dei loro rappresentanti in Consiglio di Amministrazione ove rappresentano la maggioranza, svolgono all’interno della Società il ruolo di indirizzo, di controllo, di regolamentazione e di rappresentanza del territorio e della cittadinanza, garantendo in tal modo la partecipazione della stessa alle scelte e alle politiche gestionali della Società.

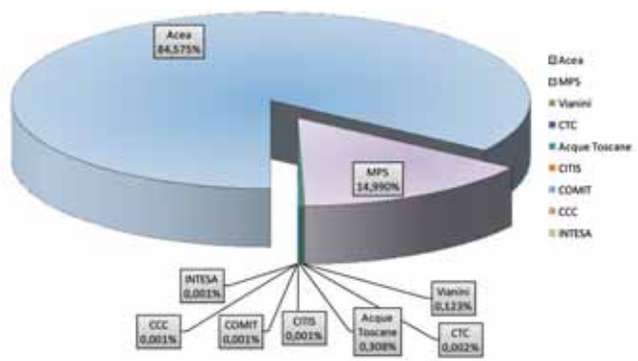
Tabella PERCENTUALI DI PARTECIPAZIONE DEI SOCI

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	Radicofani	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 dopo essersi aggiudicata - come Associazione Temporanea di Imprese – la gara indetta da Acquedotto del Fiora per l'acquisizione del 40% del capitale sociale ed aver permesso così alla Società un aumento di patrimonio di circa 19 milioni di euro. Ha come scopo sociale esclusivo la gestione della partecipazione di minoranza in Acquedotto del Fiora. Il partner privato coniuga alla funzione svolta dal partner pubblico la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale il Servizio Idrico Integrato, curando l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela ed 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 nei business dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente. E' il primo operatore nazionale nel settore idrico con 8,5 milioni di abitanti serviti, il terzo nella distribuzione di elettricità (11 terawattora) e nella vendita di energia (15 terawattora) e il quinto nel settore ambientale con 550 mila tonnellate di rifiuti trattati. Tra le attività: servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), produzione di energia, in particolare da fonti rinnovabili, vendita e distribuzione di elettricità, illuminazione pubblica ed artistica, smaltimento e valorizzazione energetica dei rifiuti. 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 15,026% da Caltagirone Francesco Gaetano, per il 11,515% da GDF Suez, mentre il restante 22,459% è sul mercato. Acea SpA, che detiene l'84.575% delle partecipazioni di Ombrone, svolge compiti operativi e gestionali azione mediante l'espressione dell'Amministratore Delegato di Fiora.

MPS

Il 15% circa delle partecipazioni in Ombrone Spa è detenuto dal Gruppo MPS, la cui compartecipazione 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. In tal senso il Gruppo è promotore di una strategia di innovazione a sostegno dello sviluppo, che si realizza attraverso la promozione e lo stimolo di nuove opportunità nei territori ove la stessa è presente.

ACQUE TOSCANE

Acque Toscane S.p.A. è stata costituita nel 1988 con la finalità di gestire tutte le attività collegate con l'acqua, dalla captazione, trattamento, adduzione, distribuzione fino alla depurazione e fognatura, il così detto ciclo integrato delle acque. Nel giugno del 1989 le viene affidata in concessione, per una durata di trenta anni, il servizio di fornitura d'acqua del Comune di Montecatini Terme. A partire dall'ottobre del 1991 le viene affidata in concessione, per una durata di trenta anni, la gestione del ciclo integrale delle acque del Comune di Fiesole. Infine nel giugno del 1992 ha avuto in concessione, per una durata di trenta anni, il servizio di fornitura d'acqua del 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. Tra i Soci del CCC, grandi cooperative nazionali e cooperative medie e piccole.

CTC

C.T.C. rappresenta una delle realtà aziendali più solide e radicate della Regione Toscana con quarantasei cooperative associate. 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). E' particolarmente attento all'evoluzione qualitativa del mercato, ha adeguato la propria struttura alle continue trasformazioni in atto nell'ambito delle installazioni di impianti residenziali, commerciali o pubblici. E' certificato SOA ed ha ottenuto la certificazione di qualità del settore lavori e manutenzioni ISO 9001:2000.

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. Il campo di intervento della Cooperativa spazia dal settore industriale a quello domestico e civile, comprendendo l'installazione e la manutenzione di impianti termici, climatizzazione, sanitari, antincendio, vapore, metano, impianto ad energie rinnovabili, solari termici, fotovoltaici e le eventuali opere edili ed elettriche inerenti gli impianti stessi.

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.E' controllata dalla holding Caltagirone SpA, società anch'essa quotata in Borsa, con attività nei settori delle costruzioni, editoriale e cementiero. La consistente solidità patrimoniale, l'elevato know-how nella realizzazione e gestione dei progetti ad elevata complessità e la considerevole capacità di ricorso al credito giocano un ruolo determinante nell'acquisizione di nuove commesse. Infatti il Gruppo Vianini Lavori è stato il primo ad ottenere in Italia la qualificazione di "General Contractor".

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.

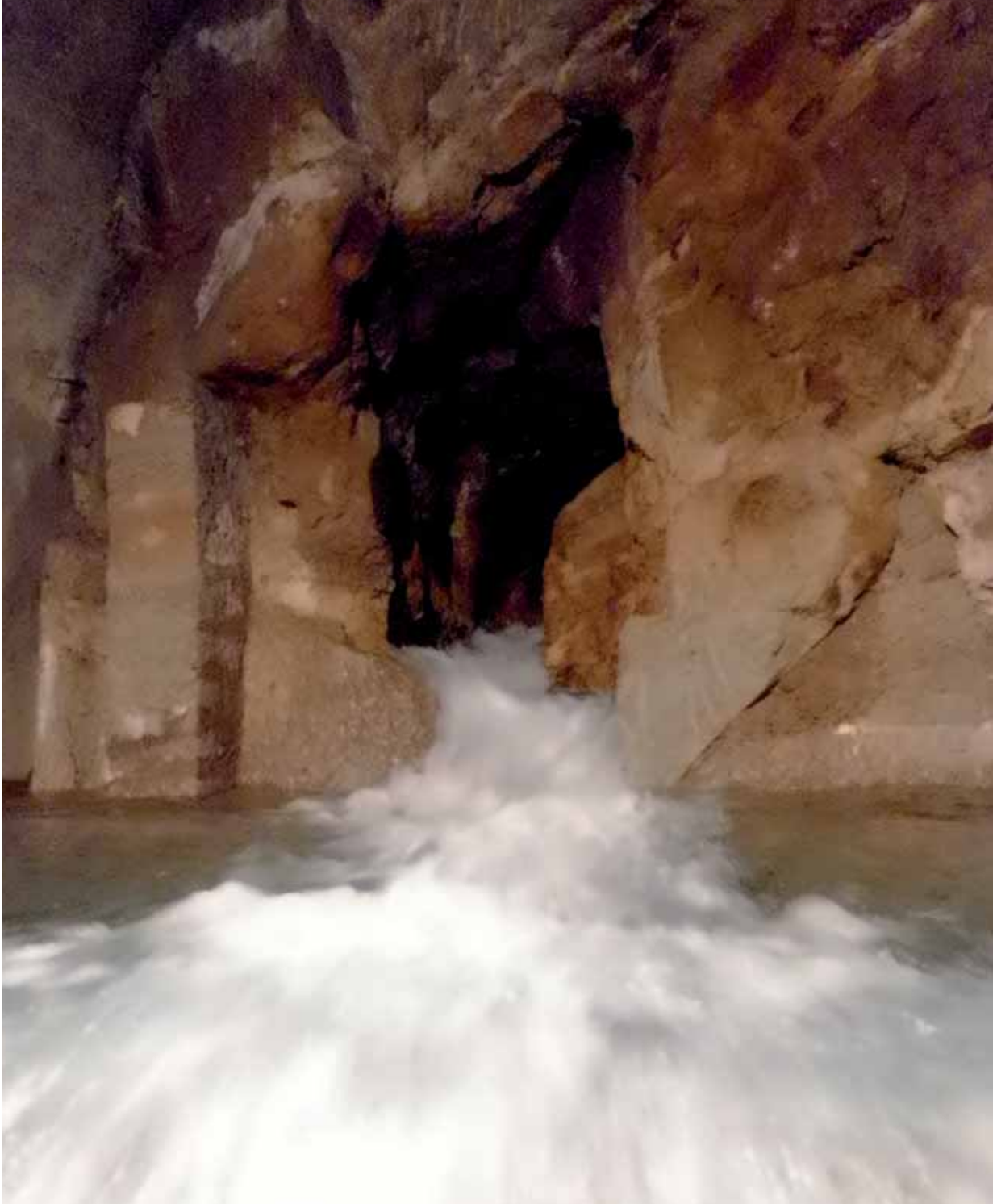
LE IMPRESE COLLEGATE:

Descrizione	% Posseduta	Sede	Note
Aquaser srl	10%	Volterra (PI)	Nata dall'incontro delle esperienze di 6 multiutility italiane operanti in più settori - Acea SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA, ASAV SpA, Intesa Spa, CIGRI SpA - con un partner privato (P&I srl), 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, in particolare per la redazione del bilancio d'esercizio, predisposizione ed invio del modello UNICO, comunicazioni IVA, dichiarazioni d'intento, invio telematico del modello 770, predisposizione ed invio comunicazioni CCIAA etc..
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. Il Consorzio Grosseto Energia è nato per offrire alle imprese la possibilità di ottenere risparmi concreti sui consumi energetici. Attualmente aderiscono al Consorzio oltre 65 Aziende, tra le più significative della provincia grossetana e dell'intera Regione Toscana. Acquedotto del Fiora è socio del Consorzio ed in virtù del servizio prestato dal Consorzio ha effettivamente conseguito significativi risparmi sulla spesa energetica.
Acque Ingegneria*	5%	Pisa	Acque Ingegneria di Pisa è una società di ingegneria costituita da Acque Spa nel 2002 appositamente per affidargli la gestione dei servizi di ingegneria, progettazione, programmazione, assistenza al finanziamento, direzione, supervisione, condotta e collaudo dei lavori. Dal 2007 Acquedotto del Fiora ha acquistato una quota del suo capitale divenendo così, la Società, una 'joint-venture' alla quale poter affidare direttamente i propri lavori di progettazione con un buon margine di risparmio a fronte di un elevatissimo livello di esperienza e professionalità di settore.
Grosseto Export	1,38%	Grosseto	Grosseto Export è un consorzio senza fini di lucro, che opera dal 1974 nella provincia di Grosseto. Svolge attività di vario genere per le aziende associate: come la partecipazione alle più importanti fiere internazionali, la promozione dei prodotti degli associati presso la grande distribuzione internazionale, la partecipazione a programmi sostenuti dalla Comunità Europea, la diffusione dei prodotti e del know-how italiano, la consulenza nei settori degli accordi internazionali, contratti, sistemi di pagamento, linee di credito, sistemi di trasporto e di strategie di intervento nei mercati esteri.
Ti Forma Scrl	1%	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, oltre al mondo delle public utilities, 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 nel 1995, 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, costituito dall'unione di oltre 400 banche locali con 4.044 sportelli distribuiti in tutta Italia. Ogni banca conosce da vicino la sua realtà, ma ha la forza di appartenere ad un sistema solido, godendo anche, a livello europeo, di due importanti collaborazioni: la tedesca DG Bank e l'olandese Rabobank, che rappresentano il cooperativismo bancario nei loro paesi.
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.

** **Ingegnerie Toscane** - Il 27 dicembre 2010, dalla comune volontà di Publiacqua Spa, Acque Spa, Acquedotto del Fiora Spa ed Acea Spa, che ne sono socie, è nata Ingegnerie Toscane con lo scopo di condividere sinergicamente le rispettive esperienze. La nuova 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. In tale società è confluita Acque Ingegneria.*



Politica e valori

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 al 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 Acquedotto del Fiora, anche quelle operative, continuano a svolgersi in un quadro normativo estremamente mutevole ed incerto.

Le vicende legate alla sentenza della corte costituzionale 335 dell'8/10/2008 sulla illegittimità di percepire la tariffa per un servizio non prestato come quello della depurazione, oltre all'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), norma che metterebbe in dubbio la regolarità dell'affidamento del Servizio Idrico Integrato ai Gestori che operano in regime di società "mista", nonché il referendum sulla cosiddetta "ri-pubblicizzazione" dell'acqua, sono tra le principali cause di dubbi ed incertezze in un settore che avrebbe bisogno invece di obiettivi e regole chiare per poter ottenere gli auspicati risultati.

Soprattutto per effetto delle incertezze normative si sono prodotti e si stanno tutt'ora producendo difficoltà in ordine alla attivazione di un finanziamento che consenta di sostenere l'importante fabbisogno finanziario della Società per la realizzazione del Piano degli Investimenti, che si rammenta prevede, da qui fino al termine della Concessione, opere a carico della tariffa per circa 500 milioni di euro, oltre contributi per ulteriori circa 80 milioni di euro.

Nel settore della depurazione purtroppo persiste una situazione a dir poco difficile.

La novità sostanziale in questo settore è rappresentata dalla definizione di un percorso per risolvere le problematiche relative agli impianti/scarichi di potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti. Tale percorso rende coerenti le diverse esigenze con le disponibilità economiche ed attraverso l'approvazione regionale di un piano stralcio 2010-2015, che identifica tempi e risorse per l'eliminazione (entro il 2015 appunto) di tutte le situazioni non a norma, consente di poter programmare la realizzazione degli interventi risolutivi.

Per ciò che concerne invece gli impianti/scarichi di potenzialità inferiore a 2.000 abitanti equivalenti la situazione non è ancora definita. Allo stato attuale la somma delle risorse necessarie a realizzare i cosiddetti "trattamenti appropriati" così come definiti nella legge regionale 20 del 2006 (artt. 19 e 20) supera abbondantemente le disponibilità complessive di Piano d'Ambito fino al 2026, anno di scadenza della Concessione ad Acquedotto del Fiora.

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

La strategia di Acquedotto del Fiora pone le sue basi nella missione aziendale e conferma la volontà di garantire un modello di impresa innovativo con un forte radicamento territoriale, che pone la sostenibilità come elemento caratterizzante delle scelte aziendali e delle linee di sviluppo.

La strategia aziendale si sviluppa attraverso una struttura organizzativa coerente con le esigenze del S.I.I. e con un'efficace gestione delle relazioni con tutti gli stakeholder. La declinazione della strategia si traduce:

- nell'erogazione del servizio, curando il risparmio delle risorse, in particolare acqua ed energia elettrica attraverso sistemi di riduzione delle perdite ed interventi mirati per il risparmio energetico;
- nello sviluppo impiantistico con le migliori tecnologie per il rispetto dell'ambiente;
- nella distribuzione dell'acqua con qualità organolettiche sempre migliori;
- nel miglioramento degli standard da Carta dei Servizi e da Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- nel miglioramento delle qualità degli scarichi dei depuratori;
- nell'estensione e potenziamento delle reti acquedottistiche e fognarie;
- nella valorizzazione delle risorse interne e la crescita e diffusione delle competenze d'eccellenza;
- nell'ulteriore miglioramento delle relazioni con tutti gli stakeholder anche attraverso la trasparenza in merito alle scelte aziendali;
- nell'attenzione continua alla reputazione e all'immagine dell'Azienda.

La comunicazione con gli stakeholder è fatta non solo di specifiche attività ma di continui rapporti di confronto e partecipazione.

Argomenti rilevanti ed aspettative	Canali di dialogo	Stakeholder
Stabilità, clima interno, sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, comunicazione interna	Intranet aziendale Disposizioni organizzative, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Organizzazioni sindacali Newsletter	Lavoratori
Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	Indagini di Customer Satisfaction Incontri con associazioni di consumatori Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet Numero verde 800 887755 da tel. fisso Numero unico 199114407 da tel. mobile Segnalazione guasti	Clienti
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	Azionisti (pubblici/privati)
Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme Adeguata informazione	Bilancio Rendiconti periodici	Finanziatori
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	Fornitori
Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici, iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico ed idrico Iniziative con le scuole	Pubblica amministrazione
Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Stampa e televisioni locali Iniziative varie Sito internet Incontri con associazioni di consumatori	Collettività
Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico	Iniziative 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.	Ambiente e generazioni future

IL DIALOGO SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il 3 Dicembre 2010, in occasione dell'ultima Assemblea dei Soci, è stato presentato il primo Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora. Il Presidente Claudio Ceroni ne ha illustrato gli obiettivi, ossia rendere pubbliche e condivise le performances inerenti i temi della sostenibilità: aspetti economici e societari, performance inerenti lo spaccato sociale e indicatori di interesse ambientali.

Il documento è stato consegnato ai membri del Consiglio di Amministrazione ed ai Soci oltreché, successivamente, a tutti i dipendenti di Acquedotto del Fiora. Altre copie sono state rese disponibili per altri stakeholder quali Enti, scuole, associazioni di consumatori, ecc. Il documento è stato anche pubblicato nel sito del Gestore *www.fiora.it*.

Riconoscimenti

Nel corso del 2010 Acquedotto del Fiora ha superato con successo la verifica di parte terza da parte dell'Istituto Certiquality: nell'occasione sono coincisi sia il rinnovo legato alla scadenza triennale del certificato di qualità (registrato n. 3167/3), sia il passaggio alla nuova Norma ISO 9001:2008 - revisione della precedente ISO 9001:2000 - in vigore da Novembre 2009.

La pubblicazione della nuova ISO 9001:2008 rappresenta la naturale conclusione di un processo di revisione del parco normativo avviato con l'introduzione di modifiche sostanziali nell'edizione 2000 rispetto alla precedente ISO 9001:1994. Tale nuova revisione non rappresenta uno stravolgimento della Norma precedente bensì ne completa e chiarisce i contenuti, anche a fronte dell'attività di monitoraggio svolta dall'ISO sull'applicazione da parte di tutti i soggetti interessati.

Di seguito si elencano le principali modifiche di interesse con riguardo ai temi della sostenibilità.

Modifica introdotta nella ISO 9001:2008	Correlazione con la Sostenibilità
Tra i diversi fattori che possono influenzare la progettazione e l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità vengono aggiunti l'ambito di business di un'organizzazione, i cambiamenti in quest'ambito e i rischi ad esso associati	Si introduce la visione di un'azienda strettamente connessa al tessuto sociale e ambientale in cui essa è inserita. Le attività svolte sono considerate in relazione all'impatto che hanno all'esterno.
Si fa chiarezza sul controllo necessario per i processi dati in outsourcing	Si sottolinea l'importanza dell'interazione azienda-fornitori, atta a garantire la conformità del prodotto/servizio offerto.
Viene aggiunta la precisazione che i documenti di origine esterna citati nella Norma sono quelli che l'Azienda stabilisce essere necessari per la pianificazione e l'operatività del proprio Sistema Qualità.	Il riferimento è legato alla predisposizione puntuale di un quadro contenente tutto il comparto legislativo di settore: il rispetto della normativa cui un'azienda deve attenersi nello svolgimento delle proprie attività è il primo elemento indispensabile per l'instaurazione di un rapporto di fiducia con gli stakeholder.
Si chiarisce meglio il concetto di "personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto" specificando che la conformità può essere influenzata, direttamente o indirettamente, da qualunque attività lavorativa all'interno dell'Azienda. Di conseguenza si chiarisce che vanno perfettamente definite le competenze necessarie del personale.	Si sottolinea l'importanza della sensibilizzazione del personale a tutti i livelli riguardo alle attività lavorative svolte e agli impatti delle stesse sia sul prodotto/servizio sia sul contesto sociale-economico-ambientale di riferimento. In questo senso si valorizza l'importanza della crescita nel percorso formativo di ciascun dipendente.
Viene aggiunta una nota che specifica che il termine "ambiente di lavoro" si riferisce alle condizioni in cui si svolgono le attività lavorative e che include, quindi, tra gli altri, fattori fisici e ambientali (rumore, temperatura, umidità, ecc.).	Si specifica ulteriormente la necessità della tutela della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, infatti il concetto di condizioni di lavoro va inteso nei termini indicati nel T.U. Sicurezza D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
Tra le proprietà del Cliente da porre sotto tutela si includono anche i dati personali (e sensibili).	Il riferimento esplicito è alla gestione della Privacy ed al rispetto di quanto prescritto all'interno del D.Lgs. 196/2003. Risulta pertanto necessario che siano aggiornati il Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati, effettuate le relative nomine all'interno dell'Organizzazione, compiuta la formazione prevista.
Mediante l'aggiunta di una nota, si chiarisce cosa si intenda per monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente.	Si richiede di predisporre qualsiasi strumento - dal più semplice al più complesso - possa essere utile a carpire le esigenze dei clienti e a rafforzare il rapporto di fiducia con gli stessi.

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 di un Collegio Sindacale.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è 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. Dura in carica tre esercizi ed i suoi componenti sono rieleggibili.

E' 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 esprime 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:

Claudio Ceroni

Ruolo in AdF: **Presidente del CDA di espressione pubblica**
Ha la rappresentanza istituzionale della Società, cura i rapporti formali con gli Enti Locali e le altre autorità pubbliche. Gli spetta il 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 deliberati degli organi collegiali avvalendosi dell'*internal auditing.*

Chi è Claudio Ceroni: Funzionario presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze nella sede dell'Agenzia delle Dogane di Livorno, dove svolge attività nell'ambito delle verifiche doganali ed è incaricato delle attività di programmazione e controllo operativo.
Presenta esperienze nei Consigli di Amministrazione di società cooperative, municipalizzate e di servizi pubblici locali.

Paolo Pizzari

Ruolo in AdF: **Amministratore Delegato 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.

Chi è Paolo Pizzari: Ingegnere chimico, iscritto all'Albo degli Ingegneri dal 1989. Lavora in Acea Spa dal 1988. Dopo la sua nomina a dirigente nel 1998 è stato responsabile dell'Unità Pianificazione/Contabilità/Bilancio, dell'Un. Gestione Contratti di Servizio e Patrimonio e dell'Un. Gestione Clienti. Dal 2004, con l'entrata di Ombrone in AdF, è Amministratore Delegato della Società. E' inoltre consigliere in altre società del Gruppo Acea.

Emilio Angelo Falletti

Ruolo in AdF: **Presidente Vicario di nomina pubblica**
Fa le veci del Presidente quando questo è assente.
E' stato nominato dal CDA quale rappresentante del Fiora nel Consiglio di Grosseto Energia.

Chi è Emilio Angelo Falletti: Avvocato civilista iscritto dal 1991 all'Albo dell'Ordine di Grosseto. Abilitato all'insegnamento di discipline economiche e giuridiche. Componente per 8 anni della Commissione di Appello Nazionale della Federazione Italiana Baseball. E' stato componente di consigli di amministrazione di società operanti nel settore dei servizi pubblici.

Roberto Boccucci

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte privata nominato da MPS**

Chi è Roberto Boccucci: Dipendente della Banca MPS dal 1979 ha ricoperto vari ruoli nella rete e in Direzione Generale. Dal 1994 si occupa delle partecipazioni societarie della Capogruppo MPS ed attualmente è responsabile del Servizio Partecipazioni e Private Equity della Banca. Ricopre in rappresentanza della Banca l'incarico di Consigliere di Amministrazione nelle seguenti società: Aeroporto di Siena Spa - Agricola Merse srl - Antoniana Veneta Popolare Assicurazioni SPA - Antoniana Veneta Popolare Vita SPA- COEM Spa - Sansedoni Siena SPA - Siteba Sistemi Telematici Bancari - Società Italiana di Monitoraggio Spa - EDI.B Spa - Net Insurance Spa.

Alberto Irace

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte privata nominato da Acea SpA**

Chi è Alberto Irace: Dirigente di Acea Spa, Coordinatore Toscana e Umbria dell'Area Industriale Idrico. E' Amministratore in diverse società della Toscana, e fra queste, Amministratore Delegato di Publiacqua Spa e Ingegnerie Toscane Srl.

Fabio Lapisti

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte Pubblica**

Chi è Fabio Lapisti: E' dirigente di Sienambiente e si occupa della gestione del ciclo integrato dei rifiuti. Nell'anno 2000 ha conseguito l'attestato di Responsabile Tecnico per le cat. dei rifiuti 1,2,3,4,5. Nell'anno 2004 ha conseguito la capacità professionale per dirigere l'attività di trasporto d'impresa operante nel settore dell'Autotrasporto di merci su strada per conto terzi. Dal 1997 al 2006 è stato consigliere Comuanle del Comune di Siena.

Alessio Manetti

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte pubblica**

Chi è Alessio Manetti: Attualmente Funzionario della Provincia di Siena Settore Ambiente si occupa del rilascio delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue urbane ed industriali. Dal 10 novembre 1976 al 10 febbraio 1977 geometra a Scandicci (FI) Consiag Consorzio Intercomunale dei Comuni di Scandicci, Sesto F.no e Prato gestione acqua e gas, oggi trasformatasi in Società Estra. Dal 1990 al 2004 Sindaco del Comune di Murlo, dal 2001 fino al maggio 2004 Vicepresidente della Conferenza dei Sindaci ASL 7 Area Senese. Dal 2003 fino al 2004 componente la Giunta della Comunità Montana della Val di Merse.

Gabriella Paolella

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte privata nominato da Acea SpA**

Chi è Gabriella Paolella: Laureata in Economia nel 1985. Ha lavorato in ambito universitario e per quasi due anni all'Istituto Bancario Italiano. Dal 1988 lavora in ACEA dove ha maturato esperienze e assunto responsabilità nelle aree "Amministrazione e Controllo" e "Pianificazione strategica". Dal 2001, e fino al 2010, ha assunto la responsabilità dell' attività di Business Valuation relativa ad opportunità di espansione strategica nei settori di interesse del Gruppo Acea, specializzandosi nel settore idrico. Dal 2010 si interessa per l'Area Industriale Idrico della Capogruppo ACEA Spa di compliance regolatoria e dei relativi impatti economico-patrimoniali. E' Consigliere di Amministrazione anche in altre Società del Gruppo Acea.

Alessandro Tolli

Ruolo in AdF: **Consigliere di parte Pubblica**

Chi è Alessandro Tolli: E' funzionario della Confesercenti. Laureato in Scienze economiche e bancarie presso la facoltà di Siena con una tesi sulla Privatizzazione dell'Enel Spa e liberalizzazione dell'energia elettrica.Tirocinio per dottore commercialista e revisore contabile in Siena. Libero consulente fino al 2003 per poi essere assunto presso la Confesercenti di Siena come consulente contabile/fiscale. Dal 2007 Responsabile dell'Ufficio Confesercenti di Monteriggioni, struttura con 15 dipendenti. Consigliere Fondazione Siena Jazz fino al 2009.

IL COLLEGIO SINDACALE

Composto da tre membri più due supplenti, 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. E' stato nominato dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 7 maggio 2009 ed è attualmente composto dai seguenti membri effettivi:

Paolo Fabbrini

Ruolo in AdF: **Presidente del Collegio Sindacale espressione di parte pubblica.**

Chi è Paolo Fabbrini: Dottore commercialista dal 93. Ha lavorato alla Banca Nazionale del Lavoro per un "addestramento dirigenziale", attraverso il quale sono stati formati il 90% dei dirigenti della BNL. Ha partecipato alla costruzione di contabilità industriali in varie aziende; ha fornito consulenza tributaria a imprese commerciali, artigianali ed industriali. Sindaco Revisore di: Società Patto 2000; Revet Spa; STB Spa; Società per il teleriscaldamento di Santa Fiora SPA (Gruppo Vivendi); Società LFI; Terre Cablate srl; Scarlino Energia SPA;Intesa gpl srl; Eta 3 Srl.Presidente del Collegio dei Sindaci Revisori di:Comune di Chiusi; Comune di Abbadia San Salvatore ; Unione Amiatina Cooperative di Consumo; Società Amiata Gas (Intesa, Cogas, Acea);Paschi Gestione Immobiliare;MPS Capital Services Banca Impresa S.p.A;Acquedotto del Fiora SPA;Intsec srl. Membro della deputazione amministratrice della Fondazione MPS, del CdA di Siena Biotech e della Fondazione Toscana Life Sciences.

Marco Isacchi

Ruolo in AdF: **Membro del Collegio Sindacale di espressione privata.**

Chi è Marco Isacchi: Ragioniere commercialista dal 1966. Cavaliere della Repubblica con nomina avvenuta nell'anno 1982 dal Presidente Sandro Pertini. Nel tempo ha ricoperto vari incarichi quali dirigente amministrativo in importanti società commerciali a livello nazionale. Libero professionista dal 2003 con studio associato in Chianciano Terme (SI). Sindaco Revisore presso Consorzio Operativo Monte Paschi di Siena; Acquedotto del Fiora S.p.A; Fondazione Cantiere Internazionale d'Arte di Montepulciano; Amministratore Unico in società immobiliare con sede in Torrita di Siena.

Luisa Morelli

Ruolo in AdF: **Membro del Collegio Sindacale di espressione pubblica.**

Chi è Luisa Morelli: Dal gennaio 2010 è Direttore Amministrazione e Finanza di Copaim Spa. E' stata Responsabile del settore fiscale, amministrativo e societario del Consorzio Interprovinciale Servizi e Assistenza Società Cooperativa di Grosseto e sindaco e revisore contabile di numerose società di capitali e cooperative, quali ad esempio: Presidente del Collegio Sindacale di Fiorareti Spa, società proprietaria della rete di acquedotto del comprensorio dell'ATO 6 Ombrone; Presidente del Collegio di Uscita di Sicurezza Società Cooperativa Sociale di Grosseto; Sindaco di Grosseto Fiere Spa; Sindaco della Comunità di Ambito Toscana Sud per i rifiuti. Curatore fallimentare, Perito e Consulente Tecnico per il Tribunale di Grosseto.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Ha il compito di vigilare sull'efficacia, sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001, adottato al fine di prevenire il rischio di illeciti che comportino la responsabilità amministrativa della Società, e di curarne il suo aggiornamento. L'Organismo deve essere tempestivamente informato, mediante apposito sistema di segnalazione, da parte dei dipendenti, degli organi sociali, dei consulenti e dei partners in merito a comportamenti, atti od eventi che potrebbero determinare violazione od elusione del Modello o delle relative procedure e quindi che potrebbero generare responsabilità della Società ai sensi del Decreto. Gli obblighi di informazione su eventuali comportamenti contrari alle disposizioni contenute nel Modello rientrano nel più ampio dovere di diligenza ed obbligo di fedeltà del prestatore di lavoro di cui agli artt. 2104 e 2105 C.C..

