



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019 ade

## **INDICE**

1. L'AZIENDA	
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	pag. 6
1.1. CHI È AdF	pag. 12
FOCUS - DOVE SIAMO	pag. 18
FOCUS - LE VISITE ALLE SORGENTI	pag. 21
1.2. I SOCI DI AdF	pag. 22
1.2.1. Il contesto normativo	pag. 22
1.2.2. La composizione del capitale azionario	pag. 22
1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	pag. 25
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	pag. 25
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	pag. 26
1.3.3. Il Collegio sindacale	pag. 29
1.3.4. La Società di revisione	pag. 29
1.4. LE PARTECIPAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ	pag. 30
1.5. LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF	pag. 31
1.6. COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITA' E RISK MANAGEMENT	pag. 32
1.6.1. La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni,	pag. 32
la Funzione di Risk & Compliance e il CRSA	
FOCUS – UNITÀ RISK & COMPLIANCE	pag. 34
1.6.2. Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione	pag. 36
1.6.3. L'Organismo di Vigilanza	pag. 37
1.6.4. Diritti umani e codice etico	pag. 38
FOCUS – LA GIORNATA DELL'ETICA DI ADF "ACQUA E ETICA: UN BENE COMUNE"	pag. 40
1.6.5. La trasparenza	pag. 41
1.6.6. Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016	pag. 41
(GDPR-General Data Protection Regulation) - AdF e la sicurezza dei dati	
1.6.7. L'attività legale ed il contenzioso	pag. 42
1.6.7.1. La tutela ambientale	pag. 43
1.6.7.2. La gestione dei sinistri (attivi e passivi)	pag. 43
1.7. IL CONTESTO REGOLATORIO 2019	pag. 45
1.8. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	pag. 48
1.8.1. Gli audit interni/esterni	pag. 48
2. AdF E LA SOSTENIBILITA'	
2.1. POLITICA E VALORI: L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	pag. 55
FOCUS – 2020: CORONAVIRUS, LE INIZIATIVE MESSE IN CAMPO DA ADF	pag. 56
FOCUS – CONVEGNO - "L'ACQUA HA NUOVE FORME DELLA SOSTENIBILITÀ":	pag. 58
ADF E GLI ATTORI PRIMARI DEL TERRITORIO SI INCONTRANO PER COSTRUIRE	
UN FUTURO SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE.	
2.2. IL DOCUMENTO	pag. 62
2.2.1. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione	pag. 62
2.2.2. Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità	pag. 63
2.3. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	pag. 64
2.3.1. Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia	pag. 64
2.3.2. Gli Stakeholder	pag. 66
2.4. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER: PROGETTI, EVENTI	pag. 70
E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITA'	
2.4.1. Le campagne di comunicazione	pag. 70
2.4.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	pag. 80
2.4.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	pag. 80
2.4.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	pag. 82



# 3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 87
3.1. L'ACQUEDOTTO	pag. 88
3.1.1 Il bilancio idrico	pag. 88
FOCUS – LA TELELETTURA E IL PROGETTO "CONTAMI"	pag. 92
3.1.2 L'efficientamento dei distretti idrici	pag. 94
3.1.3 Gli impianti di potabilizzazione	pag. 98
3.2 LA QUALITÀ DELL'ACQUA	pag. 102
3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	pag. 102
3.2.2 La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua minerale in bottiglia	pag. 106
FOCUS – LE CASE DELL'ACQUA	pag. 108
3.2.3 Arsenico e altri metalli	pag. 109
3.2.4 Radioattività'	pag. 109
3.2.5 Antiparassitari	pag. 109
3.2.5 Piani di sicurezza delle acque (PSA)	pag. 109
3.3 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	pag. 111
3.3.1 Le acque depurate	pag. 112
3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	pag. 113
3.3.3 Gli scarichi industriali	pag. 116
3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione	pag. 116
3.4 RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2019	pag. 118
LA RESPONSABILITA' AMBIENTALE	pag. 121
3.5 Adf e i cambiamenti climatici	pag. 121
3.6 LE MATERIE PRIME	pag. 124
3.6.1 I prodotti rigenerati	pag. 125
3.7 I RIFIUTI	pag. 125
3.8 GLI SVERSAMENT	pag. 126
3.9 CONSUMI ENERGETICI	pag. 127
3.9.1 L'energia elettrica	pag. 129
3.9.2 L'intensità energetica	pag. 130
3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione	pag. 130
3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	pag. 131
3.9.5 Emissioni in atmosfera	pag. 131
3.9.6 Il parco mezzi aziendale	pag. 133
3.10 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	pag. 134
3.11 LA BIODIVERSITÀ	pag. 135
4. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI	
4.1. I PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE	pag. 142
4.1.1 La crescita della Società – qualche dato economico	pag. 142
4.1.2 I Dati Finanziari - La posizione finanziaria netta di AdF	pag. 143
4.1.3 I principali indicatori Economico – Patrimoniali	pag. 144
4.1.4 Focus sui costi di gestione	pag. 145
4.2 GLI INVESTIMENTI	pag. 146
4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi	pag. 150
4.3 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 151
5. AdF E GLI UTENTI	
5.1 Adf e le associazioni dei consumatori	pag. 160
5.2 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI	pag. 161
5.2.1 Il Call center	pag. 161
5.2.2. Il Call center commerciale	pag. 161
5.2.3. Il servizio di call center guasti	pag. 163
5.2.4 Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico	pag. 164
5.2.5 Sportello online Myfiora- App-Telegram "@Chiedi a fiora"	pag. 165

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

5.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE	pag. 1	167
5.3.1 La Tariffa	pag. '	167
5.3.2 La Tariffa Media	pag. '	
5.3.3 La fatturazione e la bolletta	pag. '	169
FOCUS - LA FATTURAZIONE ELETTRONICA	pag. '	169
5.3.4 La gestione del credito	pag. 1	171
5.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate	pag. 1	172
5.4 LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO	pag. 1	174
5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico	pag. 1	175
5.4.2 La gestione dei reclami	pag. '	176
5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici	pag. 1	178
5.5 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 1	181
5.5.1 Le indagini di <i>customer satisfaction</i>	pag. '	181
5.5.2 Le <i>Mistery call</i>	pag. 1	183
5.5.3 Le Mistery visit	pag. 1	183
5.6 UNO SGUARDO AL FUTURO	pag. 1	185
6. LE PERSONE DI AdF		
6.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	pag. '	192
6.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età	pag.	
e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	pug.	152
6.1.2 Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità	pag. '	195
6.1.3    turnover	pag.	
6.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	pag.	
6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	pag. 2	
6.2 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 2	
6.3 LA COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 2	
6.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone	pag. 2	
FOCUS - LE CONVENTION VERSO ADF FUTURA	pag. 2	
FOCUS - LA SUMMER SCHOOL	pag. 2	
6.3.2 Le azioni di <i>people care</i>	pag. 2	
6.4 LA FORMAZIONE	pag. 2	
6.4.1 La formazione su Salute e Sicurezza	pag. 2	
6.4.2 La formazione ambientale	pag. 2	
6.5 L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)	pag. 2	
	1 3	
7. Adf E I FORNITORI		220
7.1. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO	pag. 2	
7.1.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo	pag. 2	ZZ I
e mantenimento della catena della fornitura		225
FOCUS: I CONTROLLI SULLE DITTE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA	pag. 2	
7.1.2 Il contenzioso con i Fornitori	pag. 2	
7.1.3 Le ricadute sul territorio	pag. 2	
FOCUS EVENTO: "L'ACQUA HA NUOVE FORME DELL'IMPRENDITORIALITÀ"	pag. 2	229
APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITA' DI AdF		
APPENDICE 1 - Indice dei contenuti GRI	pag. 2	234
APPENDICE 2 - Il team di sostenibilità	pag. 2	241
APPENDICE 3 - Contatori istallati per Comune	pag. 2	243
<b>APPENDICE 4</b> - Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato	pag. 2	245
APPENDICE 5 - Tabella degli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito		
da AdF che ricadono all'interno di aree protette	pag. 2	251
APPENDICE 6 - Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione	pag. 2	270
del codice di riferimento dell'area		
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE		276
RELAZIONE DELLA SOCIETA DI REVISIONE	pag. 2	2/6

## Lettera agli stakeholder

GRI 102-14 GRI 102-15

GRI 102-16

Il 2019 è stato un anno di svolta per AdF, che con l'arrivo del nuovo Consiglio di Amministrazione ha rinnovato il patto di fiducia con tutti i soci, affrontando con compattezza la sfida dell'allungamento della concessione al 2031. Un percorso condiviso, partecipato e trasparente che ha portato ad un risultato straordinario per consenso (99,38%) e tempistiche, con benefici concreti e tangibili per AdF ma, soprattutto, per l'intero territorio servito: consolidamento contabile, incremento degli investimenti, ulteriore spinta all'innovazione e alle politiche green, economia circolare, sostenibilità sociale delle tariffe e internalizzazione di attività strategiche, determinando complessivamente una maggiore efficienza e qualità del servizio erogato a tutti i livelli.

Nel 2019 gli investimenti a favore del territorio sono stati oltre 32 milioni di euro, portando complessivamente a circa 473 milioni quelli fatti dall'inizio della concessione a oggi. Da qui al 2031 ne realizzeremo altri 373 mln, per un totale di 846 mln nell'arco di tutta la concessione. Ciò significa una media annua per abitante di 80 euro, in linea con le più evolute realtà europee e il doppio rispetto alla media nazionale.

La solidità del bilancio 2019 ci ha consentito anche di affrontare con responsabilità un anno straordinariamente complesso come l'attuale, sostenendo attivamente il territorio e guardando con fiducia e impegno al futuro, forti dei tre pilastri del Piano Industriale 2020-22: sostenibilità, infrastrutture, innovazione. La sostenibilità, quindi, sempre più come perno attorno al quale ruotano le azioni aziendali, in linea con la nuova filosofia economica maturata in AdF che vede al centro delle azioni aziendali il territorio, le persone che lo vivono e gli ecosistemi presenti, ha il benessere come riferimento finale, la qualità come veicolo e il lavoro come chiave antropologica.

La crescente responsabilità sociale e ambientale dell'azienda e l'impegno verso i soci stessi è stata concretizzata con l'ideazione di iniziative volte a dare un contributo significativo al territorio, non solo come gestore di un bene essenziale ma anche come motore per lo sviluppo. Tra queste nel 2019 hanno occupato un posto in primo piano quelle relativi al



tema dell'etica, dell'imprenditorialità, dello sviluppo tecnologico e della sostenibilità, protagonista di un riuscito evento che si è tenuto il 7 novembre presso il Granaio Lorenese ad Alberese. AdF ha incontrato in queste occasioni tutti gli attori principali del territorio gestito, tracciando non solo la rotta prospettica che la riguarda, ma dimostrando alla collettività che l'azienda è concretamente a supporto di tutte le categorie per uno sviluppo virtuoso. Oltre alla partecipazione della cittadinanza e dei soggetti del territorio, ha ricoperto un posto di primo piano anche il coinvolgimento dei dipendenti in numerosi momenti di confronto, condivisione e crescita.

Grazie a queste occasioni hanno preso vita alcuni importanti progetti sviluppati nel 2020: l'innovazione tecnologica per dare un servizio performante e al passo con i tempi, la mobilità elettrica targata AdF, il sostegno all'economia locale con lo sviluppo dell'economia circolare, ma anche in ambito di salute e sicurezza dei lavoratori, solo per citarne alcuni. Dal punto di vista sociale e culturale AdF ha confermato il suo impegno grazie ad altre due progettualità importanti: l'innovativo percorso culturale di FiorArt, unico nel suo genere da parte di una azienda del settore idrico, e la straordinaria esperienza di "Acqua di casa mia – Buona, facile e senza plastica", un progetto di educazione ambientale nelle scuole primarie – sospeso a metà anno scolastico a causa dell'emergenza sanitaria - che ha toccato 49 comuni su 55, con oltre 7.000 ragazzi coinvolti. L'azienda è poi impegnata sul fronte dei nuovi depuratori green, il progetto per la ridu-



zione dei fanghi, il Water Safety Plan, i misuratori intelligenti e la telelettura, solo per citarne alcuni.

Al tempo stesso, AdF guarda oltre i confini del territorio servito dando vita a connessioni ampie e con grandi potenzialità, grazie a sinergie concrete e proficue con gestori idrici di altri territori e con le aziende del gruppo Acea. Si tratta di scambi arricchenti e virtuosi, in cui le parti mettono a disposizione le proprie professionalità, esperienze, competenze e conoscenze. Si conferma poi l'attenzione di AdF alla sicurezza sui luoghi di lavoro, con oltre 1 milione di euro per lavori di messa in sicurezza degli impianti. Dal punto di vista dei servizi al cliente, il 2019 è stato anche l'anno di "AdF Digital" per dare maggiore impulso all'innovazione e alla digitalizzazione degli strumenti commerciali e comunicativi, al fine di garantire sempre più attenzione al cliente.

Le riflessioni intorno al concetto di resilienza che sono maturate nell'ultima parte dell'anno 2019 si sono rivelate preziose per affrontare l'emergenza sanitaria a marzo 2020. Questo momento complesso e difficile ha imposto e stimolato cambiamenti importanti nei processi lavorativi e non solo, a partire dalle metodologie, della gestione degli spazi e dagli strumenti di lavoro. Una fase estremamente dinamica per AdF, di trasformazione e rinnovamento.

Fin dall'inizio AdF si è distinta per aver messo in campo tutte le misure necessarie a tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e di tutta la cittadinanza, senza fermarsi mai e continuando a garantire un servizio essenziale con continuità, efficienza e qualità. Per fare ciò abbiamo maturato in tempi record un ripensamento complessivo dell'organizzazione interna, che sposandosi con un'esigenza aziendale già presente di ammodernamento e innovazione ha sprigionato nuove energie e ci ha restituito maggior efficienza, a tutti i livelli. La riorganizzazione complessiva che sta vivendo AdF, che introduce elementi forti di una modalità agile di organizzazione del lavoro, è anche figlia di questo inedito momento storico.

Un'azienda nuova per un mondo nuovo. L'emergenza sanitaria ci sta consegnando un mondo profondamente trasformato, che impone un cambio di punto di vista e uno sforzo di visione prospettica. AdF ha dimostrato di essere resiliente, ovvero di adattarsi ai processi di cambiamento generando valore, anche alimentando un rapporto costante con tutti gli attori principali del territorio gestito. Abbiamo accettato la sfida del cambiamento e stiamo mettendo in campo strategie e risorse per essere all'avanguardia, non solo per svolgere al meglio il nostro compito ma anche favorire la ripartenza del territorio, con opportunità ispirate alla sostenibilità e all'innovazione. Il Protocollo di Economia Circolare, ad esempio, va esattamente in questa direzione: aiutare le imprese locali e innescare processi virtuosi di crescita, anche qualitativa, del nostro tessuto economico e sociale. Per un green new deal post Covid, in cui ognuno è chiamato a fare la sua parte.

#### "LAVORIAMO PER IL BENESSERE DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO"

L'Amministratore Delegato

Piero Ferrari

Les Jui

Il Presidente **Roberto Renai** 









## 1.1 Chi è AdF

GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-4 GRI 102 -5 GRI 102-6 GRI 102-7



#### **DATI GENERALI**

- Ragione sociale: Acquedotto del Fiora Spa
- Conferenza Territoriale Ottimale: n. 6 "Ombrone"
- Forma giuridica: Società per Azioni
- Sede legale: Grosseto
- Attività principale (codice ATECO): Fornitura d'acqua
- Capitale sociale: € 1.730.520,00
- Capitale di proprietà pubblica: 60%

#### **IL TERRITORIO**

• N. Comuni gestiti: 55

• Pop. Residente: 401.0571

- Abitanti serviti dal servizio di acquedotto: 96,3%
- Abitanti serviti dal servizio di fognatura: 83,6%
- Abitanti serviti dal servizio di depurazione: 72,3%
- Superficie (Kmq): 7.585
- Densità (ab/Kmq): 53





#### IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

• Km di rete gestita<sup>2</sup>: 9.876

di cui **km acquedotto** 8.232 **km fognatura**<sup>3</sup> 1.644

- Metri di rete idrica e fognaria pro-capite: 24,6
- Km rete acquedotto sostituita: 25,43

di cui km rete idrica sostituita 20,77 km rete fognaria sostituita 4,66

- $\bullet~$  % Km rete sottoposta a monitoraggio perdite con analisi portate notturne:  $79,\!45\%$
- Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche: 5.187
- N. complessivo degli impianti gestiti: 3.064
- Consumi energetici totali 2019 (rispetto al 2018): -4,57 % BILANCIO IDRICO:
- Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (mc): 60.643.422

di cui da sorgenti 37.697.496 da pozzi 20.060.842

da acque superficiali interne 363.868 da acque marine 780.674

- Volume in ingresso al sistema di acquedotto (mc) 59.664.320
- Volume in uscita al sistema di acquedotto (mc) 32.305.904
- Volume perso complessivo (mc)<sup>4</sup> 27.358.416
- Perdite idriche lineari (mc/km/gg)<sup>5</sup> 9,11
- Riduzione delle perdite totali rispetto al 2018 1,8 Mln/mc Pari a -6%



#### **QUALITÀ DELL'ACQUA**

#### **ANALISI SU ACQUE POTABILI:**

• N. Complessivo prelievi: 4.083 di cui su acqua in distribuzione: 2.946

• N. Parametri analizzati: 122.674

• Media parametri analizzati/giorno: 336

• Conformità dei parametri a normativa: 99,37%

#### **ANALISI SU ACQUE REFLUE:**

N. Complessivo prelievi: 7.304Media parametri analizzati: 50.036





#### **GLI UTENTI**

• Totale utenze: 231.690

% Utenti serviti da acquedotto: 99,99% % Utenti serviti da fognatura: 84,20% % Utenti serviti da depurazione: 73,54%

%Totale utenti soddisfatti: 88,1%
N. chiamate al call center

commerciale: 152.922 - servizio guasti: 60.247

• N. clienti serviti agli sportelli: 38.033

• Tempo medio di attesa allo sportello: 10'

• % utenti che hanno aderito a "bolletta WEB": 12%

• Utenti che hanno ottenuto agevolazione tariffaria: 4.083 Bonus Idrico Sociale Nazionale: 7.007 - Bonus Idrico Integrativo: 2.275

 $\bullet$  Rispetto standard ARERA/AIT  $^6\colon 99.97\%$ 

• % Reclami sul totale clienti: 0,73%

#### **I DIPENDENTI**

• Totale dipendenti al 31.12: 392

• N. dipendenti a T.Ind. sul totale: 98,4%

• N. dipendenti assunti nel 2019: 8

• N. dipendenti cessati nel 2019: 25

• Dipendenti provenienti dall'ATO6: 97%

• Donne sul totale dipendenti: Circa ¼ del personale

• Ore di formazione erogate: 6050

Ore totali di formazione su sicurezza: 3241 Ore totali di formazione su compliance: 162 Ore totali di formazione ambientale: 30

• Ore di formazione pro-capite: 15,43 h/dip.





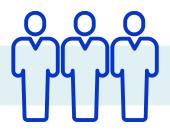
#### I FORNITORI

- Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni, servizi e lavori (Mln/€): 7,1
- N. totale fornitori qualificati: 262 di cui % fornitori locali qualificati: 27,1%
- N. ordini totali a fornitori qualificati: 2.081

di cui % ordini a fornitori locali: 56,75%

#### COLLETTIVITÀ

- N. Comuni che hanno aderito ai progetti educativi: 49 su 55
- Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale: Oltre 4.000
- N. visitatori alle sorgenti: oltre 3.000
- Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività: Oltre 99.000 €





#### **DATI ECONOMICI**

- Valore della Produzione in Mln/€: 125,4
- Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€: 59,4
- Investimenti realizzati nel 2019 in Mln/€: 32,1

di cui netto contributi (Mln/€): 28,64

- Investimenti pro-capite: 80 €/ab.
- Risultato di gestione in Mln/€: 13,7
- Dividendo distribuito in Mln/€: 4
- Valore aggiunto distribuito in Mln/€: 79,48 (+5,8%)

Fonte Bilancio demografico "Demo ISTAT" al 30/11/2019.

<sup>2</sup> Fonte DB infrastrutture. Si evidenzia che dal 2017 è cambiato il criterio di stima del n. e della lunghezza degli allacciamenti eseguiti dalle gestioni precedenti, che per l'epoca non venivano tracciati. La precedente stima era fatta sul n. utenze mentre col nuovo metodo si calcola sul numero degli edifici, sulla base del censimento ISTAT 2011 a cui sono stati aggiunti gli allacci

eseguiti dal Gestore.

3 Il dato relativo alla lunghezza delle reti fognarie rispetto al 2017 è stato rettificato a seguito dell'attività di ricognizione/rilevamento svolta tramite GIS

<sup>4</sup> Si ricorda che tale valore è determinato non solo dalle perdite di rete propriamente intese, ma anche dalle perdite per sfioro al serbatoio di arrivo dovute alla conformazione delle principali e storiche reti di adduzione, ai furti d'acqua e alle frodi, a sottostime di contatori mal funzionanti, all'autoconsumo di impianti senza contatore, a perdite nel processo di lavorazione.
5 Si tratta dell'indicatore ARERA M1a che rappresenta il valore del giornaliero delle perdite idriche totali per km di rete di acquedotto gestita.

<sup>6</sup> Calcolato come rapporto fra totale delle prestazioni eseguite nei tempi/totale prestazioni eseguite nell'anno.



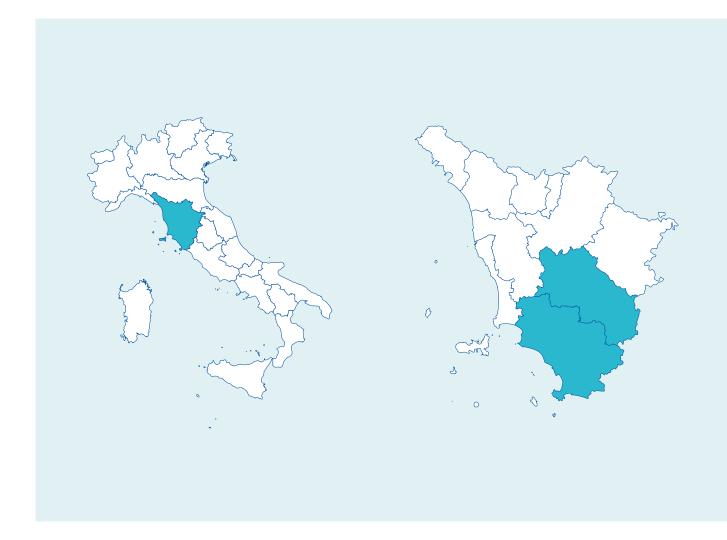


Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche "Acquedotto del Fiora", "AdF", "Società" o "Gestore") è l'Azienda che gestisce, in regime di monopolio, il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ex ATO 6) che comprende 55 Comuni (tutti e 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena). Come Gestore del S.I.I. si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, nonché del collettamento e della depurazione delle acque reflue. Ha inoltre funzioni accessorie connesse e correlate ai servizi principali.

La Società si è costituita come Consorzio di Comuni con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana. A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico si è trasformata prima in Azienda Speciale, poi in Società per Azioni e dall'1.1.2002 la Società è diventata Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato. Nel 2004,

recependo il quadro normativo introdotto dalla L.36/1994 (cd "Legge Galli") e dalla normativa comunitaria, a seguito della gara indetta per la scelta del Socio Privato al quale affidare il 40% del capitale sociale, si dà avvio alla gestione "mista" pubblico-privata: il 60% del capitale sociale è posseduto dai 55 Comuni che formano la Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" ed il 40% da Ombrone SpA, il cui maggiore azionista è ACEA SpA, una delle principali multiutility italiane.

La concessione del SII, ai sensi della Convenzione di affidamento sottoscritta dalle Parti in data 28.12.2001 (e successive modifiche e integrazioni), di durata venticinquennale (1/1/2002 - 31/12/2026) nel 2019 è stata oggetto di un lungo percorso di analisi – e relative deliberazioni connesse – finalizzato all'allungamento dei termini di scadenza, che si è concluso nel 2020 con il prolungamento dell'affidamento al 31/12/20317.



<sup>7</sup> Alla data di redazione del presente Documento l'assemblea dell'Autorità Idrica Toscana, con delib. N. 8-2020 ha deliberato, dietro istanza di AdF.

<sup>8 (</sup>fonte Relazione Annuale del Direttore Generale AIT anno 2018). 9 (dato demo Istat al 31.10.2019).

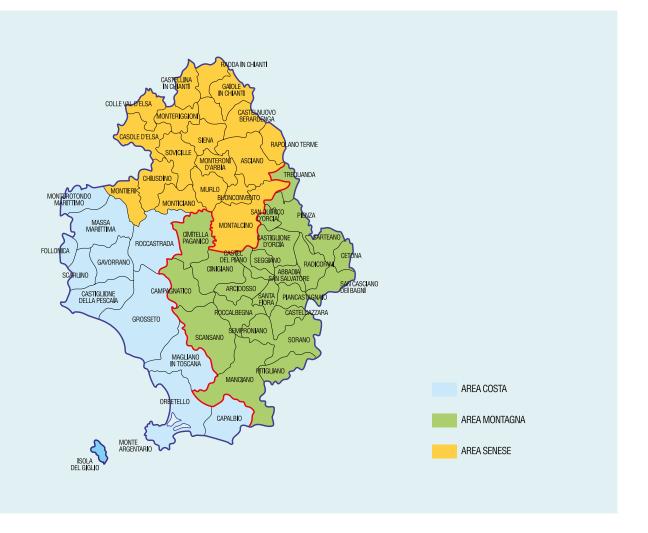
#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

In forza dell'art. 151 del d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, si è reso necessario adeguare la Convenzione sia agli articoli della Convenzione Tipo – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali – approvata dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico con deliberazione del 23 dicembre 2015 656/2015/R/IDR, sia agli obiettivi che la stessa Convenzione Tipo intende perseguire. Nel 2018, è stata dunque sottoscritta la Convezione in argomento, mentre il Disciplinare Tecnico aggiornato è stato sottoscritto nel 2019.

La Società gestisce un territorio molto ampio che rappresenta circa il **33% dell'intera Regione Toscana** - 7.586 Kmq<sup>8</sup>- con popolazione residente complessiva di 401.057 abitanti<sup>9</sup>, a cui si aggiungono molti fluttuanti durante il periodo estivo. Ciò determina una densità di popolazione di circa **53** ab/kmg che risulta tra le più basse d'Italia.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree Gestionali, denominate "Costa", "Montagna" e "Senese". Le **utenze complessive** ammontano a circa 232.000, per le quali è stato stimato un consumo a finire per l'anno 2019 pari a circa 28.9 Mln di metri cubi di acqua, dato sostanzialmente stabile negli ultimi anni.

Fattori quali l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno, la scarsa densità di popolazione, il numero di impianti (oltre 3.000) e oltre 9.800 Km di rete (oltre 8.000 di acquedotto e oltre 1.600 fognatura) rendono oggettivamente difficoltosa la gestione di un servizio a rete come quello idrico, con altissimi costi operativi che risultano proporzionali all'estensione territoriale e insufficienti risorse a disposizione derivanti da ricavi che sono invece proporzionali agli abitanti residenti.





Le attività di AdF si svolgono nelle sedi di:



Grosseto, via Mameli 10:

è **sede legale della Società** ove si svolgono le maggiori attività direzionali che, tuttavia, vengono effettuate – seppur solo parzialmente - anche nella sede posta a Siena in viale Toselli 9/a. Trattasi della Palazzina Tempesti, edificio storico della Società sottoposto a vincolo ministeriale. Il complesso, esternamente presenta decorazioni e stucchi e all'interno una scala centrale con balaustra d'epoca in ghisa collega il piano rialzato con gli altri tre piani, dove vi si affacciano i corridoi di accesso agli uffici direzionali e amministrativi.



Siena, viale Toselli 9:

l'immobile sorge in un'area dove sono altri immobili di Società che erogano pubblici servizi. Gli ambienti sono ampi e serviti da un grande parcheggio. Completano la proprietà, un seminterrato con un archivio ed una zona adibita a spogliatoi. La sede tecnico/amministrativa accoglie anche lo **sportello** per il pubblico.

### Santa Fiora, via Fonte Mannarina 6:

la sede si trova nelle vicinanze della galleria principale delle sorgenti del Fiora. L'immobile ospita gli uffici e un locale per l'accoglienza e l'organizzazione delle visite quidate alle sorgenti.

Grosseto, via Giordania 69: l'immobile, un ex capannone industriale, è stato completamente ristrutturato negli anni 2016-2017 ed ospita uffici, sale riunioni e il magazzino. I lavori di ristrutturazione dell'edificio, sono stati orientati alla realizzazione di un ambiente energicamente efficiente.

#### Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi:

nella sede composta da due edifici completamente ristrutturati recentemente, si trovano uffici, una sala operativa e una sala di telecontrollo 24h24.

#### Follonica, via Lamarmora 18:

la sede - facilmente raggiungibile trovandosi nel centro del paese - accoglie lo sportello aperto al pubblico, con una capiente sala per gli utenti.

## San Quirico d'Orcia, strada statale Cassia 146:

l'edificio presenta uffici spaziosi ed una capiente sala riunioni. Presso tale sede è attivo anche uno **sportello** aperto al pubblico.

### Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa 9:

nella struttura risalente a fine ottocento, un tempo scuola della frazione, oltre a svolgersi attività tecnico amministrative, v'è uno **sportello** al pubblico e il *call center* della Società.

#### Grosseto, via Trento 3:

il fabbricato si trova vicino alla Sede direzionale di via Mameli. Gli uffici sono adibiti ad attività di sportello al pubblico e il back office alle attività amministrative di carattere commerciale.

### Siena, strada di Renaccio:

in questa località sorge l'altro magazzino di AdF, suddiviso tra una zona prettamente adibita a deposito ed una ad uffici dove si svolgono attività di custodia e amministrazione dei materiali idraulici.

#### Albinia (Orbetello), via Puglia 14:

è presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio e un ufficio.

## Castiglione della Pescaia, in località Paduline:

all'interno dell'impianto di depurazione è posto un locale destinato ad uffici e spogliatoi.

## Grosseto, in località Pianetto via S. Rocco 191:

qui sorge il più grande impianto di depurazione gestito dalla Società. All'interno dell'area sono presenti anche palazzine, un tempo adibite ad uffici, dove oggi si trovano locali di archivio.

## Pitigliano, via Santa Chiara 367:

è presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio e

## Siena, Ponte a Tressa:

presso l'impianto sono presenti dei locali destinati alla conduzione e uffici tecnico amministrativi.



#### ade

In una prospettiva di miglioramento, l'Azienda ottimizzerà ulteriormente e strategicamente la sua presenza sul territorio.

AdF, da sempre, pone al centro del proprio operato il personale dipendente: dalle sue "risorse umane" prende forza e spinta per perseguire e raggiungere i propri risultati sul territorio, ed è proprio per le risorse umane che l'organizzazione logistica territoriale è in un continuo rinnovamento e miglioramento.

I progressivi cambiamenti organizzativi, impongono ripensamenti e modifiche ambientali che siano in linea con le necessità dei processi aziendali tenendo sempre conto dei costi e degli investimenti economici intrapresi negli anni precedenti. Nel tempo è stato avviato - e in parte consolidato – un processo di riduzione del numero delle sedi non più strategiche allo svolgimento delle attività aziendali che prevede, tra l'altro, l'utilizzo prioritario di immobili di pro-

prietà. Dove non è stato possibile lasciare i locali in affitto, il 2019 ha visto la rimodulazione del costo delle locazioni raggiungendo un risultato soddisfacente.

Il forte interesse per gli ambienti di lavoro, sulla scorta della considerazione per cui lo stesso per essere produttivo deve essere anche, e prima di tutto, confortevole e funzionale ha portato AdF a pensare un ambiente lavorativo che possa motivare e sensibilizzare il dipendente e l'Azienda, ad apportare migliorie e - dove necessario - procedere a nuovi investimenti.

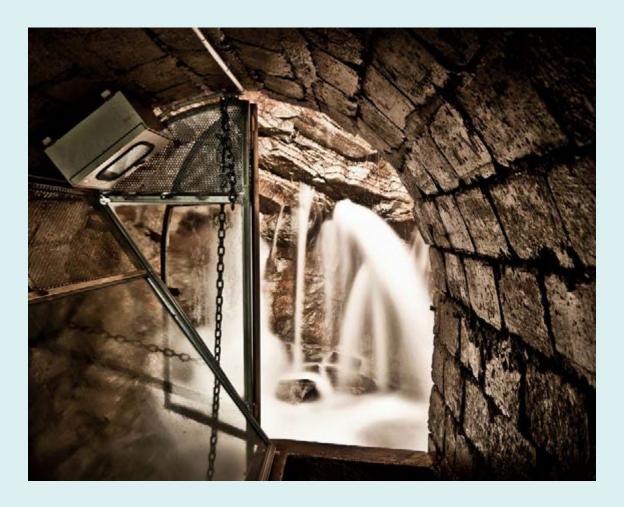
AdF si sta impegnando nel ricavare, all'interno di ciascuna sede, spazi gradevoli e per quanto possibile rilassanti, dove i Dipendenti possono trascorrere brevi momenti di pausa incontrandosi, conoscendosi e magari anche confrontandosi sulle diverse problematiche delle rispettive attività. È questo l'esempio del modello di Sala Ristoro allestita nella sede di via Mameli a Grosseto.



Tenendo la rotta sulla stella polare della sicurezza, pur nei mutamenti, a volte anche un po' repentini che l'attività porta con sé, AdF ha inoltre cercato di aumentare lo spazio lavorativo pro-capite, che la normativa individua in minimo 5 metri quadri, andando così a migliorare il comfort dello stare in ufficio, guardando sempre al risparmio energetico ed eco-sostenibile. Ne sono un esempio le operazioni di manutenzione agli impianti di riscaldamento/condizionamento, i sensori di presenza delle illuminazioni e le forniture

consumabili di materiale biodegradabile.

Non c'è dubbio infine che, se in AdF l'informatica e le comunicazioni hanno cambiato il modo di agire, la trasformazione più grande nel 2019 ha investito le relazioni, soprattutto quelle intrecciate con il territorio che hanno cambiato il modo di lavorare, mettendo in piena relazione, nello stesso momento, tutti i dipendenti con lo scopo di mantenere un ambiente lavorativo che li faccia sentire appartenenti ad un'unica grande Squadra.



## Le visite alle sorgenti

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 scelgono le sorgenti di Santa Fiora, che si trovano nel parco della Peschiera, e dell'Ermicciolo (Vivo d'Orcia), immerse invece nel parco della Valdorcia, patrimonio mondiale dell'UNESCO, per vedere dal vivo l'acqua che sgorga dalle rocce. Durante il percorso, i visitatori sono accompagnati da guide ambientali autorizzate dall'Azienda. Con tale attività l'Azienda si propone di coinvolgere il visitatore in questo percorso e portarlo ad avere le principali informazioni per comprendere in cosa consiste la gestione del Sistema Idrico Integrato. Così viene raccontato, quali sono le attività che vengono messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, qual è l'uso corretto e responsabile dell'acqua e come ciascuno può contribuire per preservarla. Si parla anche di qualità dell'acqua, dal punto di vista fisico e organolettico mettendo in evidenza quanto la nostra acqua sia maggiormente controllata rispetto a quelle in commercio. Inoltre si introduce il tema della tutela ambientale dei fiumi e dei corsi d'acqua in generale ed in particolare del sistema acque sull'Amiata, reticolo idrografico, falda e sorgenti, qualità delle acque amiatine e loro captazione.

Sono stati oltre **3.000 i visitatori delle nostre sorgenti**, molti dei quali sono rimasti colpiti da questa esperienza davvero suggestiva, tanto che AdF ha intenzione di promuovere questa esperienza e farla conoscere sempre di più alla collettività.

## 1.2 I soci di AdF



#### 1.2.1 Il contesto normativo

Le società miste hanno fatto ingresso nel nostro sistema nazionale con l'art. 22 della Legge 142/1990, che prevedeva espressamente la costituzione di società per azioni a partecipazione pubblica locale quale forma di espletamento del servizio, cui l'ente locale poteva ricorrere ogni volta in cui si rendesse opportuna, in relazione al servizio da erogare, con la partecipazione di altri soggetti pubblici o privati.

La collaborazione diretta tra pubblico e privato garantisce alla parte pubblica, mediante la presenza nell'azionariato e negli organi decisionali, di conservare un elevato grado di controllo sul Servizio a tutela dell'interesse pubblico; mentre la presenza del Partner Privato, con la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale è il Servizio Idrico Integrato e apportando il proprio knowhow, garantisce l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela. Inoltre, lo strumento della società mista potrebbe limitare gli svantaggi dipendenti dalla gestione privata e da quella pubblica e consentire l'attuazione di finalità pubbliche di lungo periodo con il reperimento di risorse necessarie allo scopo.

Le società a partecipazione pubblica sono oggi disciplinate dal Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175. Il nuovo Testo Unico in materia di società partecipate stabilisce che: "Le amministrazioni pubbliche non possono direttamente o indirettamente, costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, [...]" (art. 4, comma 1); e che "Nei limiti di cui al comma 1, le amministrazioni pubbliche possono, direttamente o indirettamente, costituire società e acquisire o mantenere partecipazioni in società esclusivamente per lo svolgimento delle attività sotto indicate: [...] realizzazione e gestione di un'opera pubblica ovvero organizzazione e gestione di un servizio d'interesse generale attraverso un contratto di partenariato di cui all'articolo 180 del decreto legislativo n. 50 del 2016, con un imprenditore selezionato con le modalità di cui all'articolo 17, commi 1 e 2" (art. 4, comma 2 l.c).

# 1.2.2 La composizione del capitale azionario

GRI 102-5 GRI 102-43 GRI 102-44

Acquedotto del Fiora SpA, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana, si è costituita come Consorzio di Comuni.

A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico avviato negli anni '90 si trasforma prima in Azienda Speciale e nel 1999 diventa Società per Azioni. Dal 1.1.2002 la Società diventa Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ex ATO 6) e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Diviene così il più vasto ATO della Regione Toscana trovandosi a gestire le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 Comuni (oggi 55 a seguito della fusione di 2 Comuni Soci) - tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena.

Nel 2003 i Soci di AdF, i 55 Comuni delle Province di Siena e Grosseto, decidono di indire una gara per la scelta del partner privato che acquisterà il 40% del capitale sociale di AdF, mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea SpA (Capogruppo Mandataria), Acque Toscane SpA, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, Società Italiana Per Lavori Marittimi SpA, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici SCRL, Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile SCRL.

Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. È l'avvio della gestione "mista" pubblico-privata della Società.



Il **60%** del capitale sociale è posseduto dai **55 Comuni** che formano la Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone".

Ombrone SpA (il partner privato) è la Società "veicolo" che detiene il 40% del capitale sociale, il cui scopo sociale esclusivo è la gestione della partecipazione in AdF. Il principale azionista di Ombrone è ACEA SpA, una delle più importanti multiutility italiane: il primo operatore nazionale nel settore idrico e tra i principali player italiani nella distribuzione e vendita di elettricità e nel settore ambientale. Il Gruppo Acea conta circa 7.000 dipendenti.

SOCIO	QUOTA %	SOCIO	QUOTA %
ABBADIA SAN SALVATORE	1,10%	MONTERIGGIONI	1,13%
ARCIDOSSO	0,84%	Monteroni d'Arbia	1,04%
ASCIANO	1,02%	MONTEROTONDO MARITTIMO	0,61%
BUONCONVENTO	0,76%	MONTICIANO	0,62%
CAMPAGNATICO	0,71%	MONTIERI	0,62%
CAPALBIO	0,83%	MURLO	0,65%
CASOLE D'ELSA	0,72%	ORBETELLO	1,74%
CASTEL DEL PIANO	0,86%	PIANCASTAGNAIO	0,87%
CASTELL'AZZARA	0,68%	PIENZA	0,69%
CASTELLINA IN CHIANTI	0,71%	PITIGLIANO	0,86%
CASTELNUOVO BERARDENGA	1,03%	RADDA IN CHIANTI	0,64%
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	1,10%	RADICOFANI	0,61%
CASTIGLIONE D'ORCIA	0,74%	RAPOLANO TERME	0,91%
CETONA	0,75%	ROCCALBEGNA	0,62%
CHIUSDINO	0,66%	ROCCASTRADA	1,28%
CINIGIANO	0,75%	SAN CASCIANO DEI BAGNI	0,66%
CIVITELLA PAGANICO	0,76%	SAN QUIRICO D'ORCIA	0,70%
COLLE VAL D' ELSA	2,00%	SANTA FIORA	0,75%
FOLLONICA	2,28%	SARTEANO	0,86%
GAVORRANO	1,16%	SCANSANO	0,89%
GROSSETO	6,43%	SCARLINO	0,73%
GAIOLE IN CHIANTI	0,69%	SEGGIANO	0,59%
ISOLA DEL GIGLIO	0,63%	SEMPRONIANO	0,62%
MAGLIANO IN TOSCANA	0,84%	SIENA	5,24%
MANCIANO	1,09%	SORANO	0,85%
MASSA MARITTIMA	1,29%	SOVICILLE	1,14%
MONTALCINO	1,50%	TREQUANDA	0,61%
MONTE ARGENTARIO	1,55%		
TOTALE QUOTE COMUNI GROSSSETANI	31,95% T	OTALE QUOTE COMUNI SENESI	28,05%

### adf

A seguito della sottoscrizione dei nuovi Patti Parasociali in data 7/10/19 e del processo di consolidamento contabile nella Capogruppo ACEA SpA, la stessa svolge un ruolo di indirizzo nei confronti di AdF, da condividere con i Soci Pubblici che rappresentano la maggioranza degli azionisti del territorio, partecipando quindi per mezzo dei loro rappresentanti, alle scelte gestionali della Società.

Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, AdF ha istituito nel giugno del 2019 delle Chat Whatsapp dedicate ad ogni Comune gestito, mirate a fornire indicazioni relative alla mancanza d'acqua, mantenendo inoltre i formali canali di informazione in uso.



# 1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI 102-18

La corporate governance (o governo d'impresa) è l'insieme delle regole, relazioni, processi e sistemi aziendali finalizzati ad una corretta ed efficiente gestione dell'impresa, intesa come sistema di compensazione fra gli interessi (potenzialmente divergenti) dei soci e degli amministratori di una società. La struttura della corporate governance esprime quindi le regole e i processi con cui si prendono le decisioni in un'azienda, le modalità con cui vengono stabiliti gli obiettivi aziendali nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati ottenuti.

Il sistema di corporate governance di AdF è articolato secondo il modello tradizionale e caratterizzato dal fatto che l'**Assemblea** (organo della società rappresentativo della volontà dei soci) nomina sia l'organo amministrativo (**Consiglio di Amministrazione**) che quello di controllo sulla gestione (**Collegio Sindacale**). Il controllo contabile è affidato ad un organo esterno alla società (**Società di revisione**).

Tale sistema in AdF è principalmente incentrato sul ruolo di guida ed indirizzo strategico attribuito al Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno. Gli strumenti di cui AdF 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 governo basato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo.

**Non** risultano Comitati responsabili delle decisioni relativi ai temi economici, ambientali e sociali.

### 1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI GRI GRI GRI 102-22 102-27 102-28 102-29

E' composta dai **55 Comuni** della Conferenza territoriale n. 6 "Ombrone", che insieme rappresentano il 60% del capitale, e dal Socio Privato **Ombrone SpA** che detiene il rimanente 40%

All'Assemblea spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto (articoli dal n. 12 al n. 16 compresi). L'Assemblea ordinaria, in prima convocazione, è regolarmente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino almeno la metà del capitale sociale. Essa delibera a maggioranza assoluta. In seconda convocazione l'Assemblea ordinaria delibera, sugli oggetti che avrebbero dovuto essere trattati nella prima, qualunque sia la parte di capitale rappresentata dai soci intervenuti. L'Assemblea straordinaria, in prima e seconda convocazione, è validamente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino più della metà del capitale sociale e delibera con il voto favorevole di più della metà del capitale sociale.

Tra i principali poteri, l'Assemblea:

- Approva o respinge il bilancio di esercizio proposto dagli Amministratori;
- Nomina il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vice-Presidente.
- Nomina il Collegio Sindacale;
- Determina i compensi del Consiglio di Amministrazione, del Presidente, del Vice-Presidente e dei membri del Collegio Sindacale, sulla base delle normative tempo per tempo vigenti, nonché delle direttive impartite dalla Capo Gruppo Acea. Su taluni argomenti di carattere strategico (modifica dello statuto e aumenti di capitale sociale con esclusione del diritto di opzione a norma dell'art. 2441 C.C.), lo statuto di AdF prevede che le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria debbano essere assunte con il voto favorevole di tanti soci che detengano più del sessantasette per cento (67%) del capitale sociale.

Nel 2019 l'Assemblea dei Soci si è riunita **3 volte**, con tre Assemblee Ordinarie e una Assemblea Straordinaria. Nelle Assemblee Ordinarie i principali temi trattati sono stati: l'approvazione del bilancio al 31/12/2018; la verifica della scadenza della Concessione all'interno del Piano Industriale e Strategico; la nomina del nuovo CdA con la determinazione del numero dei componenti, la nomina del Presidente e degli amministratori, la determinazione dei compensi; la



nomina della Società di Revisione; la presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2018. Come anticipato, i Soci in data 7/10/2019 hanno sottoscritto i nuovi Patti Parasociali -dopo aver approvato nei rispettivi organi societari le relative delibere- e modificato nella seguente Assemblea Straordinaria alcuni connessi articoli statutari.

L'Assemblea dei Soci del 18/7/2019 ha istituito un **Comitato Rappresentativo dei Soci** al fine di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento concessione. Stante la funzionalità del Comitato, lo stesso è stato consultato dall'Azienda in casi di particolare rilevanza, come ad esempio nel 2020 per condividere le difficoltà connesse all'emergenza Covid-19.

## 1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione

GRI	GRI	GRI	GRI	GRI
102-18	102-19	102-22	102-23	102-24
GRI	GRI	GRI	GRI	GRI
102-25	102-26	102-27	102-28	102-30
GRI	GRI	GRI	GRI	GRI
102-31	102-32	102-33	102-34	102-35
GRI 102-36				

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli dal n. 17 al n. 20 dello Statuto Societario. Dura in carica tre esercizi ed è rieleggibile.

Il CDA è l'espressione dell'attuale composizione societaria ed è composto da 9 membri, 5 dei quali di espressione pubblica, tra i quali il Presidente e il Vice-Presidente, e 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato. Pur non essendo obbligata per legge, AdF ha ritenuto opportuno inserire nel proprio statuto una clausola che garantisca la nomina (almeno per un terzo del totale), tra i componenti dell'organo, al genere meno rappresentato.

Nell'anno 2019 gli amministratori in carica sono risultati fino al 18/7/2019 i seguenti<sup>10</sup>:

NOME	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Emilio Landi	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 30/9/2016
Roberto Renai	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Assemblea del 30/9/2016
Piero Ferrari	M	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: CDA del 8/1/19 a seguito delle dimissioni del consi- gliere e Amministratore Delegato Stracqualursi. Confermato consigliere nell'Assemblea del 19/4/2019 e AD nel CDA del 19/4/2019
Roberto Baccheschi	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Annaclaudia Bonifazi	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Consigliere: CDA del 8/1/19 a seguito delle dimissioni del consigliere Papalini: Confermata nell' Assemblea del 19/4/2019
Emanuela Cartoni	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016

<sup>10</sup> In data 8/1/2019, a seguito delle dimissioni presentate da Aldo Stracqualursi, in qualità di AD, e da Iolanda Papalini, in qualità di consigliere, il CDA ha provveduto a nominare per cooptazione Piero Ferrari e Annaclaudia Bonifazi, per i quali è stata successivamente confermata la nomina in data 19/4/2019.