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 Barazzuoli	Membro e segretario (anche Responsabile dell'Unità di Internal Audit)

Il D.lgs 231/01

Introduce per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità penale degli enti relativamente alla commissione di alcuni reati specificatamente indicati dal Legislatore. Ciò significa che alla responsabilità penale personale, che ricade esclusivamente sulle persone fisiche che commettono il reato, con il Decreto si aggiunge anche la responsabilità penale della Società. Il legislatore ha in tal senso individuato una serie di fattispecie di reati per i quali le società possono essere ritenute responsabili, laddove il reato sia stato commesso a vantaggio o per interesse delle società. In tal senso, non è necessario il conseguimento di un vantaggio concreto, ma è sufficiente che vi sia stato un interesse nella commissione dell'illecito.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

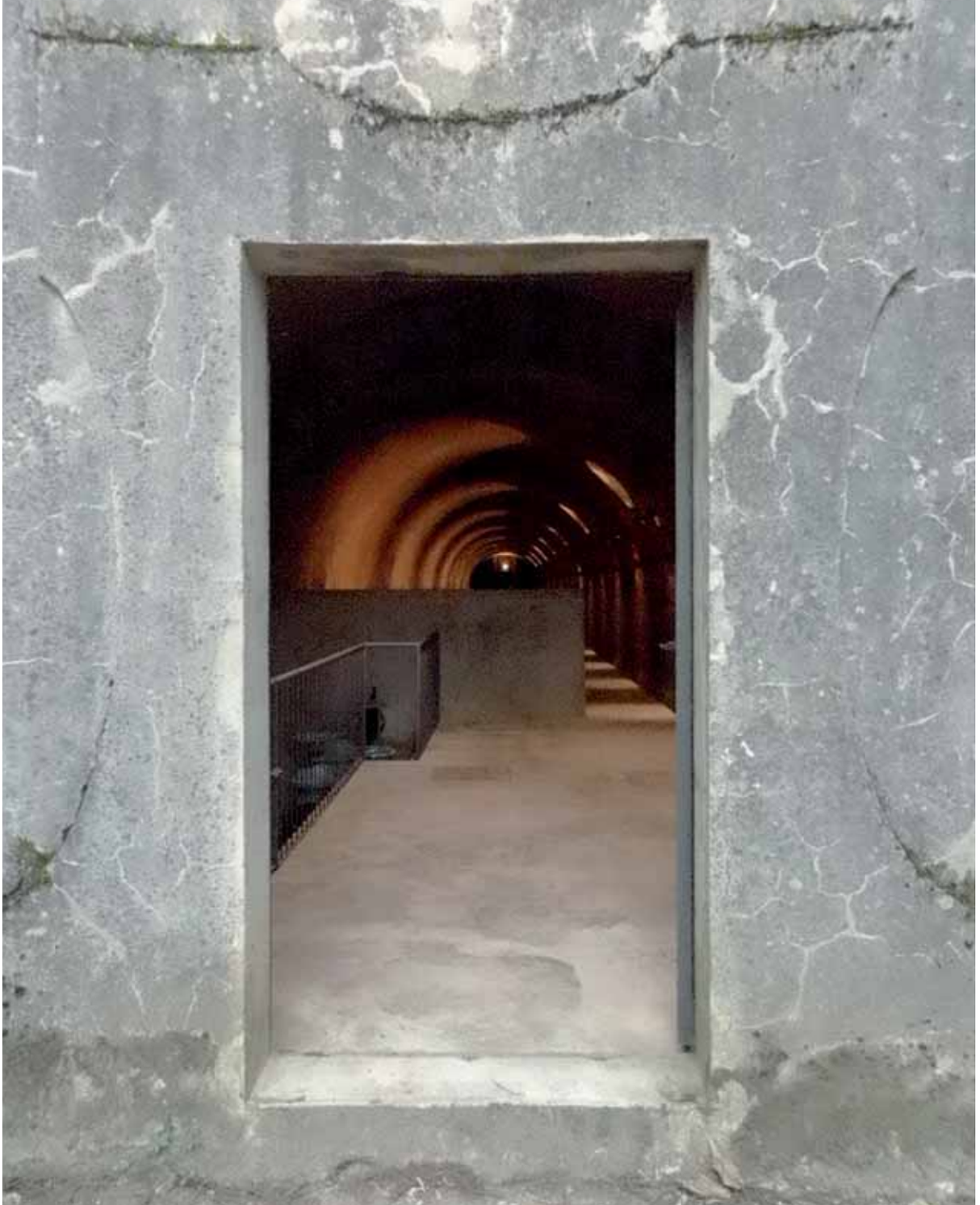
Per una gestione delle attività e dei processi aziendali rispondente ai criteri di eticità e buona condotta, Acquedotto del Fiora ha strutturato a decorrere dal 2008 il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. L'obiettivo è quello di indirizzare i comportamenti e i rapporti con i diversi interlocutori aziendali - messi in atto dagli amministratori, dai dipendenti e da chiunque instauri con Acquedotto del Fiora un rapporto lavorativo - al rispetto dei valori di efficienza, correttezza, trasparenza, imparzialità, rispetto della persona e rispetto dell'ambiente. L'adozione da parte di Acquedotto del Fiora di un Modello di Organizzazione e Gestione risponde anche al vigente dettato normativo in termini di Responsabilità delle imprese, così come normato dal D.lgs 231/01.

Il Modello di Organizzazione e Gestione è costituito da più documenti che descrivono i principi ed il funzionamento del "sistema di controlli" adottati dall'ente.

Il Codice Etico

Rappresenta il codice di comportamento dell'Azienda nei suoi rapporti con gli interlocutori interni ed esterni. In esso sono elencati i principi base relativamente ai rapporti con gli interlocutori dell'ente: Pubblica Amministrazione, pubblici dipendenti e interlocutori commerciali privati.

Su tutti gli argomenti pertinenti il D. Lgs. 231/01 e l'applicabilità nella realtà di Acquedotto del Fiora, l'Azienda ha effettuato sia percorsi formativi ad hoc per i Responsabili delle Unità organizzative, sia predisposto adeguati strumenti informativi per tutto il personale.



La struttura

Nel corso del 2010 l'organizzazione aziendale di Acquedotto del Fiora non è variata rispetto all'anno precedente. Di seguito sono rappresentate la macrostruttura e la microstruttura attraverso l'organigramma in essere e una descrizione sintetica delle principali responsabilità per ciascuna Unità Organizzativa/Operativa.

LA PRESIDENZA E IL SUO STAFF

La funzione del Presidente (già dettagliata nei precedenti paragrafi) 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 al Consiglio di Amministrazione.

Come già detto, l'Amministratore Delegato costituisce il vertice gerarchico della struttura di Acquedotto del Fiora, che comprende:

L'UNITÀ RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Cura la gestione del personale e lo sviluppo dell'organizzazione, attraverso la sua struttura composta 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.

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:

- **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 sul

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 la pianificazione degli interventi futuri;

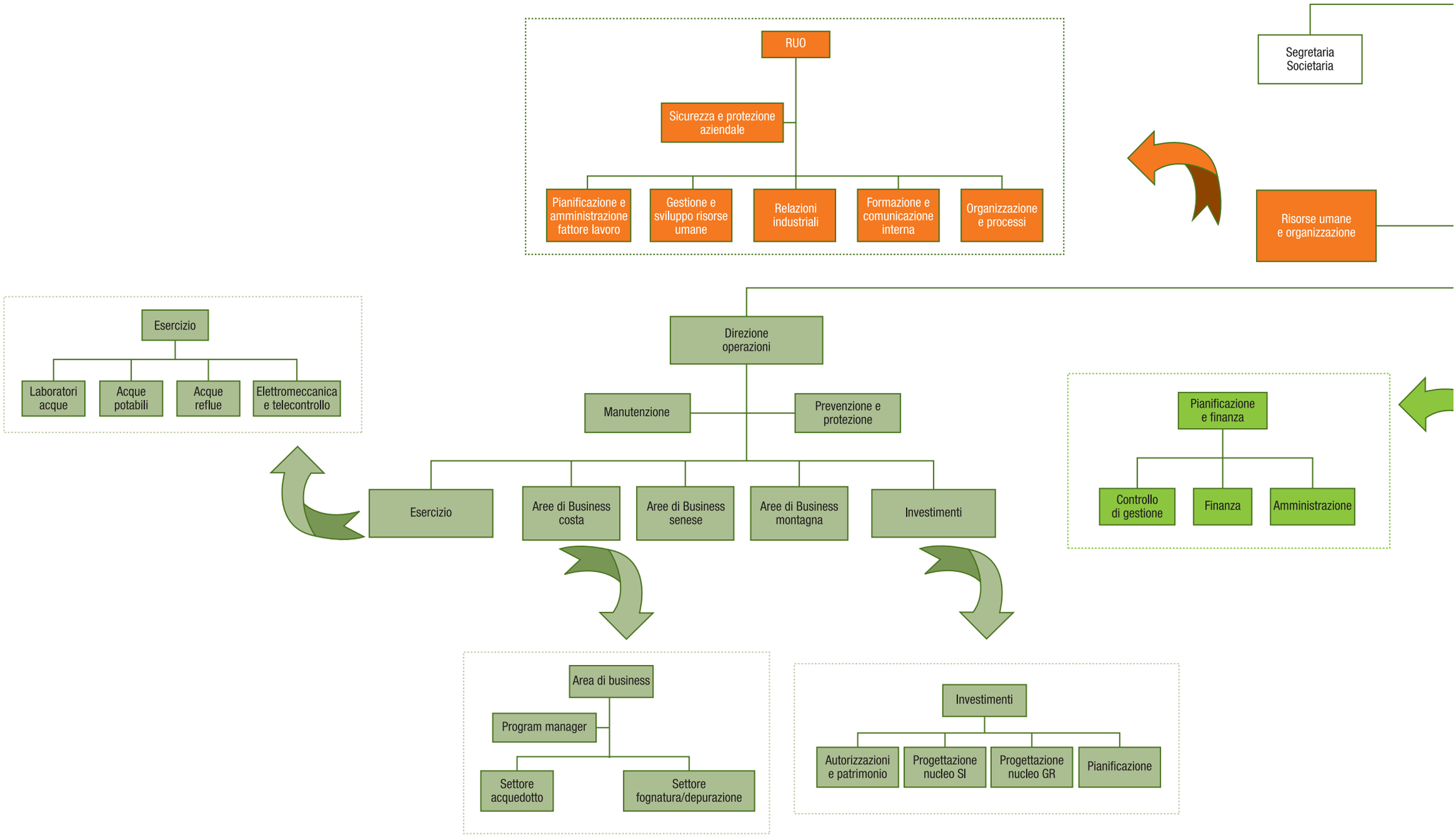
- **Unità Organizzativa Esercizio**, di cui fanno parte le Unità Operative Acque Potabili, Acque Reflue, Laboratori Acque ed Elettromeccanica e Telecontrollo. Provvede al monitoraggio delle attività organizzative - gestionali delle Aree di Business (parametri tecnici, costi e ricavi), definisce le linee 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 (AATO, 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 e Autorizzazione e Patrimonio. 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;
- **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 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.

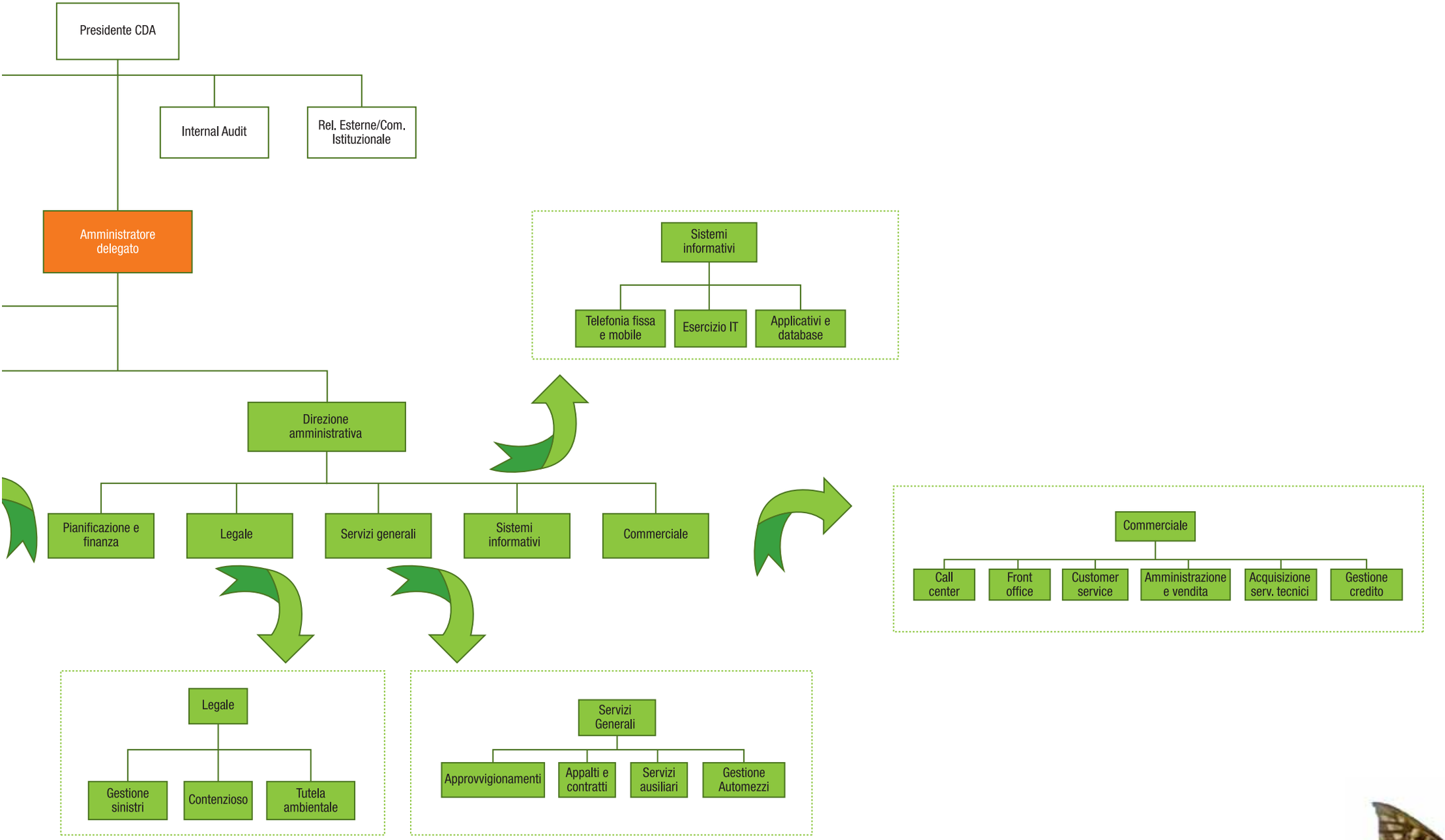
LA DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Ha il compito di garantire la corretta gestione amministrativa dell'Azienda, assicurando 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 Call Center, Front Office, Amministrazione e Vendita, Acquisizione Servizi tecnici, Customer Service, Gestione del Credito. Si occupa della completa gestione di tutti i rapporti con il cliente, presidiando tutte le relative attività, dalla stipula del contratto, alla fatturazione, alla gestione reclami. Monitora inoltre il livello di soddisfazione della clientela, valutandone i risultati ed individuandone le azioni correttive/di miglioramento;
- **Unità Organizzativa Legale**, suddivisa a sua volta, per competenze, nelle Unità Operative Gestione Sinistri, Contenzioso e Tutela Ambientale. Garantisce il presidio delle attività legali della Società, fornendo consulenza, assistenza in materia giuridica ed il necessario aggiornamento circa l'evoluzione normativa e tutelando sia la Società che i singoli soggetti che la rappresentano, per tutto ciò che concerne la responsabilità civile, penale e amministrativa;

- **Unità Organizzativa Pianificazione e Finanza**, di cui fanno parte le Unità Operative Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione. Presidia la gestione di tutti gli aspetti economici, patrimoniali e finanziari delle attività della Società, sia correnti che di pianificazione, assicurandone il costante controllo, e cura i rapporti con l'AATO per il monitoraggio della Convenzione;
- **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);
- **Unità Organizzativa Sistemi Informativi** suddivisa a sua volta, per competenze, nelle Unità Operative Telefonia Fissa e Mobile, Esercizio IT e Applicativi e Database. Garantisce l'esercizio e la manutenzione dei Sistemi, l'attuazione delle strategie informatiche della Società e analizza le opportunità per il miglioramento dei processi informatici attraverso nuove infrastrutture hardware e software.


RUO
Sicurezza e protezione aziendale
Pianificazione e amministrazione fattore lavoro
Gestione e sviluppo risorse umane
Relazioni industriali
Formazione e comunicazione interna
Organizzazione e processi
Segretaria Societaria
Risorse umane e organizzazione
Esercizio
Laboratori acque
Acque potabili
Acque reflue
Elettromeccanica e telecontrollo
Direzione operazioni
Manutenzione
Prevenzione e protezione
Esercizio
Aree di Business costa
Aree di Business senese
Aree di Business montagna
Investimenti
Pianificazione e finanza
Controllo di gestione
Finanza
Amministrazione
Area di business
Program manager
Settore acquedotto
Settore fognatura/depurazione
Investimenti
Autorizzazioni e patrimonio
Progettazione nucleo SI
Progettazione nucleo GR
Pianificazione


Presidente CDA
Internal Audit
Rel. Esterne/Com. Istituzionale
Amministratore delegato
Direzione amministrativa
Pianificazione e finanza
Legale
Servizi generali
Sistemi informativi
Commerciale
Sistemi informativi
Telefonia fissa e mobile
Esercizio IT
Applicativi e database
Commerciale
Call center
Front office
Customer service
Amministrazione e vendita
Acquisizione serv. tecnici
Gestione credito
Legale
Gestione sinistri
Contenzioso
Tutela ambientale
Servizi Generali
Approvvigionamenti
Appalti e contratti
Servizi ausiliari
Gestione Automezzi

La responsabilità economica

“ Era un mercante di pillole perfezionate che calmavano la sete. Se ne inghiottiva una alla settimana e non si sentiva più il bisogno di bere. “Perché vendi questa roba?” disse il piccolo principe. “È una grossa economia di tempo”, disse il mercante, “Gli esperti hanno fatto dei calcoli. Si risparmiano 53 minuti a settimana”. “E cosa se ne fa di questi 53 minuti?” “Se ne fa quel che si vuole...” “Io”, disse il piccolo principe, “se avessi 53 minuti da spendere, camminerei adagio adagio verso una fontana...”

(da Il Piccolo Principe - Antoine de Saint-Exupéry)

Questa sezione è dedicata all’analisi degli aspetti maggiormente significativi del Bilancio 2010, 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.

INDICATORI RENDICONTATI

performance economica: EC1, EC2, EC3, EC4;
presenza sul mercato: EC5, EC6, EC7;
impatti economici indiretti: EC8, EC9.

Per la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità, Acquedotto del Fiora ha deciso di rendicontare **tutti gli indicatori economici** (compreso EC2 non rendicontato nel 2009), alcuni dei quali si trovano nelle altre sezioni del documento.

I principali risultati della gestione

	Dati in milioni di euro
Valore della produzione	75,0
Investimenti	25,4
Risultato d’esercizio	4,7

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, tra cui: la crescita del fatturato e la realizzazione nel triennio 2008-2010 di 83,5 mln € di investimenti, di cui 25,4 milioni nel solo 2010.

INDICI DI REDDITIVITÀ

LA CRESCITA DELLA SOCIETÀ - QUALCHE DATO ECONOMICO DAL 2004 AL 2010

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

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 2010 che si è concluso con un utile di circa 4,7 milioni. In crescita anche il valore della produzione di circa 3,3 milioni rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda i costi di esercizio c'è stata una riduzione di circa 1,6 milioni, in parte dovuta ad un decremento dei canoni di gestione S.I.I ed in parte frutto dell'attenta politica di riduzione dei costi con un continuo sforzo teso alla ricerca dell'efficienza in ciascuno dei processi che compongono l'attività di gestione - tra i quali in particolare la manutenzione ordinaria, i servizi di autospurgo e di autobotti, i consumi energetici – che ha consentito di ottenere un risultato di assoluto rilievo. A maggior ragione se si pone mente all'aumento incomprimibile registrato da alcune voci quali l'incremento dei costi del personale imputabile sia al rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro che all'assunzione di idonee figure professionali per migliorare la dotazione competenziale della struttura. 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 mostra il grafico nella pagina precedente (indici di redditività).

Anche nel 2010 l'utile prodotto - di 4,7 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/€).

I DATI FINANZIARI – LA POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

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
attività (passività) finanziarie non correnti	-	-	-	-
debiti e altre passività finanziarie non correnti	-44.933	-20.731	-18.470	-81.147
posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	-44.933	-20.731	-18.470	-81.147
disponibilità liquide e titoli	3.153	4.416	3.365	3.872
debiti verso banche a breve	-23.659	-56.353	-68.412	-14.220
attività (passività) finanziarie correnti	-	-	-	-
posizione finanziaria netta a breve termine	-20.506	-51.938	-65.047	-10.348
totale posizione finanziaria netta	-65.439	-72.669	-83.517	-91.494
patrimonio netto	19.364	21.206	23.757	28.415
capitale investito netto	84.803	93.875	107.274	119.909
gearing (posizione finanziaria netta/capitale investito)	77%	77%	78%	76%

L'indebitamento finanziario complessivo, al 31/12/2010 pari a circa 91,5 milioni di euro, è rappresentato per quasi tre quarti dall'operazione di Bridge Finanancig 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 2010, pari a circa 25,4 milioni di euro, sia ai fabbisogni in scadenza generati dalle opere realizzate negli anni precedenti. Il *gearing*, che misura il rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della Società, si attesta intorno al 76%: ciò significa che per ogni 100 euro che vengono investiti, 24 escono dalle casse di Fiora e 76 provengono da fonti esterne.

La Gestione Finanziaria

Come già accennato nella edizione 2009, 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 (circa 180 mln €). Nel 2010 ha proseguito le attività propedeutiche alla definizione del finanziamento, finalizzate alla redazione della documentazione necessaria alla procedura competitiva che porterà all'individuazione delle banche finanziatrici. Il protrarsi ormai dal 2007 di tali operazioni di definizione, ha indotto la Società a sottoscrivere una serie temporalmente susseguente di finanziamenti a breve termine (cd "Bridge") allo scopo di far fronte nell'immediato al fabbisogno finanziario.

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 Acquedotto del Fiora si riportano nella tabella che segue i principali indicatori di *performance* economico-finanziaria.

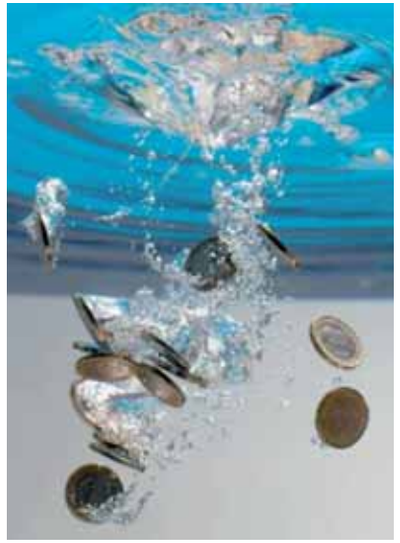
INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2008	2009	2010
MOL (in milioni di euro)	15,5	19,2	24,1
MON (in milioni di euro)	6,7	8,5	10,6
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	8,7%	10,7%	16,4%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	6,2%	6,7%	7,5%
MON/Investimenti lordo contributi	21,5%	31%	41,7%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

Il Margine Operativo Lordo (M.O.L.) rilevato per l'anno 2010 è pari a 24,1 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.

Anche il Margine Operativo Netto (M.O.N.) ha registrato valori sempre crescenti negli anni e per il 2010 è risultato pari a 10,6 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 2010 al 7,5%, valore in linea con quanto previsto dal metodo normalizzato.



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 2010.

GLI INVESTIMENTI

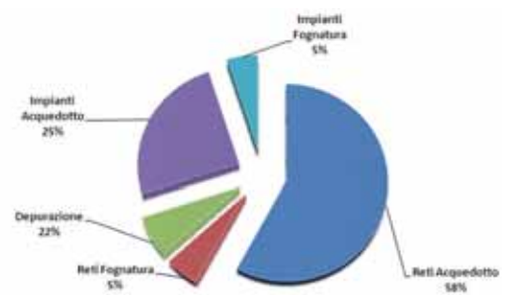
Tutte le attività per la gestione del Servizio idrico Integrato sono espletate in coerenza con il Piano Operativo Triennale che rappresenta lo strumento di programmazione economico/finanziaria e di investimento della conduzione di impianti e reti del territorio.

Le circostanze naturali determinano, sia nelle aree urbanizzate ma soprattutto in quelle rurali e poco popolate (come quelle gestite da Acquedotto del Fiora), un incremento delle criticità legate all'invecchiamento delle infrastrutture. Per questo motivo, il peso maggiore in termini di investimenti viene assorbito dalle attività di manutenzione straordinaria delle reti e degli impianti allo scopo di ridurre le perdite che, ad oggi, si attestano mediamente intorno al 40%. Parimenti necessaria è l'esigenza di raggiungere un elevato livello qualitativo del servizio, obiettivo difficilmente raggiungibile se messo a confronto con l'inidoneità – o in alcuni casi addirittura l'assenza – di opere necessarie (si pensi alla depurazione ed alla fognatura). La necessità di colmare il deficit infrastrutturale, derivante anche da cogenti normative comunitare, mal si sposa con l'insufficienza complessiva delle risorse disponibili, diventando un utilizzo concorrente alla manutenzione necessaria a contrastare l'invecchiamento delle reti e degli impianti.

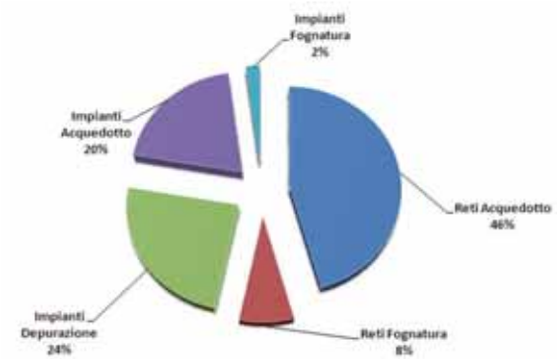
Il combinato disposto risultante è l'impossibilità per il Gestore di far fronte compiutamente a tutto ciò che sarebbe necessario: nel triennio 2008-2010, per consentire la realizzazione di alcune nuove opere urgenti ed iniziare a colmare il suddetto deficit infrastrutturale, si è stati costretti a destinare alle manutenzioni straordinarie ed ai rifacimenti 45 mln € ovvero la metà delle risorse che sarebbero state necessarie ad evitare un peggioramento delle condizioni generali delle reti e degli impianti, e questo perché non era ulteriormente procrastinabile la realizzazione di alcune delle nuove opere necessarie (abbattitori di arsenico, depuratori, dissalatori, serbatoi, etc).

Il volume complessivo delle opere realizzate nel 2010 – suddiviso tra manutenzioni straordinarie per 17,5 mln € e nuove opere per 7,9 mln € – è pari a circa 25,4 mln €, dei quali circa 23,2 mln € a carico della tariffa ed il rimanente coperto da contributi.

NUOVE OPERE



MANUTENZIONI STRAORDINARIE

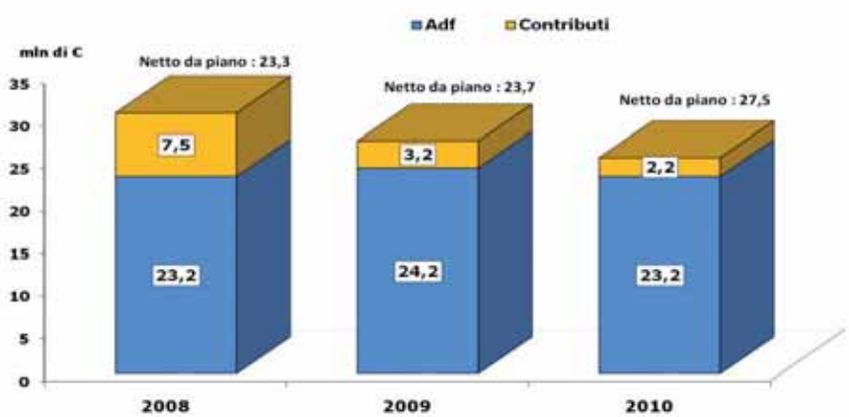


La ripartizione delle risorse investite nel 2010 è rimasta pressoché simile a quella dell'anno precedente, c'è stato solo un incremento degli investimenti per la tipologia nuove reti di acquedotto.

Il minor apporto di finanziamenti extra-tariffa rispetto a quello degli anni precedenti ha contribuito a far sì che il volume complessivo di investimenti sia risultato leggermente inferiore a quello degli anni 2008 e 2009; a ciò ha concorso anche una modesta sottorealizzazione rispetto al programmato, coerente con la presenza nel Piano d'Ambito di componenti tariffarie non integralmente coperte.

Il 2010 è stato per AdF l'ultimo anno del triennio relativo al POT 2008-2010 e si è provveduto ad ultimare la realizzazione delle opere necessarie a rispettare la programmazione prevista in merito al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'AATO.

Complessivamente nel triennio relativo al POT 2008-2010 sono stati realizzati investimenti per 83,5 mln € di cui 12,9 mln € coperti da contributi a fronte di una previsione di 74,5 mln €, ripartiti come nel grafico che segue. Come già sopra sottolineato, gli investimenti disponibili da tariffa risultano essere notevolmente sottodimensionati rispetto alle esigenze reali, sia in termini di manutenzioni straordinarie e rifacimenti necessari per evitare un peggioramento delle condizioni generali delle reti e degli impianti, sia in termini di nuove opere infrastrutturali che non risultano più procrastinabili nel tempo se si vuole raggiungere un elevato livello qualitativo del servizio erogato.



A titolo esemplicativo si riporta qualche dato per il calcolo delle esigenze in termini di risorse economiche da destinare alle sostituzioni di reti, di acquedotto e fognatura:

- Durata media delle opere: 50 anni;
- Stima sui costi di rifacimento delle reti: 100€/ml;
- Sviluppo complessivo delle reti: 11.500 Km;
- Sviluppo annuo delle sostituzioni per mantenimento (2%): 228 Km;
- Investimento annuo per il mantenimento: 22,8 mln €;
- Investimenti annui medi fino al 2026: 26,0 mln €.

Nel 2010 sono stati dedicate all'obiettivo "Riduzione delle perdite" soltanto 5,25 mln di €.

Per un approfondimento sugli investimenti realizzati si rimanda alla sezione ambientale di questo volume dove sono riportati nel dettaglio gli investimenti fatti.

La determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto

"La mera parsimonia non è economia. La spesa, o una grande spesa, potrebbe essere una parte essenziale della vera economia."

(Edmund Burke)

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 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*: 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 miiioni di euro)	2007	2008	2009	2010
ricavi netti	61,02	65,07	69,43	72,14
oneri esterni	36,98	38,02	37,47	34,45
valore aggiunto caratteristico lordo	**24,03**	**27,05**	**31,96**	**37,69**
proventi finanziari	0,95	0,87	0,68	0,40
gestioni da partecipazioni	0,00	0,06	0,07	0,07
risultato attività discontinue (proventi e oneri straordinari)	1,62	0,79	-0,49	0,13
utile distribuito	-	-	-	-
contributi in c/esercizio	- 0,33	- 0,43	- 0,61	- 1,05
valore aggiunto globale lordo	**26,28**	**28,35**	**31,61**	**37,24**
% sui ricavi netti	**43,07%**	**43,56%**	**45,53%**	**51,62%**

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

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

I FINANZIATORI	2007	2008	2009	2009
Oneri finanziari	3,03	4,51	3.73	3.21
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	**3,03**	**4,51**	**3,73**	**3,21**
Incidenza sul valore aggiunto totale	**11,53%**	**15,92%**	**11,80%**	**8,62%**

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

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

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

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

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2010 è stato pari a 37,24 milioni di euro, registrando un aumento rispetto all'anno precedente pari a 5,6 milioni di euro (+18%) ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività.

La quota di valore aggiunto destinato ai **dipendenti** al netto delle capitalizzazioni ha registrato un aumento di 0,9 milioni di euro, l'incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 36,24% 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 altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, borse di studio a figli di dipendenti, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc…).

Il bilancio d'esercizio 2010 ha presentato un risultato positivo di 4.7 milioni di euro. L'Assemblea dei Soci ha deciso di non distribuire gli utili, destinati agli **azionisti**, derivati dalla gestione ma di reinvestirli nell'Azienda per la realizzazione degli investimenti. E' così pari a zero l'incidenza sul valore aggiunto totale.

La quota distribuita ai **finanziatori** è stata nel 2010 pari a 3,21 milioni di euro e rappresenta l'8,62% del valore aggiunto totale; la flessione registrata rispetto all'anno precedente è dovuta alla diminuzione significativa dei tassi di riferimento (Euribor), che ha pesato più del contributo negativo legato al maggior indebitamento finanziario medio netto dello stesso anno.

Il valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultato per l'anno 2010 pari a 2,28 milioni di euro (il 6,12% 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 48,74% del valore aggiunto prodotto nel 2010 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 distributi al netto della perdita di 5 milioni di euro dell'anno 2004 sono 7,4 milioni di euro), gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni.

Infine, un valore pari a 0,1 milioni del 2010 di euro, pari allo 0,26% del valore aggiunto totale, è stato destinato alla **collettività** attraverso contributi e sponsorizzazioni, gli 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 la costruzione delle case dell'acqua.

La responsabilità sociale

Acquedotto del Fiora intende la propria Responsabilità Sociale[12] quale impegno per integrare e bilanciare le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder con le strategie aziendali.

Partendo dalla puntuale identificazione degli stakeholder, per ciascun gruppo sono stati definiti gli argomenti più rilevanti ed il grado di influenza che ciascun gruppo ha sulle decisioni aziendali e l'interesse per le attività dell'Azienda. Questi due aspetti sono stati valutati tenendo conto del potere decisionale, della presenza di obblighi di legge o contrattuali, della dipendenza 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).

In questa sezione sono descritti gli aspetti gestionali riferiti alle risorse umane, ai clienti, alla collettività e ai fornitori.

12 *La Responsabilità Sociale d'Impresa può essere definita come: "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate" -Libro Verde: Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese, Commissione Europea 18/7/2001.*

Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane

"Le vostre risorse fisiche, mentali e intellettuali, che continuano a crescere e a cambiare, sono il vostro capitale personale"

Brian Tracy (scrittore esperto di sviluppo del potenziale umano)

NUMERO TOTALE LAVORATORI	LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI
383	**83,5%**	**27,32**

Il personale costituisce l'elemento determinante per fornire e garantire un servizio di qualità ai clienti e perseguire più elevati livelli di soddisfazione, attraverso processi di continuo miglioramento delle prestazioni. Considerato, dunque, la risorsa strategica più importante, Acquedotto del Fiora gestisce il proprio personale garantendo:

- 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.

INDICATORI RENDICONTATI

occupazione: LA1, LA2, LA3;
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.

Le informazioni riportate nei successivi paragrafi sono aderenti a quanto stabilito nelle Linee guida per il reporting di sostenibilità ed. 2006; in tal senso sono stati rendicontati tutti gli indicatori proposti e illustrati nel box.

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

OCCUPAZIONE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

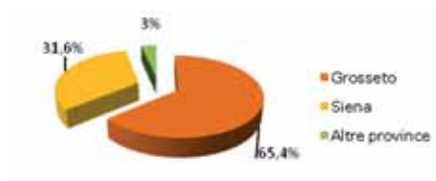
L' Unità Organizzativa Risorse Umane e Organizzazione di Acquedotto del Fiora ha il compito di gestire le risorse umane ed assicurare lo sviluppo dell'organizzazione coerentemente con gli obiettivi aziendali. Da una parte la produttività, il costo del lavoro, l'analisi di miglioramento dei processi e la gestione amministrativa, dall'altra la formazione, la valorizzazione delle competenze professionali, l'attenzione al singolo dipendente anche oltre il contesto lavorativo: è questo l'impegno che viene portato avanti quotidianamente attraverso il coordinamento e l'interazione con le altre Unità Organizzative/Operative aziendali.

Nel corso del 2010 la consistenza media del personale è cresciuta del 4,4% rispetto al 2009[13].

Numero totale dei dipendenti (media annua)		
2008	2009	2010
353	364	380

In Acquedotto del Fiora l'analisi dei processi è costantemente orientata al raggiungimento dell'efficacia e dell'efficienza nelle attività lavorative. 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 Acquedotto 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 degli stessi - conferma il forte radicamento territoriale di Acquedotto del Fiora nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il 97% della provenienza dei dipendenti.

Localizzazione geografica dipendenti al 31/12/2010	
Province	Numero
Grosseto	250
Siena	121
Altre province	12



13 *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 sevizio 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 2008-2010.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: composizione del personale									
	2008			2009			2010		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	10	3	13	9	4	13	8	4	12
Impiegati amministrativi	79	76	155	86	83	169	33	77	110
Personale tecnico/operativo							60	11	71
Operai	185	2	187	193	2	195	188	2	190
Totale	274	81	**355**	288	89	**377**	289	94	**383**

Nel corso del 2010 il peso percentuale di ciascuna categoria professionale sul totale dell'organico varia come di seguito specificato: i quadri costituiscono il 3,1% del personale, gli impiegati amministrativi il 28,7% e il personale tecnico/operativo più gli operai il 68,1%. L'incidenza totale del personale femminile passa dal 23,6% nel 2009 al 24,6% nel 2010 (+1%).

LE DONNE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA			
	2008	2009	2010
Donne sul totale organico	22,8%	23,6%	24,6%
Donne quadri su totale quadri	23%	30,8%	33,3%
Donne laureate su totale laureati	53,7%	55,5%	59,4%

Anche nel corso del 2010 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' 83,5% del totale.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: tipologia contrattuale									
	2008			2009			2010		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	248	63	311	247	70	317	249	70	319
(di cui) personale a part-time	1	13	14	1	12	13	1	11	12
Personale a tempo determinato	14	19	33	21	20	41	21	24	45
Personale in contratti di apprendistato	11	-	11	19	-	19	19	-	19
Totale	273	82	**355**	287	90	**377**	289	94	**383**

In linea generale, al 31 Dicembre 2010 il personale è aumentato dell' 1,6% rispetto al 2009.

Tasso di turnover			Tasso di ingresso			Tasso di uscita		
2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
13,0%	11,5%	6,3%	7,9%	8,8%	4,0%	5,1%	2,7%	2,4%

Il turnover 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 soprastante evidenzia, per Acquedotto del Fiora, un tasso di Turnover decrescente nel triennio 2008-2010.

Questi risultati dipendono sia dal fatto che l'età media generale dei dipendenti evidenzia una struttura giovane che si attesta intorno ai 42 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									
	2008			2009			2010		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	3	1	4	0	2	2	-	-	-
Assunzioni tempo determinato	3	10	13	9	13	22	7	7	14
Assunzioni con contratto di apprendistato	11	-	11	8	-	8	1	-	1
Totale	17	11	**28**	17	15	**32**	8	7	**15**
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi[14]	-	-	0	-	-	0	-	-	-
Pensionamenti	10	-	10	3	-	3	3	1	4
Altri motivi[15]	3	5	8	-	7	7	4	1	5
Totale	13	5	18	3	7	10	7	2	9
Forza Media	274	79	**353**	282	82	**364**	289	91	**380**

Dipendenti Acquedotto del Fiora: età media del personale									
	2008			2009			2010		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media aziendale	**42,7**	**37,8**	**41,6**	**42,8**	**38,2**	**41,7**	**43,4**	**38,4**	**42,1**
Età media quadri	46,3	41,7	45,2	46,1	42,5	45,0	48,0	43,5	46,5
Età media impiegati	40,0	37,6	38,8	40,6	38,1	39,4	40,5	38,1	39,3
Età media operai	43,6	32,5	43,6	43,6	33,5	43,5	44,6	34,5	44,5

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									
	2008			2009			2010		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	25	29	54	28	34	62	28	41	69
Diplomati	148	44	192	158	48	206	162	45	207
Altri titoli	102	7	109	102	7	109	100	7	107
Totale	275	80	355	288	89	377	290	93	383

14 *la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.*
15 *La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto.*

18%
LAUREATI

54%
DIPLOMATI

28%
ALTRI
TITOLI

AdF garantisce anche l'inserimento e l'integrazione in azienda di persone appartenenti a categorie protette alle quali vengono affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Al 31 Dicembre 2010 il personale appartenente alle categorie protette include 22 unità di cui 4 appartenenti a categorie protette ex art.18 L. 68/99.

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

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 due volte all'anno, corresponsione 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 in base alle strategie aziendali da perseguire, ed assegnati dall'Unità Risorse Umane e Organizzazione in base al sistema della Balanced Scorecard.

L'azienda prevede inoltre dei benefit come: le 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 2010, il personale di Acquedotto del Fiora che ha aderito al fondo Pegaso è pari al 55,35% (+1,4% rispetto all'anno precedente).

LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Acquedotto del Fiora S.p.A. 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 tutto 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 2010, la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti è del 55% ed il personale rappresentante di organizzazione sindacale è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Di seguito le principali iniziative condotte nell'ambito della negoziazione di secondo livello per l'anno 2010:

- è stato siglato l'accordo sulla reperibilità al fine di disciplinare la stessa in considerazione della mutata realtà aziendale;
- sono state definite le modalità di calcolo del premio di risultato, basato su indicatori di natura economica;
- è stata effettuata la revisione dell'orario di lavoro per il personale amministrativo e tecnico, con una maggiore esplicitazione di alcuni punti dell'accordo originario.

LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Allo scopo di migliorare la gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, tematiche per cui Acquedotto del Fiora ha sempre dimostrato particolare attenzione e sensibilità, nel 2010, oltre alle attività di routine ex D. Lgs.81/08 e s.m.i., sono state analizzate e successivamente implementate una serie di iniziative

la cui conclusione è prevista per il 2011. In particolare si segnala la realizzazione di un nuovo processo informatico relativo alla sorveglianza sanitaria che garantisce, con maggiore efficienza operativa, la corretta applicazione dei protocolli sanitari; lo sviluppo di un modulo informatico dedicato all'analisi delle mansioni attraverso il quale è possibile effettuare un'analisi basilare delle attività lavorative e dei rischi ad esse connessi, ponendo un particolare focus sugli ambienti di lavoro in cui si svolgono le attività e sui mezzi, attrezzature e sostanze impiegate.

L'analisi del fenomeno infortunistico è stata 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 Work[16]).
Nel corso del 2010 si sono verificati 17 infortuni (+30,7% rispetto al 2009) di cui 12 sono stati classificati come "tipicamente professionali", mentre i restanti 5 come "non professionali" ossia infortuni le cui modalità, cause e concause non sono connesse a fattori di rischio propri dell'attività lavorativa in senso stretto o delle attività ad essa ausiliarie. In generale, decresce significativamente la media dei giorni di assenza (-49,5% rispetto al 2009) e l'indice di gravità (-35,2% rispetto al 2009), mentre aumenta l'indice di frequenza (+27,3%).

A proposito del numero totale di infortuni verificatisi nel 2010 si precisa che:

- il 76,5% ha riguardato il personale operativo;
- il 53% degli infortuni si è verificato per scivolamento, inciampo e durante i trasferimenti, mentre il restante 47% si è verificato durante le attività lavorative vere e proprie (utilizzo utensile, movimentazione oggetti, schiacciamento).

Infortuni e indici di frequenza e gravità 2008-2010			
	2008	2009	2010
Infortuni (n.)	16	13	17
Durata media assenze per infortuni (GG.)	23,0	29,3	16,7
Giorni totali di assenza	368	381	284
Ore lavorate	591.577	605.538	622.279
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	27,05	21,46	27,32
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,62	0,71	0,46

16 *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.*

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: tese 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 Acquedotto del Fiora e degli impianti esterni.

Nell'anno 2010, in base alle vigenti prescrizioni che prevedono la sorveglianza sanitaria annuale per il personale operativo e biennale per il personale tecnico ed amministrativo, sono state effettuate 208 visite mediche (di cui 101 per il personale operativo, 43 per il personale tecnico e 64 per il personale amministrativo) pari al 53% del personale in organico.

Classificazione degli eventi per qualifica e sesso anno 2010			
Qualifica	N.	Sesso	
		Uomini	Donne
Operai	13	13	0
Impiegati Amministrativi	3	0	3
Impiegati Tecnici	1	1	0
Totale	**17**	**14**	**3**

LE ORE LAVORATE E LE ASSENZE

Al 31 Dicembre 2010 si assiste ad un incremento del totale ore lavorate (+2,8% rispetto al 2009) distribuito in un incremento delle ore ordinarie lavorate (+ 3,1%) e in una diminuzione del peso percentuale delle prestazioni straordinarie (-8,2%). Il numero complessivo di assenze giornaliere aumenta del 12,2%.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: ore lavorate			
	2008	2009	2010
Ore ordinarie lavorate	567.929	585.228	603.640
Ore straordinarie lavorate	23.648	20.310	18.640
Totale	**591.577**	**605.538**	**622.280**

Dipendenti Acquedotto del Fiora: giorni di assenza			
Giorni	2008	2009	2010
Assenze per malattia	2.530	2.297	2.673
Assenze per maternità (gravidanza e post partum)	1.352	1.482	1.396
Assenze per sciopero[17]	47	36	201
Permessi sindacali	135	170	227
Permessi per aspettative	268	199	52
Permessi vari	353	425	538
Altri motivi[18]	273	314	437
Totale giorni assenza (escluso ferie e infortuni)	**4.957**	**4.921**	**5.523**

LA FORMAZIONE E L' ISTRUZIONE

A seguito del consistente impegno formativo del biennio 2007-2008, per il biennio 2009-2010 si è evidenziata una contrazione dell'impegno formativo del personale, anche in ragione di più ridotti interventi organizzativi, a cui si è accompagnata altresì una maggiore specializzazione degli stessi, come evidenziato dal significativo numero di sessioni formative di carattere tecnico specialistico (rispettivamente 16 nel 2009 e 15 nel 2010). Rimane viceversa stabile e concreto l'impegno di Acquedotto del Fiora per quanto concerne la formazione su sicurezza e privacy, che risulta essere l'area tematica di maggior consistenza nell'intero triennio con 65 sessioni complessive.

17 *Le iniziative di sciopero erano rivolte contro le politiche del governo.*
18 *La voce altri motivi è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" ed include anche permessi per "incarichi pubblici" e i giorni di "assenza non motivata" e per cure termali.*

Ore di formazione totali per categoria nel triennio 2008-2010						
	2008	2009	2010	% 2008	% 2009	% 2010
Quadri	538	428	292	8,25%	8%	7%
Impiegati e tecnici	2.484	3.229,5	3.248	38,1%	57%	74%
Operai	3.466	1.980,5	837	53,1%	35%	19%
Totale	**6.518**	**5.638**	**4.377**			

Le tematiche oggetto di formazione nel triennio 2008-2010 sono rendicontante nella tabella sottostante:

Tipologia corsi erogati, numero edizioni e numero partecipanti nel triennio 2008 - 2010												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni[19]					
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008		2009		2010	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Informatica	2	2	4	4	6	16	22	18	16	25	43	52
Inserimento neo-assunti	1	1	1	10	8	6	10	21	13	19	10	9
Tecnico - specialistica	12	16	14	14	16	15	31	161	22	57	80	30
Manageriale	2	3	3	3	3	3	16	20	26	67	31	23
Amministrativo - gestionale	2	6	10	2	7	10	21	22	24	36	24	18
Sicurezza e privacy	12	9	12	23	21	21	16	235	8	189	150	67
Totale	**31**	**37**	**44**	**56**	**61**	**71**	**116**	**477**	**109**	**393**	**338**	**199**

Ore di formazione - medie procapite nel triennio 2008-2010			
	ore medie procapite 2008	ore medie procapite 2009	ore medie procapite 2010
Quadri	41	10.7	7,5
Impiegati e tecnici	16	12	8,7
Operai	18,5	10.2	6,7
Media	**18,4**	**11.2**	**7,6**

19 *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 (FONTER)**, 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 nel **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 2008-2010 è dettagliato nella tabella sottostante.

I costi della formazione			
	2008	2009	2010
Costi diretti			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 75.000,00	€ 50.000,00	€ 69.000,00
Costi vivi sostenuti	€ 54.769,00	€ 73.116,00	€ 31.819,00
Costi indiretti	€ 113.700,00	€ 76.588,00	€ 72.274,00
Totale	**€ 243.469,00**	**€ 199.704,00**	**€ 173.093,00**

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'U. Formazione e Comunicazione Interna che garantisce in questo modo l'immediatezza delle informazioni che il Vertice Aziendale vuole divulgare;
- è utilizzato dai responsabili di U. 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, su altri argomenti di carattere più leggero come ad esempio, le manifestazioni ludico-ricreative organizzate da Acquedotto del Fiora.

La diffusione di comunicazioni importanti viene inoltre garantita attraverso la distribuzione di note informative allegate in busta paga.

Per l'anno 2010 le attività di comunicazione interna hanno inoltre accompagnato, sia attraverso gli abituali strumenti di comunicazione (Intranet e House) che attraverso appositi eventi allargati, il processo di riorganizzazione delle attività tecniche denominato RIO (*Riorganizzazione del lavoro – Implementazione dei sistemi – Ottimizzazione delle performance*), al fine di condividere con l'intero personale le aree di intervento del programma ed i relativi stati di avanzamento.

LA FIDELIZZAZIONE DEL "CLIENTE INTERNO"

Anche nel corso del 2010 Acquedotto del Fiora ha promosso varie iniziative dedicate ai propri dipendenti, tra cui:

- I riconoscimenti "Una vita per l'acquedotto" e "1000 giorni di fedeltà", consegnati il 23 Novembre, nel corso di un cerimonia ad hoc a tutti i dipendenti in pensione di anzianità nel corso dell'annualità precedente a tutti i dipendenti che nel corso dell'anno hanno raggiunto il 1000° giorno di servizio a partire dalla data di inizio del rispettivo contratto di lavoro. Il doppio riconoscimento ha voluto significare il valore del tempo trascorso in Azienda, sia per coloro che hanno concluso il proprio percorso lavorativo, sia per coloro che invece sono ai primi passi all' interno di Acquedotto del Fiora.

- 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 4 Ottobre, durante un evento ad hoc cui hanno preso parte gli studenti premiati e le loro famiglie.

- Il torneo quadrangolare delle Società dell'Area Idrica Toscana-Umbria del Gruppo Acea assieme a Publiacqua, Acque e Umbraacque.

Acquedotto del Fiora ed i clienti

"I vostri clienti più insoddisfatti sono la vostra più grande fonte di apprendimento"

Bill Gates (imprenditore)

NUMERO COMUNI GESTITI
56
(province di Siena e Grosseto)

UTENZE ATTIVE
231.269

POPOLAZIONE RESIDENTE
411.110
(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. Oltre gli indicatori descritti nel 2009, Acquedotto del Fiora per il 2010 rendiconta anche il PR9.

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

Acquedotto del Fiora gestisce il Servizio Idrico Integrato che, come servizio di pubblica utilità, deve risultare di facile accessibilità. A regolare i rapporti fra utenti e Gestore sono la **Carta del Servizio Idrico Integrato** ed il **Regolamento**. Entrambi i documenti sono ispirati ai principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, efficacia ed efficienza, trasparenza e cortesia e stabiliscono i termini per garantire la continuità del servizio, mantenendo un dialogo costante con i propri utenti.

Nello specifico la **Carta del Servizio Idrico Integrato** stabilisce i principi e i criteri su cui si basa l'erogazione del servizio, fissando standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare, stabilisce con chiarezza e trasparenza cosa gli *"utenti possono e devono attendersi dal Gestore"* e cosa il Gestore *"deve garantire agli utenti"*.

Il **Regolamento** definisce le norme contrattuali e tecniche che regolano il rapporto con l'utente, è soggetto ad una revisione triennale che permette di apportare le dovute modifiche/integrazioni necessarie ad affrontare le problematiche emerse nel tempo, nell'ottica di offrire un servizio di qualità sempre migliore.

Nel corso del 2010 sono state apportate alcune modifiche al Regolamento del S.I.I.: le novità riguardano la definizione degli articoli 61 BIS e TER relativi al deposito cauzionale.

Con delibera n° 8 del 27.11.2009 l'Autorità d'Ambito ha infatti definitivamente modificato quanto precedentemente espresso nei suddetti articoli, specificando quanto di seguito riportato:

- il deposito viene applicato solo ai nuovi servizi;
- in caso di utenze attive viene applicato unicamente al momento della eventuale costituzione in mora, avvenuta con decorrenza successiva 31.12.09;
- sarà applicato a tutti i servizi, compresi quelli già attivi al momento dell'entrata in vigore del vigente Regolamento, nella prima fatturazione dell'anno 2013;
- vengono esentati dal deposito i servizi per cui risulti attiva la domiciliazione postale o bancaria o viene rimborsato se attivata successivamente all'applicazione;
- vengono esentate le utenze che beneficiano dell'agevolazione tariffaria, fino alla loro eventuale costituzione in mora;

- vengono esentati i servizi comunali relativi esclusivamente a bagni e fontanelli, fino alla loro eventuale costituzione in mora;
- il deposito prevede un importo variabile per categoria contrattuale ed è modulato sul numero delle concessioni (moltiplicato cioè per il numero delle concessioni legate al servizio, tenendo conto della natura delle stesse).

I livelli di qualità del servizio sono stabiliti dall'Autorità di Ambito Territoriale 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.

Annualmente i risultati monitorati vengono trasmessi all'Autorità d'Ambito.

Di seguito si riportano i dati al 31 dicembre 2010 dei principali standard di qualità, così come previsti nella Carta del Servizio.

Rif. N.	Fattore di Qualità	Indicatore	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2010	Volumi pratiche 2010	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2009	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2008
5.1	Preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	96,00	1.786	90,34	97,77
5.2	Allacciamento acquedotto	tempo per esecuzione intervento richiesto	80,65	2.050	83,26	82,07
5.3	Fornitura	tempo di attivazione	94,07	3.451	97,05	93,41
5.4	Disattivazione fornitura	tempo di disattivazione fornitura	75,85	1.500	81,02	80,33
5.5	Preventivazione fognatura	tempi per esecuzione intervento richiesto	92.43	402	-	-
6.7	Richieste scritte senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	68,41	2.657	70,03	89,50
6.7	Richieste scritte con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	30,77	13	56,25	-
6.8	Reclami senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	100	2	60	100
6.8	Reclami con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	100	-	100	-
7.4	Rettifiche immediate di fatturazione	Tempi massimi di rettifica	89,20	1.777	77,13	75,20
7.4	Rettifiche di fatturazione con sopralluogo	Tempi massimi di rettifica	92,00	29	97,44	78,57
7.4	Rettifiche di fatturazione senza scadenza	Tempi massimi di rettifica	96.83	3.446	-	-
7.6	Riattivazione fornitura sospesa per morosità	Tempi massimi	99,13	1.732	99,14	98,30
7.7	Verifica del contatore in situ	Tempi massimi	63,83	49	73,03	74,13
7.7	Verifica del contatore in laboratorio	Tempi massimi	65,71	35	100	100
11.7	Indennizzi automatici	Numero di indennizzi corrisposti agli utenti	6	-	11	10

Dal prospetto emerge per alcuni indicatori una diminuzione della “percentuale eventi con rispetto dello standard” dovuta alla nuova metodologia di analisi dei dati.

Si evidenzia che le percentuali non sono pertanto direttamente confrontabili con quelle determinate negli anni 2008 e 2009, ma risultano tuttavia più attendibili. Per raggiungere tale risultato, nel 2010, è stato portato avanti quanto già iniziato nel 2009 con l’implementazione dei processi informatici, introducendo nuove metodologie di estrazione dati che hanno permesso una migliore analisi ed elaborazione.

6.6	Attesa agli sportelli	tempo medio di attesa (< 15 min)	6,55”
6.6	Attesa al call center tramite numero verde	tempo medio di attesa (< 4 min)	52”
6.6	Attesa al telefono numero unico	tempo medio di attesa (< 2 min)	30”

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 ed 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 2010 per tipologia	Numero
Mancato rispetto appuntamento per disdetta	1
Mancato rispetto tempi di allaccio/posa contatore	1
TOTALE	**2**

Come evidenziato nella tabella, al 31 Dicembre 2010 il numero dei reclami presentati è pari a due.

Nel corso dell’anno Acquedotto del Fiora ha attivato una serie di iniziative finalizzate ad una maggiore fruibilità dei contatti da parte dei clienti.

Tra quelle di maggior rilievo:

- è stato attivato uno sportello per i clienti nel Comune di Castel del Piano, in modo da rendere possibile una prima presa di contatto per tutti gli aspetti relativi al SII e inoltrare qualsiasi tipo di richiesta attraverso una linea telefonica dedicata predisposta dal Gestore. Il nuovo sportello ha integrato una rete che nella provincia di Grosseto ha già visto l’attivazione di altri dieci spazi dedicati e presenti nei comuni di Massa Marittima, Cinigiano, Sorano, Pitigliano, Civitella Paganico, Castell’Azzara, Roccastrada, Campagnatico, Scansano, Isola del Giglio;
- sono stati individuate e attivate nuove modalità pratiche e veloci per il pagamento delle bollette, attraverso il servizio di Lottomatica, presso tutti i punti vendita autorizzati ed abilitati sul territorio nazionale, ed attraverso il sito del Gestore stesso (www.fiora.it);
- il sito Web è stato completamente rinnovato e pensato in una modalità più dinamica mettendo a disposizione dei propri utenti un gran numero di servizi, informazioni e funzionalità, garantendo una navigazione sempre chiara ed accessibile.

  Con il nuovo portale l’Azienda si è proposta di offrire un servizio maggiormente orientato alla necessità dell’utente e più interattivo, prevedendo l’opportunità di inoltrare richieste per nuovi allacciamenti, subentri, variazioni contrattuali, posa o spostamento del misuratore, fino alle rettifiche di fatturazione ed all’invio di suggerimenti al Gestore. Da evidenziare anche l’attivazione del Pronto Web, uno sportello online, attraverso il quale è possibile comunicare l’autolettura, visualizzare il proprio estratto conto e lo stato dei pagamenti, verificare inoltre l’andamento dei consumi.

  Il portale permette anche di poter scaricare il Regolamento e la Carta del Servizio, i tariffari idrici di tutti gli anni, il Regolamento delle utenze Deboli. Oltre ai dati inerenti alla fornitura, il sito permette anche di poter conoscere le attività svolte dal Fiora grazie alle pubblicazioni quotidiane degli interventi di manutenzione programmata su ogni Comune (spazio “news dal territorio”), stato di avanzamento dell’attività progettuale in corso (anche con un apposito accesso personalizzato a favore delle Amministrazioni Comunali), qualità dell’acqua destinata al consumo umano (spazio “Qualità dell’acqua” in cui sono rappresentati le medie dei

valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso dei campionamenti previsti con le frequenze di cui al D.Lgs. 31/01, presso il punto di prelievo idraulicamente più significativo della rete di distribuzione della località selezionata per un totale di 87 siti selezionabili);

- è stato attivato un canale preferenziale di contatto, su appuntamento, per gli amministratori di condominio, finalizzato ad una maggiore fruibilità del servizio relativamente a problematiche che interessano un maggior numero di utenti contemporaneamente;
- è stato predisposto un video informativo trasmesso sugli schermi presso gli sportelli aziendali, finalizzato a dare la possibilità ai clienti che sono in attesa di essere ricevuti dall'operatore, di conoscere maggiormente Acquedotto del Fiora attraverso una serie di informazioni di natura tecnica, amministrativa nonché di curiosità legate all'azienda e al territorio gestito;
- si sono tenuti corsi di aggiornamento al personale interno per conoscere le evoluzioni normative e le modalità previste per le gestioni necessarie derivanti dalla Sentenza Costituzionale 335 in merito al canone di depurazione. La Sentenza della Corte Costituzionale n° 335 del 10 ottobre 2008, pubblicata dalla Gazzetta Ufficiale il 15/10/2008, ha infatti dichiarato la illegittimità dell'art. 14, comma 1 della L 36/94 "Legge Galli". Questo prevedeva che il corrispettivo della quota di tariffa riferita al servizio di depurazione fosse dovuto dal cittadino anche nel caso in cui la fognatura fosse sprovvista di impianti centralizzati di depurazione o questi fossero temporaneamente inattivi. In attuazione a quanto sancito dalla Sentenza 335/08, Acquedotto del Fiora - completate le fasi di censimento - ha immediatamente provveduto ad esentare tutti i servizi interessati dall'applicazione della tariffa di depurazione a far data dal 16/10/2008, ovvero dal giorno successivo la data di pubblicazione della Sentenza. Si sono rese inoltre necessarie implementazioni al gestionale ed è stata effettuata una campagna informativa verso l'utente.

Un'altra attività molto importante svolta nel corso del 2010, anche nell'interesse di tutti i clienti che pagano regolarmente e correttamente la bolletta, è stata quella relativa al recupero dell'elusione tariffaria in alcuni comuni del territorio: Acquedotto del Fiora, adottando una linea basata sulla trasparenza e sulla massima collaborazione/disponibilità, ha svolto una prima indagine per reperire tutti i dati necessari, dopodiché ha provveduto ad inviare una nota a tutti gli interessati per comunicare lo scopo dell'attività, la disponibilità di un numero verde dedicato esclusivamente a questa campagna, la scadenza entro cui inviare determinate informazioni necessarie all'aggiornamento della banca dati. Oltre all'acquisizione di dati corretti/aggiornati, i risultati dell'attività sono stati molto positivi e hanno prodotto le dovute correzioni sia della tariffa sia del consumo.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Acquedotto del Fiora, affidandosi come per gli anni precedenti ad una società esterna specializzata Istituto Piepoli (incaricata dal gruppo ACEA), anche nel corso del 2010 ha effettuato l' 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.

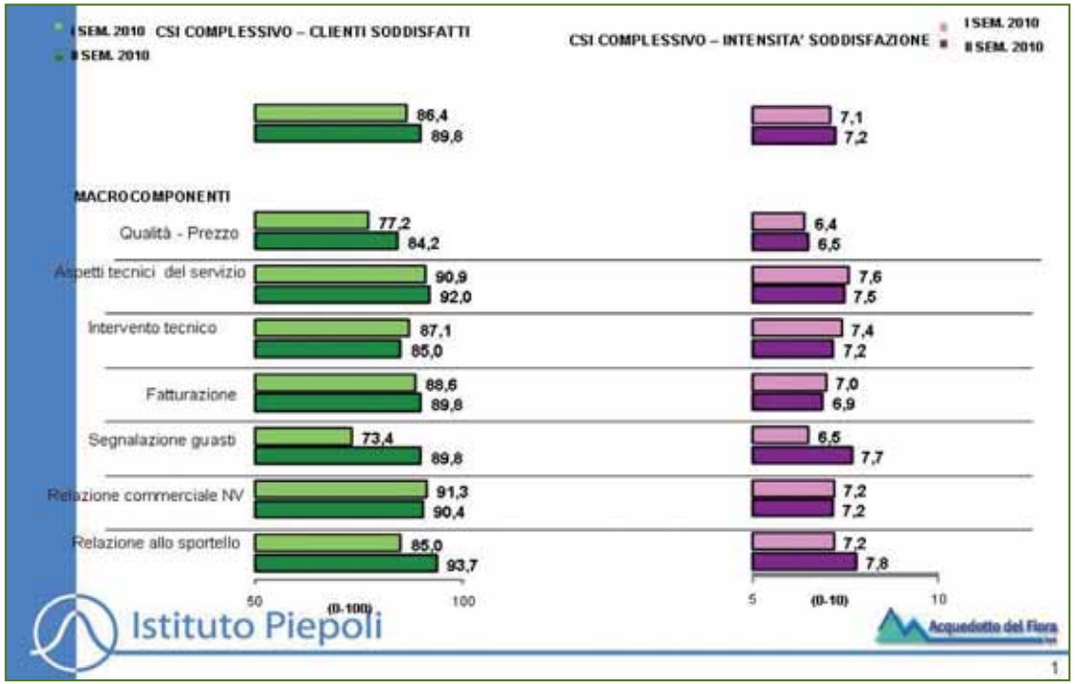
E' importante sottolineare che nel 2010 l'indagine è stata condotta con cadenza semestrale e non più annuale; tale modifica ha permesso di ottenere una serie di vantaggi quali:

1. la disponibilità di dati attuali e riferiti al periodo appena concluso;
2. la possibilità di verificare tempestivamente i risultati prodotti da una serie di azioni intraprese;
3. la possibilità di attuare azioni migliorative o correttive quasi in tempo reale rispetto all'individuazione delle criticità.