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

NOME	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Giovanni Paolo Marati	М	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Biancamaria Rossi	F	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016
Aviano Savelli	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 30/9/2016

Gli amministratori, nominati il 18/7/2019 ed attualmente in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2021 – sono i seguenti:

NOME	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Roberto Renai	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 18/7/2019
Paolo Prisciandaro	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 30/9/2016 Vicepresidente: CDA del 12/11/2019
Piero Ferrari	M	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea del 18/7/2019 AD: CDA del 18/7/2019
Gesue' Domenico Ariganello	М	30-50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Annaclaudia Bonifazi	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Andrea De Caterini	М	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Federica Marinetti	F	≥50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Francesca Mugnaini	F	30-50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019
Gianpiero Secco	М	≥50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 18/7/2019

Per la validità dell'adunanza del Consiglio di Amministrazione occorre la presenza effettiva della maggioranza degli Amministratori in carica. Le deliberazioni del Consiglio sono prese a maggioranza assoluta dei presenti.

Il CDA 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. Non sono delegabili, i poteri relativi a:

- **a)** approvazione degli atti di programmazione del Piano di Rinnovo Concessione e dei piani di assunzione del personale (comma modificato dalla già citata Assemblea dei Soci del 7/10/19);
- **b)** le eventuali variazioni dello Statuto da proporre all'Assemblea;
- c) le decisioni inerenti a partecipazioni della Società ad Enti, Istituti, Organismi e Società e la designazione, ove occorra, delle persone destinate a rappresentare nei medesimi la società stessa;
- **d)** alienazione, compravendita e permute di beni immobili

e brevetti;

- **e)** prestazioni di garanzia, fidejussioni e concessioni di prestiti:
- **f)** assunzione di mutui oltre agli atti per i quali la legge proibisca la delega.
- Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza.

Il conferimento di deleghe non esclude la competenza del Consiglio di Amministrazione che resta in ogni caso titolare di un superiore potere di indirizzo e controllo sulla generalità delle attività della Società nelle sue varie componenti. In quanto investito di responsabilità di indirizzo e controllo, il Consiglio di Amministrazione, unitamente al Collegio Sindacale, è destinatario di una puntuale e tempestiva informazione da parte dell'Amministratore Delegato in relazione all'attività svolta nell'esercizio delle deleghe stesse, ed in particolar modo in merito alle questioni complesse o articolate. Il processo, già anticipato che ha portato all'allungamento concessorio e al consolidamento contabile aziendale è stato oggetto di diverse sedute consiliari nel



corso del 2019, in un'ottica di massima trasparenza e con una condivisione partecipata e costruttiva al progetto. Particolare attenzione è stata inoltre rivolta al tema dello smaltimento fanghi, dell'organizzazione, dell'analisi dei rischi e del Modello 231, alla revisione del Codice Etico, nonché alle questioni di carattere economico e finanziario. Il CDA approva annualmente il report di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività ed azioni più importanti che avranno impatti significativi di carattere economico sociale o ambientale sui principali stakeholder di riferimento (quali ad es.i clienti, i soci, il territorio, i fornitori locali e la collettività). Inoltre il CdA riceve relazioni semestrali ed è in costante collegamento con l'Organismo di Vigilanza che lo informa in merito alle criticità che hanno rilevanza 231. Il Consiglio di Amministrazione nel 2019 si è riunito 14 volte. Per le operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società nel corso dell'esercizio nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo, si rimanda a quanto esposto dagli Amministratori nella Relazione sulla gestione al Bilancio d'esercizio 2019 pubblicato sul sito web aziendale www.fiora.it.

Nelle situazioni che implicano o possono implicare **conflitto di interesse**, così come nelle operazioni con parti correlate, gli Amministratori danno notizia al Collegio Sindacale e in taluni casi si astengono dal partecipare alle deliberazioni riguardanti le operazioni stesse.

I **compensi** degli Amministratori, del Presidente e del Vice-Presidente sono stabiliti dall'Assemblea in sede di nomina, sulla base della normativa per tempo vigente e delle strategie di contenimento dei costi.

Il compenso dell'Amministratore Delegato è invece deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge e si compone:

- Di una parte fissa;
- E di una parte variabile, subordinata comunque al raggiungimento di due obiettivi:
- · utile di Esercizio.
- · realizzazione di almeno il 70% del Piano degli investimenti approvato, purché vi siano adeguate risorse finanziarie. I compensi del CDA del 2019 sono stati i seguenti (e sono stati confermati anche per i nuovi membri del CDA eletti in data 18/7/19):
- > Presidente: € 40.892,88 lordi/anno.
- > Vice-Presidente: € 19.000 lordi/anno.
- Consiglieri (senza differenziazione di genere): € 9.500 lordi/anno.
- › AD:
- · parte fissa di € 43.200,00;

· parte variabile di € 43.200,00, subordinata al raggiungimento degli obiettivi suddetti.

IL PRESIDENTE: Il Presidente è nominato dall'Assemblea su designazione dei Soci Pubblici. Ha la rappresentanza istituzionale della Società nel territorio, cura i rapporti gli enti locali e le altre Autorità pubbliche, al fine di assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti.

A titolo esemplificativo: attua le iniziative per l'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società; assicura la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno, definendo, di concerto con l'Amministratore Delegato le relative procedure ed individuando i soggetti responsabili della loro osservanza; vigila sull'attuazione della *corporate governance* e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei *deliberata* degli organi collegiali avvalendosi dell'internal auditing; segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO: L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner Privato e da quest'ultimo specificamente indicato. Costituisce il vertice gerarchico della struttura operativa: a lui sono delegati tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione non espressamente riservati - per legge o per statuto - al Consiglio di Amministrazione. A titolo esemplificativo, attua le politiche generali della Società (commerciali, approvvigionamenti regolamentari, rapporti con Enti Pubblici, personale, finanziarie, etc.), in attuazione delle scelte generali compiute con i piani strategici pluriennali. A seguito della sottoscrizione dei nuovi patti parasociali, fermo restando il Piano di Rinnovo Concessione, all'AD vengono conferiti i poteri per definire il budget e le sue eventuali modifiche nonché la definizione e l'attuazione dei piani operativi annuali/pluriennali e dei piani di investimento annuali/pluriennali, in linea con il piano di Rinnovo Concessione per l'intera durata dello stesso; per porre in essere ogni atto e contratto ritenuto utile e necessario al fine di dare piena e puntuale esecuzione a quanto previsto nel piano di rinnovo concessione (tra cui per esempio e in forma non esaustiva rimodulare il Piano Economico Finanziario o ad altro documento programmatico equivalente) relazionando al Consiglio di Amministrazione della Società, con cadenza semestrale, in ordine allo stato di attuazione del Piano di Rinnovo Concessione stesso. Laddove dovesse presentarsi l'esigenza di modificare quanto pianificato per poter giungere agli obiettivi condivisi nel Piano di rinnovo concessione,

l'AD dovrà prontamente darne comunicazione al Consiglio di Amministrazione.

## 1.3.3 Il Collegio Sindacale

GRI GRI GRI 102-30 102-31 102-34

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e un altro supplente sono indicati dal partner Privato. L'Assemblea dei Soci del 4/5/2018 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica per gli esercizi 2018-2019-2020 nelle figure di:

Luca Turchi Presidente Luca Bartoletti Membro Effettivo Claudia Peducci Membro Effettivo e di

Michele Agostini Membro Supplente Francesca Michela Maurelli Membro Supplente

Il Collegio ha la funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione) sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. Vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Nel corso del 2019 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso n. **11 riunioni** ed ha assistito alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni.

Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti

e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI) quale organismo deputato a regolamentare il servizio idrico. Il Collegio ha inoltre riscontrato che le operazioni effettuate con parti correlate e infragruppo (in quanto AdF fa parte del Gruppo Acea che per il tramite di Ombrone detiene il 40% della Società) sono state effettuate a normali condizioni di mercato e che non vi sono state operazioni atipiche e/o inusuali.

I sindaci hanno effettuato incontri con la Società di Revisione e, dallo scambio di informazioni reciproche sugli accertamenti effettuati, non è stata comunicata l'esistenza di fatti censurabili e non sono emersi aspetti rilevanti per i quali si sia reso necessario procedere a specifici approfondimenti. Il Collegio Sindacale ha accertato, tramite verifiche dirette e informazioni assunte presso la Società di Revisione, l'osservanza delle norme di legge inerenti la formazione e i contenuti del Bilancio d'esercizio della Società e della Relazione sulla gestione a corredo dello stesso.

Non sono pervenute al Collegio Sindacale né denunce ai sensi dell'art. 2408 del Codice Civile né esposti e dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione.

#### 1.3.4 La Società di revisione

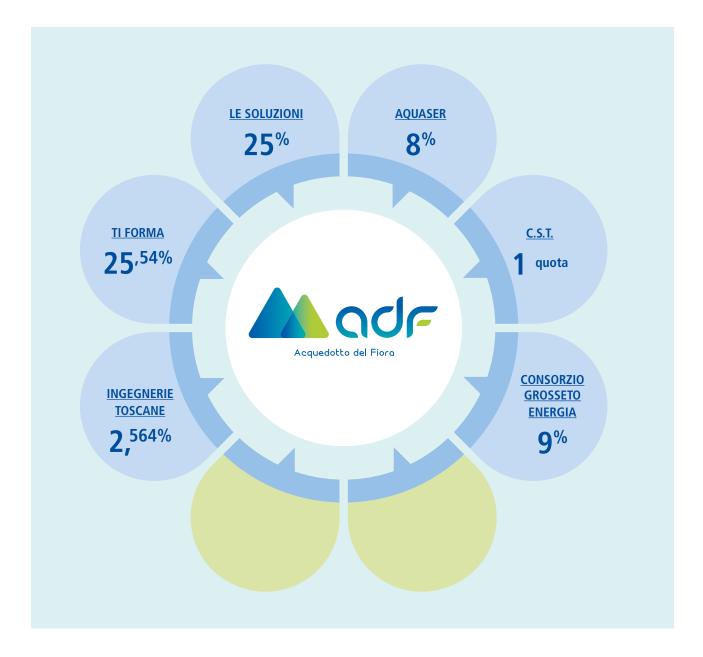
GRI 102-56

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 19/4/2019, a seguito di indagine di mercato effettuata dalla Società rivolta alle quattro primarie società di revisione di standing nazionale e internazionale, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione Ernst & Young (EY), abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Nel corso del 2019, la Società di Revisione EY ha svolto l'incarico relativo al controllo contabile ai sensi di legge in relazione all'esercizio conclusosi il 31/12/2019, rilasciando altresì una clearance sulla situazione contabile di Acquedotto del Fiora consolidata nel Bilancio del Gruppo ACEA. Alla EY è stata affidata anche la revisione del Bilancio di sostenibilità 2019, garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.

# 1.4 Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre società

AdF è una società fortemente radicata nel territorio in cui opera per il servizio che offre. È proprio per questo che le proprie partecipazioni in altre aziende sono tutte improntate ad una logica di efficienza nella gestione del Servizio. AdF acquista da queste Società partecipate beni o servizi strumentali alla propria attività aziendale ed istituzionale. Allo scopo una delibera di indirizzo di CDA del 2006 ha stabilito l'uscita da tutte le partecipazioni societarie ritenute

non strategiche. L'orientamento dei Soci nel 2019 è stato quello di prevedere una graduale re-internalizzazione di alcune attività. La scelta di internalizzare alcune attività strategiche come ad esempio il telecontrollo, la modellazione delle reti e il Gis, l'attività di progettazione è andata nella direzione dei Soci di un rafforzamento delle funzioni strategiche dell'Azienda. Le partecipazioni di AdF al 31/12/2019 risultano le seguenti.



# 1.5 Le associazioni di categoria a cui partecipa Acquedotto del Fiora

GRI 102-13

Acquedotto del Fiora ha nel tempo aderito ad alcune Associazioni di categoria del settore idrico, ambientale o dei servizi pubblici locali, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende. E' perciò entrata a far parte di:

**Utilitalia:** la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee.

Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. In particolare per il settore idrico, offre supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo

tecnologico e nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari.

Confservizi Cispel Toscana: è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. I gestori toscani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a Confservizi Cispel Toscana che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita. Confservizi Cispel Toscana fa parte della Confederazione nazionale Confservizi ed è un'associazione legalmente riconosciuta dalla Regione Toscana (Decreto n° 1585 del 21.03.97).

**Associazione Idrotecnica Italiana:** Ha lo scopo di promuovere lo sviluppo e la diffusione della cultura dell'acqua nei vari aspetti relativi alla gestione delle risorse idriche, alla salvaguardia dei corpi idrici ed alla difesa dell'ambiente<sup>11</sup>.



11 Alla data di redazione del presente bilancio, AdF non risulta più essere un'associata dell'Associazione Idrotecnica Italiana

# 1.6 Compliance, etica, integrità e risk management

La **Compliance** è la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta. Un'Azienda che gestisce un servizio di pubblica utilità come AdF, ha come mandato la cura e il consolidamento dell'immagine aziendale anche dal punto di vista della correttezza delle procedure e del rispetto delle norme: tutto ciò al fine di non incorrere in sanzioni e procedimenti che potrebbero danneggiare la reputazione della stessa nei confronti dei clienti, dei partners e di tutti gli stakeholders in generale.

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

## 1.6.1 La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni, la Funzione di Risk & Compliance e il CRSA

GRI GRI GRI GRI 102-11 102-15 102-29 103-30

Nella gestione dell'impresa AdF ha istaurato un legame imprescindibile fra i seguenti elementi:

- **1**. **gli obiettivi** che l'organizzazione si prefigge di raggiungere, esplicitati nel proprio Piano industriale;
- **2**. **i rischi**, ovvero tutti quegli eventi che possono incidere negativamente sul perseguimento degli obiettivi e che vengono valutati anche in termini di probabilità e impatto;
- **3**. **i controlli**, ovvero tutte quelle azioni di controllo e di mitigazione che in AdF sono state messe in atto per prevenire/ mitigare/contenere gli effetti negativi generati dal concretiz-

zarsi degli eventi rischiosi.

Il Risk management (gestione del rischio) è l'insieme dei processi attraverso cui un'azienda identifica, analizza, quantifica, elimina e monitora i rischi legati ad un determinato processo produttivo. In AdF la Funzione Risk & Compliance si occupa dell'analisi e della gestione dei rischi d'impresa e supporta il vertice nello sviluppo di strategie, processi e sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale.

Il sistema di controlli interni e di gestione dei rischi (SCI-GR) rappresenta quindi un elemento essenziale della corporate governance del Gestore che fornisce alla collettività un servizio pubblico, risulta perciò "integrato" nell'assetto organizzativo, amministrativo, contabile e di governo societario e le sue componenti devono essere tra loro coordinate e interdipendenti e coinvolge, a diverso titolo, tutti i soggetti dell'azienda: CdA, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, Internal Audit, manager e dipendenti.

Il presidio sullo SCI-GR si articola su **tre livelli** a cui sono associati diversi responsabilità e strumenti, a complemento della corporate governance in capo agli organi sociali di amministrazione e controllo:

- **1.** <u>Controlli di primo livello</u>: sono i controlli insiti nei processi operativi predisposti e attuati dal *management*, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità dello stesso.
- 2. Controlli di secondo livello: sono controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff che hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione del rischio, verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree produttive, individuare idonee procedure per la prevenzione dei rischi rilevati e richiederne l'adozione, attestare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali in relazione agli obiettivi strategici. I modelli di controllo di secondo livello adottati dalla Società sono<sup>12</sup>:
- il Sistema di Gestione Aziendale Integrato conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, ovvero un sistema di regole a governo dei processi operativi, amministrativi e produtti-

<sup>12</sup> Al momento della redazione del documento è in corso di implementazione il Modello Antitrust. Il CDA di AdF nella seduta del 28/4/2020 ha approvato il recepimento del "Manuale di conformità alla normativa antitrust e di tutela del consumatore" e del "Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche Commerciali Scorrette" adottati dalla Capogruppo Acea S.p.A.. Inoltre ha nominato il Referente Antitrust di AdF nella persona della Responsabile dell'Unità Risk & Compliance, con mandato ad adottare uno specifico "Programma di Compliance Antitrust" della Società.

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

- vi, tale da consentire una gestione aziendale consapevole e guidata da evidenze oggettive;
- in parte il modello di gestione e controllo ex L. 262/05 adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A., finalizzato a definire un efficace Sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria di Gruppo, recepito per quanto di competenza anche da AdF;
- il modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità alla normativa sulla privacy;
- il modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 con l'obiettivo di ridurre i rischi associati alle attività dell'azienda, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;

- il sistema organizzativo e normativo interno, costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, delle procedure, delle istruzioni operative rilevanti ai fini della definizione di un adeguato quadro di riferimento interno coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.
- Inoltre controlli di secondo livello sono svolti dalla funzione Risk & Compliance e dal Controllo di Gestione. Il Controllo di Gestione ha la responsabilità di guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.
- **3.** <u>Controlli di terzo livello</u>: l'assurance di terzo livello è l'Internal Audit, che fornisce la garanzia sul disegno e sulla funzionalità complessiva del sistema.





## Focus: Unità Risk & Compliance

In AdF - dal 1 marzo 2019 con l'approvazione della macrostruttura – è stata costituita l'Unità Risk & Compliance (R&C). In essa sono confluite le attività dell'Unità Internal Audit, nonché il presidio della Sostenibilità, della Trasparenza e della Privacy -prima affidate a tre Unità distinte - allo scopo di garantire una gestione univoca delle attività di compliance normativa e gestione dei rischi. L'Unità riporta funzionalmente all'Amministratore Delegato e gerarchicamente al Presidente. Per garantire l'indipendenza e l'obiettività nello svolgimento delle attività di Internal Audit il CdA di AdF - in data 20/7/2017 e rinnovato in data 12/11/2019 – ha approvato il Mandato Internal Audit e cioè un documento formale che definisce finalità, poteri e responsabilità dell'attività di internal auditing. Il Mandato stabilisce la posizione dell'attività di internal auditing nell'organizzazione, precisando la natura del riporto funzionale del Responsabile dell'Unità Risk & Compliance al CdA, autorizza l'accesso ai dati, alle persone e ai beni aziendali che sono necessari per lo svolgimento degli incarichi di audit e definisce l'ambito di copertura delle attività di internal auditing.

In sintesi le attività di cui si occupa R&C possono essere distinte in quattro macro-aree:

1

Relative alla **Compliance aziendale** e che riguardano il monitoraggio dell'evoluzione delle normative in tema di responsabilità amministrativa degli Enti secondo (D. Lgs. 231/2001), di Privacy, nonché delle altre normative di riferimento (anticorruzione e trasparenza, antitrust, ecc.), valutando le misure più idonee per incorporare i requisiti di compliance alle vigenti normative nei processi aziendali, sviluppando proposte e interventi per modifiche e aggiornamenti di policy, procedure, misure di sicurezza e coordinando le strutture aziendali interessate, predisponendo l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi di Gestione e Controllo (MOG 231, MOG Privacy, Modello Antitrust, etc..), curandone tutti gli adempimenti necessari e verificando l'effettiva ed efficace attuazione delle politiche di governo sui rischi. L'Unità, con la collaborazione dell'Unità Risorse Umane, elabora poi le regole di condotta e le linee guida da diffondere all'interno della Società una crescente sensibilità ai temi della compliance, anche attraverso l'implementazione di programmi di formazione mirati alla diffusione di una cultura gestionale ed operativa consapevole dei rischi e delle responsabilità derivanti dalla mancata osservanza della normativa vigente. Inoltre svolge attività di supporto dell'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

2

Relative alla **gestione dei rischi aziendali (ERM)**, implementando i sistemi di prevenzione dei rischio connessi per AdF attraverso l'effettuazione del *risk assessment*, procedendo alla valutazione e verifica dell'adeguatezza delle procedure e dei processi ed il processo di identificazione e misurazione dei principali fattori di rischio che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Azienda, supportando il management nella valutazione e nel miglioramento degli strumenti di controllo e di gestione dei rischi di processo, e di funzionamento del sistema delle deleghe e nella definizione dei piani di azione per riportare il rischio ad un livello ritenuto accettabile, garantendo il rispetto delle decisioni prese dagli organi di governance in merito alle politiche di rischio ed alla gestione dello stesso.

3

Rientranti nelle attività dell'**Internal Audit**: attraverso la definizione e l'esecuzione del Piano annuale degli interventi di Audit, intervenendo sui processi gestionali, operativi e di business più esposti al rischio, supportando il management nella definizione dei Piani di azione per il superamento delle criticità emerse.

4

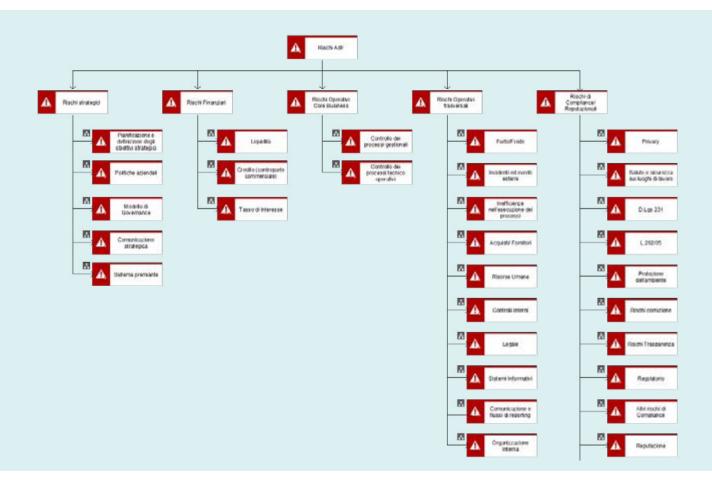
Relative alla **Sostenibilità**, coordinando e sviluppando le tematiche relative alla sostenibilità sociale ed ambientale, supportando le strutture aziendali nella pianificazione delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi e rendicontandone annualmente gli effetti attraverso il Bilancio di Sostenibilità.

Si ricordano inoltre in AdF – nel monitoraggio e nella gestione dei rischi - l'Organismo di Vigilanza per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231 e il Collegio Sindacale per i controlli di cui all'art. 2403 CC.

La Società ha poi implementato il **Control Risk Self Asses-sment (CRSA)**, uno strumento finalizzato all'analisi e alla definizione di un framework di Sistema di Controlli Interni per la gestione dei rischi, anche attraverso la definizione di una tassonomia dei rischi aziendale e la relativa redazione di un *Risk Register*, all'interno del quale sono categorizzati e declinati i rischi che AdF affronta.

I principali obiettivi che AdF si pone tramite la CRSA sono quelli di rafforzare la consapevolezza e la cultura del rischio all'interno dell'azienda, di adottare un *framework* dei rischi univoco e armonizzato a livello aziendale, di migliorare l'efficacia dell'intero processo di *risk management*, di definire un approccio *risk-based* (requisito divenuto necessario) per le analisi del contesto finalizzate all'adozione/aggiornamento dei Sistemi di Gestione Aziendale (per es. Certificazione Integrata Qualità-Sicurezza ISO 9001:2015), di garantire un approccio *risk-based* nella redazione dei Piani di audit e nello svolgimento degli incarichi di audit dell'Unità Internal Audit, ma soprattutto di attivare un processo periodico di autovalutazione dei rischi a livello aziendale (Control Risk Self Assessment), finalizzato al monitoraggio – da parte dell'Unità Internal Audit - dell'andamento dei principali rischi cui l'azienda è esposta.

I principali rischi rilevati sono rappresentati nel diagramma che segue:



I rischi sopra rappresentati vengono monitorati e gestiti dall'Azienda a vari livelli a seconda anche della tipologia, alcuni sono coperti da polizze assicurative o da fondi rischi in bilancio, altri vengono gestiti mappando il relativo processo o la singola attività attraverso procedure o regolamenti, altri ancora costantemente sottoposti a controlli e verifiche.

AdF nel 2019 ha inoltre partecipato all'attività di **"Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance"** del Gruppo Acea, il Programma orientato a rappresentare la natura e il livello, in termini qualitativi, dei principali rischi aziendali che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario.

## 1.6.2 Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione

GRI 102-11 GRI 103-29 GRI 205-1 GRI 205-2

Il Legislatore italiano, in esecuzione della delega di cui alla Legge 29 settembre 2000 n. 300, ha emanato in data 8 giugno 2001 il Decreto Legislativo 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", riconoscendo una responsabilità c.d. "amministrativa" propria degli enti a seguito della commissione di determinati reati (c.d. "reati presupposto") posti in essere nel loro interesse o vantaggio da soggetti apicali, dipendenti o anche solo in rapporto funzionale con l'ente stesso, che si aggiunge a quella penale della persona fisica che ha materialmente commesso il reato, entrambe oggetto di accertamento nel corso del medesimo procedimento innanzi al giudice penale. Il Decreto prevede l'esclusione della responsabilità a carico dell'ente laddove l'organo dirigente provi, tra le altre "esimenti", di avere adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, anche "Modello", ovvero "MOGC") idoneo a prevenire i reati della tipologia di quello verificatosi.

Sebbene l'adozione del MOGC sia prevista dal Decreto come facoltativa, AdF, al fine di garantire una efficiente gestione delle proprie attività in conformità alla normativa vigente e di rendere più efficace il proprio sistema di controllo e governo dei rischi, ha ritenuto necessario procedere all'adozione del Modello ex D.lgs. 231/01 ed alla nomina dell'Organismo di Vigilanza, con Delibera del CdA del 24/10/2007. AdF ha provveduto nel tempo ad aggiornare ed adequare il MOGC per garantire, tra gli altri, l'allineamento rispetto alla struttura aziendale ed alla normativa tempo per vigente. Al momento della redazione del presente documento il Modello è in fase di revisione ed aggiornamento al fine di rendere lo stesso coerente e in linea con il MOGC della Capogruppo Acea e compliance alle novità normative entrate in vigore nel corso del 2019 e che hanno comportato l'inserimento nell'elenco dei reati «presupposto» di nuove fattispecie, quali:

- l'ampliamento dei reati (e delle relative sanzioni) previsti

dall'art. 25 D.Lgs. 231/01 "Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati", a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 3/2019;

- con la riforma dei reati tributari [L. 19 dicembre 2019, n. 157, di conversione del D.L. 26 ottobre 2019, n. 124 (c.d. "Decreto fiscale")], introduzione dell'art. 25-quinquiesdecies nel D.Lgs. n. 231/2001, e responsabilità amministrativa degli Enti in presenza della commissione di determinati reati tributari.

Nel 2020-2021 si provvederà quindi di conseguenza alla revisione e all'aggiornamento del "Documento di analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001".

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

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

Aree a rischio corruzione mappate (A)	10
Totale aree a rischio mappate (B)	18
(A)/(B)	56%

Inoltre, pur non essendone obbligata ai sensi della Legge 190/2012 quale società partecipata ma non controllata dalla PA, ma al fine di incrementare le misure di prevenzione della corruzione, la Società sta inoltre valutando i possibili interventi per implementare il presidio sulle aree a rischio corruttivo, non solo per quanto riguarda i reati già ricompresi nell'elenco dei reati presupposto ex D.Lgs. 231 già inseriti nel MOGC AdF, ma di tutte le fattispecie di delitti di corruzione.

Si conferma che **non** risultano accertati casi di corruzione nel triennio 2017-2019.

Come già anticipato nei Bilanci precedenti, ad ottobre 2018 la Procura della Repubblica di Grosseto ha notificato 8 avvisi di garanzia nei confronti del personale della Società per presunti reati di corruzione, turbata libertà di scelta del contraente, falso ideologico, e truffa ai danni dello Stato. Le indagini sono ancora in corso, ma a carico dei dipendenti indagati non è stato emesso alcun provvedimento interdittivo né restrittivo e a carico della Società nulla è stato notificato. Secondo quanto emergerà dall'inchiesta verranno valutate le azioni da intraprendere. A seguito comunque dell'indagine il Collegio Sindacale ha richiesto all'unità competente l'effettuazione - per conto del Collegio stesso - un audit specifico<sup>13</sup> in particolare sullo svolgimento delle gare d'appalto e delle procedure di approvvigionamento di beni, lavori e servizi nonché sul sistema dei controlli sulle ditte/imprese aggiudicatarie. Al fine di avere sotto controllo l'intero processo degli appalti dalla fase di programmazione dei fabbisogni fino al controllo sull'esecuzione dei lavori nel 2019 è stata poi costituita l'Unità Approvvigionamenti e Controllo. Come strumento per combattere la corruzione – anche a seguito dell'entrata in vigore della L. 30/11/2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato", che ha introdotto nell'ordinamento italiano il c.d. whistleblowing, ovvero la disciplina volta a tutelare i lavoratori dipendenti che segnalano irregolarità ed abusi di cui siano venuti a conoscenza per ragioni di lavoro - la Società ha anche individuato già dalla fine del 2017 GlobaLeaks quale soluzione applicativa allo scopo di consentire ai dipendenti di inviare segnalazioni di illeciti dei quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro. Il sistema è stato implementato nella seconda metà del 2018, è stato presentato agli operativi, ma sarà attivato nel corso del 2020. Lo stesso permetterà di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Le informazioni fornite dal "Whistleblower" verranno archiviate in modo criptato dal sistema GlobaLeaks mediante un algoritmo che garantisce la massima sicurezza e riservatezza.

Infine tenuto conto che la costante attività di formazione in materia di D. Lgs. 231/2001 è elemento fondamentale per far sì che il Modello abbia una efficacia esimente, al fine di garantire adequato aggiornamento ed informativa al per-

sonale dipendente, a tutti i neo-assunti viene consegnata e illustrata un'informativa ad oggetto i principi del D.lgs. 231 e l'attuazione della normativa in AdF. Nel 2019 **non** è stata erogata formazione specifica in ambito 231 e anticorruzione, ma AdF ha organizzato un convegno dal titolo "Acqua e etica: un bene comune" nel quale si è parlato anche dei principi stabiliti nel Codice Etico del Gestore, al quale oltre agli esterni hanno partecipato anche **108 dipendenti** di AdF (FOCUS iniziativa "Giornata dell'Etica").

## 1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

Ai fini dell'esclusione della responsabilità dipendente da reato nei confronti della società l'art. 6 D.lgs. n. 231/ prevede, oltre all'adozione ed efficace applicazione di modelli organizzativi, anche l'istituzione di un **Organismo di Vigilanza** con lo scopo, tra gli altri, di vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel MOG.

Le attività che l'OdV è chiamato ad assolvere possono così riassumersi:

- Disamina in merito all'adeguatezza del modello, ossia della sua reale capacità di prevenire i comportamenti vietati;
- Vigilanza sull'effettività del modello;
- Analisi circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del modello;
- Cura del necessario aggiornamento del modello;
- Accertamento a posteriori di eventuali cause che hanno reso possibile la commissione di reati.

L'Organismo di Vigilanza in AdF è organo collegiale composto da 3 componenti, dei quali uno assume la funzione di Presidente.

I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati dal Consiglio d'Amministrazione e devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità adeguata professionalità, indipendenza e di autonomia e non avere riportato condanne, anche non definitive, per uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

I componenti dell'Organismo sono altresì scelti tra soggetti qualificati ed esperti, in modo che, nel suo complesso, l'Organismo possa contare sulle competenze nei seguenti

- ambito legale ed *auditing* (preferibilmente laureati in giurisprudenza);
- ambito economico e societario (preferibilmente laureati in

13 L'Audit è stato effettuato nei primi mesi del 2019 e verranno monitorate dall'Unità R&C quelle che sono le azioni correttive individuate.



economia e commercio);

• ambito ambiente, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. I componenti dell'Organismo possono essere nominati sia tra soggetti esterni sia tra soggetti interni alla Società, purché privi di compiti prettamente operativi e che non partecipino alle decisioni dell'attività di impresa.

L'Organismo di Vigilanza in carica fino al 12/11/2019, nominato dal Consiglio di Amministrazione il 29/11/2016, era composto dai seguenti membri:

RUOLO	NOMINATIVO
Presidente	Paolo Fabbrini
Membro	Amanda Barazzuoli
Membro	Francesco Bosco

Nella seduta del 12/11/2019 il CdA di AdF ha nominato l'OdV che risulta attualmente in carica ed è composto da:

RUOLO	NOMINATIVO
Presidente	Paolo Fabbrini
Membro	Rosa Maria Morelli
Membro	Fabio Pisillo

Nella tabella sottostante sono riepilogati gli incontri dell'OdV e le segnalazioni ricevute dall'ODV nel corso del 2018 e del 2019.

ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.	2018	2019		
Riunioni OdV	12	11		
Segnalazioni pervenute all'OdV	0	0		
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari 0 0 e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria				
Segnalazioni in corso di esame	0	0		

## 1.6.4 Diritti umani e codice etico

GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-20

I diritti umani rappresentano i diritti inalienabili che ogni essere umano possiede. La Costituzione e la legislazione italiana, nel rispetto della quale opera AdF, contengono già una serie di norme, derivanti anche dal diritto internazionale, che mirano alla difesa di tali diritti.

Tra questi AdF, nello svolgimento della sua attività di Gestore di un pubblico servizio come il SII, assume come fondamentali principi come il rispetto della dignità della persona, la non discriminazione, il diritto alla protezione dei dati personali (privacy), i diritti di uguaglianza sociale. Tali principi si sono nel tempo tradotti nell'adozione di codici, norme interne e strumenti di tutela ed affermazione degli stessi. Tra questi si richiama il Codice Etico, il sistema a garanzia della sicurezza dei dati personali, le politiche di assunzione o gli strumenti per favorire l'accesso e la fruizione dei servizi da parte delle persone disabili o delle categorie più deboli.

In particolare il **Codice Etico**, su cui Acquedotto del Fiora basa la sua relazione con gli stakeholder, si fonda sui valori di integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse.

Il Codice Etico è uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di corporate governance a tutti gli stakeholder.

Le disposizioni del Codice Etico vincolano:

- La Società e le sue eventuali controllate;
- Tutto il personale della Società: membri organi sociali (CdA, Collegio Sindacale), direzione, dipendenti, collaboratori;
- Soggetti esterni (fornitori, professionisti incaricati, procuratori esterni).



Fonte: wikimedia.org / BetacommandBot - Castellina In Chianti



A questo scopo: «Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice».

Per Acquedotto del Fiora S.p.A. l'adozione di principi etici rilevanti e condivisi costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. A tal fine, le regole comportamentali enunciate nel Codice Etico - parte integrante del Modello - rappresentano un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali. L'osservanza del Codice Etico è d'importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità, la reputazione di AdF, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della Società nell'eventuale realizzazione di condotte penalmente rilevanti da parte dei propri dipendenti. Il documento nasce quindi dall'esigenza - consacrata giuridicamente dal D.Lgs. 231/2001 - di ribadire, oltre al basilare rispetto delle normative, l'importanza di una condotta etica assolutamente corretta che consenta la realizzazione di quello che è l'obiettivo di AdF, ossia la costante crescita economica nel rispetto dei più significativi principi etici. Il Codice etico è stato adottato per la prima volta in AdF già dal 2007 e da allora ha subito revisioni ed

integrazioni alla luce dell'entrata in vigore di nuove normative ma anche al fine di rendere il documento maggiormente fruibile e comprensibile. Nel 2015 si è proceduto ad una modifica del Codice Etico al fine di adeguarne il contenuto con quanto disposto dalla normativa anticorruzione, in particolare nelle parti relative al conflitto di interesse, alla riservatezza e alla trasparenza negli atti.

Nel 2019 – mantenendo il suo connotato fondamentale di ribadire il rispetto delle normative e l'importanza di una condotta etica al fine di prevenire la commissione di determinati reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001 - oltre all'adeguamento del Codice alla nuova normativa sulla privacy (GDPR) e a quella sulla "trasparenza" (D. Lgs 33/2013) il Codice Etico è stato trasformato in una vera e propria Carta dei Valori, con la quale AdF dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030). L'obiettivo generale è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il concetto di crescita e che integri sviluppo economico, etico, sociale e di tutela ambientale.

Per promuovere la diffusione e la conoscenza dei principi generali e dei criteri di condotta contenuti nel Codice è stata organizzata la "Giornata dell'Etica".



## LA GIORNATA DELL'ETICA DI AdF "Acqua e etica: un bene comune"

GRI 205-2

L'iniziativa, organizzata da AdF, si è tenuta l'11 aprile 2019 a Grosseto ed è stata l'etica il tema principale. Al convegno hanno partecipato rappresentanti della Prefettura di Grosseto, del Comune di Grosseto, il vescovo della Diocesi di Grosseto, il direttore della Caritas diocesana di Grosseto, una storica e critica d'arte, nonché il presidente e l'amministratore delegato di Acquedotto del Fiora.

Si è trattato di un'occasione per riflettere su un tema importante e molto sentito, prendendo spunto dai principi stabiliti nel Codice Etico del Gestore.

La volontà principale di questa iniziativa, sostenuta fortemente dai Vertici di AdF, è stata quella di far emergere il tema del comportamento etico nell'azienda a tutti i livelli, a partire dal management. L'importanza dell'impegno sulla questione dell'etica, un impegno che coinvolge amministratori, dirigenti, dipendenti e comunque tutti coloro che operano in Acquedotto del Fiora, è tanto più di alta rilevanza poiché tra gli interlocutori del gestore vi è la cittadinanza, verso la quale ha un dovere morale, non solo di rispettare leggi, regolamenti e normative, ma anche di adottare una condotta etica che produca utilità e benessere anche per il contesto sociale e ambientale in cui l'azienda opera.

Il significato di Etica racchiude tanti concetti - legalità, integrità, tutela della persona, uguaglianza, dignità, sostenibilità, correttezza, non discriminazione, riservatezza, responsabilità verso la collettività, trasparenza, completezza ed accessibilità delle informazioni – ed è su questi che è nato e cresciuto il Codice Etico aziendale. Il Codice Etico pone grande attenzione al tema del rispetto e della tutela della persona ed al Capitale Umano, inteso come presupposto indefettibile per la crescita e lo sviluppo etico della Società stessa. Al riguardo, la Società si impegna nel rispetto delle risorse, promuovendone la crescita professionale ed umana, garantendone l'integrità fisica e morale, operando affinché le condizioni di lavoro siano rispettose della dignità individuale e gli ambienti di lavoro siano sicuri e salubri, e garantendo il rispetto delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

Anche la sostenibilità e la responsabilità ambientale sono tra i principi ispiratori del Codice di AdF. Da sottolineare anche la parte relativa all'etica nelle informazioni, soprattutto per quel che riguarda trasparenza, completezza e accessibilità delle informazioni date sulle attività e i servizi offerti.

Il Codice Etico è uno strumento di autoregolamentazione che costituisce un pilastro fondamentale del sistema di controllo interno e della gestione dei rischi. La sua adozione, diffusione e applicazione è uno degli obiettivi strategici del gestore, per consolidare sia esternamente che internamente l'immagine di azienda trasparente, corretta e socialmente responsabile.

La Società ha nominato inoltre un **Responsabile Etico**, al quale possono essere avanzate richieste di informazione o di chiarimento in merito a quanto contenuto nel Codice Etico e inoltrate segnalazioni su presunte violazioni dei principi sanciti dal Codice stesso, alle quali verrà assicurata la più rigorosa riservatezza. Nel corso del 2019 **non** sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

#### 1.6.5 La trasparenza

La legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2012 ed entrata in vigore il 28 novembre 2012, era diretta ad implementare l'apparato preventivo e repressivo contro l'illegalità nella pubblica amministrazione stante l'esigenza di innovare un sistema normativo ritenuto da tempo inadeguato a contrastare fenomeni sempre più diffusi e insidiosi. Per rendere effettiva la normativa anticorruzione lo Stato italiano ha emanato il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 rubricato "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" con l'obiettivo di rafforzare lo strumento della trasparenza, intesa come misura indispensabile per sostenere la prevenzione della corruzione.

AdF ha fin da subito seguito quanto previsto dalla normativa per le società partecipate, non controllate, dalla Pubblica Amministrazione mettendo in campo le misure idonee per adempiere.

Rinviando a quanto già detto in tema di anticorruzione, Acquedotto del Fiora - che aveva già dal 2008 strutturato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ex D.Lgs 231/01 - ha adeguato il MOGC all'art. 1 comma 77 della Legge 190/2012: la parte relativa ai reati di concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione sono trattati in una apposita sezione all'interno della Parte Speciale del MOGC.

AdF ha individuato nel proprio organico una figura che presidia il tema della trasparenza, con la responsabilità di monitorare l'evoluzione della normativa, di garantire la correttezza e la tempestività dei flussi informativi e di curare la pubblicazione sul sito web aziendale dei dati/documenti. La Società ha inoltre proceduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza quale funzione responsabile del monitoraggio, controllo e dell'attestazione del rispetto degli obblighi di pubblicazione.

La lotta alla corruzione esige una sempre maggiore "trasparenza" della Pubblica Amministrazione e delle Società che svolgono un servizio pubblico, affinché la collettività possa immediatamente comprendere il perché di determinate scelte e soluzioni, aventi non di rado un impatto estremamente significativo sul territorio. Nel proprio sito web AdF ha perciò strutturato la sezione , così come richiesto dal D.Lgs 33/2013 e dalle linee guida ANAC (in particolare dall'allegato 1). In un'ottica di massima trasparenza ha in-

serito ulteriori informazioni e documenti non previsti per le partecipate.

Per **approfondimenti** consultate il sito web Fiora: www.fiora.it/amministrazione-trasparente

Quanto alle richieste di accesso civico di cui all'art.5 del DLgs 33/2013 nel 2019 la Società ha ricevuto una richiesta di accesso civico generalizzato relativa alla mappatura di tubazioni cemento amianto ma trattandosi di mappature di tubazioni non posate da AdF, ma di proprietà dei Comuni, l'istanza è stata estesa ad AIT, in qualità di soggetto competente a riscontrare la detta istanza, al quale deve pertanto essere rivolto l'accesso de quo.

1.6.6 Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 (GDPR -General Data Protection Regulation) - AdF e la sicurezza dei dati

GRI 418-1

Il 25 maggio 2018 è diventato ufficialmente applicabile, anche in Italia, il Regolamento europeo n.679/2016 sulla protezione dei dati personali (GDPR – General Data Protection Regulation). Il Regolamento fornisce un importante quadro di riferimento in termini di compliance per la protezione dei dati personali in Europa attraverso la definitiva armonizzazione della regolamentazione in materia di protezione dei dati personali all'interno dell'Unione europea. Il fulcro della normativa è incentrato, quindi, sulla tutela dell'interessato e sulla responsabilità del Titolare del trattamenti mediante l'introduzione del c.d. *principio di accountability* (responsabilizzazione), che si concretizza con l'adozione di comportamenti proattivi del titolare a dimostrazione della concreta, e non meramente formale, adozione del regolamento.

Alla data di applicazione del GDPR, AdF ha prontamente adeguato il proprio MOG aziendale al Regolamento ed ha proceduto ad attuare tutti gli interventi organizzativi e docu-

#### ade



mentali necessari a rendersi *compliant* portando a termine un complesso lavoro di adeguamento, e sensibilizzazione al tema, avviato sin dal secondo semestre del 2017. A titolo esemplificativo, sono state effettuate le seguenti attività:

- Organigramma privacy;
- Nomina DPO esterno;
- Registro delle attività di trattamento e allegati (es. *Vulne-rability Assessment*);
- Nomine a responsabile esterno (e/o PLA, DPA);
- Informative;
- Clausole contrattuali ad hoc;
- Piano di data retention;
- Autorizzazioni al trattamento/nomine a responsabile;
- Attività formativa;
- Mappatura e analisi applicativi;
- Procedure (MOG).

Al fine di rendere il Modello Privacy effettivo ed efficace vengono effettuati una costante verifica e aggiornamento. Nel corso del 2019 si è proceduto, perciò, all'aggiornamento dell'organigramma privacy sulla base delle modifiche organizzative intervenute, ed a predisporre/integrare/modificare le relative autorizzazioni e nomine interne al trattamento dei dati. Si è provveduto alla necessaria analisi in caso di adozione o modifica di SW.

Sono stati, inoltre, eseguiti dal DPO audit specifici, al fine di valutare la conformità alla normativa Privacy (GDPR 2016/679) dei processi e delle attività afferenti alle Unità maggiormente impattate dalla disciplina. Gli audit sono stati condotti – in presenza del DPO – oltre che sulla parte documentale, anche sull'aspetto organizzativo mediante verifiche specifiche degli uffici e del relativo flusso di dati personali. Nel corso delle verifiche sono stati esaminati tutti i processi afferenti alle Unità di Audit ed è stata eseguita una mappatura di eventuali gap rispetto alla tipologia del dato trattato, del soggetto che accede allo stesso, e della allocazione dei dati. A seguito degli audit sono seguiti incontri interni di sensibilizzazione sul tema privacy – partendo dall'analisi di quanto rappresentato nel rapporto audit - e di informazione in merito alle ulteriori attività di compliance da intraprendere.

Si rende noto che la Società, nel 2019, **non** è stata oggetto di segnalazioni al Garante per la protezione dei dati personali. **Non** sono pervenuti reclami specifici e connessi a perdita di dati. *Non* si sono registrati Data Breach.

# 1.6.7 L'attività legale ed il contenzioso

"Prevenire" è da considerare l'azione che da sempre caratterizza il rapporto di AdF con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. "Anticipazione" e supporto nel far "accadere le cose" consentono di prevenire situazioni di vulnerabilità. Ne consegue una indiscussa maggiore fidelizzazione del cliente e della collettività nel suo complesso. Senza la condivisione e la costante attenzione ai processi, non sarebbe possibile raggiungere questo risultato. Possiamo sicuramente affermare che in AdF pratichiamo l'«inclusione». L'«altro» non è una controparte, ma un'opportunità per confrontarsi, per acquisire notizie, per farci conoscere meglio e per guadagnare la fiducia: la sua e di quelli con i quali parlerà di noi.

La 'Via della Conciliazione' è dunque la più "trafficata": da quella amministrata a quella paritetica e regionale. Si opera per intercettare, tempo per tempo, le richieste e quindi anticipare le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima che approdino nelle Aule di giustizia. L'Unità Legale ha negli anni tessuto buoni rapporti con il "mondo legale" del territorio ove opera AdF: ha cioè la possibilità di accorciare le distanze.

Nell'interlocuzione e nella condivisione albergano soluzioni transattive e conciliative/negoziali, con conseguente soddisfazione tra le parti e risparmio sia in termini economici che di tempo. Rimane fermo il ricorso al giusto processo, ove non evitabile.

Sono **13** le cause nate con l'utenza nel 2019, di cui n. 5 chiuse in via transattiva e n. 1 chiusa con sentenza vittoriosa. Anche nel 2019, il Tribunale di Grosseto ha confermato le pronunce già rese in precedenza sul tema "sospensione" del servizio per morosità, in sede cautelare: è legittima in quanto può essere evitata pagando, salvo poi contestare i consumi, nel merito.

Sempre in relazione all'utenza nel 2019 **non** si sono registrate violazioni in materia di pratiche discriminatorie, né non conformità per comunicazioni di marketing, o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust.



#### 1.6.7.1 La tutela ambientale

GRI 307-1

AdF nel 2019 ha intrapreso una nuova rotta che vede la Sostenibilità tra i suoi principali pillars. Da sempre in AdF si adotta un approccio che coniughi l'efficienza economica e gestionale con la tutela dell'ambiente. Oggi più che mai siamo chiamati ad agire consapevolmente.

Il valore vincente si conferma sempre "la squadra": la collaborazione e l'allineamento tra le Unità consentono di monitorare i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi.

I Verbali di Accertamento e Contestazione (VAC) notificati ad AdF dalle ARPAT Siena/Grosseto si attestano sempre su numeri «bassi». Ove venga rilevata l'effettiva responsabilità del Gestore, si opta per il pagamento della sanzione amministrativa.