Oltre alla semestralità delle interviste è stato dato maggior risalto alle indagini condotte in ***call back*** (per contatti di natura commerciale attraverso il canale Call Center e sportello, per l'intervento tecnico e per la segnalazione guasti), ovvero 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. Anche in questo caso, il vantaggio della metodologia di indagine consiste nella maggiore attendibilità delle risposte dell'intervistato.

Altra importante novità del 2010 è rappresentata dall'introduzione di un secondo livello di misurazione della soddisfazione dell'utente: oltre a rilevare la percentuale di soddisfatti per i singoli aspetti e per il servizio in generale, è stata misurata "l'intensità della soddisfazione". Questa si compone di due fattori: il livello di soddisfazione e l'importanza che il cliente attribuisce ad ogni singolo aspetto (anch'essi espressi con valori da 1 a 10).

Premesso che i risultati prodotti dall'indagine non sono direttamente confrontabili con gli anni precedenti, il **CSI complessivo per ATO 6** – Acquedotto del Fiora – è pari a **86,4** nel primo semestre e a **89,8** nel secondo semestre. In generale il dato è in lieve diminuzione rispetto alla rilevazione dell'anno 2009.



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 la segnalazione guasti.

La qualità del servizio percepita dai clienti è stata indagata nei mesi di aprile e novembre 2010, coinvolgendo un campione complessivo di 3.371 clienti, rappresentativo del totale delle utenze dirette.

Le interviste sono state distribuite nel seguente modo:

- 2.107 interviste rivolte ad un campione rappresentativo di clienti domestici con utenza diretta (indagine generale);
- 460 interviste rivolte ad un campione di clienti che hanno chiamato il numero verde commerciale nei giorni precedenti all'intervista (call back NV commerciale);
- 256 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);
- 426 interviste rivolte ad un campione di clienti che si sono recati presso gli sportelli nei giorni precedenti all'intervista (call back sportello);
- 122 interviste rivolte ad un campione di clienti che hanno ricevuto un intervento tecnico nei giorni precedenti all'intervista (call back intervento tecnico).

L'indagine è stata articolata su 7 macrocomponenti del servizio idrico, per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'indice sintetico di soddisfazione e l'indice di intensità della soddisfazione; i giudizi espressi hanno contribuito alla definizione degli indici sintetici di soddisfazione (CSI) complessivi.

Il grafico nella pagina a fianco evidenzia un lieve miglioramento, tra il primo e il secondo semestre dell'anno, del giudizio, già molto positivo, espresso sul servizio idrico nel suo complesso. Con riferimento alle macrocomponenti, tra i due semestri si rileva la crescita marcata dell'apprezzamento del servizio telefonico per la segnalazione dei guasti e per la relazione allo sportello, sia in termini di percentuale di soddisfatti che di intensità della soddisfazione. Decisamente positivi, inoltre, i giudizi relativi alle macrocomponenti "aspetti tecnici del servizio" e "relazione telefonica commerciale", che registrano quote di soddisfatti superiori al 90% e livelli di intensità della soddisfazione più che discreti.

Le comunicazioni all'utenza circa gli interventi programmati che comportano la sospensione del servizio vengono effettuate attraverso diversi canali informativi, il principale dei quali è la pubblicazione su quotidiani locali delle province di Siena e Grosseto. Nel 2010 sono stati pubblicati oltre 60 articoli in merito, suddivisi, a seconda dei Comuni interessati, tra Corriere di Maremma, Corriere di Siena, la Nazione Grosseto, la Nazione Siena, il Tirreno. E'

importante sottolineare che al fine di incrementare i canali di comunicazione verso l'utenza, dal 2010 Acquedotto del Fiora ha implementato la diffusione di queste e altre informazioni attraverso il proprio sito: lo spazio "news", contenente i box "Comunicati stampa" e "News dal territorio", è un archivio ricchissimo e aggiornato in tempo reale, di tutte le notizie che possano interessare i clienti, a partire dagli interventi di manutenzione completi delle informazioni relative alla eventuale sospensione/ridotta fruibilità del servizio, fino alle comunicazioni di carattere commerciale, sociale, ecc.

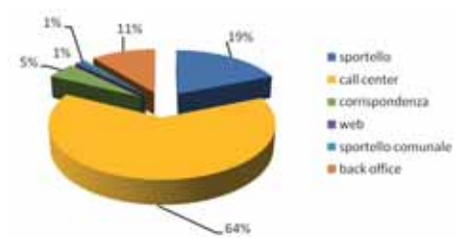
COME L'UTENTE SI RELAZIONA CON IL GESTORE - I CANALI DI ACCESSO

Nel corso dell'anno 2010, Acquedotto del Fiora ha registrato nel proprio gestionale **169.450** contatti, di cui 127.122 di natura **"commerciale"** e 42.328 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.

Oltre allo sportello aziendale ed al call center, canali maggiormente utilizzati e ormai collaudati, si sono nel corso del tempo sviluppate nuove modalità di contatto, acquisendo ciascuna un proprio e ben delineato target di utenza. Queste sono la corrispondenza, in cui confluiscono tutte le modalità di contatto scritto (compresa la mail), web e gli sportelli comunali.

A fianco il grafico con la distribuzione delle richieste commerciali per canali di accesso e il dettaglio per ciascun canale:



In relazione all'andamento dei contatti su tutti i canali si nota un decremento dei contatti sui canali di call center, sportello aziendale e comunale, riconducibile all'attenzione costante al miglioramento da parte di Acquedotto del Fiora: eventuali disservizi, che possono o hanno generato contestazioni da parte degli utenti, vengono sistematicamente analizzati per l'individuazione di azioni precise atte ad eliminare le problematiche. Nel corso degli anni sono state attuate azioni mirate all'aggiornamento/ modifica della banca dati, sono state effettuate letture periodiche in modo da monitorare costantemente i consumi, rilevando eventuali anomalie comunicate tempestivamente al cliente, procedendo all'emissione di bollette con cadenza più regolare e con minor margine di errori.

Rimane invece costante il volume della posta in entrata, canale legato a problematiche più sensibili.

In aumento il numero di pratiche richieste tramite il sito internet che testimonia una maggiore fruibilità e immediatezza del 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 automatico 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:

- **97,85%** accessibilità del servizio[20]
- **98,32%** risposta del servizio commerciale[21]
- **98,23%** risposta del servizio guasti[22]

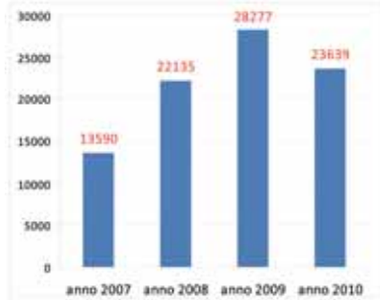
I NUMERI PIÙ INTERESSANTI DEL 2010

224.898 le chiamate che hanno chiesto accesso al Call center;
220.066 le chiamate che hanno avuto accoglienza al Call Center;
131.237 le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori fisici del servizio commerciale;
129.029 le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori fisici del servizio commerciale;
29.105 le chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori fisici del servizio guasti;
28.591 le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori fisici del servizio guasti.

Il tempo medio di attesa al numero verde è stato pari a **50"**. La carta del servizio fissa il tempo massimo di attesa a 4'. Il tempo massimo di attesa al numero unico è stato pari a **30"**. La carta del servizio fissa il tempo massimo di attesa a 2'.

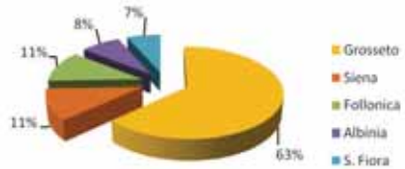
20 *Risultano **3.653** chiamate non accolte **nel solo giorno 16/04/2010 causa guasto Telecom**. Al netto di questo evento, l'accessibilità del servizio risulta pari al **99,46%**.*
21 *Le percentuali di risposta indicate per i due servizi non tengono conto delle chiamate abbandonate volontariamente dall'utente prima del tempo massimo di attesa, fissato dalla Carta del Servizio, pari a 4' per il numero verde e a 2' per il numero unico.*
22 *Le percentuali di risposta indicate per i due servizi non tengono conto delle chiamate abbandonate volontariamente dall'utente prima del tempo massimo di attesa, fissato dalla Carta del Servizio, pari a 4' per il numero verde e a 2' per il numero unico.*

Sportelli aziendali



Nel 2010 lo sportello aziendale ha acquisito 23.639 contatti, ovvero il **19%** del totale con un'incidenza molto elevata, come per il call center, di richieste di informazione, assistenza ed aggiornamento dati.

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



Lo sportello di Grosseto è l'unico attualmente fornito di un sistema di rilevazione delle code.

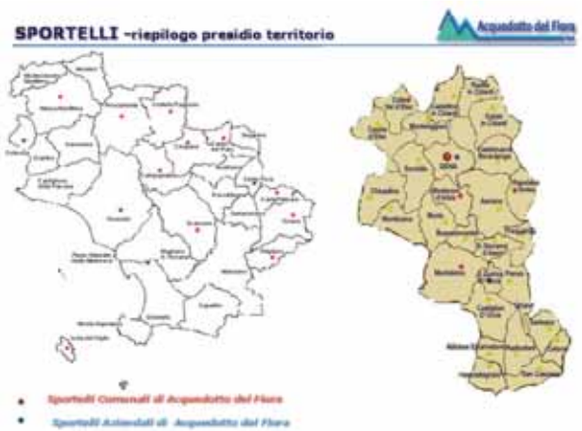
Il tempo medio di attesa è stato di 6 minuti e 52 secondi.

Il tempo medio di servizio è stato di 9 minuti e 36 secondi.

L'87% dei clienti è stato servito entro 16 minuti dalla richiesta di erogazione del ticket.

L'esigenza di contatto di accesso agli sportelli aziendali nel corso del 2010 è diminuito del 16.4% rispetto all'anno precedente.

Sportelli comunali



Nel 2010 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. Agli sportelli già attivi del Comune di Campagnatico, Castell'Azzara, Cinigiano, Civitella Paganico, Colle Val d'Elsa, Massa Marittima, Monteroni d'Arbia, Pitigliano, Rapolano Terme, Roccastrada e Sorano (aperti dal 2007), di Isola del Giglio, Scansano e Siena (dal 2008), Montalcino (dal 2009) si è aggiunto nel 2010 il Comune di Castel del Piano.

Ai suddetti sportelli è stata assegnata una linea dedicata del Call Center, che svolge attività di supporto all'addetto comunale garantendo quindi l'immediata acquisizione del contatto. Laddove non si sia trattato di una semplice informazione, la competenza è stata dell'Unità Operativa Front Office.

Attraverso questo canale nel 2010 sono stati registrati **1.716** contatti relativi agli sportelli comunali, di cui 867 con l'ausilio del Call Center e 849 direttamente dagli addetti comunali. Nel 2009 i contatti registrati erano 3.020, quindi anche per questo canale, come per gli sportelli aziendali e per il call center, si può notare una diminuzione significativa dei contatti.

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.

E' interessate notare che la corrispondenza rappresenta il canale di accesso che registra il maggior numero di richieste di rettifica di fatturazione in rapporto al numero di pratiche gestite: l'11% del canale, contro il 6% dello sportello ed il 3% del call center. Altre richieste che rappresentano un volume importante della corrispondenza sono le domande di dilazione del debito.

Nell'anno 2010 sono stati protocollati nei fascicoli di competenza dell'Unità Commerciale **9.695** documenti in ingresso, un numero del tutto analogo rispetto a quello dell'anno precedente. Gli eventi che hanno caratterizzato le tematiche frequentemente riproposte nelle lettere sono l'entrata in vigore dell'applicazione del deposito cauzionale, la sentenza 335, la gestione del credito, il progressivo aumento delle domande per la tariffa agevolata.

Nel corso dell'anno è proseguito il processo di centralizzazione di gestione della corrispondenza che ha portato sia alla normalizzazione dell'approccio al cliente sia alla maggiore fluidità delle comunicazioni interne tra le

funzioni di volta in volta interessate, al fine di garantire il rispetto dei tempi di risposta nonché l'esaustività delle informazioni richieste dall'utente.

Nel 2010 si è evidenziato un ulteriore decremento delle richieste inoltrate da parte delle Associazioni dei Consumatori e dei Difensori Civici, grazie alla continuità data alla relazione e alla collaborazione portata avanti con tali strutture al fine di mantenere con esse un contatto diretto.

E' stato quindi inviato materiale informativo, nuove tariffe, Regolamento del S.I.I., Regolamento delle Utenze Deboli, Carta del Servizio, oltre a promuovere degli incontri per fornire delucidazioni in merito alla sentenza 335, relativa al rimborso della tariffa di depurazione per le località prive di depuratore.

Web

Il sito è l'opportunità sviluppata nel corso del 2010 che Acquedotto del Fiora ha messo a disposizione dei propri utenti, inserendo un'area a loro completamente riservata e una sezione dedicata ai Comuni. Sono stati attivati vari servizi, fra cui il più innovativo: lo Sportello On-line che permette ad esempio la visualizzazione, con accesso riservato, del proprio estratto conto, la possibilità di effettuare il pagamento online delle bollette, l'inserimento della lettura del misuratore, la visualizzazione dei propri consumi.

Nel mese di maggio 2010, si è concluso il progetto di riorganizzazione del portale, con l'introduzione – innovativa rispetto alla precedente versione – di una sezione interamente dedicata al Cliente, con la possibilità di inserire numerose tipologie di richieste: allacciamenti, subentri, disdette, reclami, contestazioni, lasciando spazio anche ad un modulo per eventuali spunti e suggerimenti per migliorare il servizio erogato.

Dall'analisi dei dati (maggio-dicembre 2010), è emerso come questo canale, in linea con i tempi e con le necessità dei propri utenti, permettendo l'inserimento delle richieste in qualsiasi momento, senza alcun vincolo di orario o luogo, inizi ad essere sempre più utilizzato.

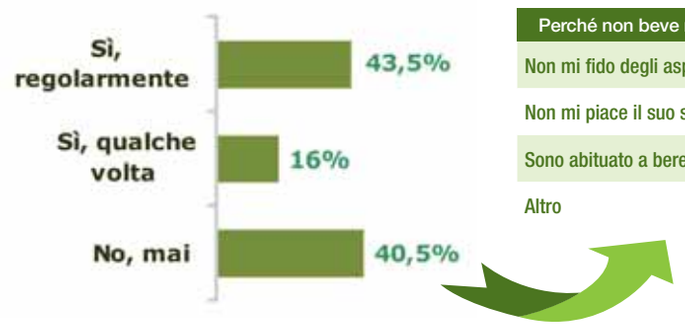
Il 40% delle pratiche registrate a seguito di richieste pervenute tramite web ha dato origine a risposte scritte, il 30% subentri, l'8% allacciamenti. Con il passare del tempo e grazie alla comunicazione effettuata verso l'esterno si prevede un ulteriore incremento dell'utilizzo di questo nuovo canale.

LA QUALITÀ EROGATA

Acquedotto del Fiora S.p.A. garantisce la qualità dell'acqua distribuita attraverso monitoraggi costanti dei parametri chimico-fisici. I controlli analitici delle acque potabili vengono gestiti dal laboratorio interno di attraverso controlli sia all'origine che nei vari punti prestabiliti della rete.

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 2010 sono pari a 4.193 (+10,8% rispetto al 2009) su 1.103 punti di prelievo per un totale di 61.986 (+15,1% rispetto al 2009) parametri analizzati.

Le due indagini di Customer Satisfaction del 2010 hanno evidenziato i seguenti risultati relativamente alla domanda posta: Lei beve l'acqua del rubinetto? (Si regolarmente, Si qualche volta, No mai)



Perché non beve mai l'acqua del rubinetto? (risposta multipla)	
Non mi fido degli aspetti igienici	45%
Non mi piace il suo sapore	44%
Sono abituato a bere l'acqua minerale	28%
Altro	3%

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 e dei 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 2010, Acquedotto del Fiora ha attivato un'importante e capillare campagna informativa per invogliare il maggior numero di clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari.

Parametro	UdM	Acque minerali (min-max)[23]	Acqua erogata Grosseto[24]	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 (acque minerali in commercio)
pH	Unità pH	5,8-8,4	**7,3**	**7,4**	≥ 6,5 ≤ 9,5	Parametro previsto ma senza limite
Durezza totale	(°F)	3-93	**22**	**24**	15-50°F (consigliati)	Parametro non previsto
Residuo fisso a 180°	(mg/l)	22,3-1.300	**360**	**340**	1.500 (valore max consigliato)	Parametro previsto ma senza limite
Sodio	(mg/l)	0,9-74,4	**24**	**12**	200	Parametro previsto ma senza limite
Fluoruri	(mg/l)	0,07-1,1	**0,1**	**0,2**	1,50	5,0mg/l
Nitrati	(mg/l)	1-19,55	**3**	**7**	50	45mg/l
Cloruri	(mg/l)	0,3 – 78,7	**24**	**20**	250	Parametro previsto ma senza limite

Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua destinata al consumo umano (acqua distribuita dai Gestori del S.I.I.) **D. Lgs.31/01 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano"**

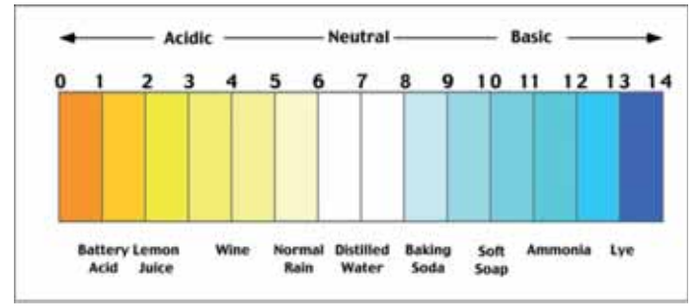
Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua minerale (acqua in commercio) **D. Lgs 25/01/1992, n. 105 - Attuazione della direttiva n. 80/777/CEE relativa alla utilizzazione e alla commercializzazione delle acque minerali naturali e i D.M. 11/09/2003 - Attuazione della direttiva 2003/40/CE della 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.**

23 *Bilancio di Sostenibilità 2010 del Gruppo Hera - 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).*

24 *I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso dei campionamenti 2010 previsti con le frequenze di cui al D. Lgs.31/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune*

Per completezza di informazione si riportano brevi cenni esplicativi relativi ai parametri riportati in tabella e ad alcune definizioni di acqua:

pH: costituisce la misura dell'acidità e basicità dell'acqua; un valore inferiore a 7 è indice di un'acqua con caratteristiche acide, mentre un valore superiore a 7 è indice di un'acqua con caratteristiche alcaline. Un valore pari a 7 rappresenta la neutralità.



Durezza totale (°F): con il termine durezza si esprime sostanzialmente 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 addirittura corrosiva per le tubazioni metalliche.

Sodio: è un elemento diffusissimo, anche se in natura non si trova mai in forma pura, ma principalmente come sale. 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.

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.

Nitrati: sono il risultato della decomposizione delle sostanze azotate. Alte concentrazioni di nitrati sono dovute all'attività antropica (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.

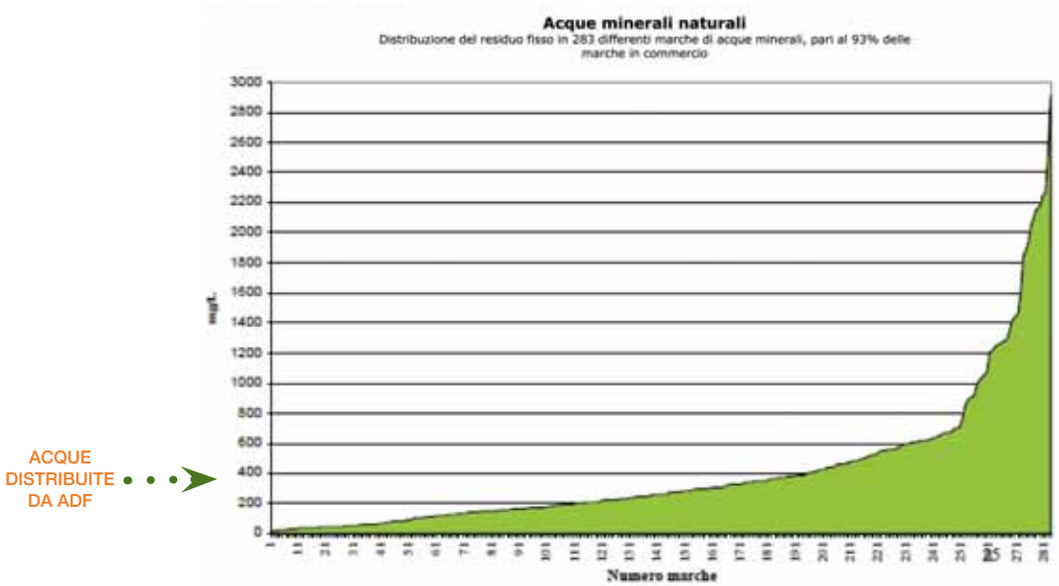
Fluoruri: il fluoro si trova nelle acque sotto forma di fluoruri. Elemento importantissimo per l'uomo, è utile per la prevenzione della carie dentaria e per la salute delle ossa. Tuttavia è bene evitare concentrazioni elevate che, se assunte per lunghi periodi di tempo, possono portare a fluorosi dentale; tenendo conto di questo aspetto, il valore limite nell'acqua destinata al consumo umano è stato fissato pari a 1.5 mg/l;

Residuo Fisso a 180°C: rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell'acqua e corrisponde alla 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 normalmente classificate nelle seguenti categorie: minimamente mineralizzate (residuo fisso non superiore a 50 mg); 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). Il D. lgs 31/01 considera il residuo secco un parametro indicatore ed indica solo un valore massimo consigliato pari a 1500 mg/l.

"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.



LA TARIFFA

La competenza a determinare la tariffa è stata demandata dalla Legge alle Autorità di Ambito. La tariffa viene calcolata su base triennale dall'AATO che in quella sede analizza tutti gli aspetti di gestione da parte di Acquedotto del Fiora così come stabilito nella Convenzione di Affidamento (art. 16), tra cui:

- l' esatto importo delle spese per investimenti sostenuti per il raggiungimento di ogni Standard Tecnico e l'esatto importo del capitale investito;
- il raggiungimento degli Standard Tecnici e Organizzativi stabiliti dall'Autorità;
- l'avvenuto adempimento degli obblighi di comunicazione e di ogni altro evento suscettibile di penalità (ex art.31);
- l'esatto importo dei costi operativi effettivi sostenuti e dei ricavi conseguiti nel triennio.

Dall' ultima indagine di CS è emerso che solo il 5% del campione intervistato sa che la tariffa è determinata dall'AATO: sebbene rispetto al 2009 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?"

Gestori	Pop. Residente	Densità (ab/Kmq)	Tariffa media applicata 2010
Gestore ATO 3 Medio Valdarno	1.200.000	354	€ 1,93
Gestore ATO 2 Basso Valdarno	785.000	227	€ 1,92
Acquedotto del Fiora	**411.110**	**54**	**€ 1,85**

Come evidente nella tabella in alto Acquedotto del Fiora opera in condizioni di oggettiva difficoltà rispetto ai Gestori dell'ATO 2 Basso Valdarno e ATO 3 Medio Valdarno: la tariffa 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 54 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 una revisione – al ribasso – dei livelli di servizio che nelle condizioni attuali sono difficilmente raggiungibili.

Il dettaglio delle tariffe applicate da Acquedotto del Fiora nella sottostante tabella:

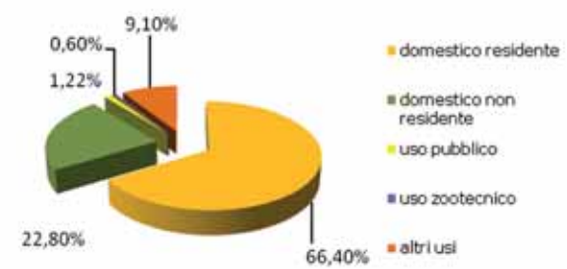
ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2010)		
1) Utenza Domestica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0 - 70	0,618
Tariffa base	71 - 130	0,973
Primo supero	131 - 200	1,638
Secondo supero	201 - 350	2,446
Terzo supero	oltre 350	4,261
Fognatura	tutto il consumo	0,597
Depurazione	tutto il consumo	0,229
Quota fissa (annua)[25]	...	21,848
2) Utenza Domestica 2° casa	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa base	0 - 70	1,270
Primo supero	71 - 130	1,935
Secondo supero	131 - 300	2,771
Terzo supero	oltre 300	5,679
Fognatura	tutto il consumo	0,597
Depurazione	tutto il consumo	0,229
Quota fissa (annua)	...	63,412
3) Altri Usi (ex Commerciale-Artigianale, Alberghiero, Industriale)	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa base	0-100	1,468
Primo supero	oltre 101	1,852
Fognatura	tutto il consumo	0,597
Depurazione	tutto il consumo	0,229
Quota fissa (annua)	...	63,412

25 *Per ogni unità servita.*

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2010)		
2) Utenza Pubblica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0-70	0,618
Tariffa base	71-130	0,973
Primo supero	131-200	1,638
Secondo supero	oltre 200	1,855
Fognatura	tutto il consumo	0,597
Depurazione	tutto il consumo	0,229
Quota fissa (annua)	...	21,848
2) Utenza Zootecnica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa unica	tutto il consumo	0,774
Fognatura	tutto il consumo	0,597
Depurazione	tutto il consumo	0,229
Quota fissa (annua)	...	21,848

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. L'importo dovuto, sulla base del sistema tariffario stabilito annualmente dall'Autorità d'Ambito, 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 2010 è stato attivato un 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.

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 domestico 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 2010 le utenze che usufruiscono di agevolazioni tariffarie sono:

- **1342** (utenze singole);
- **57** servizi con **159** concessioni (utenze con più concessioni).

Acquedotto del Fiora, inoltre, in collaborazione con CISPEL TOSCANA, ha gestito il riconoscimento del bonus famiglie numerose erogato dalla Regione Toscana; il bonus viene rilasciato alle famiglie numerose con almeno 4 figli, appartenenti allo stesso stato di famiglia. Tale strumento è stato gestito con partita aperta ad esaurimento e riconosciuto anche nel caso di utenze condominiali. Nel 2010 sono stati concessi n° 112 bonus.

L'ATTIVITÀ LEGALE E IL CONTENZIOSO CON TERZI

Tra le principali attività meritevoli di accurato presidio senza dubbio rientrano quelle destinate alla predisposizione ed alla cura della sfera legale.

Operativa in due tra le provincie più estese ed eterogenee del Paese, Acquedotto del Fiora si è dotata di una Unità ad hoc, al fine di garantire un'adeguata risposta alle fattispecie concrete discendenti dall'applicazione di ognuna delle numerose branche del diritto.

Caratterizzata da una incessante esigenza di ammodernamento, oltre che da una non sempre chiara allocazione di ruoli e competenze, l'immensa e complessa legislazione di settore - in particolare quella ambientale - è campo sul quale Acquedotto del Fiora ha stabilito di incentrare una cospicua dose della propria attenzione e delle proprie risorse, anche perché fonte di possibili contenziosi in sede sia civile che penale.

Il raggio di azione dell'unità legale di Acquedotto del Fiora si dispiega quindi attraverso:

1. il momento della conoscenza del diritto, con appropriati studi di settore e partecipazione attiva alle fasi di consultazione che il legislatore offre;
2. il momento della condivisione del diritto, nel quale la finalità è quella di formare tutti gli operatori affinché posseggano gli strumenti adeguati per un corretto esercizio delle funzioni assegnate;
3. il momento del presidio del diritto, nel quale, asseritane una violazione, occorre sostenerne le ragioni nelle sedi competenti.

L'ultimo dei tre, è il momento che, pur se precedentemente si presume sia stato fatto tutto quanto possibile per evitarlo, costituisce la ratio tipica dell'unità legale.

Tra le molteplici attività svolte dall'Unità Legale, di seguito una sintesi su:

• 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 2010 le procedure avviate e chiuse sono state pari a 41 di cui 39 con esito positivo e 2 con esito negativo.
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 2010 è stato l'anno che ha visto l'introduzione della obbligatorietà della Mediazione preventiva. 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. Sono stati promossi incontri, corsi e convegni, ai quali Acquedotto del Fiora ha partecipato attivamente, tramite il Responsabile dell'Unità Legale.
Dal 2009 Acquedotto del Fiora ha deciso di avvalersi di un legale "interno" abilitato alla professione di Avvocato – per quanto consentito dalle vigenti normative - il quale rappresenta la Società anche in sede giudiziale.

• 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 gestiti 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 2010 sono stati registrati 183 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 11 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 ed 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, 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 di clienti legati a violazione della privacy e/o perdita dei propri dati.

Acquedotto del Fiora e la collettività

"Comunicare l'un l'altro, scambiarsi informazioni è natura; tenere conto delle informazioni che ci vengono date è cultura"

(Johann Wolfgang Goethe)

Acquedotto del Fiora programma e gestisce le proprie azioni di comunicazione mediante un piano di comunicazione annuale in cui la Società delinea i propri obiettivi, gli strumenti e le azioni da intraprendere, con particolare attenzione verso i clienti, le istituzioni e la collettività. L'attività della Comunicazione Esterna si sviluppa sulla base delle politiche definite dai vertici aziendali e delle esigenze individuate dalla Società, in sinergia con la Comunicazione Interna, con lo scopo ultimo di valorizzare e consolidare l'identità stessa dell'Azienda.

E' inoltre prevista la partecipazione ad eventi sociali e culturali presenti nel territorio dell'ATO 6 Ombrone.

Proprio per garantire il rafforzamento del brand Acquedotto del Fiora, è stata scelta una linea di continuità nel tempo circa la programmazione che prevede la replica, nel corso degli anni, di talune iniziative.

LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Nell'anno 2010 l'Azienda si è proposta di sviluppare l'informazione e la comunicazione relativamente alla realizzazione delle opere e agli investimenti, alla qualità dell'acqua ed al suo utilizzo in alternativa a quella in bottiglia, nell'ottica della sostenibilità e della tutela dell'ambiente.

Per rafforzare la relazione con il cliente, oltre ai canali tradizionali (sportelli commerciali, comunali, uff. stampa), si è dotata di strumenti innovativi quali il servizio di call center ed il portale web. Il 2010 ha visto infatti anche il lancio promozionale del nuovo sito web aziendale (*www.fiora.it*) che, interattivo ed orientato alle necessità del cliente web, rappresenterà, soprattutto per il futuro, un canale di grande rilevanza, per la funzionalità che è in grado di garantire in alternativa ai canali tradizionali.