#### In sintesi:

2019	ESITO
n.10 VAC notificati da ARPAT. Presentate memorie difensive con contestuale richiesta di audizione	In attesa di riscontro
n. 5 pagamenti sanzioni all'esito del procedimento conseguente le memorie difensive presentate da AdF, relativamente a n. 5 Verbali pervenuti nei 5 anni precedenti il 2019	Pagate sanzioni per un totale di Euro 17.683,33

# 1.6.7.2 La gestione dei sinistri (attivi e passivi)

Ogni azienda è esposta ad una molteplicità di rischi e alle relative conseguenze sulla situazione economica e/o patri-

moniale. Quando si parla di "sinistro" (claim), ci riferiamo al verificarsi di un evento con effetti dannosi.

AdF gestisce da sempre con particolare attenzione, il fenomeno complesso e variegato dei rischi con effetti dannosi, cioè dei sinistri sia attivi che passivi. Le misure adottate hanno visto negli anni un'importante evoluzione, passando da una gestione, pressoché totale, degli eventi tramite ricorso alle coperture assicurative (polizza RCT e polizza Property – Danni Diretti), ad una gestione integrata che trasferisce alla Compagnia il rischio, per i soli eventi "catastrofali" e lascia la gestione dei singoli sinistri meno dannosi (in termini risarcitori), ma invero più frequenti, alla Società. Ciò ha permesso di raggiungere non solo una riduzione del costo dei contratti assicurativi, ma anche un'accelerazione nello sviluppo della politica interna volta alla prevenzione dei rischi; nonché un miglioramento nella gestione del rapporto con il richiedente il risarcimento.

Attraverso la gestione diretta (detta anche SIR - Self Insurance Retention) dei sinistri "passivi" (alias: danno cagionato a terzi) AdF assicura tempi brevi nella definizione del sinistro e garantisce un referente interno, certo e individuato ai fini della trattazione della pratica.

La gestione diretta dell'intero processo di gestione del sinistro ha consentito di individuare e indicare i comportamenti e gli interventi opportuni per prevenire il ripetersi dell'evento dannoso o ridurne le conseguenze economiche.

Analisi e divisione per distretti delle casistiche, incontri periodici con le aree tecniche ed operative di AdF, consultazione nella programmazione delle bonifiche, allineamento del processo dei sinistri a quello dei "reclami" in materia di Qualità commerciale (onde evitare eventuali asimmetrie nella ricezione delle segnalazioni che pervengono ad AdF), sono alcune delle azioni messe in campo per prevenire i sinistri e quindi ridurre i costi, così contribuendo alla conservazione e alla tutela del patrimonio aziendale.

Nel 2019 (cioè con riferimento ai sinistri con evento avvenuto nel 2019) sono state liquidate in SIR n. 57 pratiche rispetto a n. 191 richieste di risarcimento, per un totale liquidato di Euro 79.380,00= (accettati cioè dalla parte danneggiata) rispetto ad Euro 147.606,00= richiesti.



SINISTRI PASSIVI (DANNI A TERZI) CON EVENTO 2018 227	SINISTRI PASSIVI (DANNI A 1	TERZI) CON EVENTO 2019 91
	DI CUI SINISTRI APERTI POLIZZA RCT	DI CUI SINISTRI GESTITI DIRETTAMENTE – SIR
DI CUI LIQUIDATI N. 75 (10 RCT + 65 SIR)	11	180
	DI CUI LIQUIDATI N. 3	DI CUI LIQUIDATI N. 57
€ 227.694 Euro (€ 98.549 SIR + 129.145 RCT) rispetto a € 375.563 richiesti (€ 190.105 SIR + € 188.458 RCT)	<b>19.080 Euro liquidati</b> rispetto a 42.630 Euro richiesti	<b>79.380 Euro liquidati</b> rispetto a 147.606 Euro richiesti

Quanto ai sinistri attivi, cioè ai danni subiti per conto di terzi dal patrimonio di AdF, nel 2018, poi implementato nel 2019, è stato varato il progetto "Sinistri ATTIVI ...AMOCI INSIEME". Si tratta di una formazione interna trasversale, allo scopo di condividere le azioni da intraprendere. Detto progetto ha consentito la rilevazione di un maggior numero di sinistri attivi e conseguentemente il recupero delle somme sostenute da AdF per il ripristino del patrimonio danneggiato.

SINISTRI ATTIVI (DANNI DA TERZI) CON EVENTO 2018	SINISTRI PASSIVI (DANNI A TERZI) CON EVENTO 2019		
8	46		
NESSUN RIMBORSO	DI CUI RIMBORSATI	DI CUI IN TRATTAZIONE	DI CUI CHIUSI
	13	14	19
	6.883 Euro incassato	202.379 Euro richiesto (Nota il valore di un solo sinistro è di Euro 194.816)	Per esecuzione in forma specifica (cioè riparazione diretta del danneggiante) per accertamento di non re- sponsabilità in capo al terzo



# 1.7 Il contesto regolatorio 2019

GRI 102-15

GRI 102-16

Il settore idrico, nel quale Acquedotto del Fiora opera, è sempre stato caratterizzato da un quadro normativo di riferimento complesso e articolato nel tempo ed in cui, peraltro, si prevede una doppia regolazione: nazionale (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA) e locale (Autorità Idrica Toscana – AIT).

Nel 2019, l'Autorità ha continuato il processo di regolazione del servizio idrico integrato, proseguendo nel percorso di omogeneizzazione verso gli altri settori regolati, tenendo tuttavia conto delle caratteristiche specifiche del settore.

Nella figura sottostante, si fornisce una panoramica sintetica dei provvedimenti ritenuti di maggiore interesse, rinviando alla lettura dei testi integrali per un maggiore approfondimento.





#### A seguire le principali delibere dell'Autorità:

- con deliberazione n. 16 del 27 luglio 2018 è stata approvata dall'Autorità Idrica Toscana (AIT) la Carta del Servizio adeguata alla regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) ai sensi della Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr. In questa occasione la Carta del Servizio è stata anche aggiornata alla nuova normativa sulla privacy. Successivamente, con deliberazione n. 23 del 16 dicembre 2019 è stata approvata dal Consiglio Direttivo la Carta del Servizio adeguata anche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI);
- con delibera Assembleare dell'AIT dell'8 febbraio 2019 n. 3 sono state approvate le integrazioni al disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di affidamento adeguandolo alla regolazione vigente tra cui in particolare gli aggiornamenti legati alla nuova disciplina della Qualità Tecnica (RQTI);
- relazione 20 giugno 2019 n. **252/2019/l/idr** "Primo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini della definizione della sezione «acquedotti» del piano nazionale di cui all'articolo 1, comma 516, della legge 205/2017".

Ai fini della definizione di un primo stralcio della sezione «acquedotti» del Piano nazionale di cui all'articolo 1, comma 516, della legge 205/2017, come successivamente integrata dalle disposizioni recate dalla legge 145/2018, con la presente Relazione l'Autorità intende fornire un cluster iniziale di interventi che aggiorna e integra l'elenco presentato nelle Relazioni 268/2018/l/idr e 538/2018/l/idr, individuati dai soggetti territorialmente competenti come necessari e urgenti per la realizzazione dei seguenti obiettivi prioritari: a) raggiungimento di adeguati livelli di qualità tecnica, ivi compreso l'obiettivo di riduzione della dispersione delle risorse idriche; b) recupero e ampliamento della tenuta e del trasporto della risorsa idrica, anche con riferimento alla capacità di invaso; c) diffusione di strumenti mirati al risparmio di acqua negli usi agricoli, industriali e civili. Successivamente, con provvedimento 425/2019/R/idr del 23 ottobre 2019, l'Autorità disciplina le condizioni, i termini e le modalità di erogazione delle risorse destinate al finanziamento degli interventi del primo stralcio della sezione «acquedotti» del Piano nazionale di interventi del settore idrico;

• delibera 16 luglio 2019 n. **311/2019/R/idr** "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".

Il presente provvedimento illustra le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, inquadrandosi nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione

della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli

utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII si applica a far data dal 1° gennaio 2020;

• delibera 30 luglio 2019 n. **353/2019/R/idr** "Avvio di procedimento per la definizione delle modalità di alimentazione e di gestione del fondo di garanzia delle opere idriche, di cui all'articolo 58 della L. 221/2015, in coerenza con i criteri di cui al D.P.C.M. 30 maggio 2019".

Con il presente provvedimento l'Autorità avvia, in coerenza con i criteri recati dal d.P.C.M. 30 maggio 2019, un procedimento per la definizione delle modalità di alimentazione e di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche, di cui all'articolo 58 della I. 221/2015, con la finalità di agevolare l'accesso al credito e l'accelerazione degli investimenti nel settore idrico, nel rispetto del principio di copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e della sostenibilità della tariffa applicata all'utenza. In seguito, con il documento di consultazione del 10 settembre 2019 n. 368/2019/R/ idr, l'ARERA illustra i propri orientamenti per agevolare l'accesso al credito e l'accelerazione degli investimenti tenuto conto, da un lato, delle finalità attribuite dal legislatore agli interventi che il citato Fondo di garanzia delle opere idriche è chiamato a sostenere e, dall'altro, dell'esigenza di assicurare la sostenibilità della tariffa applicata all'utenza, nonché la trasparenza e l'accessibilità alle informazioni concernenti le modalità di gestione del Fondo medesimo;

• deliberazione 12 novembre 2019 n. 465/2019/R/idr "Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2018 e 2019, proposto dall'Autorità Idrica Toscana per il gestore Acquedotto del Fiora S.p.A.". Con tale provvedimento l'Autorità va a concludere l'iter approvativo della predisposizione tariffaria del SII per gli anni 2018 e 2019 di AdF proposto da AIT che a luglio 2018 aveva a sua volta validato la proposta di revisione tariffaria fissando i VRG ed i Teta degli anni 2018-2019, ridisegnando anche l'intero profilo tariffario fino a fine concessione SII (Deliberazione Consiglio Direttivo dell'AIT n.17/2018 del 27/07/2018) e confermando un volume complessivo di programmazione per investimenti (c.d. PdI) coerente con quello della precedente revisione del PEF di inizio 2015, che aveva portato al closing del Finanziamento Strutturato in data 30/06/2015.

Con tale delibera inoltre viene estesa la durata dell'allungamento fino al 2031;

• deliberazione del 3 Dicembre 2019 n. **499/2019/R/idr** "Aggiornamento del valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali dal 1 gennaio 2020, ai sensi del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016". Con tale Delibera il Regolatore aggiorna il valore soglia dell'ISEE, definito nel TIBSI (del. 897/2017/R/idr), per l'accesso ai bonus sociali dal 1 gennaio 2020, ai sensi del decreto

del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016;

• delibera 19 dicembre 2019 n. **547/2019/R/idr** "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".

Con tale provvedimento, l'ARERA integra la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (di cui alla Deliberazione 655/2015/R/idr), al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori.

Il provvedimento reca altresì, alla luce delle disposizioni da ultimo introdotte con la legge 205/17, alcune misure per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, con particolare riferimento agli obblighi informativi posti in capo ai gestori del servizio idrico;

• delibera 27 dicembre 2019 n. **580/2019/R/idr** "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3".

Il presente provvedimento approva il Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

I principi su cui si basa il nuovo Metodo Tariffario Idrico, deliberato dall'Autorità per l'energia e l'ambiente per il periodo 2020-2023, sono il superamento del Water Service Divide, l'efficientamento dei costi operativi e delle gestioni, la valorizzazione della sostenibilità ambientale anche attraverso il Piano per le Opere Strategiche e gli incentivi agli strumenti di misura dei consumi, per aumentare la consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini.

Un metodo tariffario uniforme e asimmetrico che conferma la durata quadriennale del periodo regolatorio, con un aggiornamento a cadenza biennale. Le principali novità del provvedimento sono di seguito sintetizzate.

La sostenibilità ambientale è promossa attraverso una serie di incentivi che vanno dal contenimento dei consumi di energia elettrica per fornire l'acqua, alla riduzione dell'uso della plastica nel consumo di acqua potabile, al recupero di energia e materia (si pensi su tutti al tema del trattamento dei fanghi di depurazione), al riuso dell'acqua depurata a fini agricoli e industriali.

Viene introdotto il Piano per le Opere Strategiche (POS), strumento attraverso il quale l'EGA o un altro soggetto competente, indica gli interventi infrastrutturali dedicati ad opere complesse con vita utile superiore ai 20 anni e considerate prioritarie per garantire la qualità del servizio agli utenti. Nel POS, che può raccogliere le opere previste dal 2020 al 2027, devono essere indicati il cronoprogramma degli interventi e i contribuiti pubblici eventualmente disponibili. Una migliore capacità di programmare e di valorizzare in modo coordinato i finanziamenti disponibili sarà, secondo ARERA, alla base della futura disponibilità di risorsa idrica, anche in relazione ai cambiamenti climatici.







# 1.8 I sistemi di certificazione

GRI

Per il corretto funzionamento delle proprie attività, AdF si avvale di un sistema di governo dei processi che si basa sui principi della **UNI EN ISO 9001**. In esso si innestano i vincoli interni ed esterni, cogenti e volontari, attraverso un sistema di regole che si sviluppa dalla definizione di direttive di in¬dirizzo generale sino alla declinazione di peculiari aspetti di *business*.

Dalla fine del 2017, il suddetto Sistema di Gestione Aziendale ha recepito la normativa in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori attraverso l'integrazione con il **BS OHSAS 18001**. Nel corso del 2019, il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto di due verifiche da parte dell'Ente di Certificazione (una per la verifica di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 ed una per il BS OHSAS 18001) confermandosi un Sistema ben strutturato e solido.

La volontà di governare i temi della Salute e Sicurezza dei lavoratori attraverso un sistema di gestione integrato si basa sulla garanzia di rispetto delle prescrizioni normative che AdF considera indispensabile per ridurre il rischio di incidenti potenziali ed effettivi, a salvaguardia dell'incolumità stessa dei dipendenti<sup>14</sup>.

Il mantenimento del Sistema di Gestione della Sicurezza è

stato accompagnato dalla consueta attività di formazione/ informazione che ha coinvolto i dipendenti con nozioni dedicate a seconda del reale impatto dei temi della salute e sicurezza dei lavoratori sulle attività svolte.

#### 1.8.1 Gli audit interni/esterni

Per il mantenimento dei Sistemi di gestione implementati vengono svolti, almeno due volte all'anno, audit interni su tutti i processi e su un campione di siti operativi (impianti, cantieri, uffici), da professionisti esterni incaricati e da personale interno qualificato.

Entrambi i Sistemi sono certificati secondo le Norme di riferimento (ISO 9001, BS OHSAS 18001) e in quanto tali, sono sottoposti a verifiche da parte di Enti esterni accreditati. Nel corso del 2019 per entrambi i Sistemi, i momenti di verifica si sono conclusi senza l'emissione di Non Conformità ma con il rilascio di qualche Raccomandazione, a testimonianza dell'attenzione posta dall' Azienda affinché tutto il personale lavori secondo le regole stabilite.



CERTIFICATO n. CERTIFICATE No

25080

2000



10/ret, the association of the world's first class certification bedray, is the Europet previous of anniagement.

Bystem Certification in the world.

10/ret is composed of more than 30 bodies and counts aver 130 substitutes 4V over the globe.

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

### ACQUEDOTTO DEL FIORA S.p.A.

For information concerning the variety of the certificate, you can visit the site

Fire validity firs eart ficials disposeds on account exists and on a complete review every three years of the Management System.

IT - 58100 GROSSETO (GR) - VIA MAMEL 10

NEI BEQUENTI BITI IN THE FOLLOWING SITES

VEDASI ALLEGATO ! SEE ANNEX

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE GIGUREZZA CHE E CONFORME ALLANORIMA. HASIMPLEMENTED AND MAINTAINS A SAFETY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD.

OHSAS 18001:2007

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ : FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTOR

IAF 27, 28, 34,

Nella Conferenza Territoriale Ottimale n° 6 Ombrone: 1) Gestione del servizio idrico integrato: captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua potabile; collettamento e depurazione delle acque reflue 2) Progettazione e direzione dei lavori relativi a reti acquedottistiche e fognarie comprensive dei relativi impianti di trattamento acqua

3) Servizio di analisi chimiche delle acque.

Within ATO no.6. Ombrone: 1) Menagement of the integrated water supply services: abstraction, drainage, purification, distribution of drinking weter; collection and treatment of waste water; 2) Design and construction of water supply and sewer networks, incuding the water treatment plants; 3) Chemical analysis services for water.

IL PRESENTE CERTIFICATO E: SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI BISTEMI DI GESTIONE THE USE AND THE VALUETY OF THE CERTIFICATE SHALL SADERY THE REGULAMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

IL PRESENTE CERTIFICATO NON E' DA RITEMERSI VALIDO SE RON ACCOMPAGNATO DAL RELATIVO ALLEGATO THIS CERTIFICATE IS NOT VALID WITHOUT THE RELEVANT ANNEX

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE DATA DELIBERA DECISION DATE

13/12/2017 13/12/2017

DATA SCADENZA EXPIRY DATE EMISSIONE CORRENTE IBSUE DATE

12/12/2020 05/03/2019 Terree Board

CERTIQUALITY S.r.I. - IL PRESIDENTE



Recognition Agreements



www.cieq.com

CISQ è la l'ederazione Italiana di Organismi di Certificazione dis sistemi di gestione aziendale. CISQ is the Italian federation of management system Certification Bodies.











# 2.1 Politica e valori: l'impegno per la sostenibilità

GRI GRI GRI GRI 102-12 102-16 102-43 413-1

Acquedotto del Fiora SpA, che da sempre si è posta come obiettivo la gestione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, ha ormai maturato la convinzione che la sostenibilità debba essere un impegno costante nel suo operato, affermando un modello di impresa capace al contempo di innovazione e di forte sinergia col territorio. La sostenibilità ha assunto un valore tanto importante che alcuni obiettivi di sviluppo sostenibile sono confluiti nel Piano industriale di AdF 2020-2022. Tra l'altro dal 2019 i principi di sviluppo sostenibile (come ad esempio gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030) sono entrati a far parte anche del Codice Etico aziendale che diventa una vera e propria Carta dei Valori. L'obiettivo generale si conferma essere quello di sviluppo complessivamente inteso, nel quale la crescita economica dell'Azienda sia integrata con lo sviluppo etico, sociale e ambientale del territorio.

Chi gestisce un servizio di primaria importanza, come il Servizio Idrico Integrato, ha una responsabilità a 360 gradi sia a livello sociale che ambientale e deve giocare un ruolo attivo per contribuire allo sviluppo e alla tutela del territorio in cui opera. Acquedotto del Fiora è una realtà profondamente radicata, vitale e proattiva nel territorio che gestisce, in grado di generare e distribuire valore ai propri stakeholder. Costante crescita, puntualità di intervento, capacità di investimento e stabilità finanziaria generano stimolo e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali nel territorio.

Il lavoro quotidiano dell'Azienda si ispira così a precisi valori di **integrità**, **trasparenza**, **responsabilità personale e coerenza**, ed è costantemente orientato:

- alla creazione di valore e alla responsabilità sociale e ambientale in un'ottica di continuità, di miglioramento e di rispetto dell'ambiente, per garantire un futuro alle prossime generazioni;
- alla qualità e all'eccellenza del servizio, focalizzandosi sul cliente;
- all'uso efficiente delle risorse idriche nel rispetto degli equilibri naturali;
- all'innovazione, al miglioramento continuo e al coinvolgimento, coltivando una squadra che condivide cono-

scenze, genera idee e migliora il modo di fare le cose. Alla luce dei recenti sconvolgimenti climatici la prima linea di difesa contro la scarsità di acqua deve essere una strategia di gestione del SII promuovendo stili di vita sostenibili, creando incentivi concreti per il risparmio, la conservazione e la resilienza. Con la rendicontazione 2018, pubblicata nel 2019, AdF si prendeva l'impegno di sviluppare il tema dell'economia circolare, strettamente legato alla sostenibilità. La risorsa idrica ha già di per sé un percorso circolare ma è evidente che questo non basta più. Così l'economia circolare è stata posta al centro di un ripensamento strategico di tutte le attività di AdF ed introdotti nel Piano Industriale obiettivi di sviluppo sostenibile (ispirandosi ad esempio anche agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030) attraverso l'ottimizzazione del ciclo di riduzione dei fanghi, con la volontà di riconsegnare acqua pulita all'ecosistema, recuperando energia e materia secondo i principi di riciclo e riuso e rendendo ancora più ecologico il ciclo dell'acqua. Oltre a concentrarsi sulla fase finale del ciclo idrico integrato, riuso delle acque e dei fanghi di depurazione, nel 2020, allo scopo di fornire un sostegno e rilanciare il lavoro delle aziende del territorio, nasce inoltre l'idea di introdurre un nuovo strumento, il Protocollo di economia circolare che risponde al desiderio di valorizzare il territorio da un punto di vista non solo ambientale, ma anche economico e sociale, restituendo allo stesso una parte di quanto dal territorio riceve per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto di quanto la legislazione consente. Questo bilancio non vuol essere solo una rendicontazione dei buoni risultati ottenuti tesa ad ottenere la certificazione, ma vuol essere anche testimonianza dell'impegno della Società a livello sociale e ambientale. Ed è con questo spirito che si delineano i principali progetti, impegni e obiettivi di carattere sociale, ambientale o economico per i prossimi

Il 2019 ha rappresentato un momento di grande rilevanza per AdF e per il ruolo che potrà svolgere nel territorio grazie all'**allungamento concessorio del SII fino al 31.12.2031**. Tra le molteplici conseguenze, una delle più importanti è la possibilità di rimodulazione del piano degli investimenti

anni. Qualche altro esempio di seguito.

# ■ 2020: Coronavirus, le iniziative messe in campo da AdF

La crisi globale che il mondo sta attraversando, legata al Coronavirus (di seguito anche "Covid") insegna che tutti devono essere pronti a reagire anche all'imprevedibile e che è necessario essere capaci di cambiare, velocemente e senza poter rinviare. Anche nel pieno dell'emergenza c'è chi non si è fermato mai, garantendo servizi essenziali con continuità, efficienza e qualità. Tra loro c'è AdF: attiva h24, sette giorni su sette, per tutta la fase 1. Non solo ha portato l'acqua nelle nostre case, negli ospedali e in tutti i rubinetti del territorio servito, ma ha proseguito anche con le manutenzioni, gli investimenti e le progettualità. Nella imprevedibile situazione che stiamo vivendo, AdF non è mai venuta meno al fondamentale compito di garantire a tutti un servizio essenziale, efficiente e di qualità, con le massime garanzie e dotazioni di sicurezza per gli operativi sul territorio e con un ampio programma di smart working, che vede al lavoro da casa oltre 230 dipendenti su 400. Nonostante le oggettive difficoltà derivanti dalla situazione, sono state e vengono effettuate manutenzioni programmate e straordinarie e, dove possibile, portati avanti i lavori in cantiere.

Moltissime sono le iniziative messe in atto a tutela dei propri dipendenti e collaboratori.

Con la volontà, sia di AdF che delle Rappresentanze sindacali, di costruire un sistema di relazioni industriali fondato sulla fiducia e sul rispetto reciproco come valore aggiunto per la crescita e lo sviluppo aziendale, anche a tutela della salute dei dipendenti e delle loro famiglie, è stato siglato un "Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento Covid-19" e con lo stesso è stata anche costituita una Commissione Paritetica Azienda, RSU e RLS volta a verificare le azioni idonee da intraprendere anche nel post emergenza. Tale impostazione ha permesso di fronteggiare anche gli eventi epidemiologici che hanno interessato il 2020.

Nell'ottica ed in linea con la sua politica di "Attenzione al cliente" e con le indicazioni del Governo a limitare solo allo stretto necessario le uscite e con quanto indicato nel "Protocollo condiviso per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro", firmato da Confservizi e dai principali sindacati, AdF ha poi attivato una serie di servizi per rispondere alle esigenze dell'utente in un periodo tanto particolare come quello che il mondo sta vivendo. Ad esempio: la possibilità di prenotare online un appuntamento personalizzato con un operatore, o in presenza o in videochiamata; l'attivazione di uno sportello online 24 ore su 24 tramite il quale l'utente può gestire da casa le sue utenze. A sostegno del territorio e delle fasce sociali più deboli, o maggiormente colpite dalla cosiddetta "emergenza Coronavirus", AdF ha proceduto con la sospensione delle procedure per disalimentare o ridurre la fornitura ai morosi e con il rinvio della scadenza delle fatture relative al servizio idrico per chi si trova in situazioni di difficoltà economica.

Infine al fine di mettere in campo azioni volte a ridurre l'impatto socio economico legato all'emergenza Covid, si evidenzia l'impegno di AdF nell'istituire un fondo condiviso con i Soci dedicato alle imprese commerciali/artigianali colpite dagli effetti del lockdown.

con un significativo incremento degli stessi sulle infrastrutture del SII ed un forte aumento delle risorse disponibili fin dal 2020, con un massimo oltre i 40 mln€ nel 2023. Sarà così possibile la realizzazione di circa 251 Mln € di investimenti aggiuntivi rispetto al Piano a vantaggio del territorio, la calmierazione della tariffa e l'internalizzazione di professionalità e di attività strategiche, quali la progettazione e il laboratorio analisi. Tale operazione farà sì che AdF diventi

ancora più protagonista, con investimenti per oltre 400 milioni complessivi da qui al 2031, raggiungendo valori medi di investimenti pro-capite virtuosi, come nelle più evolute realtà europee.

 Nell'ambito dei programmi di miglioramento del servizio idrico integrato (SII) e in considerazione delle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

- ARERA relativamente alla qualità tecnica del SII (Deliberazione 917/2017/R/IDR), AdF ha istituito uno specifico progetto denominato **ContAMI**, dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo e di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi. Il progetto ContAMI è iniziato ad ottobre 2018 e sarà attivo in tutto il territorio gestito per i prossimi dieci anni per un numero di sostituzioni di circa 235 000 unità
- > Nel corso del 2019 è stato delineato e formato personale interno specializzandolo sulle attività di Ricerca perdite, fornendo allo stesso strumentazione adeguata, per meglio valutare e definire le attività ed è stata una banca dati interna che ha permesso di quantificare più dettagliatamente i risultati ottenuti dalle squadre dispiegate in tale attività e monitorare tempistiche e volumi su ogni singola perdita. Inoltre è stata creata, sempre su pagina web e resa disponibile al personale operativo di AdF, una cartografia con riportate puntualmente le perdite idriche rilevate durante l'attività dall'intero gruppo con indicati numeri di ordine, la portata presunta della perdita e lo stato sulla riparazione. Questo ha permesso di dare le informazioni al personale su dove non programmare o effettuare in campo le attività di ricerca perdite in quanto presenti ancora perdite da riparare che potrebbero modificare i parametri di riferimento di reti ed impianti. I risultati ottenuti nel corso del 2019 sono stati eccellenti. Per il 2020 sarà programmata una verifica su tutti i territori comunali gestiti da AdF con l'obiettivo di ridurre ulteriormente le perdite idriche.
- > Obiettivo del Gestore per il prossimo futuro è quello di dotarsi di un laboratorio di analisi interno per lo svolgimento delle analisi di acque destinate al consumo umano e reflue. Tale operazione consentirà l'inserimento e lo sviluppo di risorse specializzate con elevato grado di conoscenza focalizzato sulla realtà territoriale gestita, l'indipendenza sui tempi e sulle modalità di esecuzione delle analisi sui campioni, specialmente in situazioni emergenziali-valorizzazione dell'autonomia, la disponibilità «di default» di un più ampio spettro di parametri a parità di spesa rispetto a quanto commissionato all'esterno, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione delle analisi, con riduzione dei tempi di risposta e la possibilità di testare in autonomia nuove sperimentazioni e nuovi trattamenti.
- C'è poi in corso il progetto di **centralizzazione, riduzione, valorizzazione e recupero della risorsa "fango"**. E' stata avviata la progettazione e la realizzazione di una piattaforma di trattamento dei fanghi all'interno del depuratore di Grosseto, ovvero del principale impianto di AdF in cui sarà

- possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto, dove subiranno un trattamento completo di riduzione e valorizzazione energetica consistente nell'idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica con produzione di bio-metano.
- > Nella gestione del Servizio Idrico Integrato AdF si è anche impegnata ad affrontare le responsabilità ambientali che derivano dagli odierni cambiamenti climatici attraverso due azioni principali: il costante monitoraggio degli effetti dei possibili periodi siccitosi sul fabbisogno potabile e degli eventi alluvionali sui sistemi fognari e depurativi; e la valutazione dell'impatto dell'utilizzo delle risorse e riserve idriche nell'ottica di sostenibilità dei prelievi e di compatibilità delle acque restituite all'ambiente. Entrambe le azioni verranno sviluppate sia in prospettiva di breve termine, mediante azioni gestionali, che di medio-lungo termine, mediante specifiche progettualità. L'allungamento della concessione al 2031 ha messo a disposizione nuove risorse economiche che permettono di porre attenzione al piano degli interventi strategici in collaborazione con l'Autorità Idrica Toscana. Sono così state individuate risorse da tariffa per il completamento di alcuni schemi progettuali già da tempo individuati ma privi delle necessarie risorse attraverso i quali ridurre il rischio di carenza idrica a seguito di siccità e, al contempo, ridurre gli stress sulle riserve idriche.
- > Proseguiranno anche nel 2020/2021 anche in forza di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6 e 12, che prevedono il n. 6 "garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie" e il n. 12 "consumo responsabile" i progetti di educazione ambientale sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alla depurazione e alla sostenibilità.
- > Si evidenzia l'impegno di AdF sul tema del **risparmio energetico** e della riduzione dei consumi energetici che nel 2019 ha impegnato oltre 500.000€ per lavori presso l'impianto di depurazione di Siena, mentre nel 2020 riguarderà l'impianto più energivoro del settore acquedotto (campo pozzi del Luco nel comune di Sovicille) ma al contempo sarà dato inizio ad una serie di attività il cui fine è quello di valutare sotto il profilo energetico tutti gli interventi previsti dalla pianificazione di medio periodo con la stessa attenzione dedicata agli aspetti idraulici e chimici, in un'ottica più globale di ogni progetto e iniziativa. Gli interventi di **riduzione dei consumi energetici**, in programma tra la fine del 2020 e il 2021 comporteranno una riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete di circa 1.032 MWh.
- > L'attenzione all'utente si conferma anche per il futuro

#### OUF

una priorità, intorno alla quale verranno costruiti progetti e dal quale partire per migliorare le potenzialità e funzionalità anche del Call Center. Nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto e parallelamente a una digitalizzazione in costante incremento, lo sportello sarà nel 2020 un servizio in metamorfosi. Sarà infatti l'anno del cambiamento, durante il quale lo sportello, per come tradizionalmente concepito, inizierà il suo percorso per evolversi in un vero e proprio servizio di consulenza.

> Tra i progetti di confronto con gli stakeholder aziendali, strettamente connessi con il Bilancio di Sostenibilità aziendale, era in programma tra il 2019-2020 l'esecuzione di una **analisi di materialità** in grado di rendere i nostri stakeholder partner attivi. L'analisi dei risultati, che per evidenti impedimenti legati al Covid-19 è posticipata al periodo 2020-2021, consentirà di confrontarci sui temi di maggiore importanza (cosiddetti "temi materiali") per i nostri stakeholder. In tal modo saremo in grado di verificare il livello di "allineamento" o "disallineamento" tra rilevanza interna e aspettative esterne su tali tematiche, sovrapponendole con la strategia aziendale, con l'agire organizzativo e con i processi con cui l'azienda sta rispondendo alle attese degli interlocutori. L'analisi sarà anche utile per l'individuazione dei temi sui quali pianificare le attività di sostenibilità per il futuro.

La volontà di Acquedotto del Fiora è quella 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.

# Convegno - "L'acqua ha nuove forme... Della sostenibilità": AdF e gli attori primari del territorio si incontrano per costruire un futuro sempre più sostenibile.

GRI 102-43 GRI 413-1

A novembre 2019 presso il Granaio Lorenese ad Alberese (Grosseto), si è tenuta l'iniziativa "L'acqua ha nuove forme... Della sostenibilità" organizzata da AdF nella quale la società ha incontrato gli attori primari del territorio con l'obiettivo di attivare un circolo virtuoso di progettualità e best practices nell'ottica della sostenibilità ambientale, raccogliendo spunti e stimoli da più soggetti, ascoltando idee ed esperienze di ciascuno nell'ambito della sostenibilità e raccontare poi le progettualità future di AdF, proprio con la convinzione che per affermare fattivamente di essere sostenibile bisogna partire dalle prassi quotidiane concrete: tutto ciò che impatta sulla vita di ogni giorno, dagli investimenti nelle infrastrutture ai progetti di educazione ambientale fino a quelli per l'incremento dell'utilizzo e della qualità della risorsa idrica, compresa la sua sicurezza, come previsto dal nostro Water Safety Plan, che ci colloca all'avanguardia su questo fronte. AdF si pone quindi come attore primario nel dare il proprio contributo per creare una cultura fatta di azioni concrete, prassi e buone pratiche in materia di sostenibilità. All'incontro sono intervenuti, oltre che il Presidente e l'Amministratore Delegato di AdF, anche il direttore di Terre Regionali Toscane e il presidente Parco della Maremma sul turismo sostenibile, il professor Simone Cresti dell'Università degli Studi di Siena sul tema dell'economia circolare, e il vescovo di Grosseto sul legame tra etica e sostenibilità. Infine, al termine degli interventi c'è stata una tavola rotonda con i vertici di AdF, il presidente del Gruppo Acea e il sindaco di Grosseto sull'importanza dell'economia circolare in un territorio di particolare pregio come quello gestito da AdF. Infine a conclusione dell'iniziativa è stato assegnato il premio "AdF Green", alla sua prima edizione, all'istituto scolastico superiore che si è maggiormente contraddistinto per i progetti sulla sostenibilità ambientale.



È evidente come la realizzazione delle opere, i contributi e i progetti per il sociale e di educazione ambientale, la gestione del servizio, l'attenzione alla qualità del servizio e all'utente, l'uso efficiente delle materie prime, le politiche di assunzione, l'investimento in nuove tecnologie, abbiano un peso sullo sviluppo del territorio. È altrettanto evidente che ci sono anche attività che potrebbero avere impatti negativi o positivi anche sull'ambiente. Ad esempio gli investimenti atti alla riduzione delle perdite e la manutenzione delle reti, la riduzione delle emissioni inquinanti, il risparmio energetico, la gestione dei rifiuti e degli scarichi, la depurazione e lo smaltimento dei fanghi, la tutela della qualità dell'acqua e della biodiversità, sono attività che possono determinare benefici per l'ambiente, ma ad esempio uno sversamento, un quasto sulla rete, le interruzioni del servizio possono causare danni al territorio o disagi alla collettività. È per questo che AdF ha messo in atto interventi, procedure e piani che cercano di mitigare gli impatti delle sue attività (numerosi sono gli esempi sparsi nel documento). AdF ha poi una forza lavoro di circa 400 dipendenti, il 97% dei quali provengono dal territorio. Adotta politiche di Welfare, di tutela della sicurezza e di protezione dei lavoratori, garantisce retribuzioni in linea con il mercato, è in costante ricerca del miglioramento delle sedi di lavoro per garantire confort ai suoi dipendenti ed ha investito e garantito l'accesso al lavoro a categorie protette. Ciò oltre che un beneficio per le persone che lavorano in AdF lo è anche per le famiglie degli stessi, nonché contribuisce allo sviluppo economico del territorio. Anche la cura del cliente è parte integrante della gestione del servizio. Alla spesa per l'acquisto di beni, servizi e lavori da fornitori con sede nelle province di Siena e Grosseto, per valutare le ricadute delle attività compiute da AdF sul territorio gestito devono essere infine tenuti presenti anche i dividendi e i canoni di gestione destinati ai Comuni che verranno dagli stessi reinvestiti per servizi alla collettività.

Pur non avendo ancora formalmente aderito, come si evince dalla rappresentazione che segue, il modello di impresa perseguito da AdF è in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals*) dell'ONU al 2030.



#### **GOAL ONU 2030**

#### **IMPEGNI DI AdF**





Sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio Bonus nazionale e integrativo per le utenze deboli

Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale Sostegno a progetti ed iniziative di cooperazione internazionale a favore di paesi in via di sviluppo



Politiche per garantire salute e sicurezza dei lavoratori Sicurezza sui cantieri Riduzione delle emissioni in atmosfera Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Riduzione delle perdite idriche Uso efficiente delle risorse e delle materie prime



Sviluppo delle risorse umane Formazione Progetti di educazione ambientale con le scuole Progetti di alternanza scuola lavoro



Uguaglianza retributiva di genere Pari opportunità di carriera *Welfare* aziendale e *diversity* Accesso all'occupazione delle categorie protette



Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Programma di riduzione delle perdite



Uso efficiente dell'energia Riduzione delle emissioni



Occupazione e retribuzione in linea con quanto previsto nel CCNL Welfare aziendale
Formazione
Costante miglioramento degli ambienti di lavoro
Salute e sicurezza dei lavoratori
Sviluppo economico e creazione di valore per il territorio
Gestione sostenibile della catena di fornitura
Accesso all'occupazione delle categorie protette

#### **GOAL ONU 2030**

#### **IMPEGNI DI AdF**



Realizzazione programma degli investimenti Innovazione tecnologica e dei sistemi informativi Implementazione di sistemi di smaltimento fanghi sostenibili Telecontrollo



Welfare aziendale e diversity Promozione principi di etica e integrità Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale

Sostegno a progetti ed iniziative di cooperazione internazionale per il sociale a favore di paesi in via di sviluppo



Efficienza e qualità dei servizi offerti

Attenzione al cliente Tutela della biodiversità Tutela della qualità dell'acqua

Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Progetti di educazione ambientale con le scuole Organizzazione o partecipazione ad iniziative per il sociale e la collettività locale



Campagne di comunicazione e progetti per la promozione della qualità dell'acqua

Progetti di educazione ambientale con le scuole

Efficienza energetica

Gestione della filiera di business



Efficienza energetica

Tutela della qualità dell'acqua

Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi

Uso efficiente delle risorse Riduzione delle emissioni

Progetti di educazione ambientale

Campagne di comunicazione per l'utilizzo responsabile dell'acqua





Tutela della biodiversità Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Uso efficiente delle risorse Riduzione delle emissioni Progetti di educazione ambientale



Lotta alla corruzione Compliance con leggi e regolamenti



Costante dialogo ed incontri con Enti Cooperazione allo sviluppo del territorio Progetti con le scuole

# 2.2 II documento

Il Bilancio di Sostenibilità è per AdF un importante strumento di rappresentazione dell'impatto delle proprie attività sul piano economico, sociale e ambientale, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con tutti gli stakeholder (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività).

Ormai l'impegno di AdF sulla sostenibilità è sempre più radicato nella gestione del servizio ed entrato a far parte del ragionar comune.

Un impegno a lungo termine preso con i Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, e soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali le azioni da intraprendere sono estremamente importanti.

# 2.2.1 Principi, metodologia e periodo di rendicontazione



Questo è l'**undicesimo anno di pubblicazione** del Bilancio di sostenibilità e negli anni il documento è diventato un fondamentale strumento di informazione, di conoscenza dell'Azienda e di dialogo con gli stakeholder. All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2019 con uno sguardo agli anni a venire e – laddove disponibili – sono stati riportati anche i trend di performance inerenti il triennio 2017-2019 e anni precedenti, se significativi.

Il Bilancio è redatto in conformità con gli **GRI-STANDARDS 2016, opzione COMPREHENSIVE**, cioè il livello massimo di rendicontazione, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

L'approccio alla rendicontazione è stato approfondito attraverso la diffusione di una cultura della sostenibilità maggiormente radicata all'interno dell'organizzazione e flussi informativi che coinvolgono tutti i livelli della struttura. Inoltre in ottica di massima trasparenza Acquedotto del Fiora anche quest'anno ha deciso di aggiungere notizie, dati e informazioni - rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standards GRI - per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera. Il documento è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive un aspetto della gestione del SII, concentrandosi sugli stakeholder di riferimento.

Il Bilancio di Sostenibilità riflette i **Principi** che stanno alla base della sua azione, le performance raggiunte, gli obiettivi realizzati e quelli futuri, i risultati del dialogo con gli stakeholder ed i progetti in campo, e si ispira a quelli dettati dal GRI-101 Foundation di seguito elencati:

- **INCLUSIVITA' DEGLI STAKEHOLDER**: nel report si spiega in che modo AdF ha risposto agli stakeholder e alle loro ragionevoli aspettative ed interessi;
- CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ: il report illustra la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;
- MATERIALITÀ: le informazioni contenute nel report riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- **COMPLETEZZA**: la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, cosi come la definizione del perimetro del report, riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e sono tali da permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;
- ACCURATEZZA: le informazioni incluse nel report sono trattate in modo sufficientemente dettagliato affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione:
- **EQUILIBRIO**: il report riflette gli aspetti positivi e negativi della performance di AdF al fine di permettere una valutazione ragionata della performance nel suo complesso;
- **CHIAREZZA**: le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile agli stakeholder che usano il report;
- **COMPARABILITÀ**: gli argomenti e le informazioni vengono scelti, preparati e comunicati in modo coerente e confrontabile rispetto agli anni precedenti, in modo tale da permettere agli stakeholder di analizzare i cambiamenti del-

la performance dell'organizzazione nel corso del tempo e l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;

- **TEMPESTIVITÀ**: il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- AFFIDABILITÀ: le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report sono 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.

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione. Quello relativo al 2018 è stato pubblicato a ottobre 2019.

L'undicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta tutti gli aspetti della gestione riferiti al periodo 1° gennaio 2019- 31 dicembre 2019 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30.9.2020 e ne verrà data apposita diffusione.

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto ad esame limitato, secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. (incaricata anche della revisione della Relazione Finanziaria di Acquedotto del Fiora S.p.A.), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore.

La diffusione del documento è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale, in una sezione ad esso dedicata www.fiora.it/sostenibilita. Anche quest'anno Acquedotto del Fiora - per limitare l'impatto ambientale dovuto all'utilizzo della carta - ha deciso di ridurre al minimo il numero di copie stampate e procedere alla distribuzione del documento in formato digitale. Verrà inoltre realizzata una "versione light" del documento con i dati e le informazioni più importanti allo scopo di arrivare a più persone possibili, da mettere a disposizione degli utenti agli sportelli, da consegnare ai nuovi assunti o da distribuire alla collettività durante eventi o incontri.

I dati e le informazioni rendicontati sono da ritenersi definitivi, a meno che non sia specificatamente indicato diversamente, sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le fonti ufficiali divulgate verso altri canali (report e richieste dati di varia natura prodotti per i Soci, per la capogruppo ACEA, per l'AIT, per l'AEEGSI ecc.); gli stessi sono stati analizzati ed integrati dalle figure aziendali responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità per

assicurarne la conformità ai principi specificati negli Standard GRI

Una serie di informazioni ivi contenute confluisce nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA SpA.

Gli standard soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nell'indice dei contenuti del GRI di cui all'APPENDICE 1.

Nel corso del 2019 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del documento agli Standard GRI.



## 2.2.2 Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità

GRI 102-20 GRI 102-29 GRI 102-32 GRI 102-53

Alla redazione del documento che fotografa l'Azienda in tutti i suoi aspetti ed ambiti – e la cui responsabilità dal 1/3/2019, è attribuita all'Unità Risk & Compliance - hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale, a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento mediante tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale.

I colleghi che hanno collaborato alla redazione del Bilancio e che fanno parte del team per la Sostenibilità di AdF sono indicati nell'**APPENDICE 2**.

Per informazioni, curiosità, dubbi o suggerimenti sul nostro Bilancio di sostenibilità puoi scrivere a:

Acquedotto del Fiora SpA "Team di Sostenibilità" Via Mameli 10 - 58100 Grosseto

Oppure collegati al nostro sito e vedi nella sezione **"Contatti"** le altre modalità per comunicare con noi!

# 2.3 L'analisi di materialità

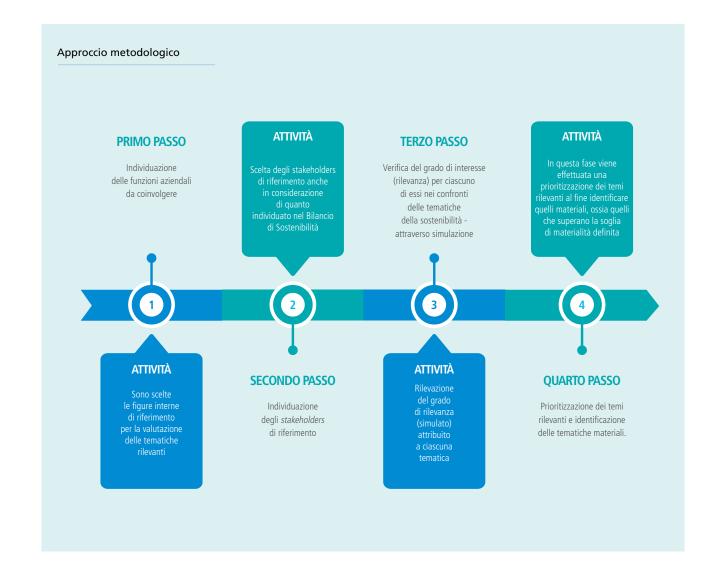
## 2.3.1 Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia

GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-46 GRI 102-47

AdF, attraverso il coinvolgimento delle funzioni aziendali di prima linea, ha condotto un'indagine approfondita per addivenire ad un'analisi completa del contesto in cui l'Azienda insiste, al fine di individuare i fattori interni ed esterni in grado di influenzare la capacità di conseguire le proprie fi-

nalità strategiche ed i propri obiettivi, costituendo altresì la base per la pianificazione e l'attuazione del proprio sistema di gestione dei processi.

La Società, tenendo conto della rilevanza di tali fattori, anche riguardo alle aspettative delle parti interessate, ha definito di conseguenza i rischi e le opportunità da gestire attraverso opportune azioni. Tali elementi sono stati utilizzati anche per definire la rilevanza esterna dei temi, nella quale, oltre a tenere in considerazione quanto emerso nelle varie indagini di customer satisfaction effettuate dalla società, è stata simulata la rilevanza di bisogni e aspettative tramite le funzioni aziendali interne che più sono vicine agli stakeholder esterni.



Dall'analisi effettuata sono emerse **24** tematiche rilevanti di cui **16** tematiche materiali, per l'Azienda ed i propri stakeholder, che saranno rendicontate all'interno del presente documento: 3 economiche, 8 sociali, 5 ambientali.

Di seguito la Tabella di correlazione tra i temi materiali individuati e gli standard GRI di riferimento.