Le campagne di comunicazione che hanno riguardato la diffusione dell'uso dell'acqua di rubinetto distribuita dal gestore sono state realizzate studiando approfonditamente i vari target di riferimento, sulla base di messaggi ed immagini semplici e dirette. Tra gli slogan rivolti ai vari tipi di target (bambini e adulti) si ricordano – "L'acqua del tuo rubinetto: buona, sicura, economica e piace a tutti" – quelli pensati per il corretto uso della risorsa -"bevi responsabile, acqua del rubinetto: buona, sicura, economica"; fino ad arrivare alle campagne sul risparmio idrico – "Non utilizzare in modo improprio l'acqua potabile; …se manca è difficile persino un gesto quotidiano".

Tali messaggi sono stati diffusi mediante i quotidiani locali (Il Tirreno, La Nazione di Grosseto e Siena, Il Corriere di Maremma e di Siena) ed alcune riviste (Maremma Magazine, Utility, Il Nuovo Corriere dell'Amiata).

Sono state inoltre replicate le trasmissioni "Acquedotto del Fiora Informa" e "Notizie in Fiora", pensate per informare il cittadino/utente sulle attività ed avvicinare lo stesso all'Azienda ed al settore idrico. I format sono stati trasmessi sulle emittenti televisive locali al fine di coprire il più vasto bacino di utenza possibile (Teletirreno - Maremma Channel, Tv9 – Tele maremma, Canale 3 Toscana e Teleidea). Le stesse emittenti hanno visto la messa in onda di spot aziendali sulla qualità e sul corretto utilizzo dell'acqua.

Otre all'ufficio stampa che fa capo ad un'agenzia di comunicazione della provincia di Siena, attraverso la quale l'Azienda si relaziona con i mass media del territorio, il Gestore dispone anche di un servizio di monitoraggio stampa on-line (Waypress media monitoring), utile in quanto seleziona quotidianamente notizie relative all'Azienda, ambiente, politica e del settore, presenti su testate locali e nazionali.

INIZIATIVA "BOLLETTE + LEGGERE, AMBIENTE + SANO"

Vale anche quest'anno ricordare brevemente l'iniziativa "Bollette+Leggere & Ambiente+Sano", attivata nel 2007 da Acquedotto del Fiora s.p.A. 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 2010, per Acquedotto del Fiora, ricavi per circa 97.000€. 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.

LE VISITE ALLE SORGENTI

"E' davvero una grazia di Dio tutta quell'acqua limpida, fresca, incontaminata che erompe dalle viscere di antichi vulcani, che ha visto nascere popoli e civiltà e che oggi raggiunge con mille, preziosi rivoli, le città, i paesi, i borghi, i casolari della Maremma."

(Giorgio Batini, 1993)

"La sorgente dell'Ermicciolo è purissima, copiosa, limpida, di gusto gradevole, fresca, areata, leggera..il giorno in cui nella vetusta Siena zampilleranno chiare, pure e copiose l'acque del vivo, sarà il primo del suo risorgimento economico..."

(Domenico Barduzzi, 1896)

L'acqua erogata dall'Azienda è prelevata per quasi il 50% dalle sorgenti del Fiora che si trovano alle pendici del Monte Amiata, mentre nell'area senese gli impianti di maggior rilievo sono il Campo Pozzi del Luco e l'acquedotto del Vivo che attinge acqua dalle tre sorgenti dell'Amiata Ermicciolo, Ente e Burlana, collocate nella zona di Vivo d'Orcia. Sono molti i visitatori che ogni anno si recano alle sorgenti di Santa Fiora (Grosseto) presenti nel parco della Peschiera, e dell'Ermicciolo (Vivo d'Orcia), immerse invece nel parco della Valdorcia, patrimonio mondiale dell'UNESCO, spinti dall'interesse e dalla curiosità di vedere dal vivo il suggestivo spettacolo dell'acqua che sgorga dalla roccia. Durante i percorsi, i visitatori sono accompagnati da personale interno di Acquedotto del Fiora o da personale dell'Associazione Minatori per il Museo di Santa Fiora (per la Galleria Nuova).

I nostri ospiti nel corso del 2010 a:

- Galleria Nuova S. Fiora

  Le scuole: Scuola Primaria di Abbadia San Salvatore, Scuola Elementare G. Pascoli di Castiglione della Pescaia, Scuola Elementare S. Anna di Grosseto, Istituto Comprensivo di Pitigliano, Scuola dell'Infanzia di Castel del Piano, Istituto Comprensivo di Pienza, Istituto Comprensivo di Manciano, Istituto Comprensivo Pertini di Asciano, Scuola Primaria di Follonica, Scuola Primaria di Arcidosso, Scuola Elementare di Santa Fiora, Scuola Elementare 1 circolo didattico (Via Giotto) di Grosseto, Scuola Primaria E. Toti di Monticello Amiata, Istituto Comprensivo Pascucci di Grosseto, Istituto Pascoli Ungaretti di Grosseto.

  I Comuni: Comune e Pro Loco di Santa Fiora per eventi culturali ed altro (giornate studio sull'acqua, riprese televisive dell'emittente TV7, Comune di Monteriggioni, gruppi di camperisti, iniziativa "Amiata un mondo d'acqua", evento "Rosso Cinabro", visita dell'ex Presidente dell'AATO Bacchiglione (Province Padova, Vicenza, Venezia), convegno 25 settembre 2010, Festa del Fungo, Festa del Marrone Santafiorese).

  Altri: Banca Valconca, Legambiente Grosseto in occasione della "Giornata dell'Acqua" 12 Agosto 2010 organizzata per Festambiente, Cooperativa Abies Alba gestrice della "riserva naturale del Pigelleto" (Piancastagnaio), Agenzia Siesta Brand (Abbadia S. Salvatore), Agenzia Terre di Toscana, Agenzia Baccanus (Viterbo), Monte dei Paschi di Siena, Università degli Studi di Siena, Dipartimento di Scienze della Terra.

- Sorgente Ermicciolo

  Le scuole: scuola primaria di Piancastagnaio (presenta varie richieste), scuola media statale Pascoli di Montepulciano.

  I Comuni: il Comune di Castiglion d'Orcia in occasione di varie iniziative culturali e di promozione del territorio (progetto Treno Natura; gara ciclistica "24 ore dell'Eremo; giornata studio sul funzionamento delle sorgenti e le problematiche legate all'approvvigionamento idrico).

  Altri: Ass. Lega Trekking UISP Grosseto per una escursione nella zona del Vivo d'Orcia.

Acquedotto del Fiora anche per l'anno 2010 ha predisposto l'apertura straordinaria delle sorgenti al pubblico in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, che si celebra il 22 Marzo di ogni anno, con l'obiettivo di incentivare la sostenibilità nella gestione delle risorse idriche.

Sono inoltre state soddisfatte richieste per altri impianti gestiti dall'Azienda:

- Impianto di depurazione S. Giovanni (Grosseto): Scuola Media Statale Fattori di Marina di Grosseto, ISITP Leopoldo II di Lorena di Grosseto.
- Impianto di dissalazione Isola del Giglio: Liceo Scientifico Statale "Morando Morandi" di Modena.

CAMPAGNA DI LANCIO SITO WEB - *WWW.FIORA.IT*

Il nuovo sito www.fiora.it è il risultato di un lavoro iniziato nel 2008 nell'ambito della riorganizzazione dei canali di relazione tra il Gestore e i suoi clienti, con l'obiettivo di offrire un servizio maggiormente orientato alle necessità dell'utente e in grado di stabilire un effettivo dialogo virtuale tra lo stesso e l'Azienda. Dal 2010 il nuovo sito è on line in una versione completamente rinnovata che mette a disposizione dei navigatori un gran numero di servizi, informazioni e funzionalità. Offre infatti l'opportunità di inoltrare richieste per operazioni commerciali quali nuovi allacciamenti, subentri, variazioni contrattuali, posa o spostamento del misuratore, fino alle rettifiche di fatturazione e invio suggerimenti al Gestore. A queste molteplici funzionalità di accesso, si affianca un'area riservata esclusivamente a chi è già cliente di Acquedotto e a cui si può accedere solo tramite autenticazione. In questa sezione è possibile effettuare operazioni sul proprio servizio quali la comunicazione dell'autolettura, l'aggiornamento della propria anagrafica, la visualizzazione dello stato dei propri pagamenti e l'effettuazione degli stessi on-line. Si è perfezionato così il percorso di ottimizzazione e differenziazione dei canali di accesso ai servizi commerciali per la clientela, affiancando ai tradizionali contact center, quali numero verde e sportelli presenti sul territorio, anche la possibilità di interagire con Acquedotto del Fiora attraverso il canale web, comodamente da casa e senza nessun vincolo di orario. Sempre con l'obiettivo di un rapporto immediato e trasparente con la clientela, il nuovo sito riporta inoltre tutti gli aggiornamenti in tempo reale relativi a lavori sia programmati che non, che possano determinare riduzioni o interruzioni del flusso idrico, che si affiancano, nella sezione delle News, alle comunicazioni sulle iniziative istituzionali promosse dall'Azienda. Sono inoltre presentati ed anticipati i progetti realizzati o in corso d'opera caratterizzati da particolari innovazioni tecnologiche e gli interventi di miglioramento quali-quantitativo dell'approv-

vigionamento idrico, nonché resi consultabili i risultati delle rilevazioni condotte sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano presso i vari punti di campionamento presenti sul territorio. La vicinanza tra il Cliente e l'Azienda che il nuovo sito si propone di realizzare passa anche attraverso la sensibilizzazione sul corretto uso della risorsa idrica, in particolare per le nuove generazioni e per le scuole, a cui sono dedicati appositi spazi informativi. Il nuovo portale è stato pubblicizzato dall'azienda attraverso un piano promozionale in cui sono stati definiti i vari strumenti di comunicazione da utilizzare, ritenuti più efficaci per la diffusione sia a Grosseto che a Siena. E' stata infatti organizzata una conferenza stampa tenuta dai Vertici dell'Azienda che hanno fatto una demo del sito in tempo reale per mostrarne le funzionalità. Sono inoltre state programmate pubblicazioni su quotidiani locali (Tirreno, Nazione e Corriere) e l'utilizzo di altri mezzi quali pullman urbani, poster e manifesti di varie dimensioni diffusi nei punti nevralgici della città. E' stato inoltre realizzato uno spot ad hoc andato in onda nelle varie emittenti televisive (Tele Tirreno, TV9, Canale 3 Toscana) nelle fasce orarie che presentavano più ascolto. La campagna si è intensificata per i primi 3 mesi e si è replicata successivamente nei periodi successivi per circa un anno.

INIZIATIVE CON ALTRI ENTI

- Iniziativa "Acqua Oro blu del Mondo". Il progetto educativo realizzato grazie al contributo dell'Acquedotto del Fiora, di Legambiente Grosseto e con il Patrocinio dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Grosseto, si è basato su un concorso di idee sul tema acqua, rivolto a tutte le scuole medie della Provincia di Grosseto. L'obiettivo era quello di dare alle scuole un ruolo sempre più centrale e prioritario per l'educazione ambientale. A vincere il concorso è stata la classe I B della Scuola media "Dante Alighieri" di Grosseto, con l'elaborato "Giocando impariamo buone abitudini". In pratica un grande gioco dell'oca a forma di goccia d'acqua dove ogni casella porta con sé consigli su buone pratiche. Un elaborato che ha coniugato la parte ludica ed educativa del progetto, centrando in pieno gli obiettivi e meritando il primo posto. Originali anche gli elaborati inviati dalle molte classi che hanno partecipato, e che appartengono ai vari istituti: Scuola "Fattori" di Marina di Grosseto, "Vico" di Grosseto, Istituto Comprensivo di Orbetello, Istituto Comprensivo di Albinia, Suola Media di Magliano in Toscana. Per dare maggiore risalto all'iniziativa, la premiazione del concorso è avvenuta durante la "Giornata Mondiale dell'Acqua", il 22 Marzo 2011.

- Progetto "Il Volo dell'Acqua". Gli aquiloni per avvicinare i più giovani ad un utilizzo sempre più corretto e responsabile della risorsa idrica. E' stato questo l'obiettivo del concorso "Il volo dell'acqua", promosso dall'AATO 6 Ombrone e da Acquedotto del Fiora Spa, con la collaborazione degli Uffici Scolastici Provinciali di Grosseto e Siena, e l'organizzazione da parte di "Aquilonisti Alta Quota". L'iniziativa ha visto la partecipazione di oltre 1000 ragazzi, in rappresentanza di più di 40 scuole delle province di Siena e Grosseto. La premiazione dei migliori aquiloni si è svolta nel mese di Maggio nel Parco di via Giotto a Grosseto. Presenti Claudio Ceroni, Presidente di Acquedotto del Fiora Spa, Moreno Periccioli e Paolo Quaranta, rispettivamente Presidente e Direttore di AATO 6 Ombrone, Leonardo Marras, Presidente della Provincia di Grosseto, Sergio Martini, Presidente del Consiglio Provinciale, Maurizio Frosolini, Assessore ai Lavori Pubblici del Comune di Grosseto e Annalisa Bindi, Responsabile Politiche Giovanili dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Grosseto. I cambiamenti climatici che si stanno verificando in questi ultimi anni e le ripercussioni che possono avere sulla risorsa idrica, rappresentano infatti una ulteriore necessità di proporre, sul tema legato al "ciclo delle acque", un insieme di principi educativi e informazioni utili in merito all'utilizzo più responsabile dell'acqua, rivolti agli alunni delle scuole. Proprio per questo ambizioso obiettivo, durante l'anno scolastico 2009/2010 l'AATO ha emesso un bando di concorso riservato ai ragazzi delle scuole dell'infanzia, delle primarie e secondarie, per la realizzazione del miglior aquilone che nelle sue forme, disegni e colori ricordi l'acqua e la sua fondamentale importanza. Grazie alla collaborazione con gli Uffici Scolastici Provinciali il progetto ha subito riscosso una risposta molto positiva da parte delle scuole, tanto da registrare un'adesione molta nutrita da parte dei ragazzi a conferma dell'attenzione nei confronti di queste tematiche.

- Progetto "Acqua in Caraffa". Con questa iniziativa il Comune ed Acquedotto del Fiora hanno proposto alla scuola Primaria di Massa Marittima l'uso dell'acqua di rubinetto e l'eliminazione delle bottigliette di plastica. Il progetto "Acqua in Caraffa" prevede la distribuzione di acqua proveniente dal pubblico acquedotto, grazie ad un impianto installato all'interno dell'edificio scolastico. Si è trattato della prima esperienza di questo tipo per un istituto scolastico nel territorio comunale. All'inaugurazione di questo nuovo servizio, oltre ai ragazzi,

al Dirigente Scolastico e alle insegnanti, hanno partecipato il Sindaco di Massa Marittima con alcuni rappresentanti dell'Amministrazione Comunale ed il Presidente dell'Acquedotto del Fiora S.p.A.. Nell'occasione, dopo alcune riflessioni sull'importanza del corretto uso della risorsa idrica, sono state consegnate le caraffe donate dall'Azienda alla scuola e dei bicchierini richiudibili a tutti gli alunni. Molti sono i Comuni dell'Ambito (Sarteano, Casole d'Elsa, Cinigiano, Follonica, Semproniano ed altri) che hanno aderito a questo progetto facendo bere l'acqua di rubinetto ai bambini al fine di educare loro ad una nuova cultura basata su una maggiore consapevolezza e responsabilità sul tema.

- Partecipazione a "Festambiente", l'evento promosso da Legambiente Grosseto, dedicato alle tematiche ambientali, che si svolge ogni anno a Rispescia (Grosseto) e vede la partecipazione numerosa da parte dei cittadini, delle aziende di settore, di enti ed istituzioni. Il Gestore si è proposto così di promuovere la qualità dell'acqua di rubinetto, la cosiddetta "acqua del Sindaco", sempre in un'ottica di utilizzo responsabile e con lo scopo ultimo di tutelare l'ambiente attraverso la riduzione di rifiuti plastici. In questa occasione è stata distribuita acqua minerale e gasata a tutti i cittadini che hanno visitato lo stand espositivo ed è stato diffuso materiale informativo e gadget. L'azienda ha inoltre organizzato una "Giornata dell'acqua" che ha previsto una visita alle sorgenti di Santa Fiora (Galleria Nuova) ed una conferenza stampa sul tema "L'acqua del Sindaco: qualità, sicurezza ed etica" finalizzata ad approfondire il tema della qualità e della sicurezza dell'acqua distribuita dal gestore nell'ATO 6 Ombrone.

- Adesione alla "Giornata Mondiale dell'Acqua" (World Water Day). La ricorrenza è stata istituita dalle Nazioni Unite nel 1992, con l'obiettivo di sottolineare l'importanza delle acque dolci e incentivare la sostenibilità nella gestione delle risorse idriche. Questo anno il tema centrale è stato la "qualità" delle acque che, insieme alla "quantità", rappresenta un elemento di fondamentale importanza nella gestione delle risorse idriche. Nell'occasione sono state programmate varie iniziative, in collaborazione con enti e associazioni, interamente dedicate all'acqua: sull'emittente Teletirreno – Maremma Channel è stato trasmesso il cortometraggio "Santa Fiora liscia…mon amour", realizzato dall'Azienda con la collaborazione e la regia di Francesco Falaschi ed i ragazzi della Scuola di Cinema di Grosseto, con l'obiettivo di diffondere la cultura del risparmio idrico. Come anticipato nella sezione dedicata alle sorgenti, è stata poi programmata l'apertura al pubblico delle sorgenti di Santa Fiora (Galleria Nuova) in provincia di Grosseto e del Vivo (Ermicciolo) in provincia di Siena, tramite visite su prenotazione. E' stata inoltre organizzata presso la sede di Legambiente Grosseto la premiazione dei vincitori del concorso con le scuole "Acqua: Oro blu del mondo"; gli alunni premiati hanno potuto visitare anche le sorgenti di Santa Fiora. Per concludere, si è svolta in Piazza de Maria a Grosseto, l'iniziativa "Imbrocchiamola" in collaborazione con Legambiente Grosseto, che ha visto la distribuzione di acqua di rubinetto ai cittadini.

- Partecipazione a "Dire & Fare" 2010: L'evento ha avuto luogo a Firenze dal 17 al 20 novembre, presso la Fortezza da Basso: quattro giorni di rassegna dedicati a chi, operando nell'amministrazione pubblica, enti locali in testa, trasforma il proprio impegno e la propria attitudine sperimentale in risposte e servizi efficienti a disposizione dei cittadini. L'Acquedotto del Fiora ha partecipato alla fiera insieme a Publiacqua (Gestore S.I.I. ATO 3 Medio Valdarno), con lo scopo comune di diffondere l'uso dell'acqua di rubinetto in alternativa a quella in bottiglia. Nell'occasione è stato utilizzato uno stand espositivo dove è stato installato un erogatore per distribuire acqua naturale e gasata a tutti i visitatori oltre che del materiale di comunicazione per sensibilizzare i cittadini sul tema. Molti sono stati i partecipanti che si sono fermati a bere la cosiddetta "Acqua del Sindaco" ed hanno apprezzato questa iniziativa.

- Adesione alla "Festa della Repubblica Italiana": le celebrazioni si sono svolte il 2 giugno in Piazza Dante a Grosseto alla presenza delle istituzioni e degli organi militari. Per l'occasione l'azienda ha allestito un gazebo per distribuire acqua di rubinetto, naturale e gasata ai cittadini ed è stato diffuso del materiale finalizzato ad incentivare il corretto uso e a promuovere la qualità della risorsa distribuita dal gestore.

WORKSHOP E CONVEGNI

- Presentazione blue book 2010: Utilitatis in collaborazione con Anea (Associazione Nazionale Autorita' e Enti di Ambito), ha presentato a Roma, presso la Sala delle Conferenze di Palazzo Marini, la sesta edizione del Blue Book (i dati sul Servizio Idrico Integrato in Italia). Si è trattato di un' occasione di approfondimento sui numerosi avvenimenti che hanno significativamente modificato il quadro normativo, istituzionale ed industriale del settore idrico.

  Per l'Acquedotto del Fiora hanno partecipato il Presidente Claudio Ceroni e l'Amministratore Delegato Paolo Pizzari. Nel Blue Book 2010 sono state esaminate le variabili quantitative che descrivono i principali aspetti tecnici ed economici del Servizio Idrico Integrato. I dati hanno riguardato la pianificazione di 82 ATO, in cui si distingue un importante sottogruppo rappresentato dalle revisioni triennali, dove sono confluiti 21 Ambiti. I contenuti dello studio investono la geografia degli affidamenti, l'analisi della domanda di risorsa e di infrastrutture, gli investimenti e le tariffe, le carte dei servizi e le prestazioni. Nell'occasione è stata ribadita la necessità di un intervento urgente da parte del Governo e delle Regioni per superare l'attuale fase di stallo, creata dall'imminente obbligo di liberalizzazione e dalla contestuale soppressione delle Autorità d'Ambito - gli enti che controllano e affidano, appunto, il servizio - e sull'immobilismo che su questo fronte arrecherebbe un grave pregiudizio al cittadino-utente, con il rischio di bloccare gli investimenti nei prossimi anni, per un ammontare stimato in 2,5 miliardi di euro. Altro tema affrontato è stato quello della regolazione dei servizi gestiti in monopolio con riferimento alle funzioni della pubblica amministrazione a tutela dell'utente.

- Presenza all'Iniziativa "Il Futuro dell'Acqua": nel mese di aprile Acque SpA (Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 2 Basso Valdarno della Toscana) ha organizzato l'evento "Il Futuro dell'Acqua" che ha previsto convegni, dibattiti e tavole rotonde sul tema dell'innovazione nella gestione del servizio idrico. Si sono tenuti anche eventi creativi ed artistici collaterali come proiezione di film e cortometraggi, laboratori didattici ed il teatro per i bambini, visite guidate alla scoperta dell'acqua nella città. L'obiettivo principale è stato quello di porre all'attenzione dell'opinione pubblica l'importanza della risorsa idrica e dei processi di innovazione nel settore, il territorio e l'ambiente nonché mettere a confronto le opinioni, le buone pratiche, le esperienze più avanzate nei segmenti strategici del servizio idrico (dalla gestione degli impianti e delle reti al rapporto con gli utenti; dalla responsabilità sociale alla tutela della risorsa e la difesa dell'ambiente).

ATTIVITÀ CON IL PARTNER ACEA

- Presenza al "Festival dell'Ecologia Economica di Piombino": nel mese di giugno la città ha ospitato il 1° Festival nazionale sull'Economia Ecologica. Acquedotto del Fiora ha preso parte all'iniziativa in collaborazione con la Soc. Aquaser (Gruppo Acea SpA) che risulta tra i maggiori operatori italiani nella gestione dei rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione. L'Azienda segue, da sempre, il tema della tutela dell'ambiente e dello sviluppo del territorio in cui opera, attraverso l'attuazione di iniziative volte alla massimizzazione dell'efficienza ambientale, garantendo redditività, qualità dei servizi e sviluppo sostenibile. L'obiettivo di entrambe le aziende è stato infatti quello di sensibilizzare su queste particolari tematiche, da tempo al centro dell'attenzione dei media e dei cittadini. Hanno partecipato all'evento, tra i relatori, intellettuali di fama internazionale, filosofi, giornalisti , sociologi, architetti ed amministratori invitati al dibattito con l'obiettivo di aprire percorsi di confronto e di sensibilizzazione sui temi relativi al diritto ambientale, alla vivibilità delle città, a una economia che tiene conto, oltre al lavoro ed al capitale prodotto dall'uomo, del capitale naturale ed anche dei prodotti di una agricoltura di qualità, della pesca, del patrimonio artistico e culturale presente nel territorio.

ALTRE INIZIATIVE: CULTURA, SPORT E SOLIDARIETÀ

Acquedotto del Fiora ha portato avanti progetti relativi al mondo culturale, sociale e dello sport con l'obiettivo di consolidare il proprio legame con il territorio. In questa ottica, nel 2010 sono stati forniti contributi a favore di importanti eventi di natura culturale tra i quali, il programma "Terra e Qualità" promosso dal Comune di Cinigiano; il "45° Palio delle Contrade" del Comune di Castel del Piano; "Santa Fiora in Musica" promosso dal Comune di Santa Fiora (Grosseto); il "Festival della Valdorcia" che ha visto invece protagonisti i Comuni della Val d'Orcia (Siena).

L'azienda ha sostenuto iniziative dedicate allo sport come quelle promosse dalle Ass. UISP di Grosseto e CUS di Siena, l'evento "VII° BioHalfMarathon la corsa dell'ambiente" promosso dal Comune di Grosseto e la "7^ Tappa del Giro d'Italia" che si è svolta a Montalcino.

Si sottolinea l'impegno nei progetti di solidarietà a favore del Comitato per i bambini talassemici e dell'Unione Cechi di Grosseto.

Inoltre, nel 2010 i biglietti augurali pensati per le festività natalizie, sono stati realizzati in collaborazione con l'Ass. LILT (Lega Italiana per la lotta contro i tumori), al fine di dare un contributo concreto per aiutare la ricerca in questo campo.

Sempre nell'ambito della solidarietà, una squadra formata dai dipendenti di Acquedotto del Fiora ha affrontato la Rappresentativa Italiana Giornalisti, composta dalle firme sia delle principali emittenti televisive nazionali (Rai, Mediaset, La7 e Sky) e da alcune testate della carta stampata (Repubblica e il Messaggero) in una partita di calcio a Capalbio.

L'incontro è stato organizzato in collaborazione con l'AVIS - sezione di Capalbio e l'ASI Capalbio Sport, con lo scopo di raccogliere fondi a favore dell'Associazione Italiana Famiglie SMA, che da anni si impegna per la ricerca sull'Atrofia Muscolare Spinale e per aiutare le famiglie e i bambini colpiti da questa terribile malattia.

PROGETTO SPECIALE CASA DELL'ACQUA

Si chiama "Fonte Fiora" il nuovo impianto realizzato a Siena, che distribuisce acqua naturale e gasata ai cittadini. Con questo progetto l'Amministrazione Comunale e l'Acquedotto del Fiora si sono proposti di promuovere l'uso dell'acqua del Sindaco e di ridurre la produzione di rifiuti plastici, nell'ottica del miglioramento della qualità ambientale. La cerimonia di inaugurazione si è svolta l'8 aprile 2010, in Via Napoli dove è collocata la struttura, alla presenza delle rappresentanze istituzionali cittadine, del Presidente di Acquedotto del Fiora, delle autorità militari e di numerosi cittadini della zona. L'impianto è in funzione dalle ore 7.00 alle ore 24.00 e ciascuno dei punti di erogazione ha una portata di circa 4 l/min. Una cannella fornisce gratuitamente acqua naturale, mentre l'altra eroga acqua gasata per la quale viene richiesto il pagamento di 5 centesimi di euro per ogni litro e mezzo prelevato. L'impianto di erogazione è stato inserito all'interno di un gazebo già esistente, di proprietà del Comune di Siena, a suo tempo realizzato nell'ottica della riqualificazione urbanistica e architettonica dell'area a verde pubblico circostante. Il funzionamento dell'impianto di trattamento è stato studiato in modo da assicurare il ricircolo dell'acqua all'interno delle tubazioni anche durante le fasi di non produzione, assicurando in tal modo un alta qualità dell' acqua.

Con questa opera l'azienda può offrire un servizio aggiuntivo al cittadino ma soprattutto è in grado di garantire importanti benefici attraverso una significativa riduzione della produzione di rifiuti plastici, nell'ottica della tutela ambientale, nonché un evidente risparmio economico per tutte le famiglie che sceglieranno la "nostra acqua" ovvero, l'ottima alternativa all'acqua in bottiglia.

Acquedotto del Fiora e i fornitori

"Le imprese non fanno acquisti, stabiliscono relazioni"

(C.S.Goodman)

NUMERO TOTALE
FORNITORI MOVIMENTATI
889

VALORE FORNITURE DA
FORNITORI LOCALI
44,7%

PERCENTUALE FORNITORI
MOVIMENTATI SU SIENA E GROSSETO
62%

INDICATORI RENDICONTATI

presenza sul mercato: EC6;

impatti economivi indiretti: EC9;

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Acquedotto del Fiora considera i suoi fornitori non soltanto attori della filiera del valore, ma partner strategici della propria crescita. L'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, viene garantito nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza, assicurando la qualità delle prestazioni; l'affidamento inoltre si svolge nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché pubblicità secondo le modalità indicate nel D. Lgs. n.163/06 e successive modiche/integrazioni che sono state opportunamente recepite in procedure e regolamenti interni, al fine di garantire la massima consapevolezza a tutti i livelli. 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 ed il prosieguo 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

Acquedotto del Fiora ha predisposto un Albo Fornitori, ossia un elenco di imprese che rispondono ai requisiti richiesti dall'Azienda: l'ingresso all'Albo, possibile in qualsiasi momento, è preceduto da una verifica dei requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa e nei casi richiesti, dell'esistenza nonché dell'effettiva attuazione di adeguati sistemi aziendali certificati. L'Unità Organizzativa Servizi Generali è la funzione, all'interno dell'Azienda, al cui interno si svolgono le suddette attività nonché la gestione della banca dati dei fornitori qualificati e l'elaborazione della reportistica finalizzata alla valutazione degli stessi.

Per l'acquisizione di lavori, Acquedotto del Fiora si avvale anche di un Portale implementato nel Sistema di Qualificazione Lavori Idrici di Acea, 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 tale sistema 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 e consente agli operatori economici di effettuare sia la presentazione della richiesta di iscrizione all'Albo Fornitori istituito da Acea S.p.A., sia la partecipazione alle gare on line indette da Acquedotto del Fiora S.p.A.

LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CONTRATTUALI

In linea generale, la definizione dei singoli contratti, con le relative specifiche tecniche e modalità di esecuzione e aggiudicazione, viene effettuata in accordo con le esigenze di prestazioni provenienti dalle diverse Unità interne all'Azienda.

Procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale implementato e certificato ISO 9001:2008, stabiliscono in capo a varie funzioni, le modalità per il monitoraggio delle relazioni con i fornitori anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo 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.

Nel 2010 sono state effettuate visite ispettive presso le sedi dei fornitori di servizi strategici quali il laboratorio cui vengono affidati i campionamenti delle acque potabili e reflue, e la società che espleta per Acquedotto del Fiora il

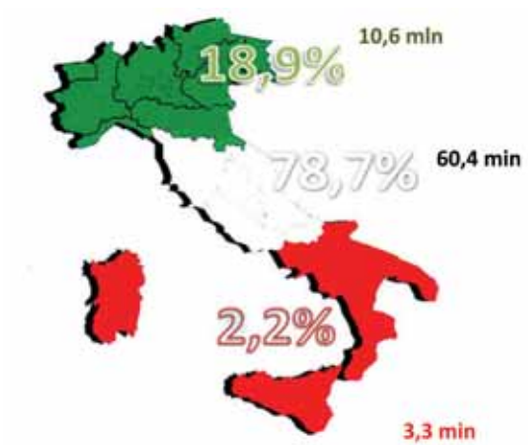
servizio di Call Center: in entrambi i casi non sono stati riscontrati comportamenti non conformi rispetto a quanto stabilito a livello contrattuale.