AMBITO DI RILEVANZA	TEMI MATERIALI	GRI STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO	IMPATTO ESTERNO
	Prestazioni economiche	GRI 201	*	
AMBITO ECONOMICO	Procedure di approvvigionamento/appalto	GRI 204	*	
Leonomico	Anticorruzione	GRI 205	*	
	• Energia	GRI 302	*	
	• Acqua	GRI 303	*	
AMBITO AMBIENTALE	Scarichi e rifiuti	GRI 306	*	
AWDILNIALL	•Conformità ambientale	GRI 307	*	
	• Valutazione dei fornitori riguardo agli aspetti ambientali	GRI 308	*	fornitori
	• Personale	GRI 401	*	
	• Lavoro/gestione delle relazioni	GRI 402	*	
	• Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro	GRI 403	*	fornitori
AMBITO SOCIALE	• Formazione e Addestramento	GRI 404	*	
SOCIALE	Tutela del lavoro	GRI 401	*	
	Privacy del cliente	GRI 418	*	·
	Comunità Locali	GRI 413	*	
	Salute e sicurezza del consumatore	GRI 416	*	

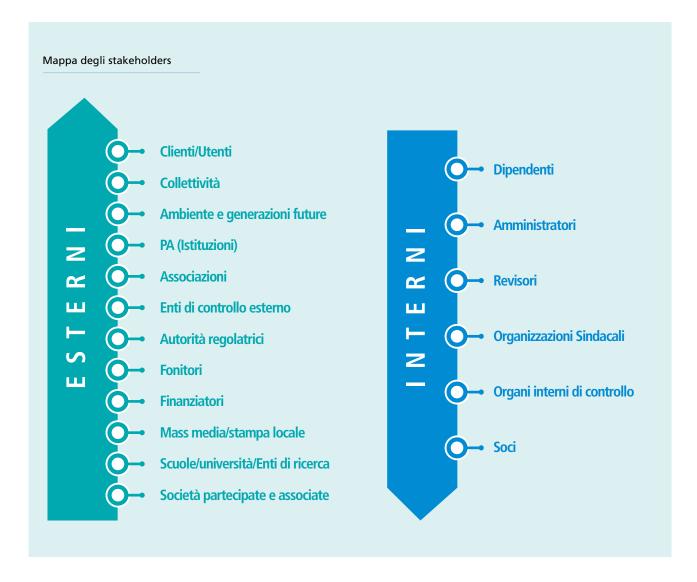




#### 2.3.2 Gli Stakeholder

GRI	GRI	GRI	GRI	GRI
102-21	102-40	102-42	102-43	102-44

La Responsabilità Sociale, così come intesa in Acquedotto del Fiora, tiene in considerazione nell'ambito delle decisioni aziendali tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali. La mappa degli Stakeholder che segue rappresenta, in forma sintetica, il quadro degli interlocutori dell'organizzazione. È uno strumento dinamico soggetto a revisioni sulla base di nuove relazioni tra ente e territorio.



Di seguito l'elenco degli stakeholder aziendali e per ciascuno di essi sono stati identificati i temi rilevanti, la presenza di target di particolare interesse, la tipologia di canale di dialogo attuata.

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
DIPENDENTI	Stabilità, clima interno, Sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, Comunicazione interna	CRAL AdF Intranet aziendale Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Incontri con le organizzazioni sindacali Incontri gestiti dai Responsabili di funzione per l'illustrazione e la condivisione degli obiettivi raggiunti, GlobaLeack
UTENTI	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canale dedicato alla gestione di richieste da parte di Comuni, Associazioni consumatori, Legali o clienti che necessitano di particolare attenzione (es: "grandi utenti mensili") Indagini semestrali di Customer Satisfaction Strumenti di recupero credito Incontri con associazioni di consumatori Gestione delle conciliazioni Sportelli aziendali e comunali Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet e social Numero per richieste commerciali 800 887 755 gratuito da telefono fisso e 199 114 407 a pagamento da telefono mobile Numero gratuito per segnalazione guasti attivo 24 ore su 24 da telefonia fissa e mobile 800 35 69 35 Numero con costi a carico del chiamante per supporto servizi on line 0564/976401 (lunedì-venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e sabato 9.00-13.00; non attivo nei giorni festivi) Servizio SMS per invio autolettura contatore 339.9942974 <sup>15</sup>
AMMINISTRATORI	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti Corporate governance allineata alle best practice, allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Sedute consiliari, Assemblee dei Soci ed incontri periodici con i Vertici Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi Condivisione delle attività
SOCI	Relazioni trasparenti  Corporate governance allineata alle best practice, allo statuto e ai patti parasociali  Realizzazione investimenti  Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Assemblee dei Soci ed incontri periodici con le Amministrazioni Comunali Condivisione pianificazione opere e progetti Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi Condivisione delle attività tecniche sul territorio Chat Whatsapp dedicate per Comune, mirate a fornire indicazioni relative alla mancanza d'acqua
REVISORI	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti Conformità alle prescrizioni legislative, Velocità delle risposte alle loro richieste	Bilancio di esercizio e di sostenibilità Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste Flussi informativi Incontri ad hoc su specifici argomenti Rispetto degli standard regolatori dei principi contabili nazionali e internazionali

<sup>15</sup> A partire dal 01/04/2020 ci sono state delle modifiche: il call center commerciale da telefono mobile e dall'estero si è modificato con lo 0564/448844 senza costi aggiuntivi e il numero di supporto per i servizi online è stato variato 0564/448855



STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
FINANZIATORI	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguata informazione	Bilancio Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste di consenso
FORNITORI	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Tempi di pagamento Rotazione fornitori Rispetto della normativa Trasparenza	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Politiche di Vendor rating, Gestione degli acquisti e dell'Albo fornitori
P.A. E ALTRI ENTI E ORGANIZZAZIONI	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici e flussi informativi con le Amministrazioni Comunali, Autorità, Enti e Organizzazioni Iniziative sul territorio
COLLETTIVITÀ	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Stampa e televisioni locali Eventi e manifestazioni Incontri con le scuole Sponsorizzazioni e contributi Visite alle sorgenti Iniziative varie Sito internet e social Incontri con Associazioni varie
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	Risparmio energetico, riduzione inquinamento, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità	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 Risparmio energetico Analisi acque
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	Rappresentanza degli interessi dei consumatori, informativa e concertazione sulla gestione dei clienti in relazione alla Carta del Servizio	Incontri con le associazioni Comunicazioni su nuovi strumenti e su novità regolatorie Canale dedicato alla gestione, previo appuntamento riservato o contatto telefonico dal back office, di richieste provenienti dagli amministratori di condominio che non devono recarsi a sportello essendo prevista per loro una corsia preferenziale
ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEI LAVORATORI	Rappresentanza delle istanze dei lavoratori, essere informati e consultati su questioni che riguardano l'organizzazione del lavoro aziendale e concertarne, in sede decentrata, eventuali modifiche sulla base del contratto di lavoro	Incontri e riunioni periodiche di informazione/ consultazione, attività di contrattazione e di concertazione, stipula accordi
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA IMPRENDITORIALI	Dialogo per sviluppare le opportunità per le imprese del territorio	Incontri, iniziative sul territorio, richieste di audizione, Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
ORGANI DI CONTROLLO INTERNI	Trasparenza delle informazioni e rispetto dei flussi informativi e delle procedure richieste per lo svolgimento delle attività da parte del personale, comportamento etico e improntato alla legalità	Flussi informativi, incontri periodici, casella mail dedicata, realizzazione audit, rendicontazione periodica economico-finanziaria, monitoraggio obiettivi, richieste di audizioni

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
SCUOLE, UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA	Promuovere la cultura del lavoro e l'educazione ambientale favorendo scambi con la scuola/università e sviluppare l'innovazione nel settore idrico	Stage, tirocini formativi, tesi di laurea e di master, ricerca, progetti di educazione ambientale, Iniziative sul territorio
AUTORITÀ REGOLATRICI ED ENTI DI CONTROLLO ESTERNI	Attenzione ai bisogni della popolazione e del territorio, compliance normativa, programmazione, controllo e rendicontazione, comunicazione trasparente, recepimento direttive ARERA, Continuo monitoraggio del nuovo Regolamento Privacy	Attenzione ai bisogni della popolazione e del territorio, compliance normativa, programmazione, controllo e rendicontazione, comunicazione trasparente, recepimento direttive ARERA, Continuo monitoraggio del nuovo Regolamento Privacy
MASS MEDIA E STAMPA LOCALE	Informazioni sulle vicende di cronaca e attualità che riguardano il SII	Conferenze stampa, comunicati, interviste dirette con il vertice
SOCIETÀ PARTECI- PATE E ASSOCIATE	Assemblee, Consigli direttivi, Tavoli di lavoro, Comunicazioni varie	Bilanci e Relazioni trasparenti, condivisione linee di indirizzo e obiettivi, Corporate governance allineata alle best practice, allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle richieste di AdF, Trasparenza, attenzione al territorio, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento

# 2.4 Il coinvolgimento degli stakeholder: progetti, eventi e campagne per promuovere il tema della sostenibilità

AdF ogni anno pianifica le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri stakeholder.

Per il 2019 il Gestore pone tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere i progetti di educazione ambientale rivolti agli istituti scolastici e potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Tutte le iniziative e le nuove campagne di comunicazione sono state promosse soprattutto attraverso i canali aziendali web e social.

Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda oltre a continuare a contribuire alla diffusione delle case dell'acqua per garantire una sempre maggiore riduzione di rifiuti, prevede di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo corretto e responsabile della risorsa, attraverso progetti ad hoc. Nell'anno 2019 il Gestore si propone di dare un'immagine di rinnovamento agendo sulla propria «brand reputation» (reputazione del marchio), aumentare la proposta formativa, potenziare la comunicazione istituzionale e implementare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio. Obiettivi principali: promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale mediante campagne e progetti educativi in collaborazione con

enti e istituzioni; rafforzare il proprio legame con il territorio sostenendo progetti culturali, sportivi e di solidarietà; favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua mediante iniziative e campagne di comunicazione ad hoc.; realizzare campagne di comunicazione rivolte al cliente. Lo scopo ultimo è quello di migliorare la propria "reputazione", raccontando i "valori" del marchio AdF, partendo da questi tratti distintivi: qualità del servizio, innovazione, efficienza.

# 2.4.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è molto importante per i rapporti tra il gestore e i propri clienti. In tal senso, è stata programmata la diffusione di messaggi informativi per rafforzare la fiducia e la vicinanza al cliente. Sono state pensate campagne di comunicazione sul corretto utilizzo e sulla qualità dell'acqua, al fine di sensibilizzare i cittadini ad un uso più responsabile e sostenibile della risorsa.

Le campagne più importanti sono pubblicate nel presente documento.













## L'ACQUA HA NUOVE FORME... ...DELLE JOB OPPORTUNITIES



DIPARTIMENTO DI SCIENZE FISICHE, DELLA TERRA E DELL'AMBIENTE STRADA LATERINA, 2 SIENA 7 OTTOBRE 2019





## L'ACQUA HA NUOVE FORME... ...DELLA WORK EXPERIENCE



FORTEZZA DA BASSO FIRENZE 4 OTTOBRE 2019

#Bestwater



# L'ACQUA HA NUOVE FORME... DELL'INEVITABILE

Inizio evento ore 15.00

Coordina: Enrico Pizzi Giornalista di TV9

#### Interverranno:

Maurizio Colozza Sindaco del Comune di Monticiano

Piero Ferrari Amministratore Delegato di ADF

### Prof. Gaetano Torrisi e Prof. Maurizio Masini

Dipartimento di Scienze Sociali Politiche e Cognitive - Santa Chiara Lab LabVR Università di Siena

Serenella Scalzi Responsabile Unità Commerciale di ADF

Michela Ticciati Responsabile Unità Gestione Operativa di ADF

#### Conclusioni:

Roberto Renai Presidente di ADF



#Bestwater

## L'ACQUA HA NUOVE FORME... ...DELLA SOLIDARIETÀ

TORNEO DI CALCIO A 5 A SCOPO BENEFICO

## Parteciperanno le squadre di:

- Arcidiocesi di Siena
- Caritas diocesana di Grosseto
- Associazione Le Bollicine di Siena
- AdF







PALACHIGI POLISPORTIVA MENS SANA **SIENA 13 GIUGNO 2019** ORE 16 00





## 2.4.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole

GRI 102-12 GRI 413-1

Da tempo il gestore promuove progetti di educazione ambientale negli istituti di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio allo scopo di educare all'uso corretto dell'acqua e incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto anche nell'ottica della tutela dell'ambiente. Nel 2019 è stato deciso di cambiare completamente il format, e AdF si è impegnato in prima persona coinvolgendo ed invitando tutti gli istituti scolastici delle scuole elementari all'interno del territorio gestito con il contributo anche dei dipendenti di AdF, che dove richiesto, si sono occupati anche di interventi tecnico-didattici su alcune materie.

Hanno aderito **49 comuni su 55**, un grande successo di numeri e di coinvolgimento del territorio, che ha visto nel 2019 il coinvolgimento di **oltre 4.000 ragazzi**, quota che nel 2020 - già nel momento di redazione del presente bilancio al primo semestre del 2020 - ha superato i 7.000 studenti

Il progetto, che comprendeva anche visite guidate alle sorgenti e agli impianti, è stato presentato ad ottobre, attraverso una modalità diversa, a distanza, andando a coinvolgere i responsabili scolastici delle scuole.

**OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2020/2021**: Proseguiranno anche nel 2020/2021 – anche in forza di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6

e 12, che prevedono il n. 6 "garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igieni-co-sanitarie" e il n. 12 "consumo responsabile" - i progetti di educazione ambientale sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alla depurazione e alla sostenibilità.

## 2.4.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà

GRI 102-12

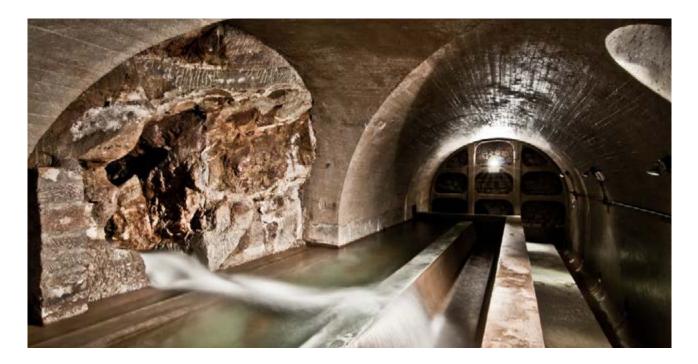
GRI 413-1

Nel corso dell'anno AdF ha aderito a progetti realizzati da altri Enti di carattere ambientale o relativi al mondo culturale, sociale e dello sport con lo scopo di consolidare il proprio legame con il territorio.

Di seguito si riportano i più significativi:

Adesione alla "Giornata Mondiale dell'acqua" (World Water Day) - 22 marzo 2019. Il World Water Day, ricorrenza istituita dall' U.E., si occupa di affrontare i problemi locali, regionali e globali sul tema. Quest'anno il focus era "No alle plastiche! lo bevo l'acqua del Fiora", in collaborazione con la cooperativa Maremmagica, ha coinvolto gli alunni delle classi V della scuola primaria e alle classi I, Il e III della scuola secondaria di primo grado. Obiettivo dell'iniziativa, far comprendere ai ragazzi il valore dell'acqua come bene comune e diritto fondamentale dell'uomo e promuovere





comportamenti virtuosi rispetto all'impiego delle plastiche monouso e alla gestione della risorsa idrica, sia nelle famiglie che all'interno delle scuole coinvolte.

Al termine del progetto gli studenti hanno realizzato un breve testo illustrato con tema la sicurezza dell'acqua del rubinetto, prendendo spunto dagli argomenti trattati durante il percorso formativo.

Gli appuntamenti promossi da AdF in occasione della "Giornata mondiale dell'acqua" hanno riguardato visite alla sorgente dell'Ermicciolo di Vivo d'Orcia, con la partecipazione del Comune di Castiglione d'Orcia e di Amiata Guide Ambientali, per poi concludersi a Siena presso l'aula magna del complesso universitario Mattioli con Legambiente Siena. Sempre in occasione della "Giornata mondiale dell'acqua", AdF ha promosso un contest fotografico su Instagram con tema "Acqua per tutti".

"Acqua20" in collaborazione con Legambiente Grosseto ha interessato le scuole primarie e secondarie di primo grado e ha portato all'attenzione dei bambini e ragazzi il tema della risorsa idrica in rapporto con le microplastiche; le attività proposte hanno mirato, oltre ad approfondire il tema del ciclo dell'acqua, anche a evidenziare le responsabilità del cittadino in merito all'inquinamento da microplastiche ed educare i più piccoli alla sostenibilità ambientale.

Acquedotto del Fiora premia il miglior talento del calcio giovanile grossetano. Si è tenuta a giugno l'edizione numero dodici della premiazione "Player of the Year 2019 Acquedotto del Fiora". Un premio che è diventato molto ambito e che viene consegnato a chi si è contraddistinto tra

gli atleti, dirigenti e allenatori non solo per meriti sportivi, ma anche per i valori etici dimostrati. Nel corso dell'appuntamento il presidente di AdF ha consegnato il premio alla "migliore giovane promessa stagione 2018/2019".

Partecipazione a "Festambiente". Sostenere il plastic free ed educare le nuove generazioni all'uso sostenibile dell'acqua. Con questi obiettivi AdF ha rinnovato nel 2019 la propria presenza a Festambiente 2019, il festival nazionale di Legambiente - giunto guest'anno alla sua 31esima edizione - che si è svolto dal 14 al 18 agosto a Rispescia (Grosseto). Qui AdF è stata presente con una "casa dell'acqua", dove i visitatori hanno potuto bere gratuitamente la risorsa erogata dal gestore: un'acqua di buona qualità e salubre, soggetta a numerosi e costanti controlli per garantirne la totale sicurezza. Si tratta di un'iniziativa atta a contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del plastic free, ovvero eliminare l'utilizzo della plastica usa e getta: scegliendo l'acqua del gestore, staff e visitatori di Festambiente non utilizzeranno bottigliette in plastica monouso, contribuendo anche alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica derivanti dal loro smaltimento. Inoltre ai più piccoli sono stati dedicati due laboratori didattici presso lo spazio della "Città dei bambini" con i temi "Riciclando l'acqua", per capire come poter usare nel modo più corretto possibile l'acqua e come poterla risparmiare e "Dal cielo, alla terra, al mare" per parlare del ciclo dell'acqua, di come essa si muove tra i vari comparti ambientali e come possa rigenerarsi, quali siano i principali processi coinvolti e come questi siano interconnessi.



Acquedotto del Fiora al convegno su "Sostenibilità ed Economia Circolare". Il presidente di AdF ha partecipato a settembre alla tavola del convegno " Sostenibilità ed Economia Circolare ", che si è tenuto a San Gusmè (Castelnuovo Berardenga). L'iniziativa ha proposto riflessioni e spunti su ambiente, sviluppo sostenibile ed economia circolare. Al convegno hanno partecipato e sono intervenuti amministratori di aziende toscane in campo utilities, che si occupano di tematiche ambientali quali rifiuti, energia, acqua, nonché rappresentati della politica regionale.

Nel 2019 l'Azienda ha aderito poi ad iniziative dedicate allo sport, come l'"Ultramarathon" di UISP Comitato di Siena, Marathon Bike Grosseto, campionati di atletica e Giornate Europee dello Sport di Castiglione della Pescaia, Campionati Paralimpici presso il comune di Grosseto.

E' inoltre stata partner di varie iniziative culturali come la

Mostra del Tartufo Bianco che si è svolto ad Asciano tra novembre e dicembre, l'Eco festival TV Spenta dal Vivo di Rapolano Terme che si è tenuto a luglio e il Palio delle Contrade del comune di Castel del Piano a settembre.

#### Sostegno progetto di fornitura acqua potabile Zanzi-

**bar**. L'azienda ha contribuito alla costruzione dell'impianto idrico a servizio del comune di Kiwengwa a Zanzibar. L'iniziativa è stata promossa dall'associazione "Amici di Zanzibar e del Mondo Onlus" che è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale nata per dare aiuti in situazioni di disagio nel comune di Kiwengwa.

Questo progetto, iniziato negli anni precedenti, si concluderà in questo anno. Inoltre si ricordano anche i seguenti contributi e partecipazioni:

BENEFICIARIO	COMUNE PROVENIENZA BENEFICIARIO	EVENTO			
Comune di Follonica	Follonica	Contributo progetto sostenibile Follonica plastic free challenge febbraio			
Fondazione MPS (tramite vernice srl)	Siena	Sponsor evento culturale "l'acqua nel campo" 22 marzo 2019			
Fondazione Il sole onlus	Grosseto	Sponsor evento fiera del madonnino 25/28 aprile 2019			
Grossetofiere	Grosseto	Sponsor evento fiera del madonnino 25/28 aprile 2019			
Comune di Castiglione della Pescaia	Castiglione della pescaia	Sponsor evento culturale g 20 ii edizione spiagge piu' visitate d'italia 18/20 settembre			
Pro loco Montemerano	Manciano	Contributo spettacolo di beneficienza in favore dell'ass. Aipd - ass. Italiana persone down di Grosseto 11 maggio			
Associazione "Un mojito per la vita"	Piancastagnaio	Contributo evento di solidarietà in favore di airc - ass. Italiana ricerca sul cancro			
Centro ricerche CRISBA	Grosseto	Contributo progetto di propagazione specie vegetali presso le località marina di Grosseto e la riserva monte leoni			
Scuola primaria G. Tombari Grosseto	Grosseto	Premio progetto educazione sostenibile promosso dal Comune di Grosseto maggio			
Università degli studi di Siena	Siena	Sponsorizzazione borracce con logo campagna plastic free per nuove matricole ateneo e università per stranieri			

## 2.4.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni AdF – già dal 2015 - ha emesso un regolamento con lo scopo di definire i termini, le modalità e le condizioni per la gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore degli Enti Pubblici, degli Enti Soci o di terzi, su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei precitati soggetti, e per assicurare che detta attività avvenga nel rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità dell'attività stessa.

Nella seduta del 19/3/2019 il CDA ha approvato un nuovo regolamento<sup>16</sup> atto a meglio definire i termini, le modalità e le condizioni con riferimento al processo di gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore di Enti Pubblici, o di terzi "no profit", su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei suddetti soggetti. E' condizione necessaria alla concessione di erogazioni liberali o

di sponsorizzazioni, che le proposte presentate soddisfino almeno una delle seguenti condizioni: gli eventi ricadano nell'ambito di pertinenza di AdF o siano comunque collegati al territorio gestito, ai comuni soci o ad attività collegate al Servizio Idrico Integrato; sussista uno specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione dei temi dell'acqua e dell'ambiente; le attività rientranti nella richiesta riguardino i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte. siano destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali Acquedotto del Fiora S.p.A. possa collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia. Le modifiche introdotte al regolamento inoltre permettono un maggiore controllo e una migliore gestione del processo.

Nel 2020 AdF ha inoltre istituito un Comitato interno di cui fanno parte il Presidente, funzioni di Staff Presidenza e 2 consiglieri di parte pubblica, al fine di valutare le richieste che pervengono. Tali richieste infatti prevedono una lavorazione attenta e puntuale che parte appunto dalla loro valutazione, all'assunzione di tutta una serie di documenti necessari a garanzia della Società, fino alla condivisione con il Comitato Esecutivo di ACEA. In linea con i nuovi obiettivi

territoriali, è necessario che le domande pervenute soddisfino delle precise condizioni. Si citano, a scopo esemplificativo e non esaustivo, lo specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene ai temi dell'acqua, dell'ambiente e del territorio gestito e il collegamento delle attività rientranti nella richiesta con la diffusione della mission aziendale, della strategia di comunicazione aziendale e del miglioramento dell'immagine e brand aziendale.

Semestralmente viene presentata un'informativa al CdA con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione. Nel 2019 AdF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività per circa € 99.084 euro e nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

Come previsto dalla normativa sulla "Trasparenza" sul sito web aziendale – Sezione "Fiora trasparente" – è pubblicato l'elenco (per anno di riferimento) dei soggetti beneficiari degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e di attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati di importo superiore a mille euro.



16 Tale regolamento è stato nuovamente sottoposto a revisione ad inizio 2020. Il nuovo testo è stato approvato dal CDA nella seduta del 4/2/2020 ed è maggiormente in linea con i nuovi obiettivi aziendali e territoriali. Il regolamento è pubblicato sul sito web aziendale.







## Il servizio idrico integrato

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato di 55 Comuni nelle province di Grosseto e Siena, AdF svolge le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da AdF al 31/12/2019.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2019						
ACQUEDOTTO						
Captazioni superficiali	7					
Impianti di sterilizzazione	303					
Impianti di potabilizzazione	4117					
Impianti di sollevamento	328					
Pozzi	234					
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	865					
Sorgenti	299					
FOGNATURA e DEPURAZIONE						
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	30518					
Sollevamenti fognari	290					

Gli abitanti residenti sono **401.057 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat al 30.11.2019) e rapportati ai 7.585 Kmq di superficie del territorio della Conferenza territoriale n.6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 53 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Toscana che è di circa 163 ab/kmq**<sup>19</sup>. A questi si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (Agosto) - può aumentare di oltre 240.000 persone. La popolazione risulta servita dal servizio di **acquedotto per il 96,3%**, dal **servizio di fognatura per il 83,6%** e dal s**ervizio di depurazione per il 72,3%**.





17 41 impianti totali di potabilizzazione in gestione ad AdF di cui 37 in funzione. Si precisa che 4 impianti sono fermi da anni ma non essendo mai stati riconsegnati al comune rimangono nell'elenco degli impianti gestiti da AdF.

<sup>18</sup> Il dato include 301 impianti attivi e altri impianti non utilizzati e in corso di dismissione.

<sup>19</sup> Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana Al SENSI DELL'ART.24 L.R. N. 69/2011



## 3.1 L'acquedotto

## 3.1.1 Il bilancio idrico

GRI GRI 303-1 303-2

I bilancio idrico per l'anno 2019 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi utilizzando i modelli di calcolo del D.M. 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature") e le vigenti modalità di rendicontazione ARERA.

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per l'anno 2019:

BILANCIO IDRICO					
Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (A02 A02 - WAMB)	58.902.880 mc				
Prelevato da sorgenti (WAMs)	37.697.496 mc				
Prelevato da pozzi (WAMp)	20.060.842 mc				
Prelevato da acque superficiali (WAMc)	363.868 mc				
Prelevato da acque marine (WAMm)	780.674 mc				
Volume inviato a trattamento (A04) (WA6)	10.355.392 mc				
Volume perso per trattamento (A05): (WLT1 + WLT2)	2.162.522 mc				
Volume in uscita da impianti di trattamento (A06)	8.192.870 mc				
Volume da altri ATO (A07 – Wimp)	761.441 mc				
Volume consegnato fuori ATO 6 (A08 – Wesp)	1.583.818 mc				
volume immesso in distribuzione (A09 –WD5)	54.939.188 mc				
Volume acqua misurata e fatturata (A10 – Wutot)	28.700.000 mc				
Macroindicato	re M1				
Volumi in ingresso al sistema di acquedotto (Win)	59.664.320 mc				
Volumi in uscita al sistema di acquedotto (Wout)	32.305.904 mc				
Volume perso complessivo (WLtot)	27.358.416 mc				
Perdite idriche lineare (M1a)	9.11 mc/km/gg				
Perdite idriche percentuali (M1b)	45.85 %				

L'anno 2018 ha visto l'introduzione da parte di ARERA di parametri relativi alla Qualità Tecnica, con la delibera del 27 Dicembre 2017 numero 917/2017/R/IDR, ed in particolare del macro-indicatore M1 con il quale viene rappresentato lo stato di efficienza della rete idrica della società.

Tale macro-indicatore è stato suddiviso in due sotto indicatori:

• M1a: perdite idriche lineari  $M1a^a = \frac{WL_{707}^a}{365xLp^a} [mc/km/gg]$ 

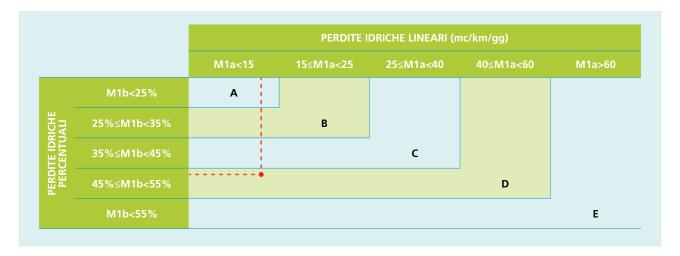
• M1b: perdite idriche percentuali  $M1b^a = \frac{WL_{70T}^a}{\sum W_{N}^a}$  [%]

#### dove.

- Win = somma dei volumi in ingresso al sistema
- Wout = somma dei volumi in uscita
- Wltot = volume totale perso nelle fasi del servizio idrico

L'indicatore M1a rappresenta il valore giornaliero delle perdite idriche totali per i km di rete di acquedotto gestita, mentre M1b è il rapporto tra volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto.

Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante AdF risulta posizionarsi in **classe D** in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 45,9%.



E' da tener conto comunque che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da AdF, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì si deve valutare anche la lunghezza dell'intera rete di acquedotto gestita, funzione delle caratteristiche fisiche del territorio e del livello di urbanizzazione dello stesso.

Il parametro M1b invece, essendo di tipo percentuale, a parità di efficienza della rete (volume complessivo di acqua dispersa) risente delle variazioni di fabbisogno e del contesto economico dell'utenza in ciascun anno, ma anche del ricorso o meno alla potabilizzazione delle fonti.

L'ARERA identifica inoltre il valore di riferimento ottimale per la classe A per l'indicatore M1a pari a 15 mc/km/gg. Un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al limite fisiologico di dispersioni, spesso di difficile o antieconomica ricerca, individuazione e riparazione, ma anche di modesta entità. In relazione a tale parametro AdF si colloca nella classe più efficiente (A), con un indice di 9.11.

L'andamento di tali indicatori rispetto al 2018, evidenzia un trend in diminuzione, come riportano la tabella ed il grafico sottostanti, frutto dell'impegno di AdF nell'attenzione all'utilizzo ed alla sua salvaguardia della risorsa.

Grandezza	Dati 2016	Dati 2017	Dati 2018	Dati 2019
Win - Volume in ingresso	61.445.709	63.732.939	61.233.586	59.664.320
Wout - Volume in uscita	32.198.641	33.405.853	31.911.097	32.305.904
Wltot - Perdite Totali	29.247.068	30.327.086	29.322.489	27.358.416
LP - Lunghezza reti idriche	8.127	8.139	8.167	8.232
M1A	9,86	10,21	9,84	9,11
M1B	47,6%	47,6%	47,89%	45,9%



Si evidenzia come, a fronte di un aumento del volume in uscita di circa 0,35 Mln mc, il valore delle perdite totali nel 2019 sia diminuito di circa 1.8 Mln mc, corrispondente ad una riduzione del 6% rispetto al 2018 e circa del 10% rispetto al 2017.

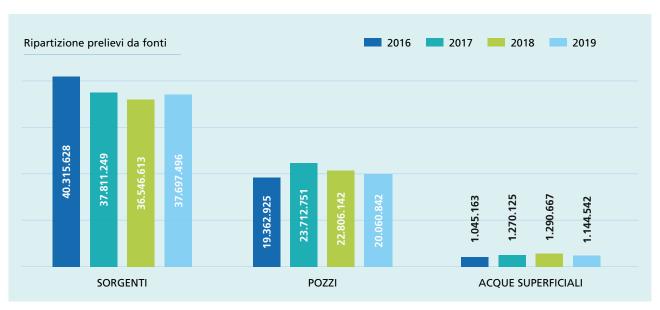


E' da rilevare che, attraverso la riduzione delle perdite e la corretta gestione degli sfiori ai principali serbatoi, l'indicatore M1b sia migliorato di quasi 2 punti percentuali.

Come già dichiarato in passato, la conformazione delle principali e storiche reti di adduzione determinano, in taluni casi, una perdita per sfioro al serbatoio di arrivo, dovuta sia alla necessità di mantenere pressioni costanti e regolari, riducendo il rischio dell'instaurarsi di nuove perdite, ma anche alla mancata richiesta della rete di valle, a fronte di efficientamento della stessa. Tali dispersioni, benché di tipo tecnico e imposte dalle caratteristiche dell'infrastruttura, vengono assunte come parte del volume disperso, riducendo i parametri di efficienza.

Relativamente alla ripartizione dei prelievi idrici sulle diverse fonti, si può osservare dal grafico sottostante come la diminuzione di volume immesso in rete sia frutto di un lavoro di ottimizzazione e efficientamento della rete, volto allo sfruttamento responsabile della risorsa limitando allo stretto necessario l'attingimento dai pozzi.

È visibile come, a fronte di un aumento di prelevato dalle sorgenti rispetto al 2018 del 4% circa, la risorsa prelevata dalle captazioni e dalla prese superficiali, sia diminuita del 12% e 11% circa.



Per quanto riguarda il prelievo da aree a stress idrico, così come previsto dallo standard GRI 303-2, si evidenzia come tale definizione possa essere soggetta a più interpretazioni. Per tale motivo si è deciso di far riferimento alle elaborazioni prodotte dal World Resource Institute (WRI) che ha realizzato una cartografia mondiale in cui sono rappresentate le specifiche condizioni di rischio del sistema idrico<sup>20</sup>.

Se consideriamo lo stress idrico come misura del rapporto tra i prelievi idrici totali e l'approvvigionamento di acque sotterranee e superficiali in una certa zona, l'atlante prodotto dal WRI identifica quasi tutta l'Italia del centrosud come zona a significativo stress idrico.

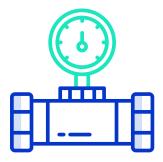
Come evidenziato nell'immagine di fianco l'intera area in gestione ad AdF è soggetta quindi ad un prelievo complessivo prossimo a quello della capacità di ricarica totale.





20 Acqueduct Water Risk Atlas, https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct/aqueduct-atlas





## La telelettura e il progetto "ContAMI"

Nell'ambito dei **programmi di miglioramento del servizio idrico integrato** (SII) e in considerazione delle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA - relativamente alla qualità tecnica del SII (Deliberazione 917/2017/R/IDR), AdF ha istituito uno specifico progetto denominato **ContAMI**, dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo e di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi.

Il progetto ContAMI è iniziato ad ottobre 2018 e sarà attivo in tutto il territorio gestito per i prossimi dieci anni per un numero di sostituzioni di circa **235.000 unità**. La sostituzione dei contatori avviene sia con personale dedicato di AdF che, in prevalenza, con tecnici di ditte esterne specializzate incaricate dal Gestore.

Tra le prime e più estese esperienze in Italia, il progetto messo in campo da AdF prevede non solo la sostituzione del misuratore con modelli tecnologicamente più precisi ed avanzati, ma permette anche di implementare un sistema di telelettura di prossimità, che renderà più veloci ed efficienti le operazioni di raccolta letture e anche di disporre di informazioni ed allarmi utili all'utente stesso. Tale sistema infatti determina indubbi vantaggi alle utenze, legati sia ad una fatturazione più precisa e puntuale, limitando i periodi in acconto, ma anche fornendo segnalazioni ed allarmi per consumi anomali o perdite sull'impianto privato.

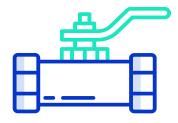
Il progetto, a fine 2019, ha portato alla sostituzione di quasi 41.000 contatori con una media di installazione anche nei primi mesi del 2020 di circa 4.000 apparecchi al mese. Per vedere nel dettaglio lo spaccato dei contatori istallati nei vari comuni consultare l'**APPENDICE 3** alla fine del documento.

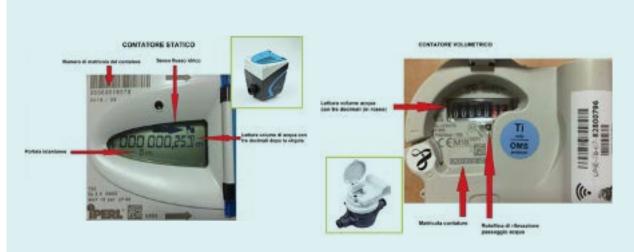
La pianificazione delle zone è stata effettuata tenendo conto sia delle priorità legate alla vetustà delle apparecchiature, sia a quelle più prettamente operative e commerciali finalizzate al bilancio idrico dei distretti di rete, alla riduzione dei volumi dispersi ed alla concomitanza e certezza delle letture effettuate su zone omogenee, con l'obiettivo di completare interamente i comuni di Castiglione della Pescaia, Colle di Val d'Elsa, Isola del Giglio, Grosseto e Siena.

Per il progetto di sostituzione massiva sono stati utilizzati misuratori omologati secondo la Direttiva Europea MID con diverse tecnologie di misura: tecnologia volumetrica e tecnologia statica, entrambe con alta classe di precisione metrologica (R800, la più alta disponibile sul mercato). Tali strumenti sono tutti dotati di apparati di telelettura e saranno in grado di offrire servizi sempre più vicini alle esigenze del cliente e alle richieste dell'Autorità di controllo, quali ad esempio la mancanza di acqua ed il verificarsi di un consumo anomalo in tempo reale. La telelettura avviene tramite moduli radio con frequenza di comunicazione 868 MHz WmBus OMS, con protocollo open e non proprietario e singola chiave crittografata nella massima garanzia della privacy dell'utente. La raccolta delle letture è possibile ad oggi, tramite sistemi di lettura di prossimità (500 metri circa) detti Drive-by (operatore in macchina) o Walk-by (operatore a piedi).

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi al portale dove, dopo essere stati elaborati, popolano il gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati che sono letti dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per una notevole quantità di analisi come la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

E' inoltre da sottolineare che tale modalità di raccolta del dato di misura, ha consentito di operare in totale sicurezza anche durante il periodo di lockdown dovuto a Covid-19 nel primo semestre del 2020, garantendo il distanziamento nel rispetto della tutela degli operatori AdF e del cliente stesso.





Installati 18.572

Installati 21.818

### Sistema di trasmissione dati

Per il progetto sono utilizzati contatori completamente integrati con il sistema di telelettura, i quali hanno a bordo moduli radio con frequenza di comunicazione 868 MHz WmBus OMS. La telelettura dei contatori è possibile ad oggi tramite sistemi di lettura di prossimità (500 metri circa), detti Drive-by (operatore in macchina) o Walk-by (operatore a piedi).

#### Sistema di telelettura

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato dal misuratore e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi a un portale, per poi essere elaborati ed inviati al gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati rilevati dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per le varie analisi, quali la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

Nel 2019 sono state effettuate 3.086 teleletture dei misuratori installati nei comuni di Grosseto, Siena e Castiglione della Pescaia:

	Novembre	Dicembre	Totale	
Tentate	1.016	2.071	3.087	
Eseguite	1.016	2.070	3.086	

## 3.1.2 L'efficientamento dei distretti idrici

#### Distrettualizzazione

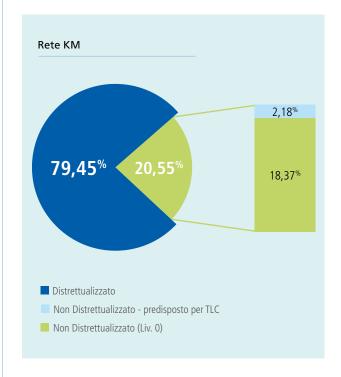
La necessità di aumentare il monitoraggio sulla rete, finalizzata ad avere un controllo delle portate immesse nelle singole distribuzioni e ad individuare in tempi brevi l'instaurarsi di perdite per ridurre al massimo le dispersioni, ha intensificato le attività di distrettualizzazione delle reti, abbinata - laddove utile e necessario - alla riduzione delle pressioni. La specifica conformazione dei sistemi idrici di AdF, caratterizzati da una forte componente di distribuzioni rurali, piccoli centri abitati e bassissima densità abitativa (~53 ab/ kmq), fa sì che spesso le reti si configurino come distretti "naturali", ovvero con dimensioni di indagabilità e controllo adeguate alle esigenze di monitoraggio efficiente della rete. Per tale motivo, eccetto che per le reti più estese, dove è necessario suddividere in ulteriori sottodistretti, nella maggior parte dei casi la misura del valore del minimo notturno sulla portata misurata in uscita da un serbatoio fornisce un efficace parametro di allarme.

La maggior parte delle reti inoltre è costituita da sistemi inferiori ai 5 km di estensione e con una densità di circa 15 ut/ km (media 37,21).

Come si evidenzia dal grafico seguente, a fine 2019 la distrettualizzazione delle reti di distribuzione consente di monitorare quasi l'80% delle reti gestite.

Per quanto riguarda, nel caso di ambiti estesi, la suddivisione dei distretti di controllo in sottozone di dimensioni efficaci, AdF ha proseguito nel corso del 2019 la costruzione di distretti fisici e di misura sulla rete urbana e rurale dei comuni di Grosseto, Siena, Colle di Val d'Elsa, Monterotondo Marittimo, Massa Marittima, Civitella Paganico, Rapolano terme, per un totale di 230 nuovi km sottoposti a monitoraggio.

In particolare, è stata posta particolare attenzione ai territori laddove i picchi di consumo e la limitata resilienza del sistema, fanno sì che eventuali derive non monitorate del consumo idrico o delle perdite possano produrre deficit di risorsa, con particolare attenzione alle aree a possibile crisi idrica, completando ad esempio il telecontrollo di dettaglio del 100% della rete dei comuni di Civitella Paganico e di Monterotondo Marittimo.

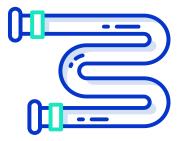


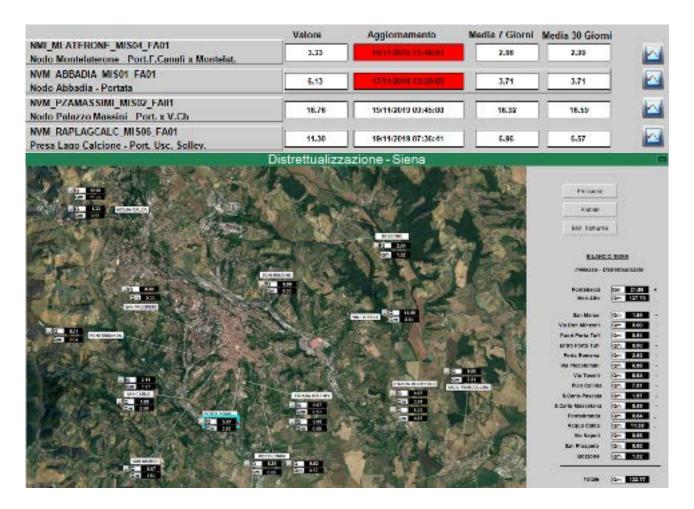
## Monitoraggio

E' stata posta inoltre particolare attenzione nel potenziare la funzionalità del monitoraggio già presente, ripristinando gli strumenti di misura non più funzionanti ed implementando modalità di controllo più frequenti e dettagliate sfruttando le potenzialità e la configurabilità del sistema SCADA.

Nell'immagine di seguito si riporta a titolo di esempio una delle schermate, relativa alla città di Siena, dedicate all'analisi dei distretti in termini di portate, pressioni e minime notturne.

Sono stati inoltre predisposti, sempre sul sistema SCADA, specifici cruscotti di analisi e controllo dei misuratori necessari al bilancio idrico, al fine di avere un sempre miglior controllo sulla qualità del dato e la sua affidabilità.





### Modellazione

In continuità con il programma di analisi dei sistemi idrici definito negli anni precedenti secondo indici di priorità e di performance delle reti, AdF ha quindi proseguito le attività di analisi idraulica e ricerca acustica delle perdite sul proprio territorio, dedicandovi squadre interne e personale esperto, tramite attività di ricerca sistematica programmata.

L'attività di analisi idraulica è stata affiancata dalla ricostruzione del modello idraulico delle reti, tarata con campagne di misura temporanea e monitoraggio in campo. Questo processo ha consentito di verificare, anche tramite la modellazione, l'effettiva connettività dei sistemi idraulici e, conseguentemente, disponendo di una schematizzazione tarata in campo, anche di validare i dati e le analisi derivanti dalla distrettualizzazione. Inoltre la localizzazione di anomalie tramite il modello idraulico, rispetto ai dati di calibrazione, ha consentito di supportare ed indirizzare le squadre di ricerca perdite in campo, portando anche all'individuazione di per-

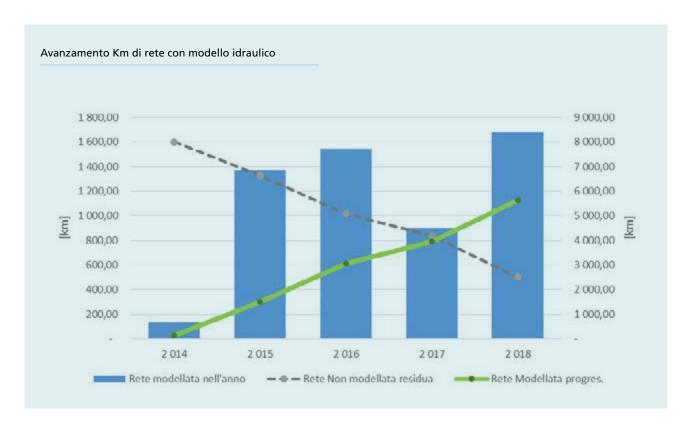
dite occulte altrimenti non rilevate.

I comuni per cui è stato completato il modello idraulico delle reti nel 2019 sono stati:

- Castel del Piano
- Castellina in Chianti
- Gaiole in Chianti
- Gavorrano
- Monteriggioni
- Monterotondo Marittimo
- Pitigliano
- Radda in Chianti
- San Casciano dei Bagni
- Sarteano
- Sorano

Nel grafico che segue si riporta l'avanzamento negli anni dei km di rete modellati rispetto a quelli ancora rimasti non coperti dal modello.





## Ricerca perdite

Nel corso del 2019 è stato delineato e formato personale interno specializzandolo sulle attività di Ricerca perdite, fornendo allo stesso strumentazione adeguata. A partire da Maggio 2019, per meglio valutare e definire le attività, è stato costruito internamente un dataset di reportistica in cui con app open source, file di Google Drive ed una pagina web le informazioni transitano dall'operatore in campo alla rete WEB con pochi, semplici, passaggi rendendo fruibile a tutto il personale AdF i dati sulle perdite individuate, la loro posizione e lo stato sulla riparazione della stessa.

Costruendo una banca dati interna è stato possibile quantificare più dettagliatamente i risultati ottenuti dalle squadre dispiegate in tale attività e monitorare tempistiche e volumi su ogni singola perdita.



Inoltre è stata creata, sempre su pagina web e resa disponibile al personale operativo di AdF, una cartografia con riportate puntualmente le perdite idriche rilevate durante l'attività dall'intero gruppo con indicati numeri di ordine, la portata presunta della perdita e lo stato sulla riparazione. Questo ha permesso di dare le informazioni al personale su dove non programmare o effettuare in campo le attività di ricerca perdite in quanto presenti ancora perdite da riparare che potrebbero modificare i parametri di riferimento di reti ed impianti.



I risultati ottenuti nel corso del 2019 sono stati eccellenti:

- **466** perdite occulte individuate
- 358,5 l/s la portata totale stimata come somma di ogni singola perdita individuata
- 417 giornate totali di ricerca perdite effettuate con personale interno
- 5187 Km di rete idrica ispezionata

Quanto sopra descritto ha permesso di raggiungere l'obiettivo di riduzione del Macroindicatore M1 come sopra riportato con una riduzione delle perdite idriche pari a circa **1.8 Mln mc**.

Per il 2020 sarà programmata una verifica su tutti i territori comunali gestiti da AdF con l'obiettivo di ridurre ulteriormente le perdite idriche ed il passaggio di classe per il Macroindicatore M1.



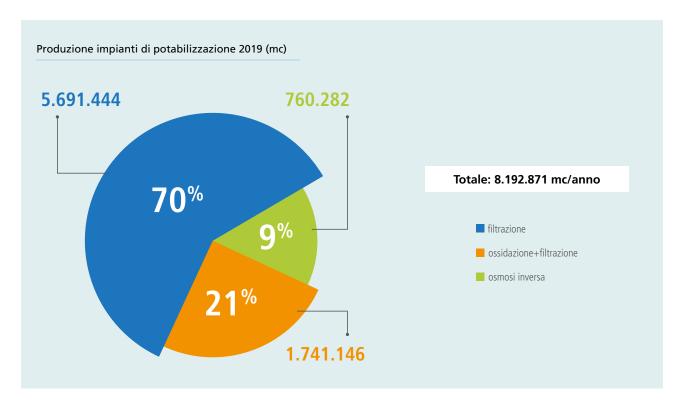
## 3.1.3 Gli impianti di potabilizzazione

Gli impianti di potabilizzazione sono contraddistinti da una propria specificità in funzione delle diverse caratteristiche e criticità delle acque da trattare. Le filiere di trattamento possono variare pertanto tra semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulare), a trattamenti in cui si aggiungono processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti come l'osmosi inversa, per acqua salmastra o acqua di mare.

La seguente tabella riporta il riepilogo del parco-impianti di potabilizzazione gestiti da AdF e il volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto nel 2019.

	TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME IMMESSO IN RETE 2017	INCIDENZA TOTALE POTABILIZZATO
		()	(MC)	(%)
빌	FILTRAZIONE SEMPLICE SU SABBIA /ANTRACITE	3	3.053.361	37,3%
CRESCENTE	FILTRAZIONE CARBONE ATTIVO GRANULARE	7	1.607.575	19,6%
CRES	FILTRAZIONE IDROSSIDO FERRO GRANULARE	6	1.030.508	12,6%
	FILTRAZIONE SCAMBIO IONICO	2	0	0,0%
COMPLESSITÀ	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	9	1.741.146	21,3%
MPL	OSMOSI INVERSA POZZO	8	535.790	6,5%
8	OSMOSI INVERSA MARE	3	224.493	2,7%
•	TOTALE IMPIANTI	38	8.192.871	100,0%

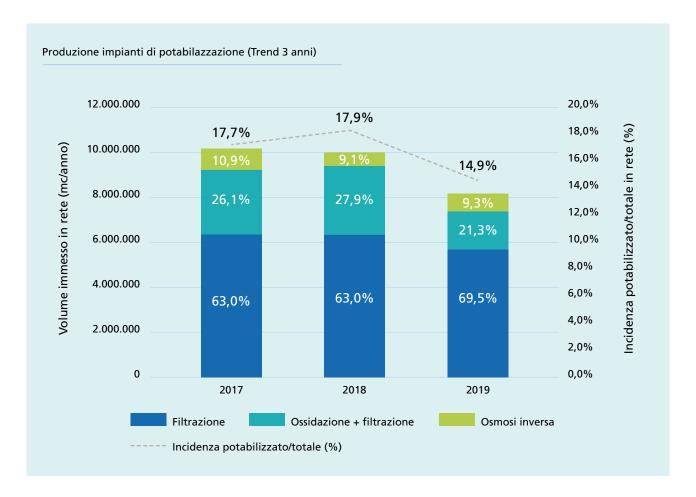
Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: filtrazione, ossidazione-filtrazione e osmosi inversa. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione e di utilizzo di prodotti di consumo e di energia elettrica, e quindi risulta contraddistinta da diversi costi di produzione. Il grafico seguente illustra la ripartizione della produzione dei potabilizzatori fra queste tre macro-categorie di sistemi di trattamento.



Nel 2019 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di oltre 8 milioni di metri cubi di acqua potabile, corrispondente a meno del 15 % del volume totale di acqua potabile immessa nella rete di distribuzione. Il 70% della produzione è stata ottenuta da impianti di filtrazione, generalmente meno complessi e meno energivori.

Nel grafico seguente sono riportati a confronto i dati di produzione nell'ultimo triennio. Il volume di acqua prodotto da

impianti di potabilizzazione, sostanzialmente costante dal 2017 al 2018, si è ridotto significativamente nel 2019. Tale andamento può essere spiegato con l'uscita dalla crisi idrica del 2017 e con la progressiva ripresa della produttività delle fonti di approvvigionamento di migliore qualità, che non necessitano l'attivazione di sistemi di trattamento. Anche le attività di ricerca perdite e contenimento dei volumi dispersi hanno contribuito a ridurre il lavoro degli impianti di potabilizzazione.



Un'analisi integrata dei dati di processo, sia analitici che di esercizio, è necessaria al fine di fornire gli elementi utili ai fini della valutazione del livello efficacia e efficienza del sistema di trattamento nell'ottica di un potenziale incremento della qualità dell'acqua prodotta ma anche della riduzione dei costi di produzione.

La corretta pianificazione dei fabbisogni di beni e di servizi, l'individuazione di attività manutentive preventive e predittive, l'opportuna modifica di sezioni di processo e delle modalità gestionali sono tutti elementi che possono concorrere al generale contenimento dei costi di produzione, mantenendo o incrementando la qualità della produzione e il livello del servizio.

Nella seconda parte del 2019 è stato avviato il progetto di revisione/ammodernamento del Dissalatore "Bonsere" di

Isola del Giglio, resosi necessario a causa del naturale processo di invecchiamento dell'impianto (realizzato nel 2004) e per rispondere ai sempre più stringenti requisiti di qualità dell'acqua prodotta. In una prima fase del progetto uno dei quattro moduli di dissalazione ad osmosi inversa sarà sostituito con un modulo di nuova concezione che, ricorrendo alle Best Practices tecnologiche in materia di dissalazione dell'acqua di mare, consentirà di ottenere un potenziamento in termini quantitativi della risorsa prodotta e un affinamento della qualità della stessa, già a partire dell'estate 2020. L'operazione si inserisce in un più ampio progetto di revisione/ammodernamento che prevede il progressivo intervento sulle altre sezioni di trattamento nella previsione di un programma di lavoro che consenta di mantenere la continuità operativa dell'impianto.





## 3.2 La qualità dell'acqua

# 3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

GRI 416-1 GRI 416-2

I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano effettuati da AdF, si basano su **un'appropriata** scelta dei punti di controllo e delle frequenze di prelievo e mirano a verificare che l'acqua captata, trattata ed erogata dall'acquedotto nei 55 comuni gestiti non contenga sostanze o microrganismi pericolosi per la salute umana.

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 31/01 e D.M. 14 giugno 2017) e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del S.I.I. e dalle Aziende USL su tutta la filiera di trattamento ovvero:

- alle fonti di approvvigionamento (pozzi, sorgenti, acque superficiali);
- negli impianti di potabilizzazione;
- nei serbatoi e alle fontanelle ubicati sul territorio, per garantire la qualità dell'acqua fornita all'utenza.

I **controlli interni** sono indirizzati alla verifica delle caratteristiche delle acque di approvvigionamento, all'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e al mantenimento della qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione, fino ai punti di consegna alle utenze.

I **controlli della AsI** sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 31/01.

Nel Piano di campionamento, condiviso con le Asl competenti, sono riportati i punti di prelievo, le frequenze e i parametri da analizzare.

L'intera rete dell'acquedotto è stata suddivisa in distretti qualitativi che rappresentano, ognuno, una zona dove l'acqua distribuita è qualitativamente omogenea; all'interno di ogni distretto sono stati individuati uno o più punti di prelievo rappresentativi, utilizzati sia nella rete dei controlli interni, sia in quella dell'Ente competente.

Tutti i punti di prelievo dei Comuni gestiti sono georeferenziati attraverso il sistema Gps, disponibili all'interno di Webgis e sono associabili alla tipologia qualitativa di acqua caratteristica di quel determinato distretto.

Per garantire la qualità dell'acqua erogata, AdF ha eseguito su acque potabili 4.083 prelievi per un totale di 122.674 parametri, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa 336 parametri al giorno.

Anche i controlli effettuati nel 2019 sono in numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore; tra questi, particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua finale erogata ai serbatoi, ai fontanelli pubblici e ai punti di prelievo dedicati, rappresentativi della qualità dell'acqua distribuita all'utenza, che hanno interessato 2.946 prelievi per un totale di 78.697 parametri.

### N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI

	2015	2016	2017	2018	2019
N° prelievi	2.962	2.884	2.543	2.879	2.946
N° parametri	49.445	51.586	62.750	70.541	78.697

Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato molto contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua potabile del 99.37% in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati 493 (sul totale di 78.697 parametri analizzati), quindi solo lo 0.63% rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.



#### CONFORMITÀ DELL'ACQUA POTABILE AL D. LGS 31/01

	%
2015	99.35
2016	99.42
2017	99.40
2018	99.29
2019	99.37

I dati medi rilevati per i principali parametri indicatori sulle acque destinate al consumo umano, (pH, residuo secco a 180°, durezza, conducibilità elettrica, calcio, magnesio, ammonio, cloruri, solfati potassio, sodio, bicarbonati, cloro residuo, fluoruri, nitrati, nitriti, manganese e tallio), sono pubblicati sul sito internet www.fiora.it a disposizione degli

utenti nella sezione "Qualità dell'acqua", con la possibilità di visualizzare le caratteristiche dell'acqua erogata digitando nella mappa la località di interesse.

Oltre alle acque destinate al consumo umano, AdF ha proseguito l'attività di monitoraggio e controllo anche sull'acqua depurata (vedi di seguito paragrafo relativo alle Acque depurate). L'attività comprende controlli mirati alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma anche controlli "gestionali" che permettono di verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

Gli esiti dei controlli incrociati con i costi gestionali consentono di avere indicazioni sul livello di efficienza dell'operato aziendale.

Nella tabella seguente viene riportata la spesa complessiva per le analisi di laboratorio, pari a 896.020,00 euro.



	PARAMETRI, CAMPIONI, COSTI PER MONITORAGGIO ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO E ACQUA DEPURATA									
Anno	Nº campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro*	Costo medio (€) parametro da listino	Costo medio (€) per campione				
2010	10.477	89.829	369.940	4.12	7.18	35.31				
2011	14.925	105.561	337.532	3.20	6.49	22.62				
2012	15.186	131.387	492.799	3.75	6.49	32.45				
2013	13.763	138.015	358.409	2.60	4.73	26.04				
2014	14.257	165.392	416.520	2.52	4.73	29.22				
2015	13.741	153.737	429.266	2.79	4.73	31.24				
2016	11.710	126.808	422.989	3.34	8.55	36.12				
2017	11.551	122.077 (161.175)	786.925	6.45 (4.88)	12.65	68.13				
2018	12.199	157.104	848.716	5.40	12.65	69.57				
2019	11.387	172.710	896.020	5.19	12.65	78.69				

Come già evidenziato nei precedenti bilanci di sostenibilità, nel 2017 è aumentata la spesa delle analisi; l'incremento dei costi per le analisi di laboratorio è da mettere in relazione alla più stringente applicazione di quanto previsto dalla norma in materia di tipologia dei laboratori. Infatti il costo medio dei parametri da listino nel 2017 ha subito un incremento poiché è stato necessario ricorrere a laboratori di analisi dei gestori del SII per l'esecuzione delle analisi e per tenere sotto controllo ulteriori parametri. Nel 2019, così come nel 2018, il costo medio dei parametri da listino si è mantenuto costante mentre è incrementata la spesa totale a causa del numero maggiore di parametri determinati. Nella tabella precedente, per l'anno 2017, è riportato tra parentesi il n° dei parametri conteggiati tenendo conto dei contenuti del documento RQTI della delibera 917/17 Arera<sup>21</sup>. Per il 2018 e 2019 è riportato direttamente il numero dei parametri conteggiato secondo la modalità Arera.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2019, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile, potenziando ancora di più i controlli presso i serbatoi e la rete di distribuzione.

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2019)								
	Totale campioni 2013 (n.)	Totale campioni 2014 (n.)	Totale campioni 2015 (n.)	Totale campioni 2016 (n.)	Totale campioni 2017 (n.)	Totale campioni 2018 (n.)	Totale campioni 2019 (n.)	%2019/ 2018
Captazione	1052	1564	1.186	737	730	704	635	- 9.80%
Acquedotto e adduttrici	884	772	763	433	455	559	418	- 25.22%
Serbatoi/ centri idrici	404	363	314	287	245	311	376	20.90%
Reti di distribuzione	3.043	3.113	2.648	2.597	2.218	2.587	2.626	1.50%
Totale	5.383	5.812	4.911	4.054	3.648	4.161	4.055	-2.55%

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2019)									
	Totale parametri analizzati 2013 (n.)	Totale parametri analizzati 2014 (n.)	Totale parametri analizzati 2015 (n.)	Totale parametri analizzati 2016 (n.)	Totale parametri analizzati 2017 (n.)	Totale parametri analizzati 2018 (n.)	Totale parametri analizzati 2019 (n.)	%2019/ 2018	
Captazione	24.438	37.867	31.822	23.540	23.234 (42.767)	40.628	37.333	-8.11%	
Acquedotto e adduttrici	11.154	13.132	8.863	4.641	5.050 (5.081)	5.826	5.292	- 9.17%	
Serbatoi/ centri idrici	6.593	5.732	4.412	4.176	3.543 (4.323)	5.203	9.890	90.08%	
Reti di distribuzione	50.359	51.662	45.033	47.410	39.178 (57.627)	64.356	69.968	8.72%	
Totale	92.544	108.393	90.133	80.256	71.005 (109.798)	116.013	122.483	5.58%	

I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità delle acque che AdF distribuisce in un territorio così vasto. Tali controlli hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni alla Gestione in merito alle corrette miscelazioni da adottare nei casi in cui sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con caratteristiche qualitative sempre migliori.

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore – come già accennato sopra - AdF attualmente affida all'esterno lo svolgimento delle analisi di acque destinate al consumo umano e reflue, commissionandole a due Gestori del SII (rispettivamente Publiacqua SpA e Acque SpA) appartenenti al Gruppo Acea. Obiettivo del Gestore, già inserito nel proprio piano industriale 2019-2021, tra le varie opzioni vagliate, è quello di dotarsi di un laboratorio di analisi inter-

no. I principali vantaggi che AdF potrebbe conseguire:

- Inserimento e sviluppo di risorse specializzate con elevato grado di conoscenza focalizzato sulla realtà territoriale gestita;
- Indipendenza sui tempi e sulle modalità di esecuzione delle analisi sui campioni, specialmente in situazioni emergenziali-valorizzazione dell'autonomia;
- Disponibilità «di default» di un più ampio spettro di parametri a parità di spesa rispetto a quanto commissionato all'esterno;
- Ottimizzazione dei tempi di esecuzione delle analisi, con riduzione dei tempi di risposta;
- Possibilità di testare in autonomia nuove sperimentazioni (es: impianti pilota sia su acqua destinata a consumo umano che reflua) e nuovi trattamenti (es: abbattimento di parametri critici).



21 I parametri compositi sono conteggiati come 1. I pesticidi sono conteggiati per singolo principio attivo determinato.

## 3.2.2 La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua minerale in bottiglia

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale è una fonte di benefici ambientali e di risparmio economico. Relativamente al consumo di acqua in bottiglia l'Italia nel 2016 risulta il terzo paese al mondo dopo Messico e Thailandia con 180 litri pro-capite, consumo che causa la produzione di 5.9 miliardi di bottiglie di plastica prodotte nel 2014 in Italia, che riempiono circa 3 milioni di cassonetti. Solo il 38% viene riciclato e solo il 15% viaggia su rotaia<sup>22</sup>. Recenti studi relativi all'utilizzo di acque minerali confermano la presenza di microplastiche e dei loro additivi nelle bottiglie dell'acqua.

La tossicità relativa a tali sostanze non è ancora nota, non sono infatti ancora disponibili studi conclusivi sull'uomo, benché l'attività di interferenza endocrina sia stata riscontrata in animali esposti a inquinamento ambientale. È comunque dimostrato che la cessione di sostanze da parte delle bottiglie di plastica e dei loro tappi aumenta in relazione allo stress esercitato, al design stru tturale del collo della bottiglia ed al riutilizzo delle stesse<sup>23</sup>.

È purtroppo 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 alle scarse informazioni inerenti la qualità dell'acqua stessa e i numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), infatti, nei suoi trattati evidenzia il ruolo essenziale dell'acqua potabile nell'apporto di nutrienti minerali. Nel dettaglio sottolinea l'importanza del consumo di acque dure. Per durezza dell'acqua si intende la quantità di cationi multivalenti in essa contenuti, essendo gli ioni Calcio (Ca2+) e Magnesio (Mg2+) presenti in quantità rilevanti, in termini restrittivi la durezza viene definita in relazione alla concentrazione di questi due. L'OMS evidenzia la riduzione di incidenza di malattie cardiovascolari a seguito di assunzione Calcio e Magnesio in particolar modo sostiene che i benefici dovuti all'assunzione di Magnesio derivante da acque dure siano significativi<sup>24</sup>.

Le prescrizioni normative per l'acqua minerale prevedono l'effettuazione di un numero inferiore di controlli da parte dei soggetti titolari della concessione, rispetto a quelli assai numerosi, previsti per l'acqua potabile distribuita negli acquedotti pubblici.

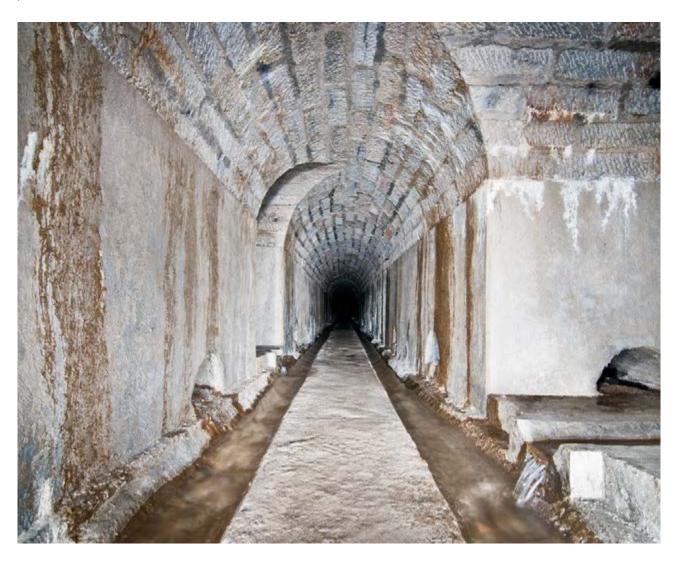
Riportiamo di seguito il confronto tra l'acqua distribuita da Acquedotto del Fiora nei comuni di Siena e Grosseto e le acque minerali naturali in commercio relativamente ad alcuni parametri. Come si può notare, l'acqua distribuita da AdF nelle due città, oltre ad essere conforme ai limiti previsti della normativa, ha un giusto valore di durezza e un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica.

Parametro	Acque minerali (min-max) <sup>25</sup>	Acqua erogata Grosseto <sup>26</sup>	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 <sup>27</sup> (acque minerali in commercio)
pH <sup>28</sup> (Unità pH)	5,8-8,4	7.4	7.4	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale <sup>29</sup> (°F)	1-77	16	28	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso³º a 180°(mg/l)	21.4 -955	292	376	1500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio <sup>31</sup> (mg/l)	0,2- 47,9	22	14	200	previsto ma senza limite
Fluoruri <sup>32</sup> (mg/l)	n.d.	0.15	0.18	1,50	5,0mg/l
Nitrati³³ (mg/l)	n.d.	4.3	5.7	50	45mg/l
Cloruri <sup>34</sup> (mg/l)	0,3 – 78,7	40	19	250	previsto ma senza limite

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Anche nel 2019 AdF ha proseguito con la campagna informativa per incentivare il maggior numero di Utenti possibile all'utilizzo dell'acqua come bevanda abituale, coinvolgendo le scuole del territorio, gli enti locali e direttamente i cittadini, infine interfacciandosi con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua o in caso di reclamo.

Sempre nel 2019 AdF ha promosso per le scuole dei percorsi formativi per educare all'uso sostenibile dell'acqua con iniziative mirate a diffondere comportamenti virtuosi e buone pratiche in materia di risorsa idrica. Tali iniziative proseguiranno anche nei prossimi anni.



- 22 Fonte Bottled water 2016 e Legambiente
- 23 Fonte: Does Mechanical stress cause microplastic release from plastic water bottles?; Winkler et al., 2019.
- 24 Fonte: Nutrients in drinking water, World Health Organization, 2005.
  25 Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 261 di luglio/agosto 2012).
- 26 I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2º semestre 2019 previsti con le frequenze di cui al D. Lgs. 231/01 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune. 27 Legislazione nazionale di riferimento per l'acqua minerale (acqua in commercio) D.M. 10/02/2015.
- 28 Costituisce lai misura dell'acidità (valori inferiori a 7) e basicità (valori superiori a 7) dell'acqua; un valore pari a 7 rappresenta la neutralità.
  29 Esprime la concentrazione di calcio e magnesio contenuta nell'acqua ed è generalmente espressa in gradi francesi °F; il valore consigliato è tra i 15 e i 50°F. Un'acqua molto dura provoca incrostazioni nelle tubazioni ed un elevato consumo di detersivi; al contrario un'acqua dolce può essere corrosiva per le tubazioni metalliche.

  30 Rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell'acqua (parte solida che resta dopo aver fatto evaporare 1 litro di acqua alla temperatura di 180°C). In base al Residuo fisso le acque ven-
- gono classificate nelle seguenti categorie: minimamente mineralizzate: residuo fisso non superiore a 50 mg/l; Oligominerali: residuo fisso non superiore a 500 mg/l; Minerali: residuo fisso compreso tra 500 e 1000 mg/l; Ricche di sali minerali: residuo fisso superiore a 1500 mg/l;
- 31 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.
- 32 Importantissimi per l'uomo, sono utili per la prevenzione della carie dentaria e per la salute delle ossa. Tuttavia è bene evitare concentrazioni elevate che, se assunte per lunghi periodi di tempo, possono portare a fluorosi dentale; tenendo conto di questo aspetto, il valore limite nell'acqua destinata al consumo umano è stato fissato pari a 1.5 mg/l;
- 33 Sono il risultato della decomposizione delle sostanze azotate. Alte concentrazioni di nitrati sono dovute soprattutto all'uso di 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.
- 34 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.



### Le case dell'acqua

GRI 102-12

Acquedotto del Fiora da tempo porta avanti campagne volte alla promozione ed alla valorizzazione dell'acqua di fonte in alternativa a quella in bottiglia. In tal senso, le richieste di realizzazione di impianti di erogazione ad hoc pervenute da parte delle Amm.ni Comunali, nonché i positivi esempi già realizzati dalle altre società del Gruppo presso il territorio di propria competenza, hanno portato l'azienda a maturare l'intenzione di contribuire alla realizzazione delle cosiddette "Case dell'acqua". L'obiettivo principale del progetto è proprio quello di incentivare l'utilizzo dell'acqua di buona qualità distribuita dal gestore, educando al rispetto della risorsa idrica, e di fornire un servizio aggiuntivo a vantaggio di tutti i cittadini. Tale progetto si auspica possa contribuire alla riduzione dei rifiuti plastici, nonché dell'emissione di anidride carbonica causata dal trasporto delle bottiglie, con il fine ultimo di tutelare l'ambiente e quindi contribuire al miglioramento della qualità di vita degli stessi cittadini. Senza contare che gli impianti sono diventati un luogo di aggregazione sociale e un punto di riferimento per coloro che scelgono di dissetarsi presso di esse. L'azienda si è rivolta ad ogni singolo Comune socio per acquisire informazioni in merito alla presenza sui territori comunali di case dell'acqua installate attraverso iniziative indipendenti da AdF, nonché di acquisire i desirata da parte dei comuni. Il tutto per andare nel 2020 a investire fondi per la costruzione di nuove case dell'acqua e contribuire attraverso il proprio impegno e know-how per una gestione omogenea su tutto il territorio gestito anche delle case dell'acqua esistenti.



#### 3.2.3 Arsenico e altri metalli

GRI 416-1

Nel 2019 AdF ha proseguito nel controllo sistematizzato dell'arsenico, presente naturalmente nelle vulcaniti dell'Amiata e conseguentemente nelle principali fonti di approvvigionamento di AdF (sorgenti di Santa Fiora), in concentrazione comunque inferiore al limite previsto dal D. Lgs.31/01, per un totale di **1.825 determinazioni**.

Sono inoltre continuati i monitoraggi del Cromo esavalente, e del Tallio, quest'ultimo pur non presente tra i parametri da controllare, è stato inserito in conseguenza di episodi di inquinamento verificatisi in alcuni acquedotti della provincia di Lucca.

I risultati delle campagne di monitoraggio condotte da Acquedotto del Fiora hanno rassicurato sulla qualità dell'acqua relativamente a suddetti i parametri sia alle fonti di approvvigionamento che in distribuzione.

#### 3.2.4 Radioattività

GRI 416-1

Nel corso del 2019, a seguito della redazione del Piano Regionale per valutare la presenza di Radioattività delle acque potabili destinate al consumo umano (come richiesto dal D. L. 28/2016), la cui presenza in dosi superiori ai valori dei parametri stabiliti dal Decreto può costituire un rischio per la salute, sono stati effettuati (in condivisione con Asl), controlli finalizzati alla ricerca di sostanze radioattive.

Nel dettaglio, nel corso dell'anno sono stati effettuati 16 determinazioni, per un totale di **48** parametri. Per ogni campione, infatti, sono stati analizzati i parametri  $\alpha$  Totali,  $\beta$  Totali e il Radon.

I controlli sono stati effettuati nei principali serbatoi di miscelazione dove vengono convogliate le principali fonti di approvvigionamento dell'acquedotto, in modo da coprire la quasi totalità dell'acqua distribuita e quindi gran parte della popolazione servita. I risultati hanno dato, in tutti i casi analizzati, **esiti conformi**.

#### 3.2.5 Antiparassitari

GRI 416-1

AdF può contare sull'utilizzo di acqua sotterranea quale principale fonte di approvvigionamento per la distribuzione di acqua potabile; nonostante ciò, ha in atto un ampio programma di monitoraggio per controllare la presenza di residui di antiparassitari utilizzati per il trattamento delle colture agricole, quindi, ipoteticamente in maniera più probabile, presenti in acque superficiali. Nel 2019 sono stati eseguiti complessivamente 692 campioni per un totale di 53.976 componenti analizzati. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili è sempre risultato conforme ai limiti di legge.

# 3.2.6 Piani di sicurezza delle acque (PSA)

GRI 102-43 GRI 413-1

Nella seconda metà del 2018 AdF ha avviato un progetto pilota per lo sviluppo di Water Safety Plan (Piani di Sicurezza dell'Acqua, PSA), modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa nazionale come mezzo efficace per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori.

Il modello PSA persegue una valutazione e gestione dei rischi integrata, estesa dalla captazione al rubinetto per la protezione delle risorse idriche lungo tutta la filiera dell'acquedotto, al fine di garantire nel tempo l'assenza di potenziali pericoli di ordine fisico, biologico e chimico nell'acqua disponibile per il consumo. L'adozione dei PSA, al momento un percorso facoltativo per il Gestore, diventerà obbligatoria con l'aggiornamento della Direttiva comunitaria in materia di acque potabili, atteso entro la fine del 2020. Al dì là delle specifiche finalità, la realizzazione del progetto pilota consentirà lo sviluppo in AdF del know-how necessario ad una efficace e efficiente applicazione del modello a tutti i sistemi idrici in gestione.



La qualità delle acque potabili distribuite viene da sempre garantita da AdF, attraverso l'applicazione di procedure di gestione consolidate, coadiuvate da tecnologie di trattamento avanzate e accompagnate da azioni di sorveglianza e monitoraggio nei vari segmenti della filiera idropotabile. I Piani di Sicurezza dell'Acqua si inseriscono in affiancamento alle consolidate procedure di controllo, introducendo un approccio prospettivo che prende in esame le caratteristiche, non solo dei singoli elementi della filiera idropotabile, ma anche dello specifico contesto territoriale, naturale e antropizzato, in cui la filiera idropotabile si trova ad essere inserita.

Il PSA è sviluppato sui primi 5 sistemi acquedottistici alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora, dai centri abitati del Comune di Santa Fiora (Bagnore, Bagnolo, Santa Fiora e Marroneto) fino al centro abitato di Semproniano, andando ad interessare complessivamente una popolazione di 2897 abitanti (ultimo censimento ISTAT 2011). Guardando in prospettiva, la realizzazione di un PSA sulle sorgenti di Santa Fiora rappresenta però anche il primo step per lo sviluppo di PSA su ogni altro sistema di distribuzione locale downstream alimentato integralmente, o parzialmente, da tali risorse.

Il progetto, avviato con i primi incontri e sopralluoghi nell'estate 2018, è stato presentato ufficialmente nel Febbraio 2019, a valle di una impegnativa fase preliminare finalizzata alla creazione degli strumenti e dell'ambiente di lavoro necessari al suo sviluppo. Come previsto dalle Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità, nella prima fase sono stati infatti definiti i flussi di processo, le modalità e i mezzi di gestione dei documenti e delle informazioni, sono stati indi-

viduati e coinvolti i Soggetti interni ad AdF ed esterni (ASL, ARPAT, Regione Toscana, Comuni, AIT, Autorità di Distretto) a vario titolo chiamati a far parte del Team di Progetto.

La successiva fase ha previsto la descrizione del sistema idropotabile, la raccolta e l'analisi della documentazione disponibile e l'esecuzione di sopralluoghi nelle zone interessate dal progetto, andandone a conoscere nel dettaglio il contesto territoriale, gli impianti e le reti di acquedotto e fornendo una rappresentazione schematica del percorso delle risorse idriche dalla fonte fino al punto di consegna al consumatore.

Sulla base delle informazioni raccolte, negli ultimi mesi del 2019, è stata avviata la fase di analisi di rischio, che rappresenta il vero cuore del PSA. L'analisi di rischio è stata applicata alle infrastrutture di acquedotto ricorrendo ad un approccio basato sulla metodologia FMEA (Failure Mode and Effect Analysis), andando a individuare i possibili eventi pericolosi all'interno della filiera idropotabile e quantificandone i due principali fattori che ne determinano il rischio, ossia la probabilità e la gravità di accadimento.

La fase di analisi di rischio infrastrutturale ha permesso quindi di dare evidenza oggettiva delle principali criticità relative agli impianti e alle reti di acquedotto per i quali si rende necessario individuare e programmare interventi strutturali/ gestionali, come previsto nella successiva fase di sviluppo del PSA, ossia la definizione del Piano di Miglioramento.

La conclusione del progetto è prevista entro la fine del 2020, con il completamento dell'analisi di rischio estesa all'acquifero di pertinenza, con la definizione del Piano di Miglioramento e del Piano di Monitoraggio, attraverso l'individuazione delle misure di controllo necessarie.



### 3.3 La depurazione e la fognatura

GRI GRI GRI GRI 102-15 102-43 413-1 413-2

Come già rappresentato negli anni precedenti, ad oggi quella della depurazione è una situazione che continua a presentare alcune problematiche di sostenibilità.

Le attività di AdF concernenti il comparto fognario depurativo vengono da sempre sviluppate e condivise con gli stakeholder locali. Ciò avviene in maniera particolare all'atto della programmazione degli interventi con l'Autorità Idrica Toscana che è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011, oltre alle funzioni di controllo sull'attività di gestione ha specificatamente attribuito i compiti di programmazione e organizzazione del servizio idrico integrato.

A livello di individuazione del singolo intervento entrano in gioco gli specifici rappresentanti delle comunità locali che contribuiscono alla fase di analisi delle esigenze strategiche di sviluppo e di tutela del territorio per mezzo dei piani strutturali comunali (PSC) alla cui redazione il Gestore è spesso chiamato a dare contributi significativi circa lo stato delle infrastrutture e le capacità di trattamento residue degli impianti in essere.

Le Amministrazioni Comunali, infine, sono chiamate a valutare rischi, impatti e la sostenibilità degli interventi proposti accompagnando le varie fasi dell'iter progettuale che culmina nell'approvazione del progetto esecutivo e nella successiva realizzazione delle opere.

Attualmente sul territorio della Regione Toscana lo stato dell'arte in ambito normativo è rappresentabile facendo riferimento alle seguenti norme:

- L.R. 20/2006 e relativo regolamento attuativo D.P.G.R. 46/R/2008: riguardano gli scarichi a servizio di agglomerati di potenzialità minore di 2.000 ab.eq., prevedendo l'inserimento dei relativi interventi in un Accordo di Programma;
- D.P.G.R. 143/2015 "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della L.R. 20/2006 ed all'art. 19 ter del regolamento regionale n. 46R/2008. Approvazione", aggiornato con DGRT n°428 del 01.04.2019;
- L.R. 5/2016 "Disposizioni straordinarie per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue urbane in corpi

idrici superficiali".

Si evidenzia inoltre come l'attuale assetto normativo costringa ancora tutte le aziende di gestione del Servizio Idrico Integrato ad operare, loro malgrado, in un contesto che si è reso evidente nella sua drammaticità a valle sia del censimento sullo stato di consistenza delle reti e degli impianti ricevuti in gestione dalle AIT (effettuato una prima volta in occasione del rinnovo delle autorizzazioni allo scarico dei depuratori nell'anno 2004 e che ha subito i dovuti aggiornamenti fino ad oggi), sia dell'entrata in vigore della modifica degli articoli 19bis e 19ter del D.P.G.R. 46/R/2008 così come modificato più volte nel tempo fino al 11 gennaio 2018 con d.p.q.r. n. 3/R.

In fase di censimento si è infatti certificato che molti impianti non erano strutturalmente in grado di rispettare i limiti di legge modificati a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 152/99 prima e del D.Lgs. 152/06 poi e moltissimi scarichi (specie a servizio di piccoli agglomerati) erano addirittura privi di depuratore. Il motivo principale di questa situazione è riconducibile al fatto che la "ricognizione", effettuata dalle AATO preventivamente all'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato non aveva valutato adeguatamente il grado di copertura del sistema delle fognature e dei depuratori ed il Piano d'Ambito era stato redatto antecedentemente all'entrata in vigore del D.Lgs. 152/99, che ha reso i limiti allo scarico maggiormente stringenti e di più difficile interpretazione rispetto alla previgente normativa.

Per questo motivo i gestori del Servizio Idrico Integrato si sono ritrovati a dover gestire - senza possibilità di verifica preventiva - un complesso di reti ed impianti che, in maggioranza, non erano in grado di rispettare le normative vigenti.

Per quanto riguarda gli scarichi di potenzialità superiore ai 2.000 ab.eq., AdF ha provveduto ad ottemperare ai dettami della L.R. 28/2010 prima e L.R.5/2016 poi, redigendo due Piani Stralcio con relativo cronoprogramma, approvato dall'AIT, sulla base del quale hanno trovato realizzazione numerosi interventi sia su impianti che su scarichi liberi. La L.R.28/2010, così come le autorizzazioni che ne scaturivano, è decaduta il 31.12.2015: poiché tutti i gestori del SII, tra cui anche Acquedotto del Fiora, non avevano potuto ter-



minare tutti gli interventi previsti nel Piano Stralcio per cause, più volte documentate, non dipendenti dal gestore, la Regione Toscana, su iniziativa dei gestori stessi e dell'AIT, ha preso atto della situazione ed ha promulgato la L.R.5/2016. Tale norma prevede l'approvazione, da parte di AIT, di un "nuovo Piano Stralcio", sulla base di schede – compilate dai gestori - relative a ciascun intervento da iscrivervi. A valle dell'approvazione, da parte di AIT, del nuovo Piano Stralcio, AdF ha tempestivamente provveduto a richiedere tutte le Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) necessarie a Settembre 2016; tali autorizzazioni sono ad oggi state tutte rilasciate e sono già stati terminati 3 dei 5 interventi previsti nel nuovo Piano Stralcio (Realizzazione del depuratore di Manciano, adeguamento del depuratore di Cipressi - Colle di Val d'Elsa, adeguamento del depuratore di San Giovanni Pitigliano). Sono inoltre in corso di esecuzione i lavori per la realizzazione del nuovo depuratore di Arcidosso ed in via di conclusione quelli del primo lotto e per il collettamento dei reflui generati dall'agglomerato di Montalcino al depuratore di Torrenieri.

Gli altri interventi inseriti nel nuovo Piano Stralcio per AdF sono i seguenti:

#### - Montalcino

collettamento degli scarichi al depuratore di Torrenieri  $-2^{\circ}$  lotto (lavori terminati in via di completamento le opere di finitura);

#### - Bagno di Gavorrano

adeguamento depuratore esistente (lavori in corso di esecuzione);

#### - Badesse

adeguamento depuratore esistente (lavori in via di consegna alla ditta appaltatrice che inizierà l'intervento a febbraio 2020).

Per quanto riguarda invece la situazione degli scarichi di potenzialità inferiore ai 2.000 a.e., è stato pubblicato sul BURT n°32 del 12.08.2015 il D.P.G.R. 143/2015 "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della L.R. 20/2006 ed all'art. 19 ter del regolamento regionale n. 46R/2008. Approvazione". A seguito dell'entrata in vigore di tale decreto, Acquedotto del Fiora ha tempestivamente provveduto a richiedere tutte le autorizzazioni per gli scarichi iscritti nei relativi allegati e ricadenti, quindi, nelle casistiche previste dagli artt. 19bis e 19 ter del D.P.G.R. 46/R/2008

e s.m.i.: ad oggi, la quasi totalità degli atti richiesti è stata rilasciata. Gli allegati di tale Accordo di Programma sono stati aggiornati con DGRT n°428 del 01.04.2019: alla luce dei contenuti di tale aggiornamento, AdF sta rivedendo il proprio programma degli interventi da effettuare su tale categoria di scarichi. A valle di tale revisione, si procederà anche con le opportune conseguenti istanze di modifica delle autorizzazioni in essere. Si fa presente, comunque, come le prescrizioni imposte risultino maggiormente gravose delle minime previste dalla normativa regionale e come ad alcune delle quali, come fatto più volte presente da questo gestore agli enti di controllo e ad AIT, non si possa ottemperare per problematiche – principalmente di carattere patrimoniale - precedenti alla presa in carico della gestione del SII.

#### 3.3.1 Le acque depurate

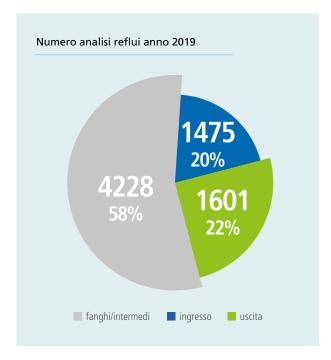
GRI 416-1

Parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, AdF esegue i controlli sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizione normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Nel 2019 AdF ha eseguito su acque reflue 7.304 prelievi per un totale di 50.036 parametri, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo depurazione nel suo complesso. Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli del triennio suddivisi per punto di prelievo:

	INGRESSO	USCITA	FANGHI/ INTERMEDI	TOTALE
2015	1.807	1.814	3.064	6.685
2016	1.141	1.443	2.695	5.279
2017	1.613	2.105	4.074	7.792
2018	1.593	1.634	4.727	7.954
2019	1.475	1.601	4.228	7.304





L'ARPA Toscana, parallelamente al Gestore, effettua l'attività di controllo che ha lo scopo di valutare la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico e l'adeguatezza degli stessi al trattamento del carico inquinante in ingresso.

I risultati dei controlli (controlli delegati) degli impianti di maggiori dimensioni ossia quelli con potenzialità superiore a 2.000 Ab/eq.,vengono inseriti nel portale SIRA, dove viene effettuato il calcolo della percentuale di abbattimento degli inquinanti per ogni singolo depuratore secondo il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i al fine di poter valutare gli impatti dei singoli inquinanti sullo stato ecologico dei corpi idrici ed effettuare la valutazione correlata al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Le analisi hanno mostrato un **buon potere depurativo degli impianti** e una gestione sostanzialmente corretta.

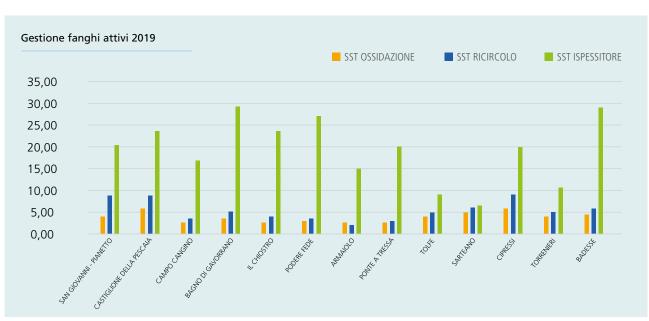
### 3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero

GRI 102-15

I controlli, che sui principali impianti vengono effettuati con cadenza quindicinale (settimanale sugli impianti con potenzialità di progetto maggiore di 50.000 A.E.), riguardano anche la linea di trattamento dei fanghi per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, che deve essere allontanato periodicamente nel rispetto delle normative vigenti. Questi controlli permettono di individuare situazioni che presentano criticità, oppure processi con buoni rendimenti che possano risultare best practice per adeguamenti o future realizzazioni.

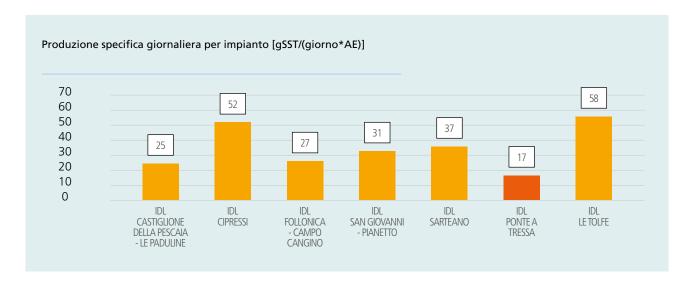
Il rispetto della normativa non è il solo elemento da tenere in considerazione; va posta particolare attenzione anche a tutto il sistema relativo al trattamento delle acque reflue. Pertanto si è continuato a monitorare le performance degli impianti anche in relazione al carico inquinante effettivamente trattato. Considerato che il trasporto/smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane risulta una delle maggiori voci di costo del bilancio di Acquedotto del Fiora, nel 2019 sono proseguiti gli studi iniziati negli anni precedenti relativamente alle prestazioni e alle efficienze di trattamento delle sezioni fanghi per gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore o uquale a 5.000 a.e.

Il prospetto che segue riporta i parametri relativi alle linee fanghi dei principali impianti di depurazione.





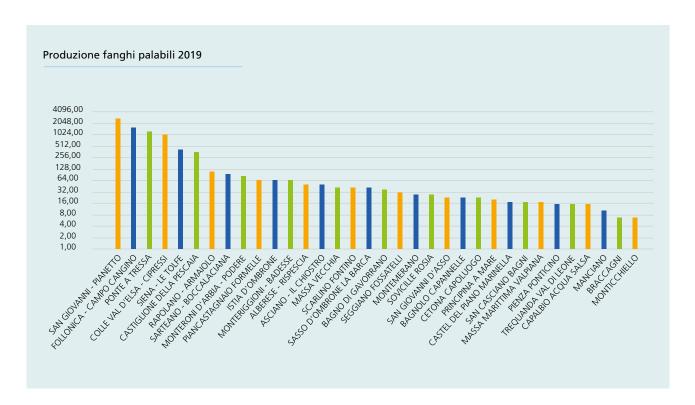
Nel grafico sottostante si riporta, invece, la produzione specifica giornaliera di fango per gli impianti a fanghi attivi (con produzione di fanghi più significative) che si attesta su valori quasi sempre inferiori ai 40-70 gSST/giorno per abitante equivalente riportati in letteratura. Si evidenzia il basso valore del parametro relativamente al depuratore di Tressa dove è attivo un sistema di idrolisi termochimica per la riduzione dei fanghi di supero.



Attualmente la sezione di disidratazione è considerata quella sulla quale concentrare i maggiori sforzi per ottenere la riduzione dei volumi di fanghi da inviare allo smaltimento. Viene posta particolare attenzione alla percentuale di secco nel fango, raggiunta tramite l'utilizzo dei decantatori centrifughi. Per l'anno 2019 sono state prodotte, presso gli impianti gestiti, 8.975 tonnellate di fango palabile (contro le 8.508 del 2018 e le 11.289 del 2017) con una percentuale media di sostanza secca pari al 27,4% in significativa cresci-

ta rispetto agli anni precedenti (24,7% del 2018 e 23,2% del 2017) anche in considerazione del completamento di alcuni interventi di sostituzione del parco centrifughe con decanter di ultima generazione ad alte prestazioni e della maggiore attenzione riservata al processo di disidratazione dei fanghi.

Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti nell'ultimo anno da tutti gli impianti di depurazione in gestione da parte di AdF.



#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Per contrastare gli aumenti dei costi di smaltimento previsti per i prossimi anni, nel corso del 2019 l'Azienda ha proseguito la sperimentazione del sistema Newlisi. Si tratta di un sistema innovativo per la riduzione dei fanghi di supero installato presso l'impianto di trattamento delle acque reflue di Siena Ponte a Tressa ovvero sull'impianto che prima del 2015 produceva più del 30% del totale dei fanghi di AdF.

FA	FANGHI PRODOTTI DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI SIENA (TRESSA) NEL PERIODO 2013-2019							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
(t/anno)	4.728	4.576	3.157	1.279	1.282,8	1.283	1.354	
Rid. %	-	-3,21	-33,23	-72,95	-72,87	-72,86	-71,36	

Dal punto di vista operativo, il 2019, è stato caratterizzato dalla fine del periodo di "emergenza smaltimento fanghi", che aveva caratterizzato l'ultima parte dell'anno precedente consistito nella difficoltà di individuazione di siti idonei al recupero o allo smaltimento dei fanghi che risulta della depurazione dei liquami urbani.

Preme precisare che il lieve aumento della produzione di fanghi dell'anno 2019 rispetto all'anno precedente sia dovuto allo smaltimento di quei fanghi che, pur prodotti nel 2018, erano rimasti depositati nei letti di essiccamento, grazie ad una deroga al limite temporale del deposito temporaneo proprio in considerazione del periodo emergenziale di cui sopra. La lungimiranza dell'azienda si è mostrata soprattutto nel progetto di centralizzazione, riduzione, valo-

rizzazione e recupero della risorsa "fango", di cui è previsto l'avviamento a partire dall'inizio 2022, per mezzo del quale i vantaggi conseguiti con il trattamento dei fanghi dell'impianto di Tressa verranno estesi alla totalità del fango prodotto dagli impianti gestiti nel territorio di AdF.

Per questo motivo è stata avviata la progettazione e la realizzazione di una piattaforma di trattamento dei fanghi all'interno del depuratore di Grosseto, ovvero del principale impianto di AdF in cui sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto, dove subiranno un trattamento completo di riduzione e valorizzazione energetica consistente nell'idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica con produzione di bio-metano.



#### 3.3.3 Gli scarichi industriali

Acquedotto del Fiora effettua inoltre i controlli degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive (scarichi industriali), che sono allacciate alla propria rete attraverso specifiche analisi. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

### 3.3.4 Acqua scaricata: qualità e destinazione



Le acque depurate dai **301** impianti di depurazione (gestiti ed attivi nell'anno 2019) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

DESTINAZIONE ACQUE DEPURATE (2017-2019)							
(mc/anno)³⁵	2017	2018	2019				
Acque riutilizzate <sup>36</sup>	74.933	50.701	47.507				
Acque scaricate in mare	115.887	105.970	115.921				
Acque immesse in sub-irrigazione	15.841	15.841	17.120				
TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE	26.684.756	29.181.815	30.494.046				

Attualmente i trattamenti depurativi utilizzano svariate tecnologie di trattamento delle acque, ma la maggior parte delle acque reflue (circa il 90%) perviene ad impianti che utilizzano la tecnologia a fanghi attivi.