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 2010, l’Albo di Acquedotto del Fiora risulta composto da 4.102 fornitori tra beni, servizi e lavori. 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 € 73.426.826,21 ripartito per il 10,7% in beni, il 44,3% in servizi e il 45% in lavori. Ciò ha significato la movimentazione di 889 fornitori inscritti all’Albo, pari al 21,7% dell’ intero elenco. Di seguito la percentuale dei fornitori con cui sono intercorse relazioni commerciali nel 2010, suddivisi per dislocazione geografica e con il dettaglio delle province di Siena e Grosseto:



Il 44,7% della spesa, pari a € 32.839.041,74, 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 della 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.

La responsabilità ambientale

La presente sezione racconta l'impatto dell'attività ambientale di Acquedotto del Fiora nel contesto territoriale in cui opera[26].

Anche quest'anno gli indicatori ambientali si riferiscono alle 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.

Acquedotto del Fiora, partendo da una breve descrizione del meraviglioso territorio in cui agisce quotidianamente, espone i risultati ottenuti grazie a un'attenzione costante per la salvaguardia del nostro ambiente.

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;

26 *eventuali discrepanze con il bilancio di sostenibilità 2009 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

"Trattiamo bene la terra su cui viviamo: essa non ci è stata donata dai nostri padri, ma ci è stata prestata dai nostri figli."

(Proverbio Masai)

Acquedotto del Fiora S.p.A. 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 31/12/2010 sono 411.110 unità (+ 1,2 % rispetto al 2009).

Popolazione residente nei 56 Comuni gestiti			
Provincia di Grosseto		**Provincia di Siena**	
Arcidosso	4.427	Abbadia San Salvatore	6.722
Campagnatico	2.532	Asciano	7.299
Capalbio	4.287	Buonconvento	3.197
Castel del Piano	4.700	Casole d'Elsa	3.880
Castell'Azzara	1.625	Castellina in Chianti	2.971
Castiglione della Pescaia	7.449	Castelnuovo Berardenga	9.133
Cinigiano	2.778	Castiglione d'Orcia	2.485
Civitella Paganico	3.249	Cetona	2.913
Follonica	22.113	Chiusdino	2.036
Gavorrano	8.982	Colle di Val dElsa	21.629
Grosseto	81.928	Gaiole in Chianti	2.769
Isola del Giglio	1.466	Montalcino	5.272
Magliano in Toscana	3.746	Monteriggioni	9.165
Manciano	7.633	Monteroni d'Arbia	8.812
Massa Marittima	8.781	Monticiano	1.565
Monte Argentario	12.997	Murlo	2.427
Monterotondo Marittimo	1.392	Piancastagnaio	4.187
Montieri	1.250	Pienza	2.186
Orbetello	15.246	Radda in Chianti	1.690
Pitigliano	3.927	Radicofani	1.165
Roccalbegna	1.136	Rapolano Terme	5.308
Roccastrada	9.540	San Casciano dei Bagni	1.703

Popolazione residente nei 56 Comuni gestiti			
Provincia di Grosseto		**Provincia di Siena**	
Santa Fiora	2.773	San Giovanni d'Asso	912
Scansano	4.636	San Quirico d'Orcia	2.774
Scarlino	3.718	Sarteano	4.905
Seggiano	998	Siena	54.543
Semproniano	1.192	Sovicille	9.925
Sorano	3.656	Trequanda	1.380
Totale generale		**411.110**	

Come già esposto nella precedente sezione economica, il volume complessivo delle opere realizzate nel 2010 dal Gestore, suddiviso tra manutenzioni straordinarie per 17,5 mln € e nuove opere per 7,9 mln €, è stato pari a 25,4 mln €, dei quali circa 23,2 milioni di euro a carico della tariffa ed i rimanenti coperti da contributi.

Il 2010 è stato per Acquedotto del Fiora spa l'ultimo anno del triennio relativo al POT 2008-2010 e si è provveduto ad ultimare la realizzazione delle opere necessarie a rispettare la programmazione prevista in merito al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'AATO.

Prima di passare alla descrizione di dettaglio di alcune delle principali opere realizzate, è opportuno evidenziare un altro importante risultato ottenuto: nel corso dell'anno 2010 è stata resa disponibile on-line la versione completamente rinnovata del sito di Acquedotto del Fiora, che mette a disposizione dei navigatori un gran numero di servizi, informazioni e funzionalità. In particolare è stata attivata la possibilità di visualizzare all'interno dell' Area riservata ai Comuni, alla quale accedere con Username e Password assegnate, non solo la mappatura degli impianti e delle reti di acquedotto e fognatura presenti all'interno del territorio comunale, ma anche la lista delle opere in corso di realizzazione nel Comune di appartenenza e le relative schede contenenti la descrizione e il reale ed effettivo stato di avanzamento del progetto. L'intera operazione è stata fortemente voluta dall'Azienda, certa che l'impegno a rendere noti gli aspetti relativi al percorso che porta alla realizzazione delle opere rappresenti sia un'utile informazione per i Soci, sia uno stimolo a far sempre meglio ed a garantire la massima puntualità sugli impegni assunti. Il 2010 ha visto l'Azienda impegnata nella conclusione di interventi iniziati nel corso dell'anno precedente soprattutto per l'adeguamento di impianti di depurazione esistenti come quello di Ponte a Tressa (Siena), Massa Vecchia (Massa Marittima), Monticello Amiata e Sasso d'Ombrone (Cinigiano), Armaiolo (Rapolano), Fontino (Scarlino) e Felsina (Castelnuovo Berardenga), ma anche per la realizzazione di nuovi impianti a Baccinello (Scansano) e Cinigiano capoluogo.

Sempre nell'ambito della depurazione, sono iniziati i lavori per la realizzazione dell'impianto di Abbadia San Salvatore e della rete di raccolta e depurazione delle acque reflue di Sassofortino e Roccatederighi, interventi già programmati da anni ma non ancora avviati per ritardi nell'iter autorizzativo.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati conclusi gli importanti interventi necessari per il superamento delle deroghe ai limiti di potabilità dell'acqua relativamente al contenuto di arsenico e boro, deroghe concesse proprio nelle more del completamento degli interventi risolutivi nel Comune di Montieri e Monterotondo Marittimo.

Sono state inoltre sostituite condotte per oltre 41 km di reti esistenti e ne sono state posate delle nuove che hanno consentito di estendere per 17,2 km la rete di acquedotti e per 0,5 km quella di fognature.

Altro evento importante è stato il "lancio" definitivo dell'attività di analisi idraulica delle reti di distribuzione e di ricerca perdite, per un ammontare complessivo di circa € 440.000, avente ad oggetto le reti di Monte Argentario, Grosseto (capoluogo, Marina e Principina), Rapolano Terme e Castiglion d'Orcia, oltre ad interventi localizzati a Gavorrano e Colle Val d'Elsa. In particolare, tale attività ha permesso 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 ha consentito di effettuare una più precisa individuazione delle priorità d'azione nella sostituzione delle condotte ormai vetuste, destinando le scarse risorse agli interventi più efficaci in termini di riduzione delle perdite.

Inoltre, è stato avviato il 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). Tale valutazione è già stata avviata e vedrà nel 2011 un progressivo consolidamento ed ampliamento.

Vediamo nel dettaglio alcune delle principali opere seguite da Acquedotto del Fiora spa nell'anno 2010.

Impianto abbattimento arsenico Montieri e Monterotondo Marittimo

Gli interventi sono stati realizzati per adeguare i parametri della qualità dell'acqua proveniente da sorgenti e pozzi ai limiti previsti dal Decreto Legislativo 31/2001 - limiti entrati in vigore il 25 Dicembre 2003 - superando definitivamente i provvedimenti di deroga che il Ministero della Salute e quello dell'Ambiente avevano autorizzato fino al 31 dicembre 2010.

Si è conclusa la realizzazione dei due rimanenti impianti di filtrazione: uno per l'abbattimento dell'Arsenico nel Comune di Montieri Loc. Case Nacchi, per un importo di € 220.000, e l'altro per l'abbattimento del Boro nel comune di Monterotondo Marittimo in Loc. Pian dei Termini, per un importo di € 23.800.

Collegamento Barbischio - Borro Vena Alta - Comune di Gaiole in Chianti

L'intervento, concluso nell'anno 2010 per un importo di circa € 125.000 è finalizzato all'incremento della dotazione idrica in arrivo al serbatoio di Borro alla Vena, utilizzando la maggiore quantità di acqua disponibile al pozzo Alberone, che alimenta il serbatoio di Barbischio, attualmente sotto utilizzato.

La nuova condotta parte dal serbatoio di accumulo posto a monte del cimitero di Barbischio, segue la strada comunale costeggiando l'abitato fino ad attraversare il fosso Grande, continua sulla destra su strada sterrata di accesso al pozzo di borro alla Vena, ed infine giunge al serbatoio di accumulo che alimenta il centro abitato di Gaiole in Chianti.

Interventi Fenice Capanne e Poggio Geremia

Comune di Massa Marittima

L'intervento di Poggio Geremia, concluso nel 2010, ha visto il rifacimento, potenziamento dell'adduzione di acqua potabile al serbatoio d'accumulo ubicato in tale località, la manutenzione straordinaria del manufatto stesso e la distribuzione della risorsa alle abitazioni rurali sottostanti in Piano delle Citenne.

L'opera è finalizzata non solo alla riduzione delle perdite di acqua potabile nella rete di distribuzione mediante il rifacimento completo e lo spostamento su strada, ma anche a garantire il servizio potabile ad ogni utenza idrica privata ubicata nelle vicinanze del tracciato delle condotte; inoltre ha reso possibile l'esecuzione di importanti ed urgenti interventi di manutenzione al serbatoio di Poggio Geremia.

Contestualmente è stato realizzato anche l'intervento di Fenice Capanne con il completo rifacimento della rete idrica distributrice all'interno del centro abitato di Capanne, la realizzazione ed il rifacimento degli organi di manovra posti lungo la condotta adduttrice da Vetreta verso Capanne, e la sostituzione di parte della condotta.

Gli scopi per cui è stata prevista la realizzazione dell'opera sono:

1. ridurre le perdite dell'acqua potabile distribuita;
2. risolvere i problemi della torbidità riscontrata nella risorsa distribuita alle utenze finali;
3. migliorare il funzionamento idrico della condotta attuale.

Il costo complessivo dei due interventi è stato di € 185.000 circa.

Potenziamento dell'esistente impianto di dissalazione in località Bonsere - Isola del Giglio, Dorsale di presa a mare – impianto

L'intervento, iniziato nel corso dell'anno 2009 è stato ultimato con una spesa complessiva di circa € 482.000, con lo scopo di raddoppiare le linee di adduzione e scarico da e per l'impianto di dissalazione ubicato in Loc. Bonsere, anche in previsione della prossima realizzazione della nuova presa a mare e della relativa stazione di sollevamento definitiva sul molo di Bonsere, e di mettere in sicurezza la parte finale del tracciato ed eliminare le infiltrazioni nella proprietà confinante con l'impianto.

I lavori sono consistiti nella posa di n.4 condotte DN 250 PN 16, n. 1 condotta DN 200 PN 16, n.5 corrugati a doppia parete in PEAD, n.4 DN90 ed n.1 DN125 per complessivi 500mt di lunghezza.

Modifica opera di presa invaso del Calcione – Comune di Rapolano Terme

La realizzazione dell'intervento, iniziata nell'anno 2009 e conclusa nel 2010, è finalizzata al miglioramento della qualità dell'acqua prelevata dall'invaso del Calcione così da favorire i processi di potabilizzazione necessari per l'utilizzo della risorsa.

Le opere sono state realizzate in due stralci funzionali; il primo è consistito nella realizzazione della strada di accesso che fiancheggia la sponda del torrente Foenna nel comune di Rapolano, dalla sponda del lago dove si realizza la nuova opera di presa alla stazione di Pompaggio, con contemporanea posa in opera della condotta con boe galleggianti sul lago ed interrata nell'altro tratto, mentre il secondo ha riguardato la costruzione e posa in opera della zattera di pompaggio.

Il costo complessivo dell'intervento è stato pari a € 680.000.

Sostituzione condotta acquedotto attraversamento Aurelia – Albinia

L'intervento, iniziato nell'anno 2010 e non ancora terminato a causa di un'interferenza con il nuovo svincolo realizzato dall'ANAS, consiste nella sostituzione e ripristino delle condotte attuali in ferro ubicate sul ponte stradale dell'Aurelia sul fiume Albegna, in prossimità dell'abitato di Albinia ed ha già comportato una spesa di oltre € 670.000.

Le nuove condotte non saranno più realizzate in aderenza al ponte, bensì saranno costruiti due attraversamenti del Fiume Albegna e due della strada statale con la tecnica NO DIG, ed in particolare mediante tecniche di trivellazione orizzontale controllata TOC. La soluzione proposta, di costo inferiore al microtunnelling per piccoli diametri come questi, è volta ad eliminare le continue perdite idriche evidenziate dalle numerose riparazioni eseguite.

Manutenzione delle fasce demaniali

Nel corso del 2010 Acquedotto del Fiora spa nell'ambito delle manutenzioni ha eseguito interventi di pulizia delle fasce demaniali, finalizzati a rendere più agevoli ed efficaci le attività di conduzione, di manutenzione straordinaria e ordinaria delle reti.

Di seguito due esempi di interventi:

CONDOTTA DORSALE BACCINELLO
COMUNE SCANSANO (GR)
PRIMA – DOPO

CONDOTTA DORSALE
COMUNE DI CASTIGLIONE D'ORCIA (SI)
PRIMA – DOPO

Interventi	2010 (n)	2009(n)	%2010/2009
Pulizia impianti/reti	2239	2609	-14,2
Rifornimento idrico (serbatoi,piazze,utenze)	391	702	-44,3
Riparazioni acquedotto	10343	11130	-7,1
Riparazioni Depurazione	728	851	-14,5
Riparazioni fognatura	1109	1241	-10,6
Altro (trasporto fanghi, video ispezione, ecc.)	163	279	-41,6

Anche nel corso del 2010, per consentire la realizzazione di alcune opere urgenti ed iniziare a colmare il deficit infrastrutturale, Acquedotto del Fiora ha destinato alle manutenzioni straordinarie e ai rifacimenti delle condotte la metà delle risorse che sarebbero state necessarie ad evitare un peggioramento delle reti e degli impianti.

Lo sviluppo delle reti idriche (potabili e fognarie) al 31/12/2010 è di circa 11.500 Km.

Per poter mantenere tali reti sono necessarie ingenti risorse economiche, stimabili in circa 22 mln di euro/anno, ovvero pari a quasi il 90% delle risorse annue destinate dal Piano d'Ambito per tutti gli investimenti.

In questo quadro già preoccupante va ad inserirsi il grave problema della vetustà degli acquedotti (dorsali) che, pur non essendo caratterizzati da grandi perdite mostrano, in maniera sempre più preoccupante, la loro critica condizione con frequenti rotture che mettono a rischio la possibilità di rifornire ampie aree del territorio.

Gli acquedotti incidono con 4.400 Km di sviluppo sugli 8.300 Km dell'intera rete idrico-potabile.

Gran parte del territorio nazionale è sottoposto ai rischi di natura idrogeologica: alluvioni in pianura, frane e smottamenti in collina.

Anche le colline del territorio maremmano non fanno eccezione e così si muovono, quando sono appesantite dalle abbondanti piogge, specie in quelle zone dove la copertura boschiva è assente.

Soprattutto i due principali acquedotti che portano l'acqua dalle sorgenti di Santa Fiora e da quelle delle Arbure in tutta la Maremma attraversano numerose zone con grado di instabilità differente e talvolta mutevole nel tempo.

Facendo seguito alle risultanze del Piano di Prevenzione e Gestione delle Emergenze approvato nella seduta del CDA del 12/03/2010, il vertice aziendale di Acquedotto del Fiora ha rappresentato alla Prefettura di Grosseto l'elevata pericolosità del rischio rottura da frane delle principali infrastrutture acquedottistiche (dorsali Fiora ed Arbure).

Un' eventuale prolungata interruzione idrica, causata da una rottura da frana delle principali dorsali, comporterebbe problemi igienico sanitari e quindi di pubblica incolumità.

La Prefettura ha ritenuto necessario istituire un gruppo di lavoro richiedendo la partecipazione di tecnici dell'Autorità di Bacino Ombrone/Fiora, dell'AATO n° 6 Ombrone e di Acquedotto del Fiora.

Al gruppo di lavoro è stato assegnato il seguente incarico:

1. individuare gli interventi prioritari per la messa in sicurezza delle dorsali Fiora ed Arbure;
2. quantificare i costi necessari all'esecuzione di studi geologici e geotecnici di dettaglio;
3. quantificare i costi necessari per la messa in sicurezza dei siti a maggiore rischio.

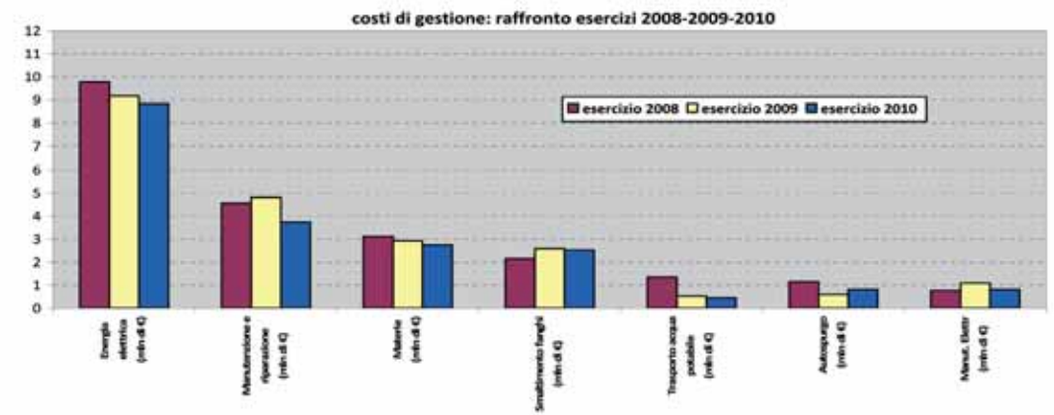
Lo studio ha avuto inizio in data 15/7/2010 e si è concluso il 24/11/2010.

Risulta pertanto vitale l'intervento di conservazione ed ammodernamento di tali "dorsali" che costituiscono lo scheletro sul quale si sostiene l'intero sistema di approvvigionamento della quasi totalità dei Comuni dell'ATO.

Focus costi di gestione

Nella tabella che segue sono riportati i principali costi della gestione operativa con il raffronto agli anni 2008/2009.

	Energia elettrica (mln di €)	Manutenzione e riparazione (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	3,12	2,15	1,35	1,16	0,77
esercizio 2009	9,18	4,82	2,92	2,59	0,53	0,60	1,10
esercizio 2010	8,84	3,74	2,75	2,53	0,45	0,82	0,82



Per alcuni di essi la riduzione od 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.

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

In base a quanto prescritto dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE[27], e relativamente alla molteplicità di interventi effettuati da Acquedotto del Fiora spa , le spese sostenute nel corso del 2010 sono di seguito elencate[28]:

	Investimento	Esercizio
Laboratorio	-	€ 86.970
Impianti idrici	-	€ 81.356
Impianti di depurazione	€ 231.015	-
Impianti di telecontrollo	€ 759.667	€ 81.595
TOTALE	**€ 990.682**	**€ 249.920**

27 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 dell'Azienda, illustra i criteri di valutazione e divulgazione delle spese ambientali ed individua il tipo di informazioni ambientali che è opportuno registrare nei conti annuali.
Per "spesa ambientale" di una Azienda, si intende il costo per "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".
28 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.

La gestione energetica di Acquedotto del Fiora è stata svolta anche per il 2010 dall' Energy manager, cioè il responsabile della conservazione e l'uso razionale dell'energia, figura introdotta in Italia dalla Legge 10 del 1991, per i soggetti (enti pubblici e privati) caratterizzati da consumi importanti.

L'Energy manager annovera tra le varie attività:

- la redazione del bilancio energetico annuale;
- gli studi di fattibilità per la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- il miglioramento dell'efficienza energetica, la progettazione per l'ottimizzazione energetica;
- il monitoraggio di indici specifici di consumo, l'applicazione della normativa energetica nazionale.

Gli interventi effettuati nel corso del 2010 (il più importante è il nuovo sistema di gestione pompe di rilancio dell'impianto "Il Luco") hanno comportato un significativo risparmio di energia elettrica, così come complessivamente evidenziato nella tabella sottostante.

	u.m	2008	2009	2010	%2010/2009
Energia elettrica per impianti di sollevamento idrico	GWh	44,5	39,41	38,2	-3,1
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ)	GJ	160.200	141,876	137.520	
Energia elettrica per impianti di depurazione	GWh	25,0	18,52	18,4	-2,50
Energia elettrica per impianti di sollevamento fognario	GWh		4,00	3,90	
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) depurazione	GJ	90.000	66,672	63.400	
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) soll. fognario	GJ		14,400	13.200	

Ottimizzazione dell'Acquedotto del Luco nel comune di Sovicille: l'intervento, iniziato nell'anno 2009 è stato affiancato ed ottimizzato nel corso del 2010, con la sostituzione di tutti i sistemi di gestione e telecontrollo per un importo di circa € 60.000.

L'intervento è finalizzato all'efficientamento energetico dell'impianto, migliorando il sistema di riempimento del serbatoio asservito (Poggio Pigna) e garantendo sempre una ottimale risorsa idrica in caso di guasti improvvisi con il minor dispendio energetico possibile. Sono già stati installati due nuovi gruppi di pompaggio ad efficienza elevata rispetto alle vecchie pompe ed è stato sostituito tutto il vecchio sistema di telecontrollo e gestione delle stazioni di rilancio, in modo da avere una gestione migliore dei sistemi di sollevamento delle acque e da avere garantita in ogni situazione, anche a fronte di guasti improvvisi, la corretta distribuzione delle acque sollevate. La nuova gestione, oltre a prevedere dei sistemi di ridondanza che ci assicurino la sicurezza di funzionamento, ci permette anche di avere una migliore e più agevole manutenzione delle pompe, così da avere sempre un buono stato di efficienza di tutti gli organi elettromeccanici presenti sull'impianto. Il sistema ha portato ad una sensibile diminuzione dei consumi elettrici dell'impianto soprattutto nei periodi di maggior richiesta di acqua, migliorando la gestione del sollevamento delle acque. La nuova strumentazione di processo inserita sull'impianto da un lato, e l'espansione ed ammodernamento dei sistemi di telecontrollo dall'altro, ci permettono una più rapida e precisa individuazione dei guasti con una conseguente diminuzione dei tempi di intervento e ripristino dell'impianto.

Nel corso dell'anno 2010 si sono realizzati importanti interventi nel settore organizzativo interno in materia di manutenzione elettrica ed elettromeccanica. In particolare, attraverso l'utilizzo di software di archiviazione e successiva analisi dei dati immagazzinati, è stato possibile andare ad individuare le criticità maggiori, in termini di problematiche impiantistiche di natura elettromeccanica. Il passaggio successivo è stato quello di andare ad intervenire in modo mirato nell'ambito delle criticità e condividere con i vari servizi interni aziendali scenari di miglioramento impiantistico altrimenti non percepibili. L'attività, sviluppata in via sperimentale su di una porzione di territorio (Area di Business Costa) si è basata principalmente nel reperimento del materiale esistente, nella relativa verifica dell'attinenza

alla reale rispondenza impiantistica (attività tutt' ora in corso) e nello studio incrociato del materiale reperito con le varie situazioni di guasto riscontrate presso i vari impianti gestiti all'interno del SII. Lo studio è stato eseguito su:impianti di potabilizzazione, acquedotto, fognatura e depurazione. Contestualmente è proseguita l'attività di immatricolazione delle macchine presenti negli impianti, al fine di ottenere un efficace tracciamento nonché una storicizzazione degli interventi.

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 280 mezzi, nel 2010 ha prodotto l'emissione di 921.56 tonnellate di CO2 su un totale di Km 6.143.700 percorsi nell'anno 2010: 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 31 Luglio 2008, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare e quello delle Infrastrutture e Trasporti, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 17 Febbraio 2003, n.84. 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 2010 continuano ad essere privilegiati nel parco auto aziendale di Acquedotto del Fiora i mezzi diesel.

Infatti, su un totale di 280 mezzi, 271 sono diesel, 2 sono alimentati ad energia elettrica, 3 hanno una doppia alimentazione benzina senza piombo e metano, e 4 sono a benzina senza piombo. Nella tabella sottostante notiamo il consumo di benzina e gasolio nel parco auto aziendale.

Combustibili	2008	2009	2010
Benzina			
L	3.600,90	2.998,50	3.984,7
Kg	2.647,72	2.204,78	2.929,9
t	2,65	2,204	2,93
TEP (1t=1,20)	3,18	2,645	3,51
GJ (1TEP=42GJ)	133,56	111,09	147,42
Gasolio			
L	366.166,69	365.879,18	387.891,8
Kg	305.648,32	305.408,33	323.782,8
t	305,65	305,41	323,78
TEP[29](1t=1,08)	330,102	329,84	388,51
GJ (1TEP=42GJ)	13.864,28	13.853,39	16.318,68

Altre fonti di energia primaria sono i carburanti utilizzati per il riscaldamento delle sedi aziendali, metano e GPL che, nel triennio in esame, hanno inciso per le percentuali riportate in tabellla:

Carburante	2008	2009	2010
Gas metano	52%	58%	63%
GPL	48%	42%	37%

IL RISPARMIO ENERGETICO IN UFFICIO

Acquedotto del Fiora anche per l'anno 2010 si è dimostrata sensibile al tema del risparmio delle risorse sia naturali che energetiche, con l'obiettivo di aumentare la propria efficienza energetica: tale azione è mirata a ridurre i consumi di energia per avere non solo bollette più leggere, ma soprattutto un ambiente più pulito. Per questo ognuno di noi ha dato il proprio contributo anche se piccolo, per minimizzare gli effetti negativi dell'azione umana sull'ambiente e lo si è potuto fare senza rinunciare ai comfort abituali. Il vero risparmio infatti nasce dal basso, dal comportamento e dalle abitudini di ognuno di noi. Con queste righe si vuole sottolineare l'impegno per la messa in pratica di piccoli accorgimenti quotidiani che i dipendenti di Acquedotto del Fiora attuano all'interno dei propri uffici. Come amavano dire i latini: "a minimis incipe" (comincia dalle piccole cose) e Acquedotto del Fiora ha iniziato proprio così.

Illuminazione e stand-by: per risparmiare energia elettrica è stata utilizzata il più possibile la luce naturale. In questo senso c'è stato impegno nel posizionare bene scrivanie e PC rispetto alle finestre utilizzando anche tendaggi appropriati. Per l'illuminazione artificiale sono state usate prevalentemente lampade fluorescenti, che permettono un notevole risparmio energetico. Inoltre c'è stata attenzione nello spegnimento delle luci di stanze, bagni, scale o corridoi quando

29 *TEP= tonnellate equivalenti di petrolio. La tabella di conversione è contenuta nella Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2Marzo1992, N. 219/F.*

la luce naturale è risultata essere sufficiente o quando nei luoghi da illuminare non era più presente il personale.

Come è noto poi, molti apparecchi elettrici non sono mai del tutto spenti, ma restano in stand-by: le piccole lucine colorate sono le spie di questa funzione e indicano che i nostri apparecchi continuano a consumare corrente elettrica, dai 4 ai 12 W per ora. In particolare, un PC in stand-by può consumare anche più di 20 W all'ora. Per questo è stato consigliato di spegnere il proprio PC così come le stampanti, monitor, casse, scanner,ecc.

Pensate che se tutti gli italiani spegnessero sempre i loro elettrodomestici, si potrebbero disattivare tre centrali elettriche di media potenza!

Riscaldamento e condizionamento: gli impianti di condizionamento sono dotati di regolatori della temperatura. I termostati sono stati utilizzati in maniera da evitare l'eccessivo calore in inverno o l'eccessiva frescura in estate. Durante il periodo estivo è stato raccomandato di impostare la temperatura dei condizionatori non oltre i sei gradi in meno rispetto alla temperatura esterna 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' infatti inutile riscaldare o raffreddare le stanze che restano vuote. Questo comporta notevoli risparmi di energia e di denaro.

Acqua: sono iniziate nel 2010 presso le principali sedi le istallazioni di erogatori collegati direttamente all'acqua potabile del rubinetto che rappresentano una valida alternativa per l'abbattimento dell'inquinamento relativo al trasporto e allo smaltimento delle bottiglie di plastica.

Carta-toner-plastica: la carta, materia prima da ufficio, una volta utilizzata viene inserita all'interno di appositi contenitori per il riciclaggio: selezionata per tipologia viene imballata in presse da aziende autorizzate e poi inviata alle cartiere come materia prima secondaria al fine di produrre nuova carta.

I toner, raccolti dalla stessa azienda, vengono inviati a ditte atte al recupero delle cartucce riabilitandole per un nuovo ulteriore utilizzo.

La plastica selezionata per tipologia, viene imballata in presse da aziende autorizzate e inviata ad impianti di recupero che reimpiegano tali materiali per la produzione di nuova plastica.

Una gestione più intelligente e informata dei consumi energetici ci consentirà per il futuro una migliore qualità dell'ambiente in cui viviamo, senza rinunciare ai livelli di benessere cui siamo abituati. Non stiamo parlando di "sacrificio energetico", ma di risparmio energetico. Questa è la nostra strada: quella di uno sviluppo sostenibile che ci permetta di soddisfare i nostri attuali bisogni senza compromettere la possibilità per le future generazioni di soddisfare a loro volta i propri.

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 nelle tabelle sottostanti (i dati sono in parte stimati sulla base delle fatture di acquisto).

Materie prime - Acquedotto	u.m	2009	2010	%2010/2009
Ipoclorito di sodio	t	61,65	34[30]	-
Policloruro di alluminio	t	61,6	7,5	-
Acido cloridrico	t	35,2	18,7	-46,8%
Carbone in polvere	t	8	7,5	-6,2 %
Altro	t	67,6	131,6[31]	+ 94,6 %

Materie prime - Depurazione	u.m	2009	2010	%2010/2009
Polielettrolita	t	125,4	172,7	+ 37,7 %
Ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	24,9	4,8	- 80,7 %
Cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	0	0	-
Policloruro di alluminio 18%	t	24,9	7,5	- 69,9 %
Antischiuma	t	1,9	1,3	-31,6 %
Olio minerale e grasso	t	0	0	-
Altro	t	1,1	2	+81,8%

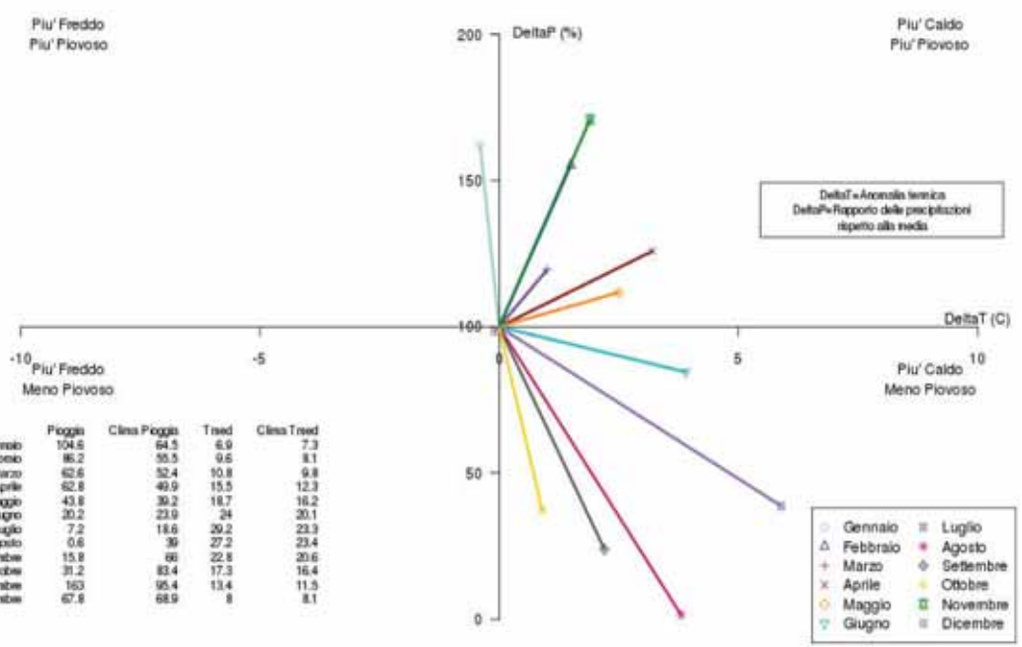
30 *valori reali e non stimati come negli anni precedenti*
31 *di cui: 30,1 t di carbonato di calcio, 32,2 t di anidride carbonica, 26 t di solfato di magnesio, 6,6 t di soda, 6,5 di cristalli di salgemma, 6,2 di clorito di sodio.*

L'acqua potabile è un bene fondamentale e limitato che vede risiedere la sua principale ricarica nella neve e nelle piogge che annualmente ricadono sul territorio e vanno ad aumentare il livello delle falde.

Come si nota nei grafici sottostanti per Grosseto si è registrato nel corso del 2010 un aumento della temperatura rispetto alle medie e, nel periodo iniziale dell'anno, un aumento consistente delle piogge seguito però da un periodo molto lungo di siccità nell'intervallo estivo e autunnale.

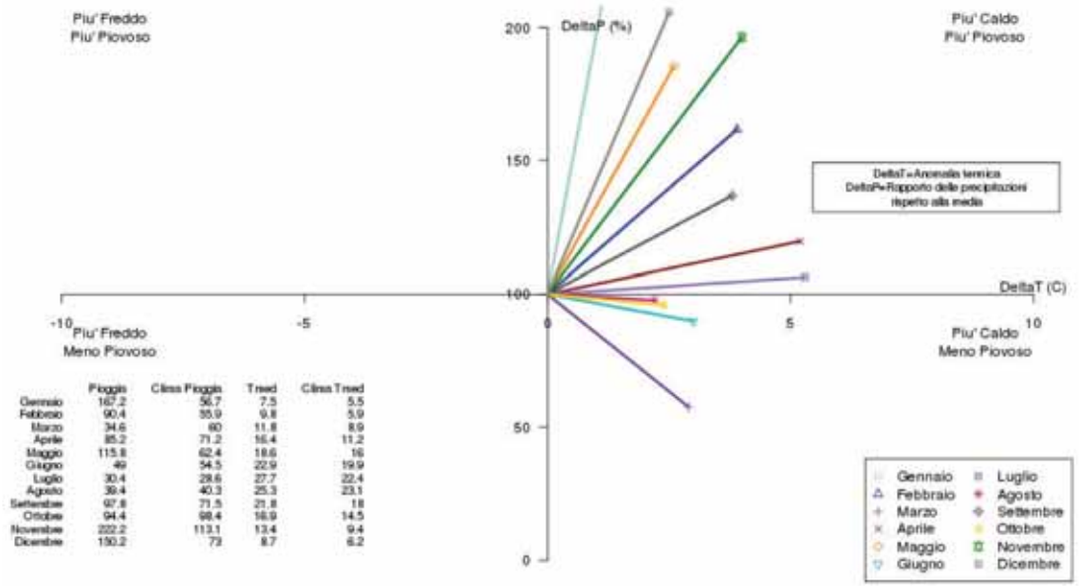
Il 2010 per Siena è invece risultato essere un anno molto caldo ma con quantitativi di pioggia molto superiori alle medie tranne che nel periodo primaverile.

Termo-Pluvio-Gramma 2010 - Grosseto



	Pioggia	Clima Pioggia	Tmed	Clima Tmed
Gennaio	104.6	64.5	6.9	7.3
Febbraio	86.2	55.5	9.6	8.1
Marzo	62.6	52.4	10.8	9.8
Aprile	62.8	49.9	15.5	12.3
Maggio	43.8	39.2	18.7	16.2
Giugno	20.2	23.9	24	20.1
Luglio	7.2	18.6	29.2	23.3
Agosto	0.6	39	27.2	23.4
Settembre	15.8	66	22.8	20.6
Ottobre	31.2	83.4	17.3	16.4
Novembre	163	95.4	13.4	11.5
Dicembre	67.8	68.9	8	8.1

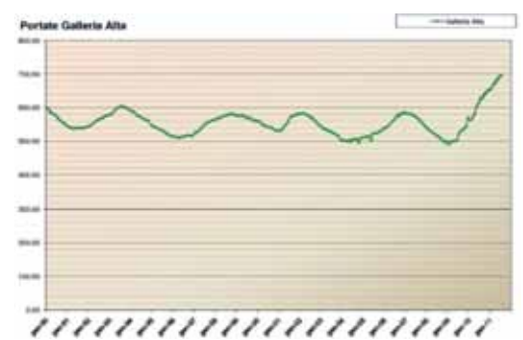
Termo-Pluvio-Gramma 2010 - Siena

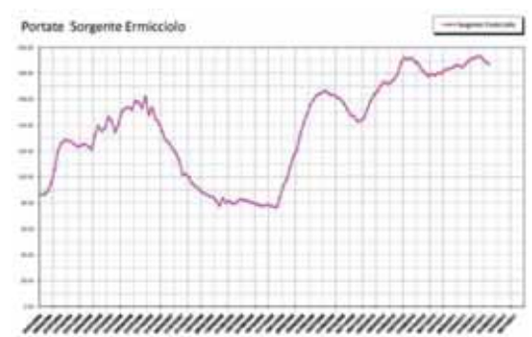


	Pioggia	Clima Pioggia	Tmed	Clima Tmed
Gennaio	167.2	56.7	7.5	5.5
Febbraio	90.4	55.9	9.8	5.9
Marzo	34.6	60	11.8	8.9
Aprile	85.2	71.2	16.4	11.2
Maggio	115.8	62.4	18.6	16
Giugno	49	54.5	22.9	19.9
Luglio	30.4	28.6	27.7	22.4
Agosto	39.4	40.3	25.3	23.1
Settembre	97.8	71.5	21.8	18
Ottobre	94.4	98.4	16.9	14.5
Novembre	222.2	113.1	13.4	9.4
Dicembre	130.2	73	8.7	6.2

L'anno 2010 ha visto dei buoni livelli di precipitazioni seppur a fronte di temperature più elevate che hanno favorito l'evapotraspirazione , a cui ha fatto riscontro un elevato aumento delle portate provenienti dalle numerose sorgenti gestite da Acquedotto del Fiora.

In modo particolare gli accrescimenti si sono registrati sulle principali captazioni presenti sull'acquifero del Monte Amiata con punte storicamente mai raggiunte tanto che la risorsa proveniente da questo grande acquifero rappresenta più della metà della risorsa prelevata dall'ambiente e avviata alle grandi dorsali adduttrici.





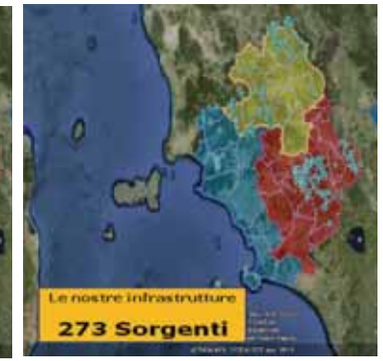
Tale aumento ha, inoltre, migliorato la qualità complessiva della risorsa permettendo di diminuire in modo sostanziale l'utilizzo di acque provenienti da acquiferi qualitativamente peggiori, come quelli ubicati presso le pianure costiere. Oltre a ciò, lo spegnimento, o comunque il minor utilizzo, di pozzi fino agli anni precedenti fondamentali per far fronte alle richieste idriche, ha portato ad un significativo beneficio sull'aspetto energetico riducendo i consumi.

Nel corso dell'anno, a seguito di una campagna di informazione interna basata sulla misura e sulla condivisione dei dati, sono stati aggiornati gli schemi funzionali dei diversi sistemi acquedottistici. Inoltre, durante le attività sui Comuni oggetto della ricerca perdite, è stato restituito il rilievo sia planimetrico che funzionale delle reti, migliorando le conoscenze di base del sistema e della sua funzionalità, con l'obiettivo di agevolare e velocizzare i futuri interventi di controllo delle perdite.

Per consentire quindi una migliore fruizione ed una larga condivisione delle informazioni cartografiche raccolte, è stato implementato il sistema SIT, già esistente, realizzando un'apposita applicazione su web, disponibile a tutti mediante la intranet e che potrà essere usufruita, in sola visione, anche dagli Enti di controllo.
Tali affinamenti hanno permesso di dettagliare maggiormente il dato di base sul quale si articola la definizione dei bilanci idrici, permettendo l'applicazione di più di una metodica di computo. Altresì, è stato possibile aggiornare e storicizzare le informazioni relative al numero di impianti ed alla lunghezza delle reti, che hanno rappresentato un importante elemento nell'ambito della revisione triennale della Convenzione.

Il quadro infrastrutturale di acquedotto risulta quello sotto riportato.

Impianti gestiti da Acquedotto del Fiora suddivisi per tipologia e numero (2010)	
sollevamenti	244
potabilizzatori	38
sorgenti	273
pozzi	231
captazioni superficiali	5
serbatoi	722
distribuzione + acquedotti	8326 (Km)



Come ogni anno particolare risalto è stato dato alla stesura del Bilancio Idrico che ha evidenziato una diminuzione delle perdite di due punti percentuali rispetto all'anno precedente, evidenziando come il progetto di ricerca perdite impostato nell'anno 2008 ed avviato nel 2009, stia fornendo i risultati sperati.
I dati per sviluppare il bilancio, come ormai da alcuni anni, sono stati reperiti tramite il sistema di telecontrollo, sul quale giornalmente confluiscono i dati delle stazioni remote, e dal database aziendale In.Es. dove, grazie alla collaborazione con le Aree di Business, mensilmente vengono riportate le letture presenti sui fogli di conduzione degli impianti.

Bilancio Idrico	u.m	2008	2009	2010
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (A02)	Mm^3	62.08	62.16	61.86
Prese da Laghi – Fiumi – Mare	Mm^3	0.94	0.76	0.85
Prese da Pozzi	Mm^3	32.29	27.32	21.97
Prese da Sorgenti	Mm^3	28.85	34.04	39.04
Acqua inviata a trattamento (A04)	Mm^3	11.2	13.41	11.28
Acqua persa per trattamento (A05)	Mm^3	1.31	1.77	1.2
Acqua potabile acquistata da altri ATO (A07)	Mm^3	0.91	0.92	0.97
Acqua potabile ceduta fuori ATO 6 (A08)	Mm^3	1.47	1.63	1.74
Acqua potabile immessa in rete (A09)	Mm^3	60.05	59.99	59.89
Acqua potabile erogata (A20)	Mm^3	31.62	31.45	31.45
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97				
Perdite globali (A17)	Mm^3	27.83	27.94	27.84
Perdite reali (A15)	Mm^3	25.61	25.06	22.76
Percentuale perdite distribuzione	**%**	**43.1**	**42.6**	**40.2**

Dalla tabella della pagina precedente si evidenzia:

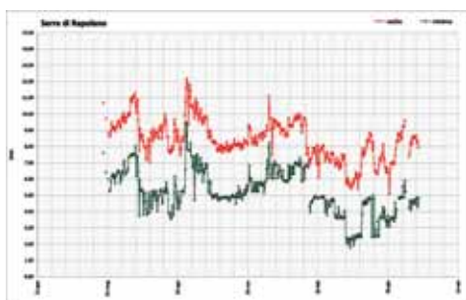
- Una diminuzione di acqua potabile prelevata dall'ambiente con un progressivo aumento del captato da sorgenti che porta ad una conseguente diminuzione di portate estratte da pozzi;
- Una sostanziale diminuzione dei volumi inviati a trattamento e quindi persi per trattamento;
- Una invarianza dei volumi ricevuti e ceduti da altri ATO contigui, nonché della quantità di risorsa immessa in rete;
- Una diminuzione delle perdite di oltre due punti percentuali con un valore che si attesta al 40.24%.

INDICATORI LINEARI	u.m	2008	2009	2010
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM 99/97) A17/Km rete	Mm^3/1000km	3,48	3,5	3,46
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo DM 99/97) A15/Km rete	Mm^3/1000km	3,1	3,02	2,73
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica Z/A09 (Z = Energia elettrica per impianti sollevamento idrico)	kWh/m^3	0,68	ND	ND
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita N° controlli acqua potabile/A09	n./Mm^3	55,4	53,7	70

Considerati gli importanti risultati ottenuti in termini di efficienza sia idraulica che energetica nei sistemi idrici oggetto di ricerca perdite, questa attività è stata proseguita con sempre maggiore attenzione in collaborazione con aziende specializzate (Ingegnerie Toscane srl con la quale si è operato nei territori di Orbetello e Monte Argentario ed avviato la ricerca nel comune di Grosseto; Drivetec divisione Aulos, con la quale è stato studiato il territorio di Rapolano Terme ed il sistema di adduzione del comune di Castiglione d'Orcia).

In entrambi i casi la metodologia di approccio si è sviluppata in varie fasi, similari tra loro:

- Verifica dello schema idraulico – funzionale;
- Campagna di registrazione di pressioni e portate in uscita dai principali impianti e nei punti critici delle reti di distribuzione;
- Individuazione delle principali perdite, la cui esistenza altera in modo significativo il funzionamento della rete, e conseguente diminuzione delle stesse;



- Ripetizione della campagna di registrazione;
- Costruzione di un modello idraulico su software di simulazione per verifica del funzionamento del sistema;
- Individuazione dei nodi critici e dei sistemi per la gestione delle pressioni e l'ottimizzazione delle portate;
- Installazione di valvole regolatrici della pressione;
- Ripetizione della campagna di misurazione, per l'individuazione di perdite "minori";
- Definizione dei punti di controllo del sistema sui quali provvedere all'installazione di opportune apparecchiature per la misurazione ed il settaggio del relativo telecontrollo.

Il protocollo utilizzato per l'attuazione degli interventi si chiama A.S.A.P. (Actions Systemic Aquifer Protection) ed è stato messo a punto grazie ad un finanziamento europeo (programma LIFE 2006-2009) in un distretto di circa 1.000 Km dell'ATO2.

Il metodo aiuta a prelevare una minore quantità di acqua e a non disperderla, a trovare e riparare le perdite, a mantenere la pressione al livello giusto, e a non sovrasfruttare le risorse. Di seguito gli ottimi risultati attesi da tali progetti, che hanno costituito l'input per favorire lo sviluppo di medesimi interventi su altri Comuni secondo una scala di priorità definita da Acquedotto del Fiora.

Distrettualizzazione reti di distribuzione di Grosseto

Lo studio delle reti sul territorio comunale di Rapolano Terme ha portato ad una conoscenza minuziosa di tutte le reali problematiche delle reti di distribuzione, dove pressioni troppo elevate e condotte vetuste ed obsolete creavano perdite che non permettevano, con la limitata risorsa a disposizione, di far fronte al fabbisogno quotidiano della comunità.

E' stata quindi distrettualizzata la rete di distribuzione, individuate e riparate le principali perdite, ed identificati i nodi sui quali inserire delle valvole per la riduzione delle pressioni. Questa attività, con la sostituzione di alcune reti fatiscenti a valle di tali punti, ha permesso una diminuzione del numero di perdite in tutta l'area, con relativa

diminuzione delle portate necessarie per far fronte alle richieste.

Attualmente sulle reti di distribuzione sono quotidianamente controllati i valori ottimali di funzionamento stabiliti nel corso delle analisi prima indicate, con particolare attenzione al valore delle minime notturne in uscita dai serbatoi. Inoltre sulle utenze il cui consumo eccessivo può inficiare i livelli di servizio complessivi, sono stati installati degli apparati di telemisura per un controllo costante delle portate erogate ed una individuazione dei consumi anomali. Gli studi sopra descritti hanno permesso di evitare il ricorso alle autobotti che nel primo semestre dell'anno avevano avuto un costo di circa € 250.000.

Sul territorio di Castiglione d'Orcia è stato effettuato uno studio specifico sulle reti di adduzione per rispondere alle richieste avanzate dall'Amministrazione comunale nella redazione del Regolamento Urbanistico. Sono state eseguite delle campagne di registrazione di portate e pressioni sulle reti e, con gli elementi ottenuti, è stato costruito un modello di simulazione. Dall'analisi dei dati è stato verificato come con la sostituzione di una parte della tubazione adduttrice potrebbe essere erogata la risorsa necessaria per far fronte ai fabbisogni futuri.

Significativo è lo studio effettuato sul territorio di Orbetello, conclusosi nel 2010, dove viene utilizzata una diversa logica di sfruttamento della risorsa presente nel sottosuolo con miglioramenti qualitativi che hanno permesso di erogare acqua in rete conforme ai valori di solfati e cloruri, cosa che ormai non accadeva da dieci anni.

Oltre a ciò lo studio idraulico sulle problematiche di Talamone ha permesso di individuare le cause dell'inefficienza della rete di adduzione, consistenti nell'inadeguatezza del diametro della condotta per un tratto di oltre due km, che nel 2010 ha determinato un elevato utilizzo di autobotti (per circa 130.000 €). Analogamente la conclusione dell'intensa attività di ricerca perdite sul territorio di Monte Argentario ha portato ad una diminuzione sull'erogato di circa 500.000 mc rispetto al 2009.

Portate in arrivo (Grafico 1) ed in uscita (Grafico 2) dal serbatoio di Grancia

Sempre nel 2010 è stato effettuato il progetto di ricerca perdite sul comune di Grosseto incentrando particolare attenzione sulla rete del capoluogo. A seguito della verifica dello schema idraulico-funzionale, la rete di distribuzione è stata suddivisa in quattro macrodistretti, sostanzialmente indipendenti anche se interconnessi, ed alimentati a gravità da cinque serbatoi.

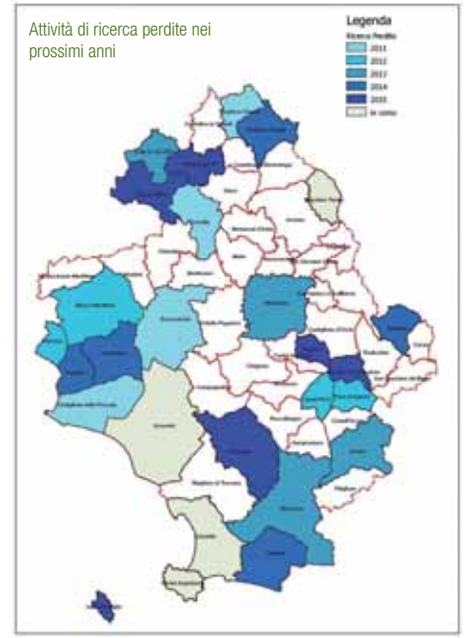
A seguito della fase conoscitiva, sono state effettuate delle campagne di registrazioni nel periodo estivo, inizialmente concentrate sulle reti che riforniscono Marina di Grosseto e Principina. Le irregolarità dei dati, riscontrate sulle registrazioni, hanno permesso di individuare delle problematiche sulle reti di adduzione alle località in fase di studio. Eliminate tali anomalie si è potuto erogare acqua con la pressione necessaria per garantire la totalità del fabbisogno richiesto.

Successivamente sono state compiute delle valutazioni sugli altri macrodistretti con l'individuazione di tredici settori di distribuzione sul quale effettuare le necessarie registrazioni. Dalla visualizzazione dei dati sono state effettuate varie campagne di ricerca perdite per l'individuazione e la riparazione delle perdite occulte, con elevate diminuzioni nelle portate registrate in uscita dai serbatoi. Complessivamente sul capoluogo sono state riscontrate settantatre perdite occulte che sono state ridotte in funzione della loro incidenza sull'efficienza idraulica ed energetica dell'intero sistema.

Nel corso dell'anno 2010 è stata registrata una continua diminuzione nelle portate in ingresso ai serbatoi, congiuntamente all'aumento di portata delle sorgenti sul Monte Amiata che riforniscono il territorio; ciò ha portato ad una costante diminuzione dell'emungimento dai pozzi con un miglioramento qualitativo della risorsa erogata.

E' stato quindi definito un programma per gli interventi di ricerca perdite sul medio periodo, basandosi su parametri e criteri quanto più oggettivi e finalizzati sul massimo efficentamento del sistema. Tale programma vuole essere usato come strumento pianificatore degli interventi di ricerca perdite e di ottimizzazione idraulica, e viene adeguato annualmente sulla base degli aggiornamenti dei seguenti parametri considerati:

- Perdite a km di rete [mc/km];
- Dotazione idrica per numero di abitanti, indice dell'efficienza del sistema;
- Numero di impianti energivori (pozzi e sollevamenti).



Per ogni anno è stato considerato un budget di spesa, da destinare alla ricerca perdite pari a 600.000 €/anno. Basandosi sulla programmazione appena descritta, nel corso del 2011 saranno effettuati progetti specifici di ricerca perdite sui territori comunali di Castiglione della Pescaia, Sovicille e Radda in Chianti.

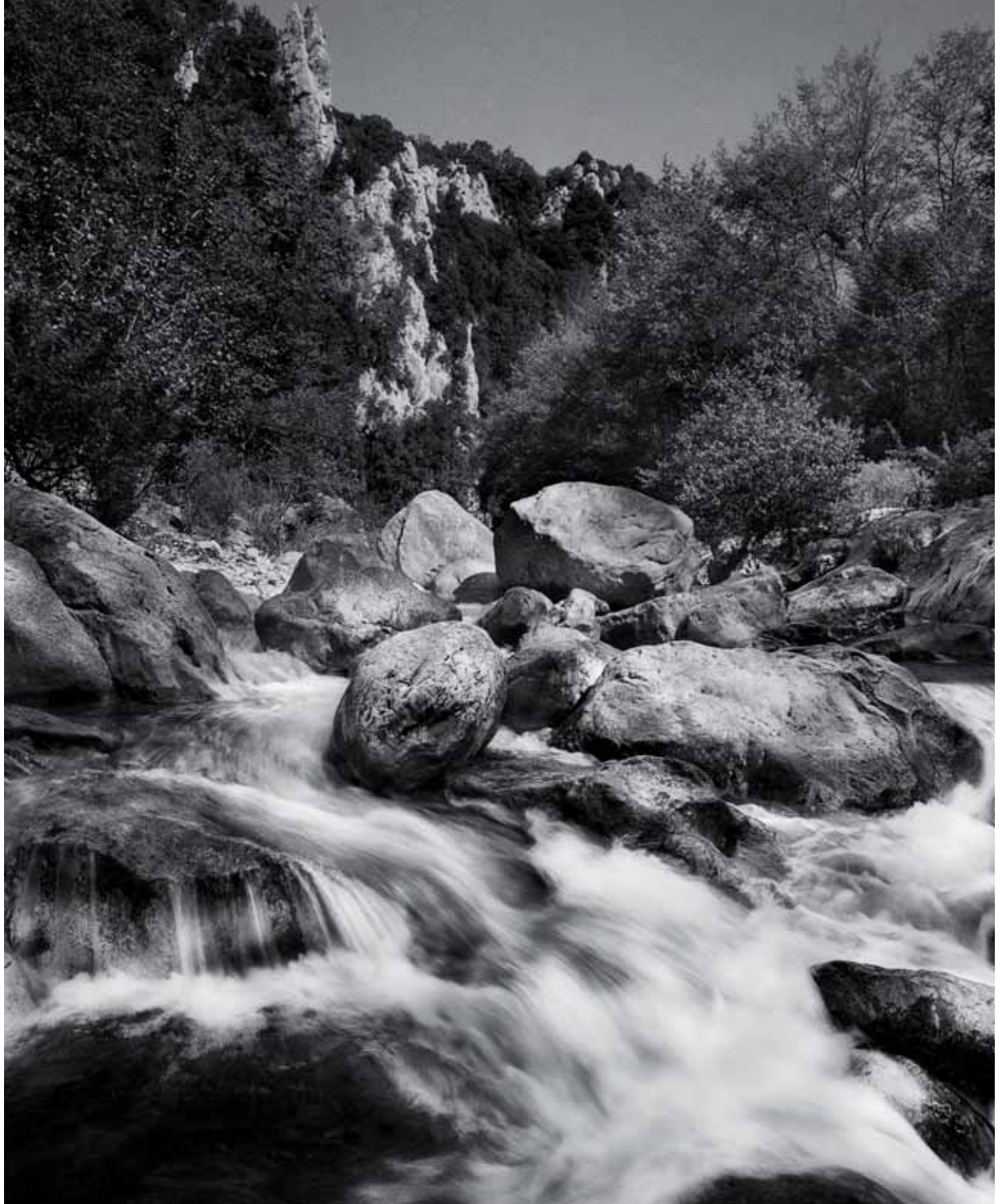
Seguendo le disposizioni di legge, le valutazioni delle perdite in rete sono effettuate secondo quanto indicato dal DM 99/97. Tuttavia, la letteratura specialistica e le ricerche in questo settore, hanno dimostrato come tale metodo non risulti particolarmente efficace nè sul monitoraggio del processo di distribuzione dell'acqua nè nella valutazione dell'efficienza del sistema studiato e quindi sufficientemente indicativo delle performance dei sistemi idraulici.
L'inadeguatezza del metodo indicato dal decreto ministeriale sopra indicato per valutare l'efficienza dei sistemi acquedottistici deriva da fatto che esso comprende grandezze di difficile valutazione (come, ad esempio, i volumi persi per disservizi ed i volumi sottratti) ed esprime le perdite in valore percentuale, forma in cui, a parità di valori (percentuali), possono corrispondere volumi differenti anche in ordini di grandezza.
Per quanto tale metodo sia stato ripreso anche nell'ambito del SiViRi, ragion per cui verrà applicato (ope legis) come standard anche in futuro, abbiamo ritenuto opportuno verificare le possibilità di applicazione del metodo di valutazione dell'efficienza del processo di distribuzione mediante gli Indici di Performance proposti dall'IWA e su cui nel 2010 sono state effettuate delle applicazioni.
Tale metodo si basa su parametri che caratterizzano in modo più accurato le reali problematiche delle reti di distribuzione (lunghezza, pressione, numero di utenze, etc.) oltre che a tenere conto degli stessi indici utilizzati dal DM 99/97. Questo permette di avere una analisi più accurata del sistema in fase di studio ed inquadrare in modo più realistico la problematica.

Sulla base delle nostre esperienze possiamo evidenziare come le valutazioni ad ampio raggio possano essere effettuate impostando il DM 99/97, mentre per degli studi specifici dovrà essere utilizzato, nel prossimo futuro, il metodo basato sugli Indici di Performance proposti dall'IWA.

La Regione Toscana con delibera n°100 del 08/02/2010 ha avviato quanto previsto a livello europeo e nazionale in materia di monitoraggio quantitativo dei corpi idrici sotterranei significativi (CISS); Acquedotto del Fiora è in prima linea risultando tra tutti i Gestori della Toscana quello maggiormente interessato. Il progetto prevede che entro il 2012 sia attivata una rete di monitoraggio in telemetria delle portate naturali delle sorgenti selezionate come rappresentative di ogni corpo idrico sotterraneo in roccia significativo.

Sul territorio gestito da Acquedotto del Fiora spa sono presenti 13 corpi idrici significativi in roccia, sui quali sono state individuate 18 sorgenti ritenute congrue per la valutazione dello stato di rischio. Particolare rilievo è stato dato al corpo idrico dell'Amiata, sul quale sono state identificate le otto captazioni principali gestite da Acquedotto del Fiora. Su tutte le captazioni indicate saranno installati apparati di misura sia sulle tubazioni in uscita dall'impianto, per contabilizzare la risorsa utilizzata dal Gestore sia, dove necessario, sugli stramazzi per conoscere le reali portate delle sorgenti captate. Per facilitare la reperibilità del dato saranno montati anche degli apparati di telecontrollo che registreranno i dati e li renderanno fruibili in modo automatico sul centro funzionale regionale. Il progetto è interamente finanziato dalla Regione Toscana per un importo a favore di Acquedotto del Fiora di € 166.112.

Al termine dei lavori le sorgenti indicate andranno ad implementare la rete di monitoraggio regionale dei corpi idrici sotterranei.



Gestione delle emergenze in caso di mancanza di acqua

Nel corso del 2010, le eccezionali portate registrate sulle captazioni in gestione ad Acquedotto del Fiora, hanno permesso una sostanziale diminuzione delle autobotti necessarie per far fronte ai fabbisogni.

Pertanto, eccezion fatta per i casi di guasto, nei quali in ottemperanza al Disciplinare tecnico della Convenzione di Affidamento, si è attivato il servizio di emergenza mediante autobotti, il ricorso a questo mezzo per l'integrazione dell'approvvigionamento si è fortemente ridotto a casi particolari, connessi a problemi strutturali delle reti o a problemi qualitativi della risorsa.

Come si nota nella tabella seguente, nel 2010 le criticità che si sono registrate sotto il profilo quantitativo e che hanno richiesto il ricorso alle autobotti sono per 7 casi su 9 di tipo strutturale e, per i restanti 2 casi, di tipo occasionale.

Nel 2009 , 8 casi di criticità su 12 erano di tipo strutturale, e i restanti 4 casi di tipo occasionale.

Comune	Frazione	Tipologia	Motivazione
Castiglione d'Orcia	Gallina	Occasionale	Inefficienza rete
Gavorrano	Gavorrano - Potassa	Occasionale	Perdite / Consumi
Massa Marittima	Montebamboli - Volpaia	Strutturale	Disponibilità idrica
Monte Argentario	Tutto il comune	Strutturale	Inefficienza rete / Perdite / Consumi
Monterotondo Marittimo	Razzinaie	Strutturale	Perdite / Consumi
Orbetello	La Marta	Strutturale	Inefficienza rete / Perdite / Consumi
Radda in Chianti	Tutto il comune	Strutturale	Disponibilità idrica
Rapolano Terme	Tutto il comune	Strutturale	Inefficienza rete / Perdite / Consumi
Sovicille	Ancaiano - Casa al Cerro	Strutturale	Inefficienza rete / Perdite / Consumi

La qualità dell'acqua

Il 2010 ha rappresentato l'anno con il quale si è chiuso definitivamente il ricorso all'istituto della deroga ai valori di parametro secondo quanto previsto dall'art. 13 del D. Lgs. 31/01. Infatti le realizzazioni del dearsenificatore di Casenacchi nel comune di Montieri e dell'impianto ad osmosi di Razzinaie, nel comune di Monterotondo Marittimo, hanno permesso il raggiungimento del pieno rispetto della conformità delle acque erogate come da decreto.

Nel corso del 2010 Acquedotto del Fiora ha portato avanti la sua attività di controllo sull'acqua destinata al consumo umano nei 56 comuni gestiti. Tali controlli seguono uno specifico piano di campionamento che viene sviluppato sulla base di linee di principio comuni per tutto il territorio gestito: le criticità evidenziate nello storico, i controlli previsti da necessità gestionali, il rispetto dei requisiti cogenti, la necessità di garantire la fornitura di un prodotto di qualità ottimale.