L'Azienda è comunque impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE MC	VOLUME ACQUE TRATTATE (%)	CARICO ORGANICO TRATTATO (MC)	CARICO ORGANICO TRATTATO (%)
Fanghi attivi	118	27.400.972,16	89,86	300.980	91,80
Percolatori	7	1.297.572	4,26	13.088	4,00
Biodischi	2	140.677	0,46	1.836	0,56
Fitodepurazioni	7	172.413	0,57	1.414	0,43
Sub-irrigazioni sul suolo	6	17.120	0,06	199	0,06
Filtro anaerobico	1	1.184	0,00	20	0,01
Percolazione aerobica	3	567.695	1,86	1.009	0,31
Sub-irrigazione drenata	1	15.330	0,05	210	0,07
Trincea drenante	1	1.460	0,00	20	0,01
Trattamenti primari (imhoff, biologiche etc)	155	879.623	2,88	8.771	2,68
TOTALE IMPIANTI	301	30.494.046	100	327.547	100



Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità<sup>37</sup>, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti<sup>38</sup>, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2017-2019)					
(t/anno)	2017	2018	2019		
COD <sub>out</sub>	720	594	606		
COD <sub>in</sub>	6.428	8.765	8.211		

PAR	PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI* (2017-2019)							
Parametro	Media dei valori (mg/l) 2017	Media dei valori (mg/l) 2018	Media dei valori (mg/l) 2019					
BOD <sub>5</sub>	7,9	8,3	7,6					
COD	41,0	35,0	35,7					
SST	10	9,1	8,5					
NH <sub>4</sub> +	6,4	10,4	8,4					
FOSFORO	2,6	2,8	3,0					

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI' (2017-2019)							
Parametro	Media dei valori (mg/l) 2017	Media dei valori (mg/l) 2018	Media dei valori (mg/l) 2019				
100x(BOD <sub>in</sub> - BOD <sub>out</sub> )/BOD <sub>in</sub>	94,9	96,4	96,9				
100x(COD <sub>in</sub> - COD <sub>out</sub> )/COD <sub>in</sub>	88,8	93,2	92,6				
100x(SST <sub>in</sub> -SST <sub>out</sub> )/SST <sub>in</sub>	92,9	95,7	94,6				
100x(NH <sub>4 in</sub> - NH <sub>4 out</sub> )/ NH <sub>4 in</sub>	81,8	76,9	81,2				
100X(PO <sub>4 in</sub> -PO <sub>4 out</sub> )/ PO <sub>4 in</sub>	46,0	57,8	57,5				

<sup>35.</sup> I dati sono arrotondati.

<sup>36</sup> Le acque riutilizzate non possono essere impiegate nel SII, ma vengono vendute per usi industriali.

<sup>37</sup> Implanti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE.
38 I principali parametri per valutare la qualità delle acque sono i BOD(Biochemical Oxygen Demand) e COD(Chemical Oxygen Demand). Gli abbattimenti di BOD e COD sono correlati alla quantità di ossigeno nell'acqua: un'acqua poco inquinata ha un più alto livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti che sottraggono ossigeno e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua. BOD5: la richiesta biochimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti ad opera di microrganismi aerobici. COD: la domanda chimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di

SST (Solidi sospesi totali): rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo e comprende quelle che si sedimentano e le particelle di dimensioni inferiori che non sedimenta-

Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile in quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, causando fenomeni di eutrofizzazione. Le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili della risorsa.

# 3.4 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2019

GRI 102-12



Le spiagge della costa e i borghi del territorio si confermano virtuosi e attenti alla sostenibilità ambientale. Nel 2019 ancora tanti riconoscimenti ambientali (**Guida blu**, il meglio del mare e dei laghi in Italia; **Bandiera Blu**; **Bandiera Arancione**; **Spiga verde**) sono stati ottenuti da molti Comuni facenti parte del territorio gestito da Acquedotto del Fiora, ottenuti a seguito di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, per qualità delle acque, gestione dei rifiuti, educazione, certificazione, informazione e una serie di criteri flessibili legati alla cura ambientale.

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

AdF festeggia questi riconoscimenti insieme alle Amministrazioni Comunali del territorio, con le quali si impegna al fine di preservare la risorsa acqua, perseguendo obiettivi volti alla tutela della qualità e dell'equilibrio quantitativo di tutto il ciclo idrico nonché la protezione dell'ambiente e degli ecosistemi connessi ai corpi idrici.



La Guida blu 2019: il meglio del mare e dei laghi in Italia di Legambiente e Touring Club Italiano, rappresenta una selezione, in base a criteri principalmente ispirati alla qualità dell'ambiente in generale e alla buona gestione del territorio. La selezione delle località, curata, come ogni anno, dall'Istituto di ricerca Ambiente Italia, contempla le valutazioni espresse sulla base delle analisi delle acque effettuate da Goletta Verde, i dati raccolti dai circoli locali di Legambiente e quelli elaborati da banche dati sulla gestione dei servizi territoriali e turistici. I territori premiati oltre ad un affer-

mato pregio naturalistico, vantano una buona gestione del territorio e servizi d'eccellenza.

Si confermano premiati con cinque vele i Comuni di: Castiglione della Pescaia, Grosseto con Marina di Grosseto, Follonica, Capalbio, Isola del Giglio, Magliano in Toscana, Orbetello, Scarlino, Monte Argentario. Confermato anche quest'anno l'importante riconoscimento delle 5 Vele al lago dell'Accesa nel Comune di Massa Marittima, che da molti anni raggiunge questo prestigioso traquardo.



La Bandiera Blu è un importante riconoscimento conferito dalla FEE (Foundation for Environmental Education) alle località costiere europee che soddisfano criteri di qualità relativi a parametri delle acque di balneazione e al servizio offerto. Per l'assegnazione delle Bandiere Blu ci sono criteri che delineano lo spirito 'verde' di un territorio. Tra questi, per l'assegnazione delle Bandiere Blu, ci sono l'assoluta validità delle acque di balneazione (devono avere una qualità eccellente) e l'efficienza della depurazione, evidentemente connessi e collegati alla gestione del SII. La qualità delle

acque di balneazione è un criterio imperativo: solo le località, le cui acque sono risultate eccellenti nella stagione precedente, possono presentare la candidatura. Per quanto riguarda la depurazione, solo località con impianto di depurazione almeno con trattamento secondario possono procedere nel percorso di valutazione. In particolare non vengono prese in considerazione località che non abbiano almeno l'80% di allaccio in fognatura delle acque reflue dell'intero territorio della località candidata. Alcuni grandi impianti con potenzialità superiore ai 2.000 Ab/eq., sono dislocati lungo la fascia costiera e le loro acque depurate possono influire sulla qualità balneare monitorata attraverso i controlli di Arpat. Grazie ad una attenta gestione della filiera depurativa, al costante monitoraggio dei dati di processo, e ai tempestivi interventi in situazioni di avaria degli impianti, i Comuni che si affacciano sul mare possono vantarsi di aver ottenuto e di riuscire a mantenere costantemente la Bandiera Blu. Acquedotto del Fiora fornisce inoltre la documentazione alle amministrazioni locali e agli Enti di controllo per le verifiche e le necessarie rendicontazioni ambientali. L'Azienda è inoltre impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

Anche nel 2019 le località della Conferenza territoriale n. 6 "Ombrone" che hanno guadagnato la bandiera sono: **Follonica** (Spiaggia Sud, Spiaggia Nord), **Castiglione della Pescaia** (Castiglione della Pescaia - Rocchette/Roccamare-Casa Mora/Riva del Sole/Capezzolo/Ponente, Spiaggia Pian D'alma/Casetta Civinini-Piastrone/Punta Ala, Levante/Tombolo), **Grosseto** (Principina a Mare, Marina di Grosseto), **Monte Argentario** (Porto Santo Stefano: Il Pozzarello; La Soda; Il Moletto; La Caletta; Cala Piccola. Porto Ercole: La Feniglia; Le Viste).



La **Bandiera Arancione** è un marchio di qualità turistico-ambientale conferito dal Touring Club Italiano ai piccoli comuni dell'entroterra italiano (massimo 15.000 abitanti) che si distinguono per un'offerta di eccellenza e un'accoglienza di qualità. L'ottenimento del marchio avviene in base a diversi criteri tra i quali: la valorizzazione del patrimonio culturale, la tutela dell'ambiente, l'ospitalità, l'accesso e la fruibilità delle risorse. Anche nel 2019 la Toscana è stata la regione più premiata d'Italia con 38 bandiere

arancio. Tra i borghi toscani appartenenti al nostro Ambito territoriale si confermano:

- In provincia di Siena: Casole d'Elsa, Castelnuovo Berardenga, Cetona, Montalcino, Monteriggioni, Murlo, Pienza, Radda in Chianti, Radicofani, San Casciano dei Bagni, Sarteano, Treguanda.
- In provincia di Grosseto: Massa Marittima, Pitigliano, Santa Fiora, Sorano.

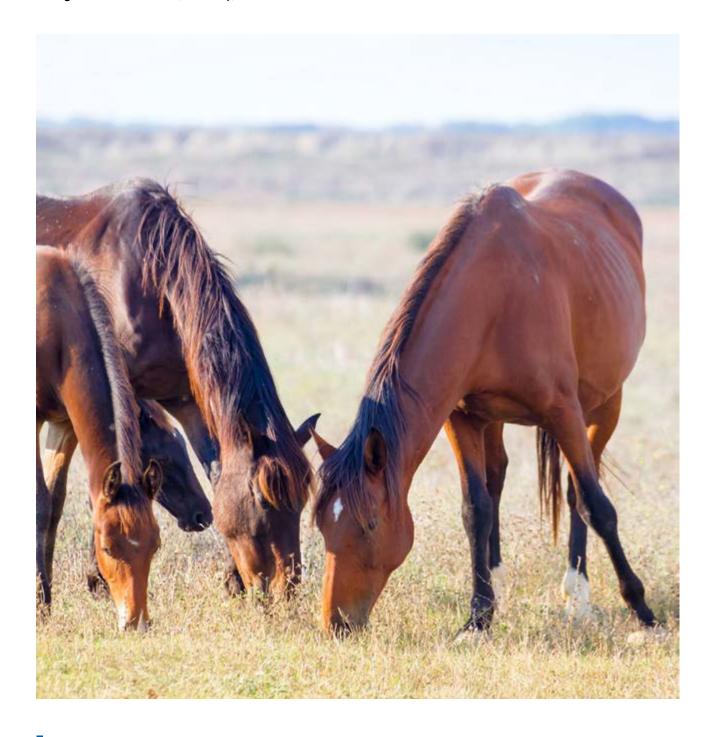
#### ade



La **Spiga Verde**, di diretta filiazione delle Bandiere Blu, che riconosce a un intero territorio l'impegno a voler trovare e conservare un equilibrio tra ambiente, società ed economia. Questo si traduce in un progetto condiviso in cui il Comune, gli agricoltori, le aziende, le associazioni, i singoli cittadini e i turisti stessi, diventano soggetti attivi per la sua realizzazione. Il riconoscimento della Spiga Verde porta dentro di sé il messaggio che in quell'ambiente rurale le persone hanno intrapreso un percorso per vivere in armonia

con gli ecosistemi e si impegnano a tramandare questo messaggio alle generazioni future. Ad assegnare questo importante riconoscimento è la Fee Italia che, insieme a Confagricoltura. Gli indicatori selezionati per comporre il Questionario "Spighe Verdi", a cui hanno risposto i Comuni, sono 67 e vanno a comporre 16 sezioni, tra le quali "Qualità dell'acqua" (sez. L). Tra gli indicatori presi in considerazione c'è anche l'esistenza e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione.

Nel 2019 i Comuni appartenenti al territorio gestito da AdF che hanno ottenuto le Spighe verdi sono: **Castellina in Chianti**, **Castiglione della Pescaia** (new entry) e **Massa Marittima**.





# La responsabilità ambientale

# 3.5 Adf e i cambiamenti climatici

GRI 201-2

Il Servizio Idrico Integrato si pone due diverse metodologie nell'affrontare le responsabilità ambientali che derivano dagli odierni cambiamenti climatici: la prima consiste nel monitorare gli effetti dei possibili periodi siccitosi sul fabbisogno potabile e degli eventi alluvionali sui sistemi fognari e depurativi; la seconda valuta l'impatto dell'utilizzo delle risorse e riserve idriche nell'ottica di sostenibilità dei prelievi e di compatibilità delle acque restituite all'ambiente. Entrambe le azioni vengono svolte su una prospettiva di breve termine, mediante azioni gestionali, ed una di medio - lungo termine, mediante specifiche progettualità.

Nell' ottica della prima metodologia d'azione sul breve termine, è stata monitorata la piovosità del 2019.

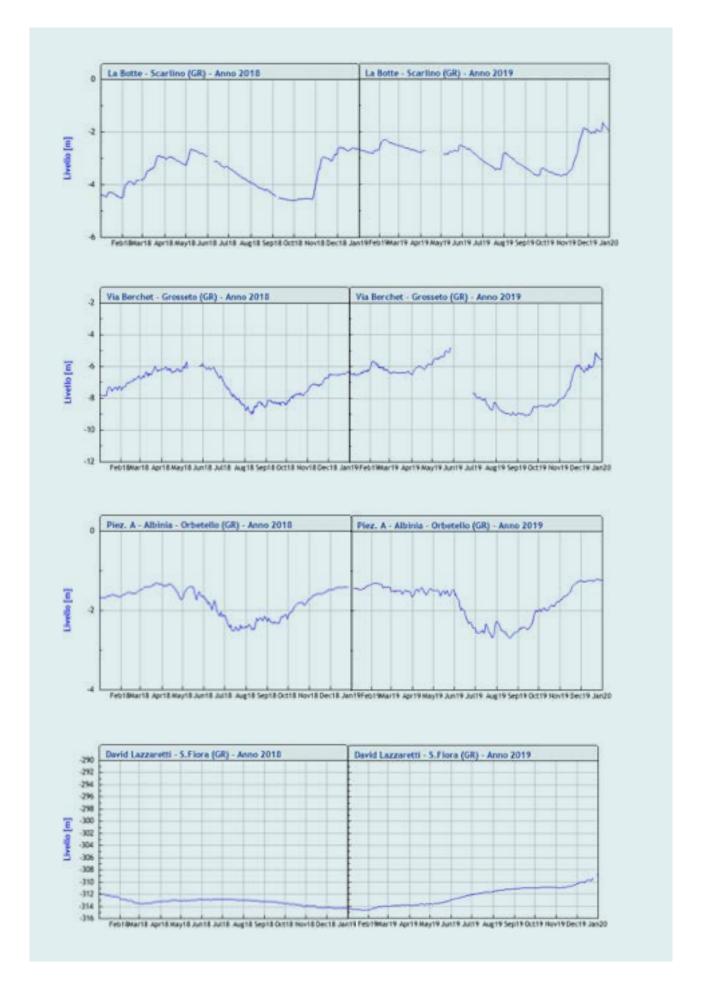
Nonostante i valori di questo parametro rientrino nella

media degli ultimi 30 anni, è necessario tener conto che il quantitativo che ha contribuito alla misura per il 2019 non è stato temporalmente distribuito in maniera omogenea come per il 2018, ma è stato concentrato in episodi relativamente brevi e molto intensi, soprattutto nei mesi di Aprile e Novembre, interferendo sui sistemi di adduzione in opera.

Nonostante gli eventi estremi del 2019 i livelli delle falde idriche hanno recuperato gli abbassamenti registrati nel 2018, come si può notare nei grafici riportati a titolo esemplificativo dei livelli freatimetrici misurati in piezometri rappresentativi della falda della pianura di Follonica - Scarlino (piezometro La Botte), della pianura di Grosseto (piezometro Via Berchet) e dell'Albegna (piezometro A – Albinia) e della grande falda del Monte Amiata (piezometro Davide Lazzeretti).

Dai grafici ripresi dal Settore Idrologico Regionale si può notare come le depressioni indotte dai prelievi del periodo estivo, per i diversi usi (irriguo, potabile, industriale, domestico), nel 2019 hanno avuto tendenzialmente una crescita rispetto al 2018, segno di una maggiore risposta dinamica dei corpi idrici sotterranei alle sollecitazioni indotte.





#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

D'altro canto non si sono registrati eventi alluvionali significativi con effetti importanti sulla funzionalità dei sistemi fognari e depurativi.

Nel quadro della seconda metodologia d'azione, sempre sul breve termine, è stato rinnovato l'impegno per l'individuazione e riduzione delle perdite idriche di rete, che ha portato nell'anno 2019 ad una riduzione dell'immesso in rete (Win) di 1.4 mln mc accompagnata da un incremento del fatturato di circa 0.3mln mc rispetto all'anno 2018 con una riduzione delle perdite fisiche di circa 2 punti percentuali.

A conferma di questo si evidenziano nella tabella seguente gli investimenti sui capitoli di ricerca perdite e distrettualizzazione.

ID INTERVENTO PIANIFICATO	TITOLO INTERVENTO PIANIFICATO	VALORE INVESTIMENTO ANNUO (LORDO CONTRIBUTI) 2019
MI_ACQ06_06_0193	Distrettualizzazione reti di distribuzione e installazione sistemi di controllo delle pressioni	322.429,17 €
MI_ACQ04_06_0074	Ricerca perdite	562.704,56 €

A questo risultato si affiancano il consolidamento della gestione dei parametri di caratterizzazione e controllo del sistema pozzo e sorgente attraverso il potenziamento della reportistica ed il monitoraggio da telecontrollo e quello sulla efficienza dei processi depurativi, parametro ben descritto dal macroindicatore M6 definito dalla RQTI di cui alla Del. 917/17 ARERA, il quale mostra un miglioramento progressivo e costante.

A conferma inoltre dell'effetto positivo degli interventi sia gestionali che infrastrutturali finalizzati a contenere gli effetti del cambiamento climatico, è la riduzione dell'utilizzo di approvvigionamento potabile tramite rifornimenti puntuali mediante autobotte, che si è ridotto del 25% rispetto a quanto avvenuto nel 2018.

Per quanto riguarda le azioni progettuali mirate a obiettivi di medio e lungo termine, il 2019 rappresenta un anno molto importante sia perché l'allungamento della concessione al 2031 ha messo a disposizione nuove risorse economiche sia perché è stata posta una rinnovata attenzione al piano degli interventi strategici in collaborazione con l'Autorità Idrica Toscana. Il risultato è stato quello di individuare le risorse da tariffa per il completamento di alcuni schemi progettuali già da tempo individuati ma privi delle necessarie risorse attraverso i quali ridurre il rischio di carenza idrica a seguito di

siccità e, al contempo, ridurre gli stress sulle riserve idriche. Tale è il progetto di realizzazione del cosiddetto Schema Montedoglio centro mediante il quale la zona delle Crete Senesi e parte della città di Siena saranno collegate al grande omonimo invaso posto sul Fiume Tevere nella zona di Sansepolcro (AR). Gli attuali prelievi dalle falde sotterranee di questo territorio potranno essere guindi destinati alle sole situazioni di emergenza e una parte della risorsa proveniente dal Monte Amiata potrà essere convenientemente indirizzata verso i territori più prossimi alla montagna ma sui quali sono presenti problematiche sia quantitative che qualitative. Si tratta di un'opera dal costo complessivo di circa 25 mln € che realizzerà una grande adduttrice di oltre 30 km. Nel momento della redazione del presente bilancio sta per concludersi la Conferenza dei Servizi del primo tratto che porterà la risorsa a Rapolano Terme. Il secondo lotto dell'opera è stato peraltro oggetto di finanziamento nell'ambito del Piano Nazionale degli Invasi.

Altri interventi aventi l'obiettivo di ridurre lo stress sulle falde idriche delle zone costiere e del Chianti sono argomento di approfondimento e discussione con AIT, con la Regione Toscana e con altri soggetti istituzionali dei territori interessati anche nell'ottica di trovare sinergie economiche e finanziarie ma anche di coordinare tutti i soggetti che hanno il compito di gestire la risorsa acqua.





# 3.6 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 e la qualità degli scarichi, presso gli impianti di acquedotto e depurazione vengono impiegati prodotti chimici.

Nella tabella seguente sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nell'ultimo triennio nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2017	2018	2019	VAR% 2019/2018
Carbone attivo granulare vergine	t	15,45	22,5	37,8	45,63%
Polielettrolita	t	155,25	76,65	112,2	-50,63%
Anidride carbonica	t	26,40	12,84	1,28	-51,36%
Ipoclorito di Sodio 15%	t	542,77	527,347	479,10	-2,84%
Acido Peracetico 15%	t	26,46	61,12	75,04	130,99%
Antincrostante per sistemi ad osmosi inversa	t	17,27	13,9	8,0	-19.51%
Acido Cloridrico 30%	t	2,90	3,1	9,7	6,90%
Clorito di Sodio 25%	t	4,96	4,4	3	-11,29%
Policloruro di alluminio ad alta basicità 10%	t	21,25	7,5	6,93	-64,71%
Idrossido di Sodio al 30%	t	3,54	6,165	22,21	74,15%
Magnesio Solfato Eptaidrato	t	14,0	10	17	-28,57%
Dolomite semicalcinata	t	10,0	9	6	-10%
Carbonato di calcio	t	11,0	9	6	-18,18%
Polifosfati alimentari	t	2,25	0,7	0,75	-68,89%
Permanganato di potassio	t	Non in uso	Non in uso	0,6	-
Cloruro Ferrico	t	Non in uso	Non in uso	3,96	-
Idrossido di Sodio al 50%	t	Non in uso	Non in uso	16,92	-
Acido Solforico al 50%	t	Non in uso	Non in uso	0,125	-
Nitrato di Calcio al 50%	t	Non in uso	Non in uso	21	-
Poliammina	t	Non in uso	Non in uso	0,15	-

Le variazioni più o meno rilevanti che contraddistinguono alcune delle principali materie prime utilizzate dipendono in alcuni casi dalla messa e regime dell'utilizzo di nuovi prodotti (Acido Peracetico) e da minori necessità dovute alle mutate esigenze degli impianti (Policloruro di Alluminio, Anidride Carbonica, Polielettrolita etc...).

Particolarmente significativa è la progressiva riduzione del consumo del polielettrolita dovuto alla diminuzione della quantità complessiva di fanghi prodotti negli ultimi anni, agli efficientamenti dei comparti di disidratazione, ma anche alla aumentata attenzione nella conduzione delle centrifughe.



### 3.6.1 I prodotti rigenerati

Laddove possibile è stato favorito l'impiego di materiale rigenerato. In particolare presso gli impianti di potabilizzazione che comprendono sezioni di filtrazione su carbone attivo granulare viene previsto anche l'impiego di materiale rigenerato. Nel 2019 l'impiego di carbone attivo rigenerato, a causa della tipologia di impianti sui quali sono state effettuate le sostituzioni delle masse filtranti, è stato particolarmente ridotto ovvero pari a sole 0,6 tonnellate con effetti positivi sia in termini di sostenibilità economica che ambientale seppure in maniera assai ridotta rispetto agli anni precedenti.

PRODOTTI RIGENERATI	u.d. m.	2017	2018	2019	VAR% 2019/2018
Carbone attivo granulare rigenerato*	t	13,05	17	0,6	-96,5%

### 3.7 I rifiuti



GRI 306-4

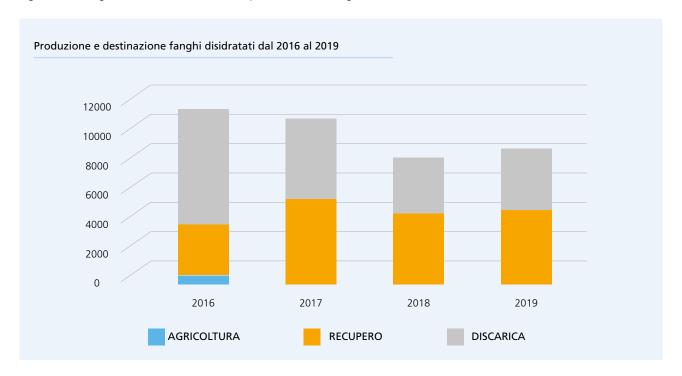
Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei rifiuti prodotti da AdF negli ultimi due anni.

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2018	2019	VAR% 2019/2018
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue				
Fanghi di depurazione	t	8.507,880	8.975,390	5,5%
Di cui: destinazione smaltimento	t	3.698,900	3.953,200	
Di cui: destinazione recupero	t	4.808,980	5.022,190	
Vaglio	t	302,705	307,770	1,7%
Di cui: destinazione smaltimento	t	302,705	307,770	
Di cui: destinazione recupero	t	-	-	
Sabbia	t	221,755	613,120	176,5%
Di cui: destinazione smaltimento	t	104,785	556,940	
Di cui: destinazione recupero	t	116,970	56,180	<u> </u>
Fanghi di depurazione				
Rifiuti pericolosi	t	10,708	18,281	70,7%
Di cui: destinazione smaltimento	t	2,522	12,59	
Di cui: destinazione recupero	t	8,186	5,691	<u> </u>
Rifiuti non pericolosi	t	379,933	415,741	9,4%
Di cui: destinazione smaltimento	t	93,614	206,515	
Di cui: destinazione recupero	t	286,319	209,226	



Per l'analisi della tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF nell'ultimo biennio 2018-2019 si veda **APPENDICE 4** in fondo al documento

Il grafico che segue illustra l'evoluzione della produzione dei fanghi disidratati e il loro destino.



Si può notare come, ancora nel 2016, una piccola frazione dei fanghi prodotti sia stata destinata al riutilizzo (recupero) in agricoltura, ma già nella seconda parte dell'anno aveva inizio il cosiddetto periodo della "emergenza smaltimento fanghi", consistente dapprima nel divieto a conferire in agricoltura nella Regione Toscana, e successivamente nella crescente chiusura di siti idonei al recupero o smaltimento dei fanghi. Tali difficoltà hanno raggiunto in culmine nell'estate del 2018, con il blocco pressocché totale dei conferimenti, oltre che in Toscana, anche in altre regioni precedentemente destinatarie dei fanghi.

Si è reso pertanto necessario ottimizzare le tecniche di trattamento dei fanghi, finalizzate alla loro riduzione, mediante l'utilizzo di nuove centrifughe ad alta prestazione e dell'impianto di idrolisi termochimica (Newlisi) di Ponte a Tressa (Siena).

Questi sforzi hanno portato i loro frutti essenzialmente a partire dal 2018, anno in cui la contrazione della produzione, oltre che alla impossibilità di conferire molti dei fanghi prodotti, era dovuta anche al miglioramento del processo.

Nel 2019 – con la fine del periodo di emergenza e la nuova apertura dei siti di conferimento – si è avuto un lieve aumento della produzione rispetto all'anno precedente, dovuto proprio allo smaltimento di quei fanghi che, pur prodotti nel 2018, erano rimasti depositati nei letti di essiccamento, grazie ad una deroga al limite temporale del deposito temporaneo.

Nel 2019 si è registrato un aumento nella produzione generale dei rifiuti prodotti, oltre che per i motivi sopra elencati, anche per via della pulizia straordinaria di molte aree dell'impianto di S. Giovanni, in vista della imponente ristrutturazione; si segnala anche una pulizia straordinaria a Santa Fiora, nella località La Bella, adiacente all'impianto di potabilizzazione, dovuta all'abbandono, da parte di ignoti, di rifiuti prevalentemente biodegradabili.

Per tutti i rifiuti, indipendentemente dallo stato di pericolosità o meno, **ogni fase di ritiro**, **trasporto e consegna finale**, è **stata affidata a ditte autorizzate**, in linea con quanto sempre fatto in passato.

### 3.8 Gli sversamenti

GRI 306-3

Nel 2019 **non** ci sono stati sversamenti significativi e/o sversamenti di sostanze pericolose sul terreno, sulla vegetazione, nei bacini idrici e nelle acque sotterranee tali da compromettere la salute umana.

# 3.9 Consumi energetici

GRI GRI 102-48 302-1

Il fabbisogno energetico globale di Acquedotto del Fiora è rappresentato dai consumi dei singoli vettori energetici utilizzati nella gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua. La tabella che segue mostra i vettori energetici utilizzati dall'organizzazione nello svolgimento delle proprie attività.

VETTORI ENERGETICI UTILIZZATI PER CIASCUNA ATTIVITÀ INTERNA ALL'ORGANIZZAZIONE					
ATTIVITÀ	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	ENERGIA TERMICA
Captazione/potabilizzazione/adduzione e distribuzione acque	•				
Collettamento acque reflue	•				
Depurazione acque reflue	•				
Parco mezzi aziendale	•		•	•	
Sedi e uffici	•	•	•		•

Come si evince dalla tabella successiva, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato con un'incidenza del 95,44% sul consumo totale, seguito dal gasolio con il 2,93%, utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi, e dal gas naturale con l'1,57%, impiegato sia nel processo di trattamento dei fanghi che per il riscaldamento delle sedi o uffici. Gli altri vettori energetici invece presentano un'incidenza marginale (< 0,1%).

CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE						
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2018³9		2019			
	tep	GJ		tep	GJ	
Gasolio	330,48	13.836,46	2,84%	329,42	13.792,21	2,93%
Benzine	0,62	25,88	0,01%	0,58	24,32	0,01%
Gas naturale <sup>40</sup>	27,70	1.159,57	0,24%	176,33	7.382,61	1,57%
Energia elettrica acquistata	11.264,20	471.609,71	96,86%	10.720,94	448.864,18	95,44%
Energia elettrica da fotovoltaico	1,78	74,38	0,02%	1,49	62,32	0,01%
Energia termica da Geotermia	4,10	171,63	0,04%	4,45	186,21	0,04%
TOTALE	11.628,87	486.877,63	100%	11.233,21	470.311,84	100%



Sempre nella tabella precedente i consumi sono stati espressi, per un confronto omogeneo, sia in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) che in GJ (Giga Joule). Come si può notare il consumo energetico globale nel 2019 è di 470.312 GJ ed è in riduzione (-4,57%) rispetto all'anno precedente per via del minor consumo di energia elettrica.

Acquedotto del Fiora, avendo un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 tep/anno, è soggetto all'obbligo di nomina del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (Energy Manager), nonché alla comunicazione annuale dei quantitativi consumati da inviare al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), ai sensi dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2014.

I fattori di conversione utilizzati per esprimere i vettori energetici in tep sono quelli proposti dalla FIRE.

I coefficienti di conversione dei consumi energetici da tep in GJ invece, sono quelli pubblicati sul portale dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) nella sezione "Contenuto di energia effettivo ed equivalenze nominali" che fa riferimento alle pubblicazioni OECD/IEA41.



<sup>39</sup> I dati del 2018 sono stati aggiornati a seguito dei conguagli e delle informazioni fornite dai Fornitori.

<sup>139</sup> i dati dei 2015 sonto stati aggiornati a segunto dei coniguagii e deile informazioni nonne da irromoni.
40 il consumo di gas naturale risulta essere maggiore rispetto al dato riportato negli anni passati in quanto è stato contabilizzato anche il consumo dovuto al processo di trattamento fanghi.
41 http://www.enea.it/it/seguici/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali

### 3.9.1 L'energia elettrica

GRI 102-48 GRI 302-1

Il consumo di energia elettrica del settore idrico risulta prevalente rispetto a quello degli altri settori del S.I.I. (depurazione, fognatura) e dei servizi accessori (sedi e uffici). Esso ha rappresentato, per l'anno 2019, circa il 57,0% dei consumi di energia elettrica complessivi.

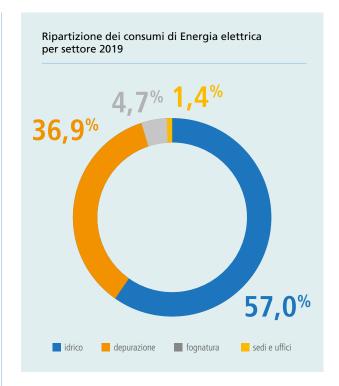
Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 36,9% al settore depurazione e per il 4,7% al settore foquatura.

Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico integrato (1,4%).

Nel 2019, da come si può notare nella tabella seguente, si è assistito ad una riduzione del consumo totale di energia elettrica del 4,82% rispetto a quello dell'esercizio precedente dovuto principalmente ad un calo dei consumi nel comparto idrico (5,04%) e nel comparto depurativo (5,04%).

La riduzione dei consumi del comparto idrico è da attribuire principalmente alla disponibilità della risorsa idrica dalle sorgenti che ha determinato una riduzione dell'utilizzo degli impianti di captazione e rilancio, particolarmente energivori per l'approvvigionamento dalle falde sotterranee.

Un ulteriore contributo al contenimento dei consumi nel comparto idrico è da ascrivere ad una significativa attività di ricerca e riduzione delle perdite che, insieme agli interventi di bonifica sulle reti idriche, hanno portato ad una riduzione



della risorsa immessa in rete.

Invece nel comparto depurativo la riduzione dei consumi di energia elettrica è da imputare principalmente all'avvio del cantiere al depuratore di Ponte a Tressa (SI), per la realizzazione delle opere previste nel l° stralcio del progetto di efficientamento energetico e ad una differente gestione dell'impianto di depurazione di Grosseto, necessaria per migliorare la sedimentabilità dei fanghi e per consentire l'avvio dei lavori di realizzazione del progetto di centralizzazione dei fanghi.

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL S.I.I. PER IL BIENNIO 2018-2019					
SETTORE DEL SII	TOTALE 2018 <sup>42</sup> [kWh]	TOTALE 2019 [kWh]	VARIAZIONE %		
Acquedotto	34.415.299	32.680.131	-5,04%		
Depurazione	22.348.397	21.141.371	-5,40%		
Fognatura	2.616.268	2.711.596	3,64%		
Sedi e uffici	856.423	798.114	-6,81%		
TOTALE	60.236.387	57.331.212	-4,82%		



<sup>42</sup> I consumi di energia elettrica del 2018 sono stati aggiornati rispetto a quelli del BdS 2018.

### 3.9.2 L'intensità energetica

GRI 302-3

Le prestazioni energetiche dell'organizzazione possono essere valutate mediante degli indici di intensità energetica calcolati rapportando i consumi energetici ad un parametro specifico dell'organizzazione stessa. Per cui, insieme al consumo totale di energia, gli indici di intensità energetica aiutano a quantificare l'efficienza dell'organizzazione e a confrontarla con quella di altre aziende.

Nella tabella che segue sono riportati alcuni indici di intensità energetica calcolati per il biennio 2018-2019 con riferimento al consumo energetico globale di Acquedotto del Fiora e al consumo energetico dei tre settori caratteristici del S.I.I..

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA PER IL BIENNIO 2018-2019				
RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA <sup>43</sup>	u.m.	2018	2019	
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,16	1,10	
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato	GJ/A.E.	0,555	0,505	
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	12,85	12,91	
Consumo energetico globale per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	2,13	2,03	

### 3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione

GRI 302-2

I consumi di energia al di fuori dall'organizzazione, che contribuiscono ai rischi legati ai cambiamenti climatici, possono essere riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. In particolare è possibile stimare i consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), attraverso l'impiego dei parametri di conversione del database STOWA 2012-06.

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE	u.m.	2018	2019	Δ% 2018/2019
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici	GJ	14.137,00	15.869,00	12,3%



<sup>43</sup> I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli relativi al Bilancio di Sostenibilità 2018 mentre quelli riportati nel presente documento sono relativi al Bilancio di Sostenibilità 2019.

### 3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi

GRI 302-4

GRI 302-5

Nel 2019 AdF ha messo in atto alcune azioni finalizzate ad efficientare le proprie infrastrutture e a ridurne i consumi energetici. Si tratta di azioni individuate sia attraverso l'esecuzione di diagnosi energetiche sia attraverso un monitoraggio continuo dei consumi e dei costi energetici reso possibile grazie all'Energy Data Management di cui si è dotato a partire dal 2019.

Tali azioni possono essere raggruppati nelle seguenti tipologie:

- interventi puntuali: sostituzione di singoli componenti specifici all'interno delle reti o degli impianti, con macchine o altri componenti a maggiore efficienza energetica a parità di altre condizioni impiantistiche e ingegneristiche al contorno:
- interventi sui processi: interventi che migliorano l'efficienza energetica di un comparto di un impianto o di una parte ben individuabile di una rete;
- **interventi di sistema**: interventi che interessano differenti processi o parti funzionali del SII migliorandone l'efficienza energetica generale.

Tra gli interventi sui processi si segnalano:

- l'intervento alla sezione di equalizzazione del depuratore di Castiglione della Pescaia con l'installazione di un sistema di regolazione della portata in funzione del livello del refluo in vasca che nel 2019 ha generato un risparmio di circa 209.000kWh rispetto al 2018;
- l'intervento di potenziamento ed efficientamento energetico della stazione di sollevamento La Valle nel Comune di Castiglione della Pescaia per il quale si stima un risparmio, a parità di m3 sollevati, di circa 144.300kWh/anno.

Invece tra gli interventi di sistema preme segnalare l'attività di ricerca e rimozione perdite che per il 2019 si è stimato aver apportato un contributo alla riduzione dei consumi di circa 500MWh.

Nell'ambito degli interventi puntuali, eseguiti durante le attività di manutenzione straordinaria, sono state installate macchine ed altri componenti ad alta efficienza energetica. Tra gli obiettivi di riduzione dei consumi energetici, in programma tra la fine del 2020 e il 2021, vi sono:

- l'intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento del Luco, nel Comune di Sovicille, la cui realizzazione programmata per la fine del 2019 è stata posticipata tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021;
- l'intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento denominata "Saltatoi", sita nel Comune di Sarteano (SI), la cui realizzazione è programmata per la fine del 2020:
- la realizzazione di un impianto di cogenerazione a biogas da digestione anaerobica presso l'impianto di depurazione di Grosseto prevista per la fine del 2021.

Tali interventi comporteranno una riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete di circa 1.032 MWh.

#### 3.9.5 Emissioni in atmosfera

GRI 102-48

Acquedotto del Fiora per analizzare e rendicontare i gas serra derivanti dalle attività svolte nell'ambito del S.I.I. fa riferimento al *Grenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*, sviluppato dal *World Resources Institute (WRI)* e dal *World Business Council on Sustainable Development (WBCSD)*. Il GHG Protocol è stato riconosciuto come uno standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da parte dell'*International Organization for Standardization (ISO)* della norma ISO 14064.

Le emissioni di gas ad effetto serra, secondo il GHG Protocol, devono essere distinte tra quelle dirette e quelle indirette e classificate nelle tre seguenti categorie:

- Emissioni di GHG dirette (Scope 1): emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- Emissioni di gas serra indirette (Scope 2): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto diverse da quelle di tipo due, come ad esempio quelli dovuti alla produzione di energia utilizzata per realizzazione di prodotti e materie acquistate all'esterno oppure dovuti all'utilizzo di combustibili per veicoli non aziendali.

Nella Tabella seguente vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO2eq, prodotte da Acquedotto del Fiora nel biennio 2018-2019.



EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL BIENNIO 2018-2019				
EMISSIONI DI GHG	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2018 [tCO <sub>2</sub> eq]	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2019 [tCO <sub>2</sub> eq]		
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.429,10	1.442,30		
Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	17.077,02	15.961,01		
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	511,90	564,28		
TOTALE	19.018,02	17.967,59		

Le emissioni di GHG dirette di scope 1 sono quelle generate dal consumo di combustibile da parte del parco mezzi aziendale, quelle indirette di scope 2 sono derivate dai consumi di energia elettrica, mentre le emissioni di GHG indirette di scope 3 sono quelle dovute alla produzione di energia consumata per la realizzazione dei prodotti chimici utilizzati dall'acquedotto. Tali valori di emissioni sono stati rapportati ad un parametro rappresentativo dell'azienda ed in particolare ai m3 di acqua fornita agli utenti, al fine di predisporre un indicatore delle intensità delle emissioni prodotte per ciascuna delle tre categorie.

EMISSIONI SPECIFICHE PER IL BIENNIO 2018-2019				
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2018 [kgCO <sub>2</sub> eq/m³]	EMISSIONE SPECIFICA 2019 [kgCO <sub>2</sub> eq/m³]		
Intensità emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,05	0,05		
Intensità emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	0,60	0,56		
Intensità altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,02	0,02		
TOTALE	0,67	0,63		

Risultano invece del tutto trascurabili per AdF le emissioni in atmosfera di sostanze ozonolesive o di gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori. Gli impianti di condizionamento infatti sono alquanto contenuti e prevalentemente di piccola taglia.

Acquedotto del Fiora, nel porre attenzione alle problematiche ambientali, ha iniziato a prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabili in grado di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera.



### 3.9.6 Il parco mezzi aziendale

La composizione del parco mezzi aziendale è sintetizzata nella tabella seguente. Essa mostra sia il tipo di mezzo che il tipo di carburante di alimentazione.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2018	2019
Autovetture	20	24
Autocarri	279	275
Carrelli elevatori	8	8
Gruppi elettrogeni	28	28
TOTALE	335	335
DI CUI		
a gasolio	332	333
a benzina	1	1
a benzina/metano	0	0
elettrici	2	1

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel biennio 2018-2019. Grazie all'introduzione del nuovo modello di lavoro basato sul WFM è stato possibile ottenere, seppur di lieve entità, una riduzione dei consumi. La riduzione del consumo di benzina è da imputare alla variazione del numero di vetture a benzina avvenuta nel 2018.

	TIPO DI CARBURANTE	2018	2019	Δ % 201/2019
Gasolio (I)		381.112,76	280.948,09	- 0,04%
Benzina (l)		253,13	34,7	- 86,29%

Nell'ambito delle emissioni dirette occorre considerare anche il contributo alle emissioni di ossido di azoto, di ossido di zolfo e di altre emissioni inquinanti in atmosfera dovute al consumo di carburante del parco mezzi aziendale. Tali emissioni, riportate di seguito, sono state stimate prendendo a riferimento i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia pubblicato dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)<sup>48</sup>. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale del biennio 2018-2019 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA <sup>49</sup> ( <sup>T</sup> )	2018	2019
Monossido di carbonio (CO)	1,483	1,088
Monossido di azoto (NO)	2,804	2,067
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,251	0,184
Metano CH4	0,006	0,004
PM	0,233	0,172
SOx	0,004	0,003

Per il 2020 AdF ha programmato l'acquisto di 4 nuove vetture completamente elettriche, con una autonomia di circa 400 km ciascuna, oltre la realizzazione di 5 punti di ricarica per i veicoli elettrici ubicati presso le proprie sedi di Siena e Grosseto. Inoltre nell'ambito della promozione della mobilità elettrica AdF metterà a disposizione dei cittadini l'accesso al punto di ricarica ubicato presso la sede di Via Mameli di Grosseto e al punto di ricarica ubicato presso la sede di Viale Toselli a Siena.

<sup>48</sup> http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/

<sup>49</sup> La metodologia di riferimento per la stima delle emissioni degli inquinanti atmosferici è basata sull'EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2016; mentre i fattori di emissione utilizzati sono quelli riportati nella Tabella coefficienti standard nazionali 2015 riportati sul sito dell'ISPRA.

# 3.10 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI 102-12

GRI 102-16

AdF sostiene ed appoggia fortemente il principio di un necessario impegno quotidiano per l'Ambiente da parte di ciascuno. Da molti anni ed in questo ultimo periodo in maniera ancora più impegnativa, l'Azienda intraprende azioni ed iniziative sostenibili, coinvolgendo i dipendenti, gli utenti e i cittadini, con l'obiettivo di stimolarli al risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente. Anche recentemente AdF ha rivolto la propria attenzione al tema delle risorse naturali ed energetiche, proseguendo con azioni – ben visibili - indirizzate alla riduzione dei consumi. Qui di seguito alcuni esempi.

- Luci: Il continuo aumento dei costi energetici ha determinato la necessità di porgere la giusta attenzione agli impianti di illuminazione ad alte prestazioni. Negli edifici di nuova fabbricazione sono stati a suo tempo introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Mentre negli edifici con impiantistica di vecchia fabbricazione saranno valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico.
- Acqua da bere: Anche l'anno 2019 vede presenti impianti di distribuzione dell'acqua all'interno delle sedi in grado di garantire, partendo dall'acqua potabile di rubinetto un'acqua di ottima qualità, controllata, con particolare attenzione alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori. Sono stati sensibilizzati i dipendenti all'uso di borracce in alluminio riutilizzabili e di bicchieri biodegradabili, con lo scopo di sostituire la plastica, come da indirizzo della legge regionale n. 37/2019 "Misure per la riduzione dell'incidenza della plastica sull'ambiente" che AdF ha recepito durante l'iniziativa inaugurale di indirizzo "Toscana Plastic Free" tenutasi a Castiglione della Pescaia il 23 luglio 2019.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è stata effettuata anche nel corso del 2019

- Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio
- toner plastica: Il 2019 ha visto il proseguimento della raccolta della carta e della plastica. Raccolti per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica raccolte vengono spedite per le attività di riciclo. I toner, in parte, vengono invece inviati a ditte di recupero delle cartucce, riabilitandole per un nuovo ed ulteriore utilizzo.
- Batterie e pile esauste: Nel 2019 in linea con l'anno precedente, il servizio di raccolta pile esauste è proseguito brillantemente ed il riscontro lo abbiamo avuto sia dal personale interno, che dai cittadini e clienti di AdF che, recandosi agli sportelli o agli uffici aziendali, si avvalgono di questo importante servizio.
- Carta trattata per uso igienico: Il 2019 ha visto nei servizi igienici aziendali l'uso di carta biodegradabile certificata. Il prodotto consente altresì di mantenere gli impianti sempre in buone condizioni, riducendo il rischio di intasamenti e odori e quindi la necessità di sostenere costi aggiuntivi per la manutenzione o per l'utilizzo di prodotti chimici, con ulteriori benefici per l'ambiente.



te: wikimedia.org / LigaDue - Rapolano Terme

### 3.11 La biodiversità

GRI 303-2 GRI 306-5

"La biodiversità è la grande varietà di animali, piante, funghi e microorganismi che costituiscono il nostro Pianeta. Una molteplicità di specie e organismi che, in relazione tra loro, creano un equilibrio fondamentale per la vita sulla Terra.

La biodiversità infatti garantisce cibo, acqua pulita, ripari sicuri e risorse, fondamentali per la nostra sopravvivenza. Tuttavia, questo fragile equilibrio è oggi a rischio a causa della nostra presenza e delle nostre attività umane. L'aumento del nostro uso e consumo delle risorse naturali, più di quanta la Terra possa produrne, sta mettendo in pericolo l'intera sopravvivenza del Pianeta. Abbiamo sovrasfruttato gli oceani, distrutto foreste, inquinato le nostre risorse d'acqua e creato una vera e propria crisi climatica. La Natura del nostro Pianeta ha però una caratteristica unica: la capacità di rigenerarsi e adattarsi ai cambiamenti. Riducendo il nostro impatto sulla Terra, gestendo al meglio le risorse, lasciando il tempo alla natura di rigenerarsi, la biodiversità potrà recuperarsi" 50





Essendo fortemente integrate nel territorio, le infrastrutture del SII e le attività ad esso collegate possono avere impatti sull'ambiente, sulle specie e sugli ecosistemi, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio degli impianti.

Tali impatti possono essere di tipo diretto (ossia legati allo scarico di acque in ambiente) oppure di tipo indiretto (ad es. legati al transito degli automezzi di servizio necessari per agire la manutenzione e la conduzione delle infrastrutture). AdF opera su un territorio caratterizzato da una forte presenza di aree protette o comunque riconosciute, a vari livelli, come meritevoli di particolare attenzione, sia dal punto di vista della biodiversità che da quello della protezione dell'ecosistema generale.

Al fine di garantire sempre il rispetto dell'ambiente e la minimizzazione degli impatti, laddove questi ultimi dovessero apparire significativi o rilevanti, AdF si adopera per esperire tutte le azioni necessarie, quali redazione di VINCA, VAVIA ed altri screening prescritti dalle vigenti normative al fine di recepirne le indicazioni volte a garantire il massimo rispetto dell'ambiente, e della biodiversità in particolare, sia in fase

di realizzazione che di esercizio delle infrastrutture inerenti il SII. Ai fini sopra descritti, AdF ha censito gli impianti in propria gestione siti sia all'interno sia in zone limitrofe a SIC (sito di interesse comunitario), SIR (sito di interesse regionale) o riserve naturali.

Nella tabella riportata come APPENDICE 5 al termine del documento riporta gli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora che ricadono all'interno di aree protette 51.