L'attività di campionamento viene effettuata sulle fonti di approvvigionamento, presso gli impianti di potabilizzazione, ai serbatoi ed ai fontanelli individuati come rappresentativi dell'acqua fornita all'utente; i prelievi sono effettuati da personale di Acquedotto del Fiora adeguatamente formato e periodicamente aggiornato e sono condotti secondo quanto indicato nelle linee guida IRSA CNR.

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. Nel 2010, sulle acque potabili, sono stati effettuati 4.193 prelievi e sono stati analizzati 61.981 parametri. Nella tabella che segue si riporta il dettaglio con il confronto rispetto agli anni precedenti.

Determinazioni analitiche su acque potabili (2009-2010)									
	punti di prelievo 2009	punti di prelievo 2010	%2010 /2009	totale campioni 2009 (n.)	totale campioni 2010 (n.)	%2010 /2009	totale analisi 2009 (n.)	totale analisi 2010 (n.)	%2010 /2009
Captazione	357	354	-0,8	744	902	+21,2	14.704	19.601	+33,3
Acquedotto e adduttrici	114	115	-0,9	431	599	+39,0	3.503	5.147	+46,9
Serbatoi/ centri idrici	135	140	+3,7	317	409	+29,0	3.635	4.209	+15,8
Reti di distribuzione	500	494	-1,2	2.292	2.283	-0,4	31.997	33.024	+3,2
Totale	**1.106**	**1.103**	**-0,3**	**3.784**	**4.193**	**+10,8**	**53.839**	**61.981**	**+15,1**

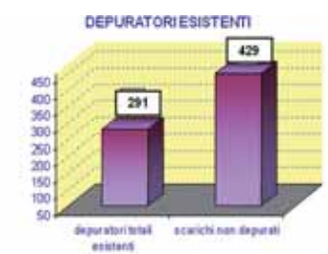
L'Azienda effettua le analisi, sia attraverso il proprio laboratorio interno certificato ISO 9001, che attraverso laboratori esterni opportunamente selezionati attraverso gara di appalto che prevede condizioni che permettono di garantire la qualità del servizio fornito. Il laboratorio esterno che ha eseguito le analisi nel corso del 2010 è accreditato "Accredia" e partecipa a ring test nazionali ed internazionali.

Per favorire l'accesso dell'utenza alle informazioni inerenti la qualità dell'acqua distribuita, l'Azienda aggiorna ogni anno l'apposita sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito internet che, nel 2010, è stato rinnovato nella veste grafica. Le informazioni non si limitano ai parametri previsti nella Carta del Servizio, ma proprio nell'ottica della massima trasparenza all'utente, si estendono anche a quei parametri che, come l'arsenico, sono stati interessati in passato da deroghe per periodi e zone limitate.

La depurazione

La novità sostanziale in questo settore è rappresentata dall'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". Questa infatti, tra le altre cose, ha definito un percorso atto a risolvere le problematiche relative agli impianti/scarichi di potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti. Tale percorso ha reso coerenti le diverse esigenze con le disponibilità economiche e ha portato all'approvazione, ai sensi dell'art.3 della medesima Legge, del piano stralcio 2010-2015 dell'ATO 6 Ombrone (Delibera regione Toscana n.823 del 20.09.2010), che identifica tempi e risorse per l'eliminazione (entro il 2015 appunto) di tutte le situazioni non a norma. L'approvazione del Piano Stralcio ha consentito ad Acquedotto del Fiora di programmare la realizzazione di alcuni interventi considerati risolutivi per situazioni impiantistiche/gestionali a dir poco insostenibili.

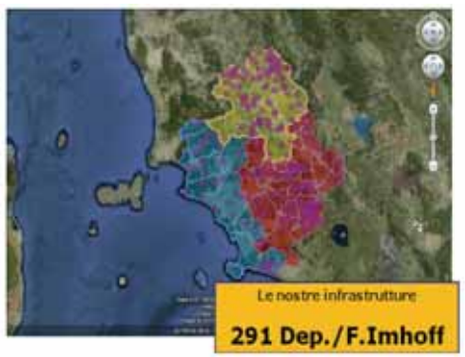
Non è ancora invece risolta la situazione relativa agli scarichi non a norma aventi potenzialità inferiore a 2000 ab.eq. Allo stato attuale la somma delle risorse necessarie a realizzare i cosiddetti "trattamenti appropriati" così come definiti nella legge regionale 20 del 2006 - artt. 19 e 20 supera abbondantemente le disponibilità complessive di Piano d'Ambito fino al 2026, anno di scadenza della Concessione ad Acquedotto del Fiora. Inoltre, la mancata previsione in sede di piani d'ambito degli investimenti necessari per l'adeguamento di tali scarichi agli obblighi di legge, ha portato all'accumulo di ritardi nella realizzazione degli interventi. Prendendo atto della situazione, la RegioneToscana, ad inizio 2011 ha apportato alla L.R. 20/2006 ulteriori modifiche rispetto a quelle già introdotte con la L.R. 28/2010, rinviando di un altro anno le scadenze relative al programma degli interventi di adeguamento degli scaricatori di piena e quelle relative agli scarichi per i piccoli agglomerati al di sotto dei 2000 ab.eq.



Nonostante questo, 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., condividendo con le Provincie e le ARPAT di Grosseto e Siena nonché con l'AATO, dei criteri che consentissero di assegnare a ciascun intervento (depuratore esistente da adeguare o scarico non depurato) una priorità, in mancanza di criteri definiti dalla Regione.

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.

Tale 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 Toscana.



Nell'ATO 6 Ombrone sono presenti circa 212 depuratori e fosse Imhoff da adeguare, su un totale di 291 impianti e fosse Imhoff esistenti, e 429 scarichi a cielo aperto. Si stima un fabbisogno di circa 39 mln € per l'adeguamento degli impianti superiori a 2000 a.e. e di circa 65 mln € per quelli inferiori a 2000 a.e..

Per l'adeguamento delle fosse biologiche, che, ai sensi del DPGR 46/R/2008, non risultano "trattamenti appropriati", Acquedotto del Fiora ha ricercato una soluzione impiantistica che risultasse allo stesso tempo semplice ed efficace, minimizzando la necessità di utilizzo di opere elettromeccaniche, l'ingombro aerale, i costi di costruzione e gestione. Da un'analisi esplorativa, è scaturito che il sistema imhoff + filtro anaerobico costituisce una soluzione impiantistica già largamente utilizzata in alcune Regioni d'Italia (come Emilia Romagna e Piemonte, per le quali tale soluzione è espressamente indicata come appropriata nei relativi regolamenti). Le principali caratteristiche del filtro anaerobico sono il tipo di trattamento, ovvero biologico a massa adesa e il materiale di riempimento costituito da elementi in polipropilene ad alta superficie specifica.

Gli impianti a filtro percolatore sono particolarmente adatti per piccole e medie comunità in quanto consentono i seguenti vantaggi:

- semplificazione del tipo di trattamento, con conseguente riduzione del numero di elementi costitutivi dell'impianto e quindi dell'investimento necessario;
- ottenimento di uno standard depurativo elevato e buona costanza delle caratteristiche dell'effluente;
- produzione di fanghi di supero di buona stabilità biologica ed in modesta quantità;
- semplicità di gestione e di manutenzione;
- nessun consumo elettrico.

Acquedotto del Fiora ha quindi proposto alle ARPAT e Province di Siena e Grosseto il filtro anaerobico quale trattamento appropriato. Questa Azienda ha dunque individuato, tra le fosse biologiche gestite e rispondenti a determinati requisiti di fattibilità (assenza di problemi igienico sanitari, disponibilità delle aree,…) una imhoff nel Comune di Buonconvento (SI), per l'installazione del filtro anaerobico. La proposta di installazione dell'impianto pilota è stata accettata dagli Enti interessati e si è proceduto all'installazione alla fine del 2010. L'impianto pilota Imhoff + filtro percolatore sarà sottoposto ad un programma di campionamenti al fine di individuarne i rendimenti depurativi in termini di abbattimento percentuale dei principali parametri (BOD5, COD, SST).

		2010
Depurazione	inferiori a 2000 a.e.	87
	compresi tra 2.001 e 5.000 a.e	20
	compresi tra 5.001 e 10.000 a.e	11
	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		165
Sollevamenti fognari		256
Rete fognaria Km		3179

Nella tabella soprastante gli impianti/reti di depurazione gestiti da questa Azienda.

Rispetto al 2009 si sono aggiunti due impianti, tutti con potenzialità inferiore a 2000 ab.eq.; nel dettaglio si tratta del nuovo impianto di depurazione a servizio della frazione di Pievescola nel Comune di Casole d'Elsa (SI) e dell'impianto denominato Baccinello nel Comune di Scansano (GR).

Per quanto riguarda la rete fognaria gestita, è stato incrementato il numero di km complessivi dovuti sia all'acquisizione di circa 7,5 km di rete, sia all'estensione di reti esistenti per circa 600 m.

Numerosi sono stati inoltre gli interventi di adeguamento effettuati nel corso del 2010 sugli impianti esistenti, tra cui si sottolineano gli interventi di:

- Adeguamento impianti di depurazione del capoluogo e frazioni - Cinigiano
- Adeguamento funzionale depuratore Armaiolo – Comune di Rapolano Terme
- Adeguamento funzionale depuratore Caldana – Comune di Gavorrano
- Adeguamento funzionale depuratore Fontino – Comune di Scarlino
- Adeguamento funzionale depuratore Felsina – Castelnuovo Berardanga
- Adeguamento funzionale depuratore Fossatelli – Comune di Seggiano
- Lavori per l'adeguamento funzionale del Depuratore di Ponte a Tressa nel Comune di Siena
- Lavori per la realizzazione del nuovo depuratore di Abbadia San Salvatore
- Lavori di adeguamento funzionale depuratore dei Cipressi – Comune di Colle val d'Elsa
- Lavori per la realizzazione del sistema di collettamento e depurazione degli scarichi di Roccatederighi e Sassofortino – Comune di Roccastrada

Figura 1- Impianto di depurazione Monticello nel Comune di Cinigiano

Figura 2 - Lavori per l'adeguamento funzionale del Depuratore di Ponte a Tressa nel Comune di Siena

Figura 3 - Lavori per la realizzazione del nuovo depuratore di Abbadia San Salvatore

Nonostante l'elevato numero di impianti di depurazione da gestire, nonché la difficile situazione economica precedentemente descritta, Acquedotto del Fiora anche nel 2010, ha svolto al meglio i suoi compiti, effettuando la conduzione degli impianti di depurazione nel rispetto dei parametri previsti dalle vigenti normative in materia di trattamento dei reflui (tab. 1 del D.Lgs 152/06).

Nel corso del 2010 è continuata l'attività di monitoraggio e controllo al fine di verificare da un lato il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa di settore, dall'altro l'efficienza/efficacia dei sistemi di trattamenti reflui.

Nel settore delle acque reflue, nell'anno 2010, sono stati effettuati 4.193 prelievi e analizzati 31.699 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..

PROV.	COMUNE	NOME IMPIANTO	BOD5 uscita	COD uscita	Solidi sospesi uscita
GR	Grosseto	San Giovanni - Loc. Pianetto	7	33	15
GR	Grosseto	Marina di Grosseto	13	51	25
GR	Castiglione della Pescaia	Castiglione della Pescaia - Le paludine	5	30	17
GR	Follonica	Follonica - Loc. Campo Cangino	17	44	23
SI	Monteroni d'Arbia	Monteroni d'Arbia - Podere Fede	6	33	14
SI	Montalcino	Torrenieri	8	36	14
SI	Colle Val d'Elsa	Cipressi	8	40	14
SI	Siena	Ponte a Tressa	8	40	18

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 Cangino	3 su 24	2[32]
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	0

32 *entrambi i Fuori Norma sono stati prodotti da banali rotture della pompe.*

Le acque reflue complessivamente depurate nell'anno 2010 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.

Acqua depurata complessivamente 2010	
metri cubi	31.467.383
Volume totale reflui destinati al riutilizzo[33]	62.109 (pari al + 0,20%)

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

I Rifiuti

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 nei modi e tempi disposti dal DM.

Il cd "decreto Sistri" nasce per: semplificare le procedure di gestione dei rifiuti, attraverso l'informatizzazione dei processi e l'eliminazione di alcuni adempimenti documentali, quali il formulario, il registro di carico e scarico e il MUD; conoscere in tempo reale i dati relativi all'intera filiera dei rifiuti; garantire un maggiore efficacia all'azione di contrasto dei fenomeni di illegalità. Acquedotto del Fiora - in quanto tra "le imprese e gli enti produttori iniziali di rifiuti non pericolosi di cui all'articolo 184, comma 3 lettera c), d) e g), del medesimo decreto legislativo n. 152 del 2006 con più di cinquanta dipendenti" - risulta essere tra i soggetti obbligati all'adesione al sistema SISTRI (DM 17 dicembre 2009 art.1).

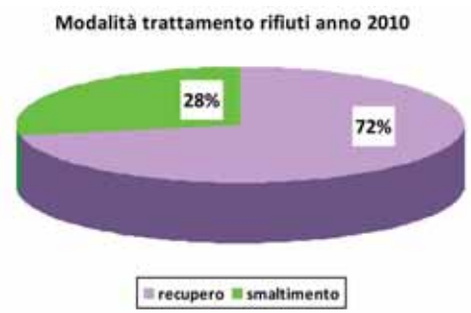
Per quanto sopra, Acquedotto del Fiora ha individuato le cosiddette unità locali e provveduto, nel 2010, ad iscrivere al SISTRI n° 42 Unità Locali. Sono state pertanto consegnate dalle rispettive CCIAA territorialmente competenti 42 chiavette USB per l'accesso al sistema.

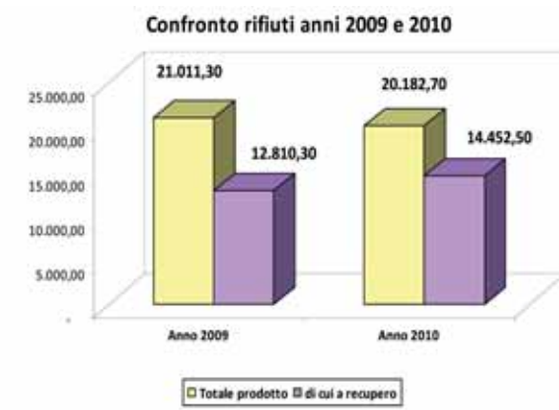
All'atto dell'iscrizione non poche modifiche sono state apportate alla corrente modalità di gestione dei rifiuti, soprattutto per quanto concerne i formulari ed i registri di carico e scarico. In considerazione da un lato della informatizzazione del nuovo processo, dall'altro dell'organizzazione interna di Acquedotto del Fiora, nonché della vastità del territorio gestito, questa Azienda si è trovata a dover fronteggiare carenze sia a livello di cultura informatica del personale dipendente addetto alla gestione dei rifiuti, sia per insufficienza della strumentazione informatica necessaria per l'accesso al sistema. Acquedotto del Fiora, a seguito dell'iscrizione, ha individuato i cosiddetti "delegati" ed effettuato corsi di informazione/formazione mirati sul nuovo sistema di gestione dei rifiuti. Oltre agli ovvi investimenti sulla formazione del personale, questa Azienda ha provveduto a fornire loro, sia la chiavetta USB per entrare nel portale del SISTRI, sia i pc portatili e le chiavette di accesso ad internet.

Nell'anno 2010 sono stati prodotti e smaltiti i rifiuti indicati nella tabella che segue.

Tipologia	2008	2009	2010
Pericolosi (t)	**49,80**	**218,00**	**86,60**
di cui a recupero	28,30	22,50	10,00
Non pericolosi (t)	**18.457,00**	**20.793,30**	**20.096,00**
di cui a recupero	11.574,30	12.787,80	14.442,50
percentuale recuperata	**+ 62,7**	**+ 61,5**	**+ 72,0**

Come si evince dalla tabella, rispetto al 2009, è sostanzialmente rimasto invariato il quantitativo totale di rifiuti prodotti, ma si evidenzia un tendenziale aumento della percentuale di rifiuti inviati a recupero pari al 72% contro il 61% dell'anno 2009.





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.

Tipologia	2008	2009	2010
Pericolosi (t)[34]	0,00	187,70	60,00
Non pericolosi (t)	17.397,20	19.627,80	19.627,30

34 *notevole incremento dovuto agli aggiornamenti legislativi del 2009 per i quali alcuni rifiuti non pericolosi sono stati classificati come pericolosi (CER190810)*

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2009 (t)	Quantità 2010 (t)
190801	Vaglio	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare		7,60
			D15 - deposito preliminare	365,50	939,80
			D8 - tratt. biologico		3,50
			Totale	**365,50**	**950,90**
190802	Rifiuti dall'eliminazione della sabbia	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare		25,00
			D15 - deposito preliminare	526,20	112,40
			D8 - tratt. biologico	235,90	5,00
			D9 - tratt. fisico-chimico	93,10	52,60
			Totale	**855,20**	**195,00**
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D1 - deposito sul/nel suolo		118,50
			D15 - deposito preliminare	4.764,10	3.905,00
			D9 - tratt. fisico-chimico	1.007,90	
			D8 - tratt. biologico	124,20	62,60
			R10 - agricoltura	6.403,00	5.231,90
			R13 - messa in riserva	5.691,50	5.160,60
			R3 - compostaggio		1.574,10
			R5 - recupero sostanze organiche	416,40	2.428,60
			Totale	**18.407,10**	**18.481,40**
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
			Totale	**128,90**	**60,00**
190811	Fanghi prodotti dal trattamento bio delle acque reflue industriali, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	58,10	
			Totale	**58,10**	
			Totale complessivo	**19.815,50**	**19.687,30**

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)
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
			R13 - messa in riserva	0,31
			Totale	**0,33**
150101	imballaggi in carta e cartone	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare	0,04
			R13 - messa in riserva	12,52
			Totale	**12,56**
150102	imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	3,24
			Totale	**3,24**
150106	imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	4,48
			D15 - deposito preliminare	4,51
			R13 - messa in riserva	5,46
			Totale	**14,45**
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,44
			R13 - messa in riserva	3,40
			Totale	**4,84**
150203	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,32
			Totale	**1,32**
160104	veicoli fuori uso	pericoloso	D15 - deposito preliminare	14,22
			R13 - messa in riserva	1,47
			Totale	**15,69**
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 d i 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
			Totale	**1,02**

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,89
			R4- recupero dei metalli	2,78
			Totale	**4,67**
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
			Totale	**0,04**
160708	rifiuti contenenti olio	pericoloso	R13 - messa in riserva	5,08
			Totale	**5,08**
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
			Totale	**0,82**
170203	plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,46
			Totale	**1,46**
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	3,48
			R13 - messa in riserva	20,25
			Totale	**23,73**
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
			Totale	**8,60**
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	1,36
			D15 - deposito preliminare	18,18
			Totale	**19,54**
190902	fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	14,36
			Totale	**14,36**

Codice di identificazione del rifiuto CER (codice europeo rifiuto)	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Quantità 2010 (t)
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	2,00
			D15 - deposito preliminare	28,52
			Totale	**30,52**
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**

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 tale materia, con particolare riferimento per l'anno 2010 a tematiche quali il Sistema di Tracciabilità Informatizzata dei rifiuti (SISTRI), la vigente normativa ambientale ed ai nuovi approcci nel campo della depurazione.

I riconoscimenti Guida Blu e Bandiera Blu

Fa piacere sottolineare come Acquedotto del Fiora insista su un territorio particolarmente pregiato dal punto di vista ambientale, per cui annualmente l'Azienda 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 2010 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 3,1 vele di media nella classifica regionale della Guida Blu 2010.

Tra i Comuni gestiti da Acquedotto del Fiora spa si annoverano: Capalbio, Castiglione della Pescaia, Isola del Giglio e Massa Marittima.

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 il 2010 sono ben 231 le spiagge doc, 4 in più rispetto al 2009, rappresentative di 117 comuni italiani e che corrispondono a circa il 10% delle spiagge premiate a livello internazionale. Nel capitolo approdi turistici i premiati sono 61.

Tra i Comuni gestiti da Acquedotto del Fiora si annoverano: Castiglione della Pescaia, Grosseto (Marina di Grosseto e Principina a Mare), Monte Argentario e Follonica.

Acquedotto del Fiora 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 Fiora 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 nell'ATO 6 (i dati sulla superficie sono in parte stimati e in fase di aggiornamento).

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superfice 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								Superfice 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								Superfice in mq
			ANPIL	Aree 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
	pozzo	Cavarchione						x	x		50
		Galenda 1						x	x		509
		Galenda 2						x	x		509
		Lecchi						x	x		20

Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superfice 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 1bis			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 Rispescia			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	2400
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[35]
	imp. depurazione	Camigliano	x								400
		Torrenieri	x								8400

35 *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								Superfice 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	x		150
		Val di Coppa						x	x		80
	pozzo	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

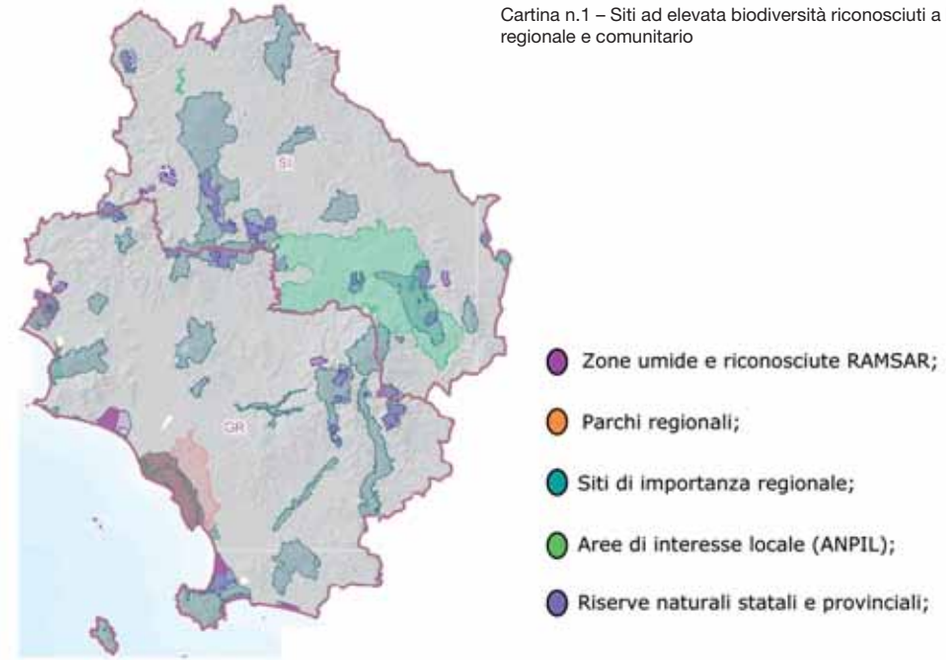
Comune	Tipologia impianto	Denominazione	Area di interesse								Superfice in mq
			ANPIL	Aree Protette Nazionali	Parchi Regionali	Riserve Naturali Provinciali	Riserve Naturali Statali	SIC	SIR	ZPS	
RADDA IN CHIANTI	**sorgente**	Acquaviva						x	x		60
		Badiaccia a Montemuro 1						x	x		195
		Badiaccia 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								Superfice 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**

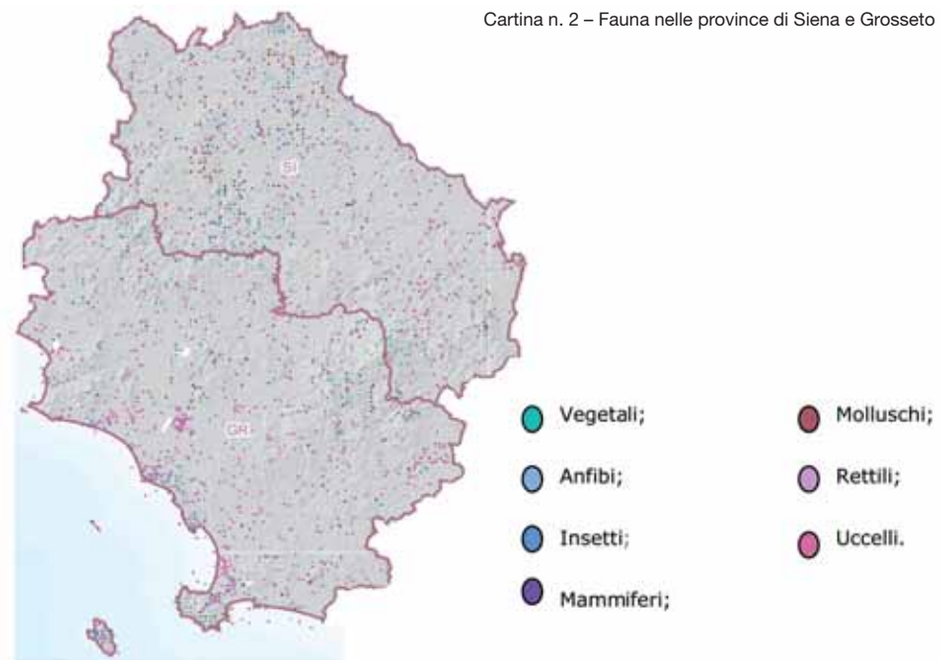
Come evidenziato nella cartina n.1 che segue, le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario[36] (SIC) di seguito elencati:

- 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 corse 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.TO[37]).



Cartina n.1 – Siti ad elevata biodiversità riconosciuti a livello regionale e comunitario



Cartina n. 2 – Fauna nelle province di Siena e Grosseto

---

36 *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.

37 *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.*

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'IUCN[38]. Di seguito:

- Pesci: **Ghiozzo di ruscello** (Padogobius nigricans)- Categoria VU;
- Anfibi: **Geotritone di Ambrosi** (Speleomantes ambrosii) - Categoria VU;
  Geotritone di Strinati (Speleomantes strinatii) - 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 oedicnemus) - Categoria EN;
  Falco pescatore (Pandion haliaetus) - Categoria EX (estinta come nidificazione, ma effettua transito nel periodo delle migrazioni);
  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;
  Chirottero - Categoria VU;
  Lontra - Categoria CR;

CURIOSITÀ

Provincia di Siena - La Riserva Naturale di Lucciola Bella[39]: la riserva, situata a sud est di Pienza, circoscrive un angolo del famoso paesaggio delle Crete Senesi. Si tratta di un'area protetta di circa 1.100 ettari all'interno del territorio della Valdorcia, ed è classificata anche come SIC e ZPS per la presenza di emergenze floristiche e di specie ornitiche strettamente legate agli ambienti aperti. Gli elementi rilevanti sono le biancane e i calanchi, forme erosive caratteristiche di questo paesaggio, e ad esso sono legati importanti aspetti vegetazionali e ornitologici. Tali ambienti sono funzionali alla conservazione di specie minacciate dalla rarefazione e perdita di qualità degli ambienti aperti agricoli, tra cui l'Occhione, il Calandro, le Averle, l'Ortolano, la Quaglia, la Ghiandaia marina, il Saltimpalo, il Codirosso, il Riccio, la Donnola.

Provincia di Grosseto - la Riserva Naturale di Montauto: la riserva, istituita nel 1996, si estende su una superficie di circa 200 ettari all'interno del Comune di Manciano ed è caratterizzata da terreni pianeggianti e basso collinari, da un bacino idrico e da una cava, attualmente in disuso.

La vegetazione in prossimità dei fossi è caratterizzata dalla presenza di elofite e idrofite, mentre vicino all'acqua prevalgono formazioni di arbusti. Assai limitate le formazioni boschive, con prevalenza di Frassino meridionale, Salici, Olmi, Pioppi, Cerro e Roverella.

Si segnala la presenza delle seguenti specie animali:

lo Sparviero, il Gheppio, il Falco pescatore, il Barbagianni, l' Assiolo, la Civetta, il Martin Pescatore, varie specie di Airone, la Nitticora, la Sgarza ciuffetto, la Pavoncella, il Fagiano, la Donnola, la Puzzola, la Faina, il Cinghiale, il Capriolo, la Volpe, l'Istrice, la Lontra, il Gambero di fiume.

---

38 *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 "carenza di informazioni" quando sono inadeguate le informazioni per effettuare direttamente o indirettamente una valutazione sul suo rischio di estinzione, basato 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.*

39 *Fonte: Regione Toscana, Aree Naturali protette toscane. Non solo conservazione: esperienze e proposte di gestione, Settembre 2009.*

Conclusioni e ringraziamenti

Per il secondo anno consecutivo Laura Giannavola, Irene Conti, Arianna Lacchè, Melissa Sinibaldi e Arianna Lucignani, hanno avuto il piacere di curare la redazione del Bilancio di Sostenibilità (ed. 2010). A fronte di un approccio più consapevole grazie all'esperienza acquisita, l'entusiasmo è rimasto intatto... perché sostenibilità e' sinonimo di attenzione, sensibilità, cura; sostenibilità significa pensare e guardare al futuro; sostenibilità e' un valore che diventa reale solo quando si riesce a trasmetterlo agli altri, come un tam tam.

Per tali ragioni quest'anno il gruppo ha deciso di chiamare altri colleghi a dare il loro contributo. Con riferimento all'ordine degli argomenti nel documento: Martina Caramassi ha fornito il suo apporto sui dati economico-finanziari; Marco Martiloni ha sintetizzato l'impegno di Adf verso i suoi dipendenti dal punto di vista della formazione, comunicazione interna, ecc; Federica Prianti e Alessandra Bellumori hanno raccontato il mondo complesso e articolato che riguarda i clienti (dai numeri in senso stretto alle attività tese a fortificare il rapporto di fiducia con gli utenti, dalle indagini di customer satisfaction alla gestione dei canali di interazione ecc); Gianluca Lega ha spiegato perché la nostra acqua e' buona da bere e non ha nulla da invidiare alle acque in commercio; Francesco Pedone ha illustrato l'attenzione di Adf rispetto alle tematiche di natura legale, Simone Frasconi ha dato il suo contributo sui dati pertinenti allo stakeholder fornitori; Francesco Santucci ha illustrato le principali opere realizzate dall'Azienda; Marco Roncucci ha sintetizzato le informazioni relative ai consumi energetici; Giacomo Michelini ha illustrato l'attenzione di AdF al risparmio delle risorse energetiche in ufficio e alla gestione della raccolta differenziata; Marco Giannetti ha messo in evidenza la complessa attività di monitoraggio delle fonti di approvvigionamento idrico partendo dall'analisi delle portate, passando per il bilancio idrico e concludendo con i progetti di ricerca perdite; Maddalena De Ricco ha raccontato il mondo della depurazione e della gestione dei rifiuti; Giulia Barbi ha raccontato le implicazioni in materia ambientale delle attività di AdF.

Questo lavoro è stato possibile grazie a tutte le unità aziendali che hanno sollecitamente fornito dati e informazioni al gruppo.

Un grazie particolare ai genitori che hanno voluto contribuire arricchendo il documento con le immagini dei loro bimbi nel gesto più naturale che si possa immaginare..... a contatto con l' acqua!

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

Kalimero

STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING
Via Birmania, 123 - 58100 Grosseto
Tel 0564 462413 - Fax 0564 466442
www.kalimero.it

Foto gentilmente fornite dal personale di Acquedotto del Fiora SpA

STAMPATO SU CARTA ECOLOGICA
da **Tipografia Senese** - 53100 Siena

Acquedotto del Fiora
SpA