Nella tabella di cui all'APPENDICE 6 si riporta la lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area. Le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario<sup>52</sup> (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;

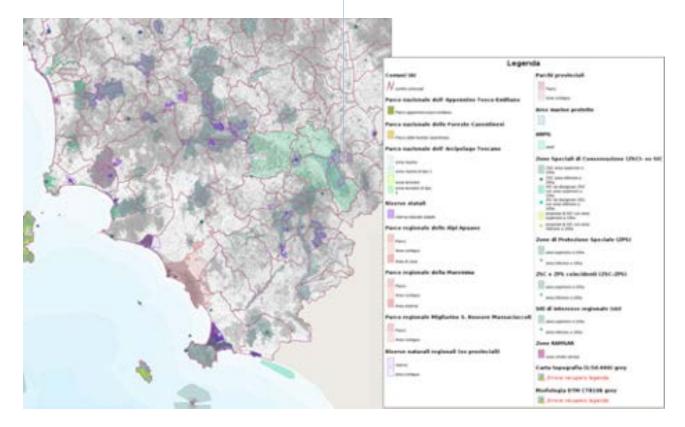


- 50 Fonte: sito web WWF (link https://www.wwf.it/il\_pianeta/biodiversita/che\_cosa\_e\_biodiversita/).
- 51 Tale elaborazione è derivata da procedure di analisi spaziale, sulla base degli shape rilasciati dalla Regione Toscana, tramite il portale Geoscopio.
  52 Il sito di interesse comunitario o Sito 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 (CCS). L'objettivo è quello di creare una rete europea di ZSC e zone di protezione speciale (ZPS) destinate alla conservazione della biodiversità denominata Natura 2001. 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

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

- 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.
- Si riporta di seguito una mappa dei siti protetti<sup>53</sup>.



Nei suddetti siti si sviluppa una fauna particolarmente ricca che comprende specie protette, alcune delle quali indicate nella Lista Rossa dell'IUCN54.

Per la lista completa dei siti protetti e delle specie di flora e fauna che vi trovano collocazione, così come dello stato di salvaguardia aggiornato, si rimanda al dato ufficiale riportato sul sito della Regione Toscana, da cui sono tratte le precedenti informazioni (http://www.regione.toscana.it/enti-e-associazioni/ambiente/biodiversita).

<sup>53</sup> fonte: sito Geoscopio: http://www502.regione.toscana.it/geoscopio/arprot.html

<sup>54</sup> Il 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 decre-

<sup>•</sup> Estinta (EX=Extinct): una specie è "estinta" quando non vi è alcun ragionevole dubbio che l'ultimo individuo sia morto;

Estinta in natura (EN=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 (NU=Vulnerable): una specie è vulnerabile quando è di fronte a un alto isschio di estinizione 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 elo 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









# 4.1 I principali risultati della gestione

AdF continua a rappresentare una realtà affidabile nei territori in cui opera, proseguendo il suo percorso di crescita pur in uno scenario caratterizzato da una persistente fase di incertezza economica, finanziaria e normativa.

### 4.1.1 La crescita della Società - qualche dato economico

Nella tabella che segue si mettono in evidenza gli andamenti delle principali grandezze economiche.

CONTO ECONOMICO (€/mln)	2018	2019
Valore della Produzione (A)	120,2	125,4
Costi per materie prime	2,5	4,9
Costi per servizi	32,0	32,0
Costi per godimento beni di terzi	5,9	5,8
Costi per il personale	19,7	20,4
Oneri diversi di gestione	2,5	2,9
Totale Costi Operativi (B)	62,6	65,9
MOL: Margine Operativo Lordo (A-B)	57,6	59,4
Ammortamenti e svalutazioni	31,9	34,1
Accantonamenti	1,3	1,0
MON: Margine Operativo Netto	24,3	24,3
Proventi ed oneri finanziari	-4,9	-4,8
Risultato prima delle imposte	19,4	19,5
Imposte	6,0	5,9
Utile/(Perdita) di Esercizio	13,4	13,7

La determinazione dei ricavi è stata influenzata dalle novità introdotte dall'ARERA che disciplinano la determinazione della tariffa e il trattamento delle altre attività connesse al SII. L'esercizio 2019 chiude con un risultato positivo di € 13.657.744 in parte accantonati a riserva, in modo da irrobustire il patrimonio della 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.



# 4.1.2 I dati finanziari - La posizione finanziaria netta di AdF

Nella tabella che segue sono evidenziati i principali dati sulla situazione patrimoniale e finanziaria di AdF:

DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro)	2018	2019
Totale posizione finanziaria netta	-95.637	-86.298
Patrimonio netto	-91.733	-99.209
Capitale investito netto	-187.370	-185.506
Gearing (posizione finanziaria netta/capitale investito)	51%	47%

La **Posizione Finanziaria Netta** ha avuto un andamento positivo rispetto lo scorso anno, nonostante il volume degli investimenti realizzati. Ciò è anche frutto delle ormai stabili condizioni definite nel closing del finanziamento strutturato a medio/ lungo termine sottoscritto a giugno 2015. Il *gearing*, che misura il rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della Società, è in miglioramento e si attesta intorno al 47%: ciò significa che, per ogni 100 euro che sono stati investiti nel tempo, 53 sono venuti dalle casse di AdF e 47 provengono da fonti esterne.



# 4.1.3 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 di raggiungere un elevato livello di fiducia da parte dei clienti ed un interessante trend di crescita. Si riportano, nella tabella che segue, i principali indicatori di performance economico-finanziaria. Margine Operativo Lordo (MOL o EBITDA) 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). L'incremento registrato di tale indicatore evidenzia che la Società è stata in grado di realizzare un ottimo livello di ricchezza con la sola gestione operativa.

Margine Operativo Netto (MON o EBIT) è calcolato sottraendo dal Margine Operativo Lordo gli ammortamenti che sono crescenti nel tempo in funzione degli investimenti realizzati, le svalutazioni e gli accantonamenti per rischi. È il reddito operativo della gestione caratteristica.

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2018	2019
MOL (in milioni di euro)	57,6	59,4
MON (in milioni di euro)	24,3	24,3
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	14,7%	13,8%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	10,6%	10,6%
MON/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	19,4%	19,4%
MOL/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	46,0%	47,4%
Costo medio indebitamento (Oneri/Passività Finanziarie)	4,4%	4,5%
Debt to Equity (PFN/Patrimonio netto)	1,04	0,87

ROE (return on equity) rappresenta invece la redditività dei mezzi propri, è cioè l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime quanto verrà remunerato il capitale proprio investito dai soci nell'impresa. Tale indice per il 2019 si attesta al 13,8% e risulta influenzato dalla politica nel tempo di trattamento a patrimonio degli utili rilevati, nonostante quota parte sia stata oggetto di distribuzione agli azionisti.

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 (capitale proprio e di terzi). Indica la capacità dell'impresa di far "fruttare" sia il capitale proprio che quello dei terzi finanziatori. Tale indice per il 2019 si attesta pari al 10.6 % e risulta influenzato dalla mole di investimenti realizzati. Particolare attenzione va dedicata ai rapporti % MON/Valore della Produzione al netto degli incrementi interni e MOL/Valore della Produzione al netto degli incrementi interni (altrimenti noti come Ebit ed EbitdaMargin), tali risultati derivano dagli sforzi compiuti dal Gestore in ambito di efficienza operativa e significano che l'Azienda è in grado di produrre rilevanti risultati in proporzione al fatturato.

Costo medio indebitamento (oneri finanziari/passività finanziarie) indica l'onerosità del capitale preso a prestito da terzi finanziatori. Ormai è pressoché costante a seguito delle condizioni stabili dovute al closing del finanziamento a M/L. Debt to Equity (PFN/Patrimonio netto) è un indice efficacie per verificare il grado di dipendenza dell'impresa da fonti finanziarie esterne e aiuta a determinare il livello di indebitamento dell'azienda. Evidenziamo la decrescita dell'indicatore Debt to Equity; tale decremento è conseguente alle scelte poste in essere negli anni di destinazione in parte a riserva degli utili realizzati dalla Società, che hanno generato una struttura maggiormente patrimonializzata rispetto al totale dei mezzi finanziari di terzi.

# 4.1.4 Focus sui costi di gestione

Ai fini della valutazione dell'efficienza o della difficoltà di gestione di un ambito territoriale ottimale può essere utile evidenziare come il diverso grado di urbanizzazione del territorio influenzi l'attività dei gestori, i loro ricavi e i loro costi. Tale dato può essere visualizzato confrontando i dati relativi alla lunghezza delle reti rapportata agli abitanti residenti e al numero di utenti, ma anche valutando il quantitativo di depuratori suddivisi per categoria di abitanti serviti.

In generale emerge come siano penalizzati, in termini gestionali, i gestori con i territori più vasti e meno urbanizzati, come AdF che amministra un territorio che copre un terzo dell'intera Regione Toscana (circa 7.600 kmq) e con una densità di popolazione tra le più basse d'Italia (53 ab/kmq). AdF opera infatti in un territorio con oltre 9.800 Km di rete idrica e fognaria, 299 sorgenti, 234 pozzi, 865 serbatoi, 305 impianti di depurazione e fosse *imhoff*, e molte altre infrastrutture, controllando con oltre 122.000 parametri analizzati nel 2019 la qualità e la bontà dell'acqua distribuita. È perciò evidente come tali condizioni siano determinanti e assai sfavorevoli per il calcolo dei costi operativi di un servizio a rete come quello idrico. Nella tabella che segue sono riportati in Mln di € i costi di esercizio a partire dal 2010.

ANNO	ENERGIA ELETTRICA	MANUTENZIONE E RIPARAZIONE 1	MATERIE	SMALTIMENTO FANGHI	TRASPORTO ACQUA POTABILE	AUTOSPURGO	MANUTENZIONE ELETTROMECC.	ANALISI CHIMICHE	TOTALE
2010	8,84	3,74	2,19	2,53	0,45	0,82	0,82	0,37	19,76
2011	8,82	4,72	2,58	2,62	0,56	0,87	0,64	0,34	21,15
2012	10,34	4,69	2,53	2,25	0,89	0,82	1,01	0,49	23,02
2013	10,42	4,16	2,38	2,41	0,24	0,73	1,06	0,36	21,76
2014	9,37	3,02	2,41	2,44	0,26	0,68	1,05	0,42	19,65
2015	9,32	3,44	2,72	2,61	0,18	0,66	1,48	0,43	20,84
2016	9,0	3,77	2,55	2,75	0,24	0,70	1,10	0,43	20,54
2017	9,23	3,67	2,24	3,27	1,03	0,50	1,31	0,78	22,03
2018	9,32	4,55	2,98	3,49	0,50	0,56	1,14	0,85	23,38
2019	9,86	4,52	4,75	3,64	0,37	0,55	1,05	0,90	25,63

Nel 2019, come avvenuto per nel 2018, si registra la rilevanza del costo per materie dovuto agli acquisti a magazzino per la sostituzione massiva contatori, attività che ha avuto inizio nel 2018 ed è entrata a regime proseguendo nel 2019. Tale costo va correlato agli scarichi di magazzino per l'installazione dei contatori, che generano una contropartita di ricavo iscritta negli "Incrementi di immobilizzazioni per

lavori interni", con effetto neutro sui margini operativi. Nel costo delle manutenzioni e riparazioni troviamo rappresentata la prosecuzione dell'attività svolta nell'ambito della ricerca e riduzione delle perdite che ha portato alla notevole diminuzione dei volumi immessi in rete, come già evidenziato in precedenza. Non si evidenziano per le altre tipologie di costo variazioni rilevanti.

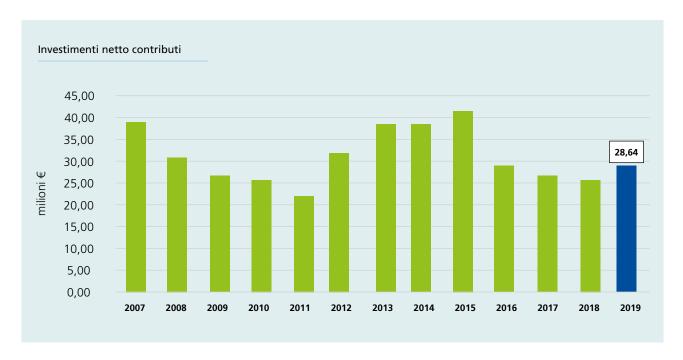




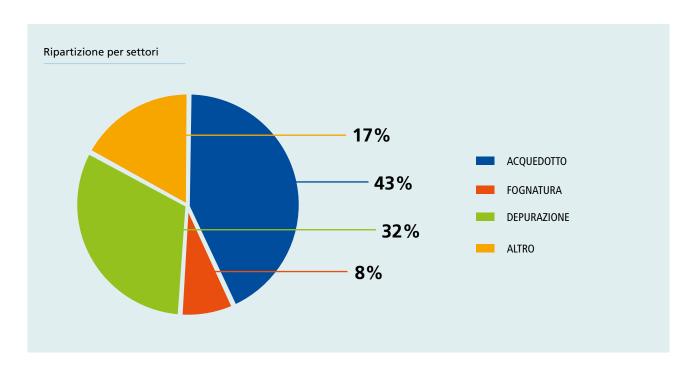
# 4.2 Gli investimenti

GRI GRI 201-2 201-4

Gli investimenti realizzati dal Gestore al 31/12/2019 sono complessivamente pari a circa 32,1 mln€ corrispondenti a circa 80€/ abitante residente. Il valore degli investimenti al netto dei contributi da finanziamenti diversi da tariffa superano i 28 mln€, mostrando quindi un netto recupero rispetto agli anni precedenti.



L'ammontare complessivo sopra indicato è stato realizzato per circa il 43% nel settore acquedotto, l'8% nel settore fognatura e il 32% nel settore depurazione. Il rimanente 17% è stato riservato a progetti inerenti l'organizzazione del gestore.

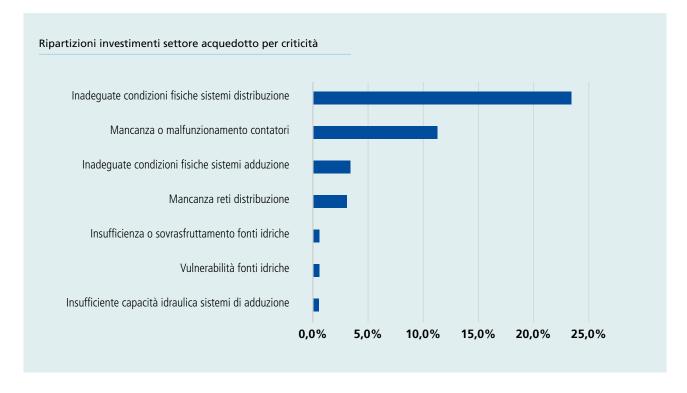


#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

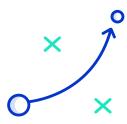
Il grafico evidenzia l'impegno di AdF nelle attività finalizzate alla soluzione delle principali criticità del servizio: riduzione delle perdite idriche e estensione del servizio di depurazione. Si tratta di attività iniziate negli anni passati con una minuziosa attività di studio e di progettazione e che fin dal 2018 è entrata nella fase realizzativa che troverà massima espressione nel 2020 e 2021, in coerenza con gli obblighi normativi.

I grafici seguenti illustrano la ripartizione degli investimenti in rapporto alle criticità del servizio idrico integrato così come definite dalla Determina Arera del 29 marzo 2018 n. 1/2018 DSID. Come già anticipato con la Determina Arera 02/2016 ed ancor prima con il Piano d'Ambito dell'Autorità Idrica Toscana, l'Autorità nazionale e l'EGA intendono finalizzare le risorse disponibili verso interventi che rispondano a problematiche oggettive del servizio definendo e misurando mediante una serie di indicatori (KPI) lo stato di tali criticità nel tempo.

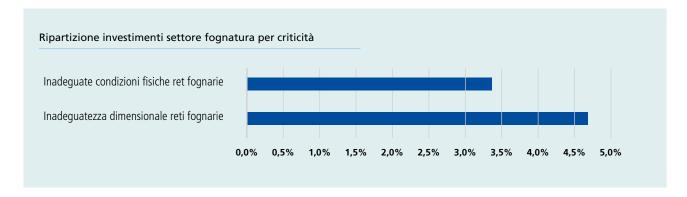
Nel settore acquedotto le maggiori risorse sono state destinate a reti ormai vetuste e quindi sede di elevate perdite provvedendo alla loro sostituzione nonché alla sostituzione dei misuratori delle utenze nell'ottica di una più corretta contabilizzazione dei consumi. In particolare, tale sostituzione è stata effettuata cambiando la stessa tipologia di apparato da flussimetro meccanico a flussimetro statico e quindi passando da una tecnologia analogica ad una digitale. Ciò comporta anche la possibilità di effettuare la telelettura anche con elevata frequenza così da poter effettuare tempestivamente i bilanci idrici che costituiscono una delle metodiche più oggettive di ricerca delle perdite e di valutazione dell'efficienza delle reti.



Nel settore fognatura le attività si sono concentrate sulla manutenzione delle reti provvedendo sia alla sostituzione che al potenziamento dimensionale mediante il quale contenere i fenomeni di esondazione. Laddove possibile, questo obiettivo è stato perseguito anche mediante la separazione tra collettori di acque reflue (di competenza del SII) e collettori di acque piovane (di competenza delle amministrazioni locali). Questo tipo di attività, che richiede la massima sinergia tra Gestore ed Amministrazioni locali ma che produce i migliori risultati sia tecnici che economici, si sta sempre più affermando grazie al confronto continuo ed alla condivisione dei programmi tra i soggetti.

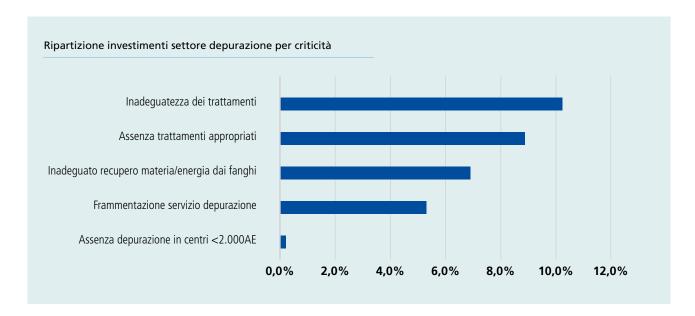






Nel settore depurazione gli investimenti sono principalmente finalizzati a dotare i maggiori abitati (oltre 2.000AE) dei necessari impianti, laddove mancanti, e di garantire l'idoneo funzionamento laddove inefficienti. Dopo la realizzazione degli impianti di Manciano, Abbadia San Salvatore, Pienza e Paganico, nel 2019 son entrati nel vivo i lavori per la realizzazione degli impianti di Arcidosso e Borgo Carige e sono stati avviati quelli per l'adeguamento di Bagno di Gavorrano.

In questo settore è inoltre da evidenziare l'aggiornamento dell'Accordo di Programma tra Regione Toscana, Autorità Idrica Toscana e Gestori per il trattamento appropriato di tutti gli scarichi presenti sul territorio regionale con potenzialità minori di 2.000AE e maggiori di 200AE. Pertanto, nel 2019 è stata avviata un'intensa attività di studio e progettazione per l'avvio dei relativi lavori a fine 2020 o inizio 2021 e quindi ottemperare alla scadenza suddetta.



L'attività del Gestore non può tuttavia prescindere dal continuo aggiornamento e miglioramento della propria organizzazione. A tal fine nel 2019 è continuato l'impegno per lo sviluppo delle tecnologie informatiche a servizio dell'efficienza della gestione operativa e del miglioramento della gestione del cliente. In questo senso si evidenzia il rilevante lavoro svolto per aumentare l'offerta mediante canali telematici.

Altresì, è doveroso evidenziare l'attenzione di AdF alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Oltre 1 milione di euro sono stati destinati a lavori di messa in sicurezza degli impianti affinché gli operatori possano effettuare quanto necessario con la massima tranquillità.

Infine, si evidenzia l'impegno di AdF sul tema del risparmio energetico che nel 2019 ha impegnato oltre 500.000€ per l'effettuazione di lavori presso l'impianto di depurazione di Ponte a Tressa (a servizio della città di Siena) proprio per ridurne significativamente i consumi energetici. Nel 2020 l'attenzione si sposterà sull'impianto più energivoro del settore acquedotto (campo pozzi del Luco nel comune di Sovicille) ma al contempo sarà dato inizio ad una serie di attività il cui fine è quello di valutare sotto il profilo energetico tutti gli interventi previsti dalla pianificazione di medio periodo con la stessa attenzione dedicata agli aspetti idraulici e chimici, in un'ottica più globale di ogni progetto e iniziativa.

### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



Gli investimenti sopra descritti sono stati realizzati anche grazie a **contributi** per la quasi totalità pubblici complessivamente pari a 3.487.194 €.

Le linee di finanziamento utilizzate sono quelle della legge 208/1998 regolata con Delibera CIPE n.36/2002, dell'Accordo di Programma Quadro "Pangea" del 1999, dell'Emergenza Idrica 2003, dei Piani di Iniziativa Regionale (PIR) per fognatura e depurazione ex legge regionale 28/2010 e della legge 147/2013 (legge di stabilità 2014). Gli interventi che hanno beneficiato di questi finanziamenti sono il depuratore di Arcidosso, di Manciano e di Borgo Carige nonché alcuni interventi di manutenzione di reti ed impianti di acquedotto.

Normalmente i finanziamenti sono erogati secondo gli stati di avanzamento dei lavori, fatto salvo alcuni casi nei quali sono erogati (modesti) contributi all'avvio degli stessi. Nel 2019, invece, sono stati ottenuti olte 1,5 mln€ dal Ministero delle Infrastrutture, quale anticipo di complessivi 3,9 mln€, per l'avvio della progettazione di un importante intervento nel settore acquedottistico rappresentato dal cosiddetto Anello Senese ed in particolare per il lotto 2 − collegamento tra Rapolano ed Asciano. Si tratta di un'opera strategica mediante la quale sarà possibile derivare acqua dall'invaso di Montedoglio (comune di Sansepolcro − AR) e approvvigionare l'intero territorio delle Crete Senesi e della porzione meridionale della citta di Siena. L'intervento ammonta complessivamente a 25 mln€ e si sviluppa su 3 lotti: 1- collegamento tra la condotta ad uso plurimo proveniente da Montedoglio in località Pozzo della Chiana e Rapolano Terme; 2 − Collegamento Rapolano Terme − Asciano; 3 − collegamento Asciano − Monteroni d'Arbia − Siena. Il primo è stato finanziato dalla Regione Toscana, mentre il secondo, oggetto del finanziamento suddetto, è stato selezionato nell'ambito degli interventi del Piano Nazionale sezione Invasi del MIT.

Il 2019 ha rappresentato un momento di grande rilevanza per AdF e per il ruolo che potrà svolgere nel territorio grazie all'accoglimento dell'istanza di prolungamento dell'affidamento per ulteriori 5 anni. Tra le molteplici conseguenze di questa deliberazione, una delle più importanti è la possibilità di rimodulazione del piano degli investimenti con un significativo incremento degli stessi sulle infrastrutture del SII. Le colonne in verde dell'istogramma sottostante rappresentano il nuovo profilo degli investimenti dal 2021 al 2031, nuovo anno di scadenza della concessione. E' ben evidente il forte aumento delle risorse disponibili fin dal 2020 con un massimo oltre i 40 mln€ nel 2023 ed un valore costante di 25 mln€ tra la precedente scadenza e l'attuale che assume particolare rilevanza se confrontata con i circa 7 mln€ precedentemente previsti negli ultimi anni di servizio. In estrema sintesi, l'allungamento della concessione comporterà maggiori investimenti per oltre 250 mln€ nei prossimi dieci anni.



# 4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi

Gli investimenti effettuati sui sistemi informativi nel 2019, oltre 1,7 Mln/€, hanno avuto particolare rilevanza in ottica di ammodernamento delle postazioni di lavoro e degli strumenti di lavoro per i dipendenti di AdF, oltre che relativamente al consolidamento del processo di digitalizzazione del servizio offerto al cliente interno\esterno.

Nel programma di investimento 2019 hanno rivestito particolare importanza i seguenti progetti:

- SmartMetering Progetto ContAMI con integrazione Acea2.0;
- Predisposizione sperimentazione APP realtà virtuale per la sicurezza;
- Investimenti centrali SAP
- Percorso AdF verso la Digital Transformation
- Nuovi strumenti eliminacode per gli sportelli AdF e nuova APP per rilevazione gradimento dei clienti;
- Aggiornamenti delle postazioni di lavoro del personale AdF;
- Rinnovamento del parco server per miglioramento dell'infrastruttura AdF;
- Realizzazione prima fase nuova infrastruttura di rete ad Anello Ridondato.

Nell'ambito del progetto ContAmi, con la guota di investimenti ICT 2019, AdF ha potuto proseguire il percorso dell'innovazione, intrapreso nel 2018, implementando metodologie all'avanguardia, come lo smart-metering, aumentando il grado di integrazione nei propri sistemi gestionali e rinnovando alcuni processi aziendali. Il processo del cambiamento tecnologico del parco contatori, avviato nel 2018, è ulteriormente maturato nel corso del 2019, dato che la nuova modalità di telelettura ha imposto un ripensamento di logiche e interi processi, al fine di ottimizzare e sfruttare completamente le caratteristiche della nuova tecnologia. Grazie agli investimenti 2019, dedicati ai nuovi sistemi che consentono la telelettura e telegestione dei contatori, in AdF, oltre alla riduzione di costi per le letture (che in guesto modo possono essere effettuate in modo automatico a distanza, oltre che con maggiore frequenza), si è assistito ad una vera e propria trasformazione di processo e di contesto. Nel 2019 AdF ha iniziato ad investire anche in alcuni progetti rivolti all'innovazione, con l'obiettivo di promuovere ed abilitare nuove frontiere esperienziali per i dipendenti, per migliorarne la vita lavorativa e per produrre a cascata

miglioramento ed efficienza del servizio anche verso i clienti finali. Nel 2019 infatti AdF ha predisposto gli strumenti di VR (Realtà Virtuale) per fare formazione sulla sicurezza agli operatori. AdF ha implementato una APP di realtà virtuale, in cui gli operativi possono vivere esperienze "sul campo", seppur digitali, sperimentare le sensazioni di un incidente, memorizzando così in modo efficace comportamenti utili nel lavoro quotidiano. Si tratta quindi di uno strumento formativo "immersivo", che simula ambienti e situazioni lavorative realistici, alla cui base stanno la volontà di AdF di offrire un servizio che contribuisca sempre più a ridurre gli incidenti sul lavoro e l' "active learning", cioè la "teoria dell'imparare facendo le cose", coinvolgendolo, in modo da aumentare la motivazione e quindi migliorare la produttività.

Adf ha mantenuto costante l'investimento verso Acea sul programma SAP, nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo, trasversalmente ai vari processi e alle varie aree applicative, aggiungendo o semplificando laddove necessario, funzionalità e potenziando l'utilizzo dei canali digitali, con forte attenzione alla qualità dei dati, agli aspetti della privacy e alla cyber security.

AdF ha proseguito inoltre il percorso, già intrapreso nel 2018, della digital transformation e dell'innovazione. La trasformazione digitale di AdF è un viaggio con molteplici obiettivi, in un ecosistema di un'era iper-connessa, nella quale bisogna costruire i giusti link tra dati, bilanciando continuamente le decisioni da prendere, tra persone, team e tecnologie da scegliere.

Nel 2019 AdF ha investito a 360 gradi per migliorare la customer journey, ad esempio in ambito ICT sono stati acquistati i nuovi totem "eliminacode", integrati al sistema Kernel SAP, in modo da ottimizzare sia la user experience e il servizio clienti, sia la rendicontazione della qualità contrattuale, nonché la gestione delle code di attesa negli AdF Point. E' stata anche progettata e implementata una APP, resa accessibile da tablet a disposizione della clientela, in modo da ricevere il feedback dai clienti appena serviti circa la loro esperienza in AdF, in modo da prenderne spunto per miglioramenti successivi.

In ultimo, ma non di importanza, una quota degli investimenti è stata destinata al parco macchine, sia del personale AdF (portatili, smartphone, monitor) sia dell'infrastruttura core AdF (server, networking), al fine di avere e utilizzare strumenti all'avanguardia, manutenuti e compatibili con le versioni software presenti sul mercato. Inoltre per mantenere alto il livello di sicurezza e continuità, nel 2019 si è realizzata la prima fase per nuova infrastruttura di rete ad Anello Ridondato.

# 4.3 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

GRI 201-1

Il Bilancio di Sostenibilità dal punto di vista sociale, analizza la ripartizione del valore aggiunto netto e la sua distribuzione agli stakeholder con appropriati indicatori.

Mettere in evidenza il valore aggiunto (V.A.) significa evidenziare la ricchezza prodotta da AdF mediante la sua attività, la ricchezza che viene dunque "aggiunta", e come la stessa viene distribuita agli stakeholder, dando così contezza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e alla responsabilità sociale.

Si abbandona così l'approccio che mette in luce utili o perdite della gestione del Bilancio d'esercizio e si mette in luce l'altro scopo dell'azienda che è creare valore.

E' evidente come un'azienda come AdF, tra le più grandi ed

efficienti dell'ambito, svolga un ruolo di rilievo nello stesso contribuendo alla sua crescita economica e sociale e determinando importanti ricadute indirette in particolare in considerazione degli investimenti e dell'occupazione.

Ma vengono inoltre prodotti impatti positivi anche sulla collettività, attraverso i numerosi progetti ed attività che coinvolgono le comunità locali e le scuole, sui fornitori e sul mercato, sui clienti, ai quali l'Azienda punta a fornire un servizio di qualità, e sull'ambiente, puntando all'innovazione tecnologica sempre nell'ottica di scelte improntate alla sostenibilità ambientale.

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

Esso viene rappresentato attraverso due prospetti:

**IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL V.A.** - Il Valore Aggiunto 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 milioni di euro)	2018	2019
Ricavi netti	115,87	120,75
Costi esterni	41,70	44,31
Valore aggiunto caratteristico lordo	74,17	76,44
Proventi finanziari	0,29	0,41
Gestioni da partecipazioni	0,59	0,66
Utile distribuito <sup>55</sup>	2,00	4,00
Contributi in c/esercizio	1,89	2,03
Valore aggiunto globale lordo	75,16	79,48
% sui ricavi netti	64,87%	65,82%

55 Prelevato da riserva maturata in precedenti esercizi.



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

IL PROSPETTO DI RIPARTIZIONE – E' 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.

DIPENDENTI	2018	2019
Salari e stipendi	14,04	14,31
Accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,93	0,92
Oneri sociali	4,72	4,84
Altri costi del personale	0,71	1,07
Totale costo del lavoro	20,40	21,14
Servizi al personale	0,45	0,38
(Costi capitalizzati)	- 4,32	- 4,62
Totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	16,53	16,90
Incidenza sul valore aggiunto totale	21,99%	21,26%
AZIONISTI	2018	2019
Utile distribuito <sup>55</sup>	2,00	4,00
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	2,00	4,00
Incidenza sul valore aggiunto totale	2,66%	5,03%
FINANZIATORI	2018	2019
Oneri finanziari	5,73	5,83
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	5,73	5,83
Incidenza sul valore aggiunto totale	7,62%	7,34%
ISTITUZIONI	2018	2019
Imposte e tasse	6,00	5,87
Contributi in conto esercizio	-1,89	-2,03
Totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	4,11	3,84
Incidenza sul valore aggiunto totale	5,47%	4,83%
IMPRESA	2018	2019
Ammortamenti	30,08	32,25
Accantonamenti	1,34	1,02
Svalutazioni	1,84	1,88
Utile non distribuito	13,47	13,66
Totale valore aggiunto distribuito all'impresa	46,73	48,81
Incidenza sul valore aggiunto totale	62,17%	61,41%
COLLETTIVITÀ	2018	2019
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,06	0,10
Totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,06	0,10
Incidenza sul valore aggiunto totale	0,08%	0,12%
(in milioni di euro)	2018	2019
TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	75,16	79,48

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2019 è stato pari a 79,48 milioni di euro, registrando un aumento rispetto all'anno precedente pari a circa 4,3 milioni di euro (+5,8%) ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i soci, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività.

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** al netto delle capitalizzazioni risulta pari a 16,90 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 21,26% ed è composta dalle seguenti voci: 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 il personale distaccato ACEA ed i contributi per il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) ed altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc...).

La quota di valore aggiunto assegnato ai **soci** per l'anno 2019, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 4,0 milioni di euro che rappresenta il 5,03% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2019 pari a 5,83 milioni di euro e rappresenta il 7,34% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2019, pari a circa 3,84 milioni di euro

rappresentando il 4,83% del valore aggiunto globale.

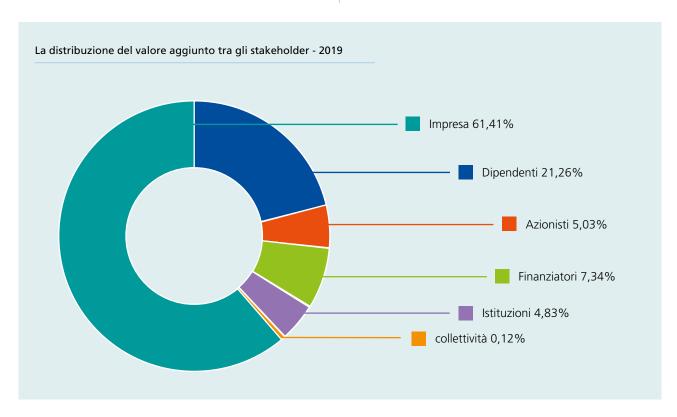
Circa il 61,41% del valore aggiunto prodotto nel 2019 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2019, per il quale è stato proposto nuovamente la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni. Tale margine rappresenta anche il valore economico trattenuto come differenza tra il valore generato e quello distribuito in termini monetari.

Infine, un valore pari a 0,1 milioni di euro del 2019 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi e sponsorizzazioni di eventi.

Come già espresso nelle pagine precedenti, il Valore Aggiunto corrisponde alla rappresentazione della capacità di un'azienda di produrre ricchezza da distribuire ai propri stakeholder.

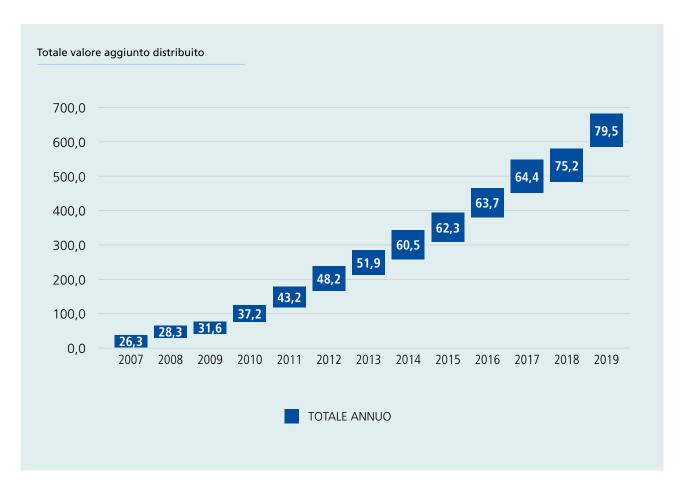
Il Valore Aggiunto di un'azienda costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione. Rappresenta quindi il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio di Sostenibilità evidenziando la formazione della ricchezza e la sua distribuzione ai vari stakeholder.

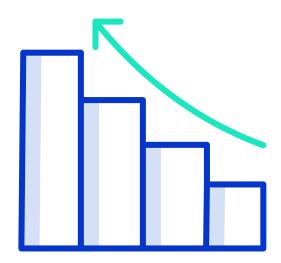
Di seguito riportiamo due grafici che riportano rispettivamente, la distribuzione del valore aggiunto tra le varie categorie di stakeholder, e il trend crescente relativo all'attenzione che AdF pone nei confronti dei soggetti portatori di interessi.





Il grafico sottostante mostra con una certa evidenza la crescita dell'importanza che AdF pone al benessere dei propri stakeholder. Dal 2007 al 2019 AdF ha distribuito un Valore Aggiunto di circa 672mln € attraverso quote annuali sempre crescenti; nel 2007 è stata distribuita una somma pari a 26,3mln €, mentre nel 2019 l'importo è arrivato a 79,5mln €, registrando una crescita (dal 2007 al 2019) di circa il **202%**.















# 5.1 Gli utenti di Adf e le associazioni dei consumatori

GRI 102-7 GRI 102-43 GRI 102-44

Nel 2019 è proseguito il rapporto di fattiva collaborazione fra AdF e le Associazioni dei consumatori locali, un rapporto mirato prevalentemente alla tutela del cittadino e ad una circolazione sempre più puntuale delle informazioni essenziali in materia di servizio idrico integrato. Le Associazioni dei consumatori svolgono infatti un ruolo importante nel veicolare, soprattutto alle fasce di popolazione più deboli, novità normative via via più complesse e collaborano con il gestore per creare una rete di comunicazione capillare sul territorio gestito.

I momenti di confronto fra AdF e le Associazioni riguardano la consultazione, le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e la condivisione delle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta del Servizio Idrico Integrato e al Regolamento di tutela dell'utenza) e trovano i canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'Azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo.

Al fine di semplificare i rapporti, le Associazioni dei consumatori possono contare su un canale diretto di relazione con AdF, per sottoporre le pratiche di interesse dei loro associati ed addivenire in tempi rapidi ad una risoluzione, che solo nei casi di oggettiva complessità si conclude in sede di Conciliazione Paritetica.

Anche nel corso del 2019, il Gestore si è impegnato per garantire una circolazione corretta e puntuale delle numerose e significative novità che hanno caratterizzato l'anno, rendendo partecipi le Associazioni. Sono stati infatti organizzati appositi incontri con i rappresentanti delle Associazioni provinciali sia di Siena che di Grosseto, incontri che diventano anche importanti occasioni per recepire il loro punto di vista sulle varie tematiche affrontate.

È stato presentato il Progetto per la valutazione dei rischi ambientali, un progetto pilota avviato da AdF per lo sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) quale mezzo efficace per garantire la sicurezza dell'acqua potabile, la qualità della risorsa fornita e la salute dei consumatori. Il progetto, nato con l'intento di garantire il controllo di tutta la filiera dalla sorgente fino al rubinetto, è stato attivato in modo facoltativo, non essendo prevista ad oggi per il Gestore l'obbligatorietà, che entrerà in vigore a partire solo dal 2025. È stata presentata la campagna AdF Digital per illustrare i numerosi strumenti digitali che AdF mette a disposizione, nell'ottica di fornire servizi sempre più all'avanguardia, facendo risparmiare tempo ai propri clienti e contribuendo con essi alla salvaguardia dell'ambiente, grazie alla forte riduzione della produzione di documenti cartacei. La messa on line degli strumenti digitali, quali la bolletta web, MyFiora, la app, gli strumenti di pagamento, vanno a sommarsi ai consueti canali tradizionali (sportello, Call Center, etc ...) e possono diventare strumenti di supporto al cittadino per le

stesse Associazioni.

È stato inoltre illustrato il progetto di acquisizione massiva legato alla conoscenza dei componenti del nucleo familiare. che vedrà la sua più concreta realizzazione nel corso del 2020 e che rappresenta una tappa fondamentale per portare a compimento la riforma tariffaria introdotta da ARERA, di particolare interesse per le utenze domestico residenti. Particolare attenzione è stata dedicata alla Delibera 311/2019/R/idr, con cui l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha disciplinato la gestione della morosità nel servizio idrico integrato. La Delibera è entrata in vigore il 1° gennaio 2020 e mira a garantire all'utente finale l'adequatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle tempistiche e alla modalità di gestione del credito, garantisce il quantitativo minimo vitale necessario per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali delle utenze domestico residenti e definisce le procedure per la limitazione/ sospensione della fornitura in caso di utenze morose, con specifici provvedimenti per le utenze condominiali.

	2017	2018	2019
Utenze totali*	231.648	231.529	231.690

<sup>\*</sup>Dati elaborati ai sensi della determina ARERA n.5/2016

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2017	2018	2019
Utenze Servizio Idrico Integrato	231.482	231.339	231.507
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvigionamento autonomo (pozzi)	28	28	12
Utenze con reflui industriali	166	162	171

<sup>\*</sup>Dato riferito al totale utenze attive al 31/12

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2017	2018	2019
Utenze soggete al servizio di acquedotto	231.648	231.501	231.678
Utenze soggete al servizio di fognatura	194.589	194.528	195.088
Utenze soggete al servizio di depurazione	172.134	169.617	170.389

# 5.2 I canali di contatto con i nostri utenti

### 5.2.1 II Call center

Il Call Center di AdF, gestito in service dalla società consortile LeSoluzioni Scarl, della quale il Gestore è socio, si suddivide in Call Center Commerciale e Call Center Guasti, oltre ad un ramo di risposta telefonica dedicato al supporto dei servizi on line.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancarie e postale ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da AdF.

Il **supporto ai servizi on line** risponde alle esigenze dei clienti che presentano necessità di assistenza in fase di inserimento di richieste da canale web o di gestione del proprio account (reset password, profili MyFiora in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti l'ambito *digital*).



# 5.2.2 Il Call center commerciale

Il servizio di Call Center Commerciale è una vera e propria unità di sportello telefonico, che gestisce le richieste commerciali pervenute dai clienti.

Il Call Center Commerciale di AdF, nel pieno rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:





Per il servizio commerciale nell'anno 2019 le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **152.922**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **91,25%** in incremento rispetto all'anno precedente di quasi 3 punti percentuale.

Nel 2019 AdF ha fortemente investito nello sviluppo del canale. Grazie all'ottimizzazione e alla semplificazione delle procedure operative, unite al costante sviluppo della formazione tecnica degli operatori, che hanno acquisito una padronanza sempre più solida del sistema gestionale, è stato possibile ampliare il perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio ancora più



completo ed in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello.

A partire dall'ultimo semestre del 2019, sono stati implementati alcuni strumenti per ottimizzare le performance del Call Center, in modo da offrire un servizio sempre più in linea con le aspettative di gradimento dei nostri clienti, nell'assoluto rispetto degli standard previsti dalla delibera ARERA 655.

Tra le novità, il **vocal order** è stata quella che ha portato i maggiori benefici.

Si tratta di uno sviluppo grazie al quale il cliente può sottoscrivere telefonicamente un contratto, valido a tutti gli effetti, rispondendo ad una serie di semplici domande che l'operatore gli somministra. L'intervista viene registrata e conservata e fa a tutti gli effetti parte integrante del contratto stesso. Viene così meno l'esigenza di ricevere e restituire il plico contrattuale cartaceo firmato, con evidente risparmio di tempo. Cliente e gestore collaborano così anche alla tutela dell'ambiente, contribuendo al risparmio di carta.

Eliminare la necessità di restituire il plico contrattuale ha inoltre ridotto notevolmente i tempi di gestione delle pratiche, riducendo l'attività manuale e favorendo un complessivo efficientamento nell'organizzazione del back office.

L'utilizzo del *vocal order* è stato progressivamente esteso, grazie ad alcune implementazioni del sistema e ad una formazione degli operatori ancora più mirata, alla maggior parte delle prestazioni commerciali, ottimizzando i tempi di chiusura delle richieste.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico, in vigore dal 01/01/2017, fissa all'80% la percentuale minima consentita di chiamate risposte su chiamate offerte all'operatore.

Tale standard generale è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Nel 2019 lo SLA è stato ampiamente raggiunto tutti i mesi, alla stregua del 2018.

CALL CENTER COMMERCIALE					
Descrizione	2017	2018	2019		
Chiamate offerte	187.707	151.320	152.922		
Chiamate risposte	158.035	134.192	139.543		
Livello di servizio	84,19%	88,68%	91,25%		

In linea con il trend positivo del livello di servizio è anche il TMA, tempo medio di attesa lordo, ovvero comprensivo della navigazione IVR (Risposta Vocale Interattiva), che nel

2019 si riduce ulteriormente rispetto al 2018, nonostante un lieve, ma inevitabile incremento del tempo di conversazione, dovuto ad una gestione più articolata delle prestazioni commerciali, a seguito dell'introduzione del vocal order. Questo strumento prevede, infatti, anche la declinazione di una serie di elementi afferenti l'anagrafica del cliente ed il contratto di somministrazione, che devono essere confermati dal cliente prima che la telefonata si concluda.

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2017	2018	2019
TMA netto (sec.)	82"	71"	54"
TMA lordo (sec.)	183″	155″	138"

Lo standard relativo al tempo medio di attesa lordo, previsto dalla Delibera 655/2015 ARERA, è di 240 secondi; anche questo indicatore è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Lo SLA per il 2019 è stato raggiunto tutti e dodici i mesi, così come nel 2018.

I livelli di qualità raggiunti dal canale sono confermati anche dalla soddisfazione espressa dai clienti nelle due Indagini di Customer Satisfaction erogate nel 2019.

Per il Call Center Commerciale infatti viene espressa una soddisfazione pari al 89% nel primo semestre e all'89,6% nel secondo. Anche l'intensità della soddisfazione è in incremento nel passaggio delle due indagini: 7,6 a primavera e 7,9 in autunno.

Fra gli aspetti maggiormente apprezzati dagli intervistati si riscontrano la cortesia e disponibilità del personale addetto (nel secondo semestre il 93,5% di clienti hanno assegnato un voto fra 6 e 10 ed una soddisfazione media di 8,3), la facilità di seguire le indicazioni del risponditore automatico (91,2% di clienti soddisfatti ed un voto medio di 8,1) e la competenza degli operatori (90,5% di clienti soddisfatto e un voto medio di 8,2). Anche le Mystery Call 2019 riscontrano un elevato livello di conformità in relazione ai vari items misurati. L'indice sintetico della qualità finale (IQF)<sup>56</sup> di fine anno è pari a 99,3, uno dei migliori risultati fra quelli raggiunti dalle società del Gruppo Acea.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE 2019			
	1° SEM	2° SEM	
Qualità media erogata (mistery call) Qualità media percepita	98,8	99,3	
(Indagine Customer Satisfaction)	89,0%	89,6%	

<sup>56</sup> Indice sintetico della qualità finale (IQF): è un valore espresso in numero e non in percentuale, il numero 100 rappresenta la totale conformità derivata dalla somma dei pesi attribuiti ai vari item.

# 5.2.3 Il servizio di Call center guasti

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti problematiche del servizio idrico, fognario e di depurazione nel territorio gestito da AdF.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza, con priorità sulle segnalazioni da Delibera 655/2015 ARERA (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana H24:





In AdF la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (Work Force Management): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate, che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle *skills* dell'incaricato.

Anche il servizio di pronto intervento è stato impattato, nel corso del 2019, dallo sviluppo del digital: oltre alla segnalazione telefonica "tradizionale", è diventato, infatti, possibile evidenziare un guasto, non necessariamente in prossimità di una specifica utenza, ma ovunque questo si presenti all'interno del territorio gestito, attraverso la sezione di My-Fiora "Guasti e disservizi".

Al servizio guasti nel 2019 le chiamate offerte sono state **60.247** (chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori) e le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori sono state **50.652**, con un decremento delle chiamate offerte rispetto al 2018 pari al **16,19** %.

Questa diminuzione è da ricondurre anche agli interventi, sempre più preventivi e puntuali, eseguiti sulla rete di distribuzione.

La Delibera 655/2015 ARERA prevede uno standard che lega il volume delle chiamate gestite ed il tempo entro cui queste vengono risposte o abbandonate. Lo Sla minimo è del 90% e viene calcolato rapportando il totale di chiamate

risposte o abbandonate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi alle chiamate offerte. Lo Sla è calcolato su base annua.

Il livello di servizio relativo al 2019 per questo standard si è attestato al 97,2%, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%) e superando la lieve criticità riscontrata, in relazione a questo parametro, l'anno precedente.

CALL CENTER GUASTI				
Descrizione	2018	2019		
Chiamate offerte	71.886	60.247		
Chiamate con TMA ≤ 120"	62.183	58.579		
Rispetto del TMA	87,7%	97,23%		

Il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è nettamente diminuito rispetto al 2018, confermando il trend in diminuzione già constatabile rapportando il TMA raggiunto nel 2018 rispetto a quello del 2017.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA				
	2017	2018	2019	
TMA netto (sec.)	78"	39"	13″	
TMA lordo (sec.)	136"	78″	45"	

Dalle Indagini di Customer Satisfaction per il 2019 emerge una forte soddisfazione del cliente rispetto al servizio guasti offerto. Nel I semestre la percentuale di clienti soddisfatti è pari al 96,1%, con un voto medio di 8,2. Il II semestre registra una lieve flessione, ma chiude comunque con un ottimo 94,1% ed una intensità della soddisfazione media di 8,3. Anche le Mystery Call registrano un ottimo risultato in relazione all'IQF (Indice Sintetico della Qualità Finale), che si attesta su un valore rispettivamente di 97,2 e di 99,5 nei due semestri.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER GUASTI 2019				
	1° SEM	2° SEM		
Qualità media erogata (mistery call) Qualità media percepita	97,2	99.3		
(Customer)	96,1%	94,1%		

# 5.2.4 Gli sportelli nuovi canali di contatto per il pubblico

L'anno 2019 ha visto confermare, durante il primo semestre, il profilo orario che da metà Dicembre 2017 ha sensibilmente modificato giorni ed orari di apertura degli sportelli, attraverso una marcata accessibilità presente sul territorio gestito da AdF.

Anche nel 2019, infatti, è stata prevista l'apertura per 44h settimanali degli sportelli di Siena e Grosseto, con orario continuato da lunedì a venerdì e comprensivo del sabato mattina, oltre le aperture degli sportelli periferici di Follonica, Bagnolo e San Quirico.

È risultato in controtendenza rispetto al biennio 2017-2018 il numero dei clienti che si sono interfacciati con gli sportelli di AdF: dai 42.032 biglietti emessi nel 2018 si sono raggiunti i 41.392 nel 2019, invertendo così l'incremento che aveva caratterizzato gli anni precedenti.

Al raggiungimento di questo risultato ha sicuramente contribuito la capacità messa in atto da AdF nel 2019 di concretizzare lo spirito di vicinanza ai propri clienti e al territorio, attraverso un forte sviluppo dei canali digitali, che hanno permesso al cliente di raggiungerci senza necessità di recarsi fisicamente presso gli sportelli.

Anche l'attenzione agli amministratori di condominio, alle pubbliche amministrazioni e alle associazioni dei consumatori è rimasta alta nel corso del 2019, attraverso il costante presidio dei canali di contatto dedicati:

peramministratori@fiora.it e contattodiretto@fiora.it.

La presenza della hostess di sala si è confermata una scelta vincente ed è stata estesa anche allo sportello di Siena. Questa figura ha infatti permesso di agevolare i clienti e gli operatori stessi nella gestione del servizio reso, assistendo la clientela in fase di compilazione della modulistica preliminare o, più in generale, facendo da filtro per permettere al cliente di accedere allo sportello munito di quanto necessario per poter portare a termine la pratica richiesta.

La hostess di sala ha, infine, fornito un contributo per sponsorizzare l'utilizzo di un nuovo strumento messo a disposizione della clientela: "MyFiora Point", un corner dedicato all'utilizzo self service dello sportello on line posizionato, per un primo periodo sperimentale, presso la sede dello sportello al pubblico di Grosseto.

Utilizzando l'apposita postazione, ogni cliente può accedere ai servizi commerciali web di AdF, evitando inutili file

allo sportello tradizionale ed avendo, qualora necessario, la possibilità di essere assistito dalla hostess per registrarsi ad esempio a MyFiora o attivare la bolletta web.

In corso d'anno è stata, inoltre, introdotta la figura del *digital trainer*, un operatore di sportello tecnicamente preparato per rispondere a problematiche o disservizi o semplicemente a richieste di assistenza tecnico informatica, derivanti dall'utilizzo di MyFiora.

Questa nuova figura, ciclicamente ricoperta da tutto l'organico di sportello, viene messa a disposizione dei nostri clienti, al fine di offrire una consulenza preliminare e possibilmente risolutiva in relazione al verificarsi di eventuali problematiche legate alle piattaforme digital o a semplici richieste di consulenza.

Il digital trainer rappresenta, inoltre, un precursore del nuovo concept di consulente, che si svilupperà progressivamente nel prossimo futuro, attraverso l'organizzazione di uno sportello di business e/o su appuntamento.

Un ulteriore e importante traguardo raggiunto nel 2019, sempre in un'ottica che mette il cliente al centro, è stato l'aver raddoppiato, durante il periodo estivo, i giorni di apertura dello sportello di Follonica, portandoli da uno a due a settimana, e di Bagnolo che è rimasto aperto ogni giovedì del mese, contrariamente all'apertura a settimane alterne normalmente prevista.

La novità sopra rappresentata ha prodotto effetti sicuramente benifici nei confronti della clientela gravitante nel territorio follonichese e del Monte Amiata, avendo di fatto aumentato la disponibilità di un servizio di pubblica utilità in un perido dell'anno, come quello estivo, in cui la densità abitativa subisce una forte impennata.

Nonostante il maggior numero di ore settimanali di apertura, a seguito del potenziamento degli orari estivi di Follonica e Bagnolo, è risultata, in linea con il 2018, particolarmente soddisfacente la percentuale di rispetto di prestazioni gestite entro il tempo di attesa massimo, fissato dalla Delibera 655 ARERA a 60 minuti. Si registra infatti per il 2019 un ulteriore miglioramento rispetto all'anno precedente, passando dal 99,31% al 99,67% di rispetto dello standard.

Il tempo medio di attesa e quello di sevizio si confermano invariati rispetto all'anno precedente, fissandosi rispettivamente a 10' e 13'.

ANALISI SPORTELLI 2019					
Biglietti emessi	41.392				
Biglietti serviti	38.033				
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	99,67%				
Tempo medio di attesa	10′				
Tempo medio servizio	13′				

# RISPETTO DELLO STANDARD TEMPO MASSIMO D'ATTESA (60 MINUTI):

Standard generale previsto dalla D. 655/15 ≥95% delle singole prestazioni

#### TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI:

Standard generale previsto dalla D. 655/15 fissato in 20' quale media sul totale delle prestazioni eseguite. Per AdF si applica lo standard migliorativo da Carta del Servizio fissato in 15'.

TRIENNIO 2017-2018-2019 A CONFRONTO					
	2017	2018	2019		
Biglietti emessi	37.592	42.032	41.392		
Biglietti serviti	32.483	38.384	38.033		

La nuova filosofia di AdF, incentrata sull'attenzione al cliente, nel corso del 2019 si riscontra anche nella percezione del canale rilevata dalle Indagini di Customer. Il livello di soddisfazione risulta infatti pari al 93% nel primo semestre e al 95,5% nel secondo, raggiungendo un picco del 97,5% nel secondo semestre in relazione alla cortesia e disponibilità degli operatori e alla chiarezza espositiva degli stessi.

In netto miglioramento, sempre rapportando il secondo semestre 2019 al primo, il livello di gradimento risultante dalle Indagini di Customer, in relazione anche al tempo di attesa, in incremento dal 84,5 % al 96,5 %, e al tempo di gestione dell'operatore, dal 88,5 % al 94,5%.

Quest'ultimo aspetto è decisamente rappresentativo di come sviluppo e articolazione delle procedure seguite dagli operatori siano state monitorate senza mai perdere di vista un livello di adeguata formazione del personale, tendente in più occasioni all'eccellenza, nel pieno rispetto dei tempi di attesa del cliente in sala.

# 5.2.5 Sportello online MyFiora - App -Telegram "Chiedi a fiora"

È a disposizione della clientela anche lo **sportello on-line MyFiora**, che permette ai clienti, accedendo al sito **www. fiora.it** 24h/24, di "entrare" nel mondo del servizio idrico integrato direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita App). Il cittadino tramite lo sportello on line può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web e la domiciliazione permanente, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica di fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste.

WEB					
Tipologia	2018	2019			
Pratiche online	28.984	36.824			
Visite al sito	245.584	248.497			
Nuovi visitatori sul sito	138.008	139.457			
Tipologia	412.576	424.778			

I clienti possono inoltre accedere ai servizi aziendali tramite l'utilizzo di un nuovo canale di Chatbot **"Chiedi a Fiora"**, una chat multilingua a risposta automatizzata, per il momento disponibile su Telegram, uno dei più diffusi sistemi di messaggistica istantanea e gratuita per i cellulari.

Si tratta di un vero e proprio sportello al pubblico virtuale, grazie al quale, dialogando attraverso lo smartphone, ciascun cliente può inviare l'autolettura, richiedere l'estratto conto o l'ultima bolletta.

A rafforzamento dei canali tradizionali e digitali, è stato confermato per inviare l'autolettura il numero 339/9942974 dedicato in via esclusiva alle comunicazioni mezzo **SMS**, così da offrire all'utenza una gamma davvero vasta di canali, adattabili ad ogni specifica esigenza, per comunicare al Gestore un dato importante quale quello della misura dei consumi effettuati. Le modalità di utilizzo sono facilissime: il cliente deve inviare un sms inserendo i propri dati nel formato codiceutenza#codicecliente#autolettura.

### ade

Un positivo ed interessante trend di crescita è registrato dallo sportello MyFiora, che con 36.824 contatti aperti registra un +27% di contatti on line rispetto al 2018. Fra tutti il contatto più frequentemente richiesto dai nostri clienti tramite sportello web è l'autolettura, che ha visto registrare 23.254 contatti.

Aumentano significativamente anche i visitatori del sito istituzionale, che passano da 245.584 nel 2018 a 248.497 nel corso del 2019 e le login all'area riservata MyFiora, che hanno visto un incremento del +44% rispetto al 2018.

AdF, nel corso del 2019, ha intrapreso e sviluppato una campagna di salvaguardia dell'ambiente e del territorio che gestisce ideando e promuovendo azioni utili all'incremento delle utenze con bolletta web attiva, che hanno fatto registrare un aumento del +107% rispetto al 2018.

I numeri incoraggianti di cui sopra sono stati ottenuti anche grazie a una forte presenza di AdF sul territorio durante il corso dell'intero anno 2019, che ha rappresentato un anno cruciale per l'evoluzione del digital. Ad aprile l'Azienda ha partecipato all'edizione 2019 della Fiera del Madonnino con uno stand dedicato unicamente alla sponsorizzazione e attivazione della Bolletta Web, evento che ha risvegliato l'interesse dei cittadini nei confronti dell'iniziativa promossa. Successivamente, l'iniziativa è stata ampliata e portata avanti mediante l'avvio del progetto dedicato ai Centri Commerciali di Grosseto e Siena, presso i quali è stato installato uno stand presidiato da hostess appositamente formate per fornire informazioni ai cittadini relativamente ai vantaggi del passaggio al digital, con possibilità di attivare direttamente la Bolletta Web a chi si mostrasse interessato.





# 5.3 La bolletta e le tariffe

### 5.3.1 La Tariffa

Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 665 del 28 Settembre 2017, si confermano per l'anno 2019 le novità apportate dal Testo integrato corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), che ha previsto l'introduzione per l'uso **domestico residente**, quale fattore di calcolo, il numero di persone residenti che compongono il nucleo familiare.

I metri cubi facenti parte dello scaglione tariffario agevolato sono individuati moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale, ovvero necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali (fissato in 50 litri/abitante/giorno ed equivalenti a 18,25 mc/annui), per il numero di componenti residenti della famiglia.

Di seguito un esempio relativo all'anno 2019 per utenze con 3 e 4 componenti del nucleo familiare:

	Famiglia con tre con	ıponenti – Tariffa 201	19	
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUA	FOGNA	DEPURAZIONE
Tariffa variabile	da 0 a 55	0,771598	0,880234	0,680725
Tariffa variabile	da 56 a 135	1,543197	0,880234	0,680725
Tariffa variabile	oltre 135	3,420364	0,880234	0,680725
Quota fissa	annua	924736	9,326590	7,299069

Famiglia con quattro componenti – Tariffa 2019				
Tipo tariffa	Scaglione	ACQUA	FOGNA	DEPURAZIONE
Tariffa variabile	da 0 a 74	0,771598	0,880234	0,680725
Tariffa variabile	da 75 a 162	1,543197	0,880234	0,680725
Tariffa variabile	oltre 162	3,420364	0,880234	0,680725
Quota fissa	annua	23,924736	9,326590	7,299069

Le tariffe per l'anno 2019 sono state approvate con deliberazione ARERA 465/2019/R/idr del 12/11/2019.

### 5.3.2 La Tariffa Media

Di seguito si riportano le tariffe per le utenze domestiche residenti applicate dal 01/01/2019:

TARIFFE DL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO a decorrere dal 01/01/2019 (ai sensi della deliberazione AIT n°17 dl 27/07/2018)					
DOMESTICA RESIDENTE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE DA 1 A 3	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione UI1 [€]	Componente di perequazione UI2 [€]	Componente di perequazione UI3 [€]
Acquedotto					
Tariffa variabile	0-55	0,771598	0,004	0,009	0,005
Tariffa variabile	56-135	1,543197	0,004	0,009	0,005
Tariffa variabile	oltre 135	3,420364	0,004	0,009	0,005
Quota fissa					
Quota Fissa Acquedotto	annuo	23,924736			
Quota Fissa Fognatura	annuo	9,326590			
Quota Fissa Depurazione	annuo	7,299069			
Tariffa Fognatura	unico	0,880234	0,004	0,009	
Tariffa Depurazione	unico	0,680725	0,004	0,009	

Il consumo medio annuo a famiglia è risultato pari a 95 mc e, sulla base di questo, la spesa per il Servizio Idrico Integrato sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da AdF, nell'anno 2019 si stima essere stata 327,95 Euro.

	2017	2018	2019
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	307,42	313,63	327,95
Di cui:			
Servizio acquedotto	101,20	101,33	104,17
Servizio fognatura	78,98	81,34	85,33
Servizio depurazione	61,17	62,91	66,38
Quota fissa annua	38,12	39,44	42,26
IVA 10%	27,95	28,61	29,81

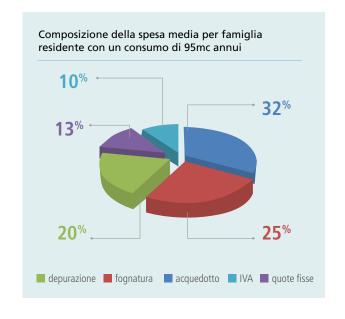
Nel grafico di seguito è stata analizzata la composizione della spesa media corrisposta dal cliente per il Servizio Idrico Integrato. Il grafico evidenzia che sulla spesa familiare, oltre alle varie voci che compongono la tariffa (quote fisse e le quote variabili di AdF, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.

La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro territorio emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

### Basti pensare che:

- 1.000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,45 euro.
- Il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è stimabile in 0,90 euro.





# 5.3.3 La fatturazione e la bolletta

Per la fatturazione e l'emissione della bolletta AdF si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, ogni Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- i) dati di lettura;
- **ii)** in assenza di dati di cui alla precedente lettera i), dati di autolettura;
- **iii)** in assenza di dati di cui alle precedenti lettere i) e ii), dati di consumo stimati.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia (delibera ARERA n. 655/15/R/IDR – RQSII) per ogni singola utenza corre l'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei rispettivi consumi medi annui. La frequenza di fatturazione adottata da AdF è superiore ai livelli minimi previsti dalla Delibera 655/2015 ARERA di cui sopra, ed è differenziata come segue:

• 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 0 a 3.000 m3;

• 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m3.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore del cliente. AdF si impegna dunque ad emettere le fatture con la periodicità di cui sopra, con una "franchigia di tolleranza" del 30% della periodicità concordata con l'Autorità Idrica Toscana al fine di:

√ individuare gli Utenti finali per i quali è stato rispettato lo standard specifico;

 $\sqrt{\ }$  individuare gli Utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;

 $\sqrt{}$  evitare che Utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo

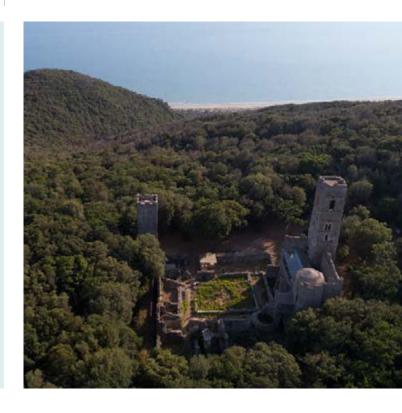
Anche nel 2019 AdF ha proseguito con la campagna di comunicazione volta a sensibilizzare l'utenza alla comunicazione dell'autolettura del misuratore anche attraverso i canali digitali app MYFIORA, Telegram e tramite SMS. La campagna è stata effettuata utilizzando diversi strumenti quali brochure consegnate agli sportelli aziendali e in eventi pubblici, video promozionali nelle sale di attesa al pubblico, post nella pagina facebook aziendale targettizzati verso i residenti dei Comuni gestiti ed è stata volta ad "educare" il cliente all'importanza del monitoraggio dei propri consumi anche nella prevenzione di eventuali possibili anomalie di consumo dovute a perdite nell'impianto interno.

#### Focus su alcuni aspetti della fatturazione:

√ Nel 2019 i tempi medi di esecuzione delle rettifiche di fatturazione di AdF, per le pratiche che ricadono nelle casistiche definite dalla Delibera 655/2015 ARERA (rettifiche su bollette pagate o rateizzabili, presentate in forma scritta), sono significativamente diminuiti passando dai 22,6 giorni del 2018 ai 15,9 del 2019.

## TEMPI MEDI 15,9

Le rettifiche di fatturazione, comprensive di rettifiche perimetro Delibera 655/2015 ARERA, perdite occulte, esenzioni fognatura e depurazione ed altre tipologie di contestazioni, sono state pari a 5.588, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state 5.034 su 980.890 bollette emesse (0,57%).





√ La bolletta web, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'Azienda verso la semplificazione e la trasparenza nei confronti dei clienti. Tale servizio è attivabile gratuitamente anche dall'area riservata MyFiora e permette, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato, dalla quale è possibile collegarsi direttamente a MyFiora, visionare e scaricare la bolletta sul computer.

	2017	2018	2019
Numero complessivo di utenti	231.648	231.529	231.690
Numero utenti che hanno optato per la bolletta "web"	12.679	13.601	28.192
PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA "WEB"	5.5%	5.87%	12%

	2017	2018	2019
Numero totale bollette emesse	739.297	796.068	980.890
Numero bollette "WEB" (inviate via mail)	44.771	54.404	251.017
Percentuale bollette "WEB" sul totale bollette emesse	6.06%	6.83%	25,59%
pollette ettlesse			

Tramite la campagna "AdF Digital", volta a rendere attuale il rapporto Gestore-Cliente, grazie alla promozione di iniziative nell'ottica del risparmio energetico e della sostenibilità, è stato incrementato esponenzialmente il numero delle utenze con bolletta web attiva, registrando un +107% rispetto al 2018, passando dalle 13.601 bollette web attive al 31.12.2018, alle 28.192 attive al 31.12.2019.

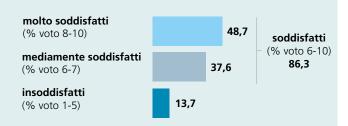
√ Relativamente all'item Fatturazione, **l'Indagine di Customer Satisfaction** per il 2019 ha rilevato una soddisfazione media dell'87% con un voto medio che passa dal 7.1 del primo semestre al 7.2 del secondo.



"Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?"

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)

#### 2° semestre 2018





#### LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

La Legge di Bilancio 2018 ha introdotto anche per le utenze private l'obbligo di fatturazione elettronica a partire dal 01 gennaio 2019. Al fine di garantire una corretta fatturazione, in linea con le direttive nazionali, AdF ha promosso una campagna di raccolta dati per l'acquisizione dei riferimenti fiscali laddove il dato non sia già presente o non sia correttamente censito nella banca dati del Gestore. La campagna di raccolta dati si è svolta tramite l'invio di mail, lettere raccomandate o tramite contatto telefonico nei confronti dei clienti il cui dato fiscale risultasse da acquisire o da correggere, in quanto errato o incompleto, nel rispetto del Regolamento UE2016/679 sulla privacy. Grazie all'attività svolta siamo passati da circa 4.700 utenze con dato fiscale da bonificare al 01/01/2019, a 1.500 utenze con dato fiscale da bonificare al 01/01/2020.

Tale attività è ancora in corso.

# 5.3.4 La gestione del credito

Nel corso dell'esercizio 2019 l'Azienda ha continuato a lavorare per la ricerca e l'attuazione di formule di recupero del credito tecnicamente più efficaci e sofisticate, ponendo particolare attenzione alla componente morosa, anche grazie alle nuove funzionalità messe a disposizione dal gestionale SAP.

Sono state infatti consolidate le strategie di diversificazione delle azioni di recupero: attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte da personale interno incaricato, che hanno consentito, attraverso il contatto diretto con il cliente e l'esperienza maturata dai nostri operatori, di ottenere ottimi risultati; risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero; attività giudiziale interna/esterna sulle situazioni di maggiore rilievo; ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate; ulteriore implementazione e diversificazione delle azioni di recupero sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa; analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle 'abitudini al pagamento', finalizzate ad azioni di recupero mirate.

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può affermare che, ad oggi, il contenzioso con il cliente si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'extrema ratio, limitata quindi a quei casi per cui la pronuncia da parte del giudice diventa l'unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. AdF, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

Il consolidamento della Cultura del Credito, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza: le informazioni presenti in bolletta ne sono un esempio significativo.

Tali comunicazioni sono state infatti utilizzate per diffondere un messaggio semplice e capillare in merito all'intero processo di recupero del credito, alla composizione tariffaria, ai canali di contatto con il Gestore al fine di agevolare l'utente finale nella risoluzione dei possibili problemi legati alla gestione dell'utenza.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento delle bollette, anche per il 2019 AdF ha confermato l'ampio ventaglio di possibilità, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole per il cliente il pagamento delle bollette. Attualmente il pagamento può essere effettuato tramite: la domiciliazione permanente bancaria o postale, il bollettino postale allegato alla bolletta, la APP e l'area riservata MyFiora (accessibile dal sito web www.fiora.it) utilizzando la carta di credito o il servizio MyBank (bonifico telematico), P.O.S presso gli sportelli AdF, i punti vendita Lottomatica e Sisal, i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati e il bonifico bancario.

Inoltre, AdF ha iniziato un lavoro di rafforzamento del concetto di digitalizzazione dei propri sistemi e dei servizi offerti

al cliente, in particolar modo ottimizzando APP e area riservata MyFiora, indirizzando il cliente, tramite opportuna campagna informativa, verso l'utilizzo di tali sistemi. In tal senso, l'obiettivo è stato di rendere sempre più autonomo il cliente nelle operazioni commerciali (invio ricevute di pagamento, rateizzazioni, domiciliazioni, ecc...), in particolar modo sui cluster di clienti che ancora privilegiano le operazioni di pagamento della bolletta attraverso canali non digitali. Per dare ulteriore slancio alla cultura digital è stato attivato un ulteriore





nuovo canale, CBILL, utilizzabile dal cliente tramite il proprio Home Banking, con la possibilità di pagare in tutta sicurezza e semplicità.

Nel 2019 è stata avviata la procedura di attivazione del servizio di notifica del pagamento real time, che si è concluso nel 2020. L'attivazione di tale servizio libera il cliente dall'obbligo di dover inviare la ricevuta del pagamento e permette ad AdF di acquisire in tempo reale il pagamento del cliente, evitando l'avvio di azioni di recupero del credito sulla bolletta pagata e allo stesso tempo ottimizzando i tempi di lavoro.

# 5.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate

GRI 102-12

I clienti che si trovano in accertate situazioni di disagio socio economico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici istituti: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Bonus Idrico Integrativo stabilito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).

#### Bonus idrico sociale nazionale

Con delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR (TIBSI) ad oggetto "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", modificata da successiva delibera ARERA n. 227/2018, è stato introdotto a livello nazionale un sistema di agevolazioni con l'intento di facilitare su tutto il territorio nazionale i clienti titolari di utenze domestiche residenti che si trovino in particolari situazioni di disagio socio economico, accertato dalla certificazione ISEE. La raccolta e l'esame dell'ammissibilità delle domande è di competenza dei Comuni, o di eventuali CAF autorizzati dagli stessi, e la ricezione delle richieste da parte del Gestore Idrico avviene tramite SGATE: il sistema nazionale che consente di gestire l'iter individuato dal Decreto del 28/12/2017, necessario ad attivare il regime di compensazione a favore dei cittadini in possesso dei requisiti di ammissibilità.

Il TIBSI è entrato in vigore il 01/01/2018 e ha richiesto per il Gestore una intensa attività di analisi e di implementazione, che in parte si è protratta anche nel 2019, al fine di adeguare in modo più stringente i sistemi informatici per l'elaborazione puntuale dei dati pervenuti da Sgate, nel rispetto delle tempistiche previste per l'accredito agli utenti del bonus idrico e di superare, attraverso la collaborazione con Sgate, le problematiche derivanti da eventuali inesattezze nella compilazione della domanda da parte dei clienti.

Dall'entrata in vigore del TIBSI sono state 7.007 le utenze che hanno avuto accesso al Bonus Sociale Idrico Nazionale, per un importo complessivo di bonus erogati nel 2019 pari a €. 207.544,24.

ARERA con deliberazione 14/2020/R/COM ha stabilito di avviare un procedimento finalizzato all'attuazione di quanto disposto dal decreto legge 124/19, in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali, che prevede il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e quindi anche dei Gestori del Servizio Idrico, al fine di agevolare l'utenza superando l'attuale modalità di richiesta individuale ai Comuni di residenza, tramite il riconoscimento automatico del diritto all'agevolazione attraverso lo scambio di dati tra l'INPS, il Servizio Informatizzato Integrato (SII) e i Gestori a partire dal 01/01/2021.

#### **Bonus idrico integrativo**

L'Autorità Idrica Toscana con apposite Delibere dell'Assemblea detta le norme per il riconoscimento del Bonus Sociale Idrico Integrativo agli aventi diritto. Il Regolamento in vigore nel corso del 2019 è stato approvato con Delibera AIT 12/2018 del 27/4/2018, che ha aggiornato quanto già previsto con precedente Delibera AIT 5/2016 del 17/12/2016, con cui si stabilivano i principi fondamentali di tutto il procedimento, riconoscendo i Comuni quali attori principali nello svolgimento dell'iter di riconoscimento del bonus a partire dal 01/01/2017. Infatti, in analogia con le generali impostazioni normative e regolamentari in vigore che assegnano ai Comuni la titolarità di ogni attività di natura socio-assistenziale ed in coerenza con quanto stabilito dalla normativa nazionale, il Regolamento stabilisce che siano i Comuni i soggetti competenti e preposti ad individuare gli aventi diritto al Bonus Integrativo destinato alle utenze deboli.

È assegnata ai Gestori la competenza di erogare il Bonus Integrativo agli utenti diretti ed indiretti secondo quanto indicato dai Comuni, nei limiti e con le modalità stabilite dal Regolamento.

Anche nel 2019 guindi, sulla base del Regolamento e del

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Decreto del Direttore Generale AIT che definisce l'importo del fondo di Solidarietà che ogni Amministrazione Comunale può utilizzare per la concessione del bonus, i Comuni hanno provveduto in autonomia all'emanazione del bando, stabilendo le relative regole di accesso, alla stesura della graduatoria degli aventi diritto e alla comunicazione al Gestore dell'importo da erogare in bolletta per ogni utenza.

Nello svolgimento del procedimento fondamentale è il supporto del Gestore alle Amministrazioni Comunali, non solo per espletare quanto espressamente previsto da Regolamento circa la comunicazione della spesa lorda di riferimento per ogni cliente, ma anche per indirizzare gli uffici comunali al corretto svolgimento dell'iter, controllare i file che pervengono, segnalando eventuali errori di trascrizione o anomalie.

Nel 2019, sulla base di quanto già sperimentato nell'anno precedente, il Gestore ha organizzato incontri alla presenza di rappresentati dell'Autorità Idrica Toscana, con i Comuni nelle diverse aree territoriali prima dell'emanazione del bando, con l'intento di agevolare l'intero procedimento e pianificare al meglio l'attività nel rispetto delle tempistiche previste. Ai Comuni è stato inoltre messo a disposizione un

indirizzo di posta elettronica dedicato, da utilizzare per chiarire dubbi interpretativi sul procedimento, sulle modalità di compilazione dei files e più in generale per ogni esigenza degli uffici comunali preposti.

Nonostante quanto messo in atto, l'attività è risultata comunque di forte impatto gestionale e ha visto risorse impegnate nell'attività per un lungo periodo.

Il numero di clienti che nel 2019 hanno ottenuto l'agevolazione tariffaria è stato pari a 2.275, per un importo complessivo corrisposto di € 461.605,33.

Con Delibera dell'Assemblea n. 13 del 18 luglio 2019, l'Autorità ha emanato un nuovo Regolamento che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative (Bonus integrativo), andando ad integrare quanto già previsto in precedenza e definendo più dettagliatamente i tempi della fase di interlocuzione tra Comune e Gestore e le conseguenze per la corresponsabilità del Gestore in merito alla verifica della rendicontazione, prevedendo inoltre l'obbligo da parte dei Gestori di trasmettere la rendicontazione finale ad ogni singolo Comune.

Tale Regolamento ha validità dal 01/01/2020 e comporta un aggravio di attività per il Gestore.



# 5.4 La qualità del servizio

Il 2019 per AdF è stato un anno particolarmente impegnativo, nel corso del quale importanti energie sono state dedicate sia al consolidamento e ottimizzazione di tutte le attività correlate alle gestione dell'utenza in ambito qualità contrattuale, sia all'analisi normativa e funzionale delle prescrizioni contenute nella nuova Delibera ARERA del 17/12/2019 n. 547/2019/R/IDR, in vigore dal 01/01/2020, emanata dall'Autorità dopo un'intensa attività di consultazione intrattenuta con i Gestori di tutto il territorio nazionale nel corso dell'autunno.

La Deliberazione n. 547 del 17/12/2019 "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni" infatti, oltre ad affrontare alcune tematiche inerenti l'ambito della fatturazione dei consumi, aggiorna e integra la precedente Delibera del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR 23 (RQSII) afferente la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, introducendo a livello nazionale importanti novità nella gestione degli standard specifici e generali.

#### Di seguito le principali:

- aggiornamento delle tipologie d'uso assegnate alle utenze che richiedono una prestazione 655, introducendo anche l'ulteriore classificazione in sotto-tipologie d'uso, sulla base delle prescrizioni contenute nel TICSI.
- modifica della definizione stessa di "utente finale", allargando il perimetro anche a tutti quei soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.
- introduzione di un nuovo standard specifico riferito alle comunicazioni di esito verifica misuratore in contraddittorio (richieste dall'utente alla Camera di Commercio): il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

- registrazione del codice Istat del Comune di riferimento relativo al punto di fornitura servito per tutte le prestazioni sottese agli indicatori di fatturazione "Periodicità di fatturazione" e "Tempo per l'emissione della fattura".
- introduzione del codice di rintracciabilità della prestazione da eseguire con riferimento all'obbligo di registrazione delle chiamate telefoniche pervenute al Call Center.
- anticipazione della scadenza per la comunicazione dei dati di qualità contrattuale al 15 marzo di ogni anno (anziché al 30 marzo) al fine di concedere più tempo agli Enti di governo dell'ambito (EgA) per l'attività di validazione.
- definizione di un nuovo meccanismo di incentivazione, articolato in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance di qualità contrattuale dei gestori, basato su un sistema di macro-indicatori ottenuti componendo insieme gli indicatori semplici esplicitati a partire dagli standard previsti dalla RQSII. I premi e le penalità sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti. Sono stati individuati due macro-indicatori:
- MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

I macro-indicatori sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare si individuano:

- *la Classe A*, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di

### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance.

Di seguito una tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2:

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
	А	MC1 > 98%	Mantenimento
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	В	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	С	MC1 > 98%	+ 3%
MC1 - Festione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	А	MC2 > 95%	Mantenimento
	В	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	С	MC2 > 90%	+ 3%

Con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle performance (a = 2020), il livello di partenza è definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018.

Il 2019 è stato il terzo anno di rendicontazione ad ARERA, ma non per questo ha richiesto meno impegno da parte del Gestore per procedere con la trasmissione di tutti gli indicatori di qualità, stante il continuo processo di potenziamento e perfezionamento delle attività di gestione dell'utenza, anche in considerazione degli sviluppi interpretativi stratificatisi nel tempo e del conseguente necessario adequamento a livello gestionale e di reportistica.

# 5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

GRI 102-16

AdF regola i rapporti con i propri clienti attraverso la Carta del Servizio<sup>57</sup> ed il Regolamento<sup>58</sup> e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili, sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al Call Center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità idrica Nazionale e all'Autorità idrica Toscana entro il 31 marzo dell'anno successivo, entro il 15 marzo dal 2021.

#### Il Regolamento del Servizio Idrico integrato

Il Regolamento del servizio idrico integrato è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana ed adottato dal Gestore. Recepisce le direttive di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze gravitanti nei 55 Comuni gestiti da AdF. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per tutto il 2019 è stato vigente il Regolamento approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) con Deliberazione n. 33 del 5 Ottobre 2017.

Nel corso dell'anno ARERA ha pubblicato alcune Delibere di indubbio impatto sulla gestione del rapporto contrattuale, di cui l'ultima – ad oggetto l'integrazione della disciplina della qualità contrattuale e la prescrizione biennale - pubblicata in data 17 Dicembre.

Il Regolamento del SII sarà pertanto oggetto di revisione nel corso del 2020, per recepire le novità normative. A causa dell'emergenza sanitaria che ha investito il paese nei primi mesi dell'anno, l'attività interesserà il secondo semestre.

#### Il Regolamento per le Utenze Idriche Condominiali

Con Delibera 18 del 7 Ottobre 2019 AIT ha approvato Il Regolamento per le utenze idriche condominiali.

Questo documento rappresenta una novità nel panorama dei riferimenti normativi a cui gestore e cliente – in questo specifico caso, quello condominiale – devono attenersi. È un focus, dedicato ad una tipologia di utenza che presenta caratteristiche spesso difformi rispetto a quelle delle utenze singole, nato dal coinvolgimento da parte dell'Autorità di numerosi soggetti: i gestori toscani, gli amministratori di condominio, gli operatori di contabilizzazione e le associazioni dei consumatori.

Disciplinare con un Regolamento dedicato le utenze idriche condominiali si è inoltre reso necessario alla luce delle specifiche norme per la gestione della morosità previste nella Deliberazione 311/2019 da ARERA per questa tipologia d'utenza.

Il documento è entrato in vigore il 01.01.2020.

<sup>57</sup> Documento attraverso cui l'Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite ("standard" di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio. Sulla base deali standard di qualità fissati.

servizu, suna auece aegiri sainaiari un quania rissau. 58 Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'utente ed AdF, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.



#### Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato definisce gli impegni che il gestore assume verso il cliente, con l'obiettivo di garantire il miglioramento della qualità del servizio erogato. Per ogni tipologia di prestazione sono fissati criteri e tempi di esecuzione, suddivisi in standard specifici o generali. In coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015 ARERA, per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio. Gli indennizzi hanno un importo base di 30€, incrementabili di due o tre volte in base all'entità del ritardo con cui il gestore eroga la prestazione. L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento alla fascia di puntualità degli appuntamenti. Con Delibera n. 23 del 16 dicembre 2019, AIT ha revisionato la Carta del Servizio Idrico Integrato, per adeguarla alle novità regolatorie introdotte da ARERA in relazione alle procedure di gestione della morosità (REMSI) e all'introduzione dei relativi indennizzi.

Il nuovo documento è entrato in vigore il 01.01.2020.

# 5.4.2 La gestione dei reclami

Le richieste scritte, che possono pervenire dai clienti utilizzando i vari canali, sia tradizionali che telematici messi a disposizione dal Gestore, e per cui sussiste l'obbligo di risposta motivata, secondo la Delibera 655/2015 ARERA, si suddividono in tre casistiche:

- reclami: tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti ammnistrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ecc.
- richieste scritte di informazioni: ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- richieste scritte di rettifica fatturazione: ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Nella tabella sotto riportata, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2019. Per una corretta lettura, ricordiamo che ai fini delle rendicontazioni ARERA si considerano tutte le richieste eseguite nell'anno, entro od oltre il tempo massimo fissato dall'Autorità, a prescindere dall'anno di ricezione delle richieste stesse.

Fanno quindi parte della rendicontazione 2019 anche le richieste pervenute nel 2018, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2019, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2019 che sono state chiuse nel 2020.

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655/15 GIORNI LAVORATIVI	Tempo medio 2019
Risposta a reclami scritti	1.988	1.967	21	98,94	25G	15,1 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.234	1.226	8	99,35	25G	17,0 G.
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	892	892	0	100,00	30G	16,5 G.

Nel 2019 il volume totale di richieste scritte gestite è risultato in decremento rispetto all'anno precedente (4.114 nel 2019, 4.572 nel 2018). In particolare le pratiche di reclamo e richiesta scritta di informazioni sono diminuite, mentre si riscontra un aumento delle rettifiche scritte.

Per tutti i tre indicatori si rileva il raggiungimento di ottimi risultati: si registra infatti un generale decremento del tempo medio di risposta (si passa da 19.3 giorni del 2018 a 15.1 giorni per i reclami, da 19.6 a 17.0 per le richieste scritte di informazioni e

### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

da 29.2 a 16.5 per le rettifiche) ed un significativo incremento nel rispetto dello standard, che va dal 98,94% della risposta ai reclami al 100% delle risposte alle richieste di rettifica di fatturazione.

La percentuale di reclami rapportati alle utenze attive rimane decisamente contenuta: tenuto conto anche delle richieste inoltrate da utenti "non finali", ampliando quindi il perimetro rispetto alla definizione da Delibera 655/2015 ARERA per il 2019 risulta pari al 0,73%.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI Adf

15,1 gg

# RECLAMI sul totale dei clienti AdF 0,73%

## Strumenti di tutela stragiudiziale

Nel corso del 2019 ARERA è intervenuta nuovamente sulle procedure di risoluzione stragiudiziale, disciplinate nel 2018. L'Autorità ha infatti introdotto a partire dal 01 luglio l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali per tutti quei Gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti; il reclamo di II livello è rimasto quindi attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico.

Nel 2019, tramite il portale Portale Operatori/Gestore, AdF ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a 6 reclami di II livello, rispettando sempre i termini previsti (20 giorni lavorativi). Ha inoltre gestito 15 Adr (Alternative Dispute Resolution) ARERA, tramite incontri svoltisi in modalità on-line, in stanza virtuale, alla presenza di un conciliatore del Servizio, esperto in mediazione e in regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia. Le Conciliazioni presentate hanno avuto per oggetto principalmente consumi e perdite occulte. 12 si sono concluse con accordo tra le parti, in un caso il cliente ha abbandonato la controversia avendo risolto quanto lamentato prima del termine della procedura, 2 si sono concluse senza accordo, avendo ad oggetto rispettivamente la tariffa e le modalità di comunicazione dell'autolettura tramite web.

Il cliente può scegliere altre modalità di procedura stragiudiziale ed adire la Conciliazione Paritetica, inoltrata tramite Associazione dei consumatori, o alla Conciliazione Regionale, nella quale il Presidente della Commissione è individuato nella figura del Difensore Civico Regionale. Tali tipologie di Conciliazioni sono normate dal Regolamento di Tutela, approvato in data 31/03/2014 con decreto n°22 dall'Autorità Idrica Toscana ed aggiornato nel corso del 2018.

Nel 2019 sono pervenute 26 istanze di Conciliazione Paritetica. Di queste, 5 non sono state accolte dal Gestore per

mancanza di requisiti, 5 si sono risolte positivamente al ricevimento dell'istanza per una rivalutazione della pratica grazie ad ulteriori elementi emersi, senza il proseguo dell'iter di conciliazione. Di quelle accolte e svoltesi (16), solo 3 hanno avuto esito negativo. Quindi complessivamente 18 richieste di conciliazione si sono risolte positivamente.

Le istanze hanno avuto prevalentemente per oggetto i consumi anomali - dovuti a guasti negli impianti interni – le perdite di rete e l'iter di gestione del credito. Su 26 pratiche, 20 sono state inoltrate da utenze con tipologia d'uso domestico, 4 commerciale e 2 condominiale misto.

Nel corso del 2019 sono inoltre pervenute 22 Conciliazioni Regionali. Di queste 3 non sono state accolte in quanto non hanno superato i requisiti previsti dal Regolamento di Tutela, 3 sono state risolte positivamente contattando direttamente i clienti, trattandosi più di richieste di delucidazioni che di controversie vere e proprie, 1 era già stata oggetto di precedente conciliazione.

Delle 15 accolte, 2 hanno avuto esito negativo, 12 positivo, 1 è ancora in corso.

Anche in ambito di Conciliazione Regionale, le istanze hanno avuto ad oggetto principalmente temi di fatturazione e consumi anomali, seguiti da problematiche riguardanti il contratto e le spese ad esso associate. Come per le altre forme, i clienti che hanno adito la conciliazione sono prevalentemente titolari di fornitura con tipologia d'uso domestico (14 su 22), 7 commerciale e 1 condominiale misto.

Le procedure sopra descritte sono attivabili del cliente qualora non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta al reclamo o la stessa non sia pervenuta entro il tempo massimo previsto dalla Carta del Servizio (per AdF entro 25 giorni lavorativi), sono gratuite, veloci e facilmente fruibili dalla clientela.

Rimane costante il rapporto di collaborazione instaurato con le Associazioni dei Consumatori, che si avvalgono anche di un canale diretto, che consente ad AdF di risolvere preventivamente molte problematiche che potrebbero sfociare in contenziosi.

# 5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici

Di seguito sono illustrati **gli standard di qualità contrattuale** di AdF rilevati nell'anno 2019, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 23 del 16 Dicembre 2019.

### RISULTATI LIVELLI DI QUALITA' GENERALI DI AdF 01/01/2019 - 31/12/2019

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo automatico in caso superamento standard
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	99%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	94%	30 -60- 90 euro
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	100%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	97%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	91%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99%	30 euro
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	97%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.d.	30 -60- 90 euro
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	100%	30 -60- 90 euro

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo automatico in caso superamento standard	
		2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100%		
Art. 38	Periodicità di fatturazione	3 bollette/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	100%		
		4 bollette/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	100%	-	
		6 bollette/anno se consumi > 3000 mc	100%	-	
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta <sup>59</sup>	20 giorni solari	100%	-	
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100%	30 -60- 90 euro	
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	99%	30 -60- 90 euro	
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	99%	30 -60- 90 euro	

Anche per l'anno 2019 viene confermato il raggiungimento di ottimi livello di prestazioni eseguite nello standard legate a indicatori specifici, con una percentuale media di compliance che si attesta oltre il 99%. Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso per la normalizzazione, il consolidamento e l'ottimizzazione di tutti i processi di gestione dell'utenza, volti ad implementare le procedure nel pieno rispetto della normativa in vigore.

A partire dal 1° gennaio 2017 l'indennizzo automatico riconosciuto agli utenti è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ovvero:

- 30€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è > dello standard ma inferiore al doppio dello standard.
- 60€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è ≥ del doppio dello standard, ma inferiore al triplo;
- 90€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è ≥ del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26) e per la Periodicità di fatturazione (art.38).

In accordo con quanto previsto all'art. 9 della Carta del Servizio, a richiesta del cliente, e purché ne sussistano i presupposti, AdF eroga un indennizzo base pari a 30 euro anche in caso di:

- errata chiusura per morosità;
- mancata lettura del contatore;
- sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici corrisposti nel triennio 2017/2018/2019.

	2017	2018	2019
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	614.250	755.250	109.650

Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nel triennio 2017/2019 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 1/07/2016 al 31/12/2019. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati in accordo con quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contratuale, dalla Carta del Servizio

In merito si rileva l'impatto che la delibera 655/2015 (RQSII) in vigore dal 01/07/2016 ha avuto sulle performance aziendali in termini di numerosità ed importo degli indennizzi generati. La nuova regolazione ha introdotto numerosi nuovi standard di qualità contrattuale, innalzando spesso anche il livello minimo di servizio da garantire. Ciò ha comportato necessariamente un adeguamento dei sistemi gestionali per garantire i livelli minimi di qualità contrattuale previsti, adeguamento realizzato attraverso un complesso processo di implementazione dei database gestionali, articolato in più fasi di avanzamento.

<sup>59</sup> Gli indennizzi automatici sono previsti per tutti gli indicatori di qualità contrattuale con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta" (art.40).



Conseguentemente i dati del triennio sono difficilmente confrontabili tra loro, posto che il 2017 e 2018 sono stati rispettivamente anni di prima implementazione e successivo affinamento dei sistemi.

### RISULTATI LIVELLI DI QUALITA' GENERALI: 01/01/2019-31/12/2019

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo o base di calcolo
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	< 30 niomi		90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	100%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	100%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	74 ore 96%		95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	94%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità			-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	100%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	100%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	10 minuti	media sul totale delle prestazioni
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	97%	90% delle singole prestazioni
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

Analizzando l'andamento degli indicatori generali del 2019, anche in questo caso possiamo constatare il raggiungimento di una buona percentuale di prestazioni nello standard, con una media che si attesta oltre al 93%, evidenziando un miglioramento rispetto al 2018 di altri tre punti percentuali. Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno ancora profuso nel 2019 per la normalizzazione, il consolidamento e l'ottimizzazione di tutti i processi di gestione dell'utenza volti ad implementare le procedure nel pieno rispetto della normativa in vigore.



# 5.5 La soddisfazione dell'utente

GRI 102-21 GRI 102-43

AdF ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (*Customer Satisfaction*) e dei report della qualità erogata (*Mystery Visit* e *Mystery Call*), in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive volte al miglioramento continuo del servizio erogato, nonché ai Vertici di verificare l'efficacia dell'attività di gestione.

# 5.5.1 Le indagini di customer satisfaction

GRI 102-21 GRI 102-43 GRI 102-44

L'Indagine di Customer Satisfaction 2019, con un totale di 3.622 interviste, è stata effettuata dalla società **CSA Research**, partner del Gruppo Acea nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita per il biennio 2019-2020.

La società CSA Research ha mantenuto l'utilizzo di nuove metodologie di indagine, come per esempio del metodo CAWI, che consiste nella somministrazione del questionario via web e che complessivamente per l'anno in analisi ha raggiunto 202 clienti.

Per avere una fotografia quanto più possibile corretta della percezione dei nostri clienti, il campione degli intervistati (1.612 nei due semestri) per la parte generalista dell'indagine ha rispettato la distribuzione delle forniture con tipologia d'uso domestico residente presenti nel nostro territorio. Il maggior peso è stato quindi a carico dei residenti nell'area costiera e del contiguo entroterra della provincia di Grosseto, con circa il 44,5% delle interviste, seguito dall'area Senese con il 32%, quindi dall'area corrispondente ai comuni dell'Amiata e della Val d'Orcia, con il restante 23,5%.

Il CSI (Customer Satisfaction Index) ha raggiunto nel primo semestre 2019 l'88%, registrando un lieve incremento nel secondo semestre dell'anno con 88,2%. Il giudizio globale richiesto agli intervistati, denominato in gergo "giudizio di

pancia", passa invece dal 7.2 dell'indagine svoltasi in primavera al 7.5 di fine anno. Da notare come il voto medio del secondo semestre 2019 sia il miglior risultato di sempre. Anche per questo anno, gli esiti dell'indagine confermano una conclamata soddisfazione per i canali di contatto che AdF mette a disposizione della propria clientela.

Lo Sportello chiude l'anno sfiorando il 97% di clienti soddisfatti, mentre il Call Center chiude con un CSI di 91,9% sul pronto intervento e di 90,3% sul servizio commerciale. Ottimi anche i voti medi, che attestano una soddisfazione non solo diffusa, ma anche intensa per tutti i canali. Il trend è indistintamente in crescita nel corso dell'anno: lo sportello passa da un già ottimo 8.2 della prima indagine all'8.6 della seconda, il Call Center guasti si mantiene stabile e su alti livelli, passando da 8.2 ad 8.3, il Call Center commerciale incrementa il 7.6 del primo semestre, raggiungendo quota 7.9 in chiusura d'anno.

L'indicatore "Qualità-Prezzo" pur mantenendosi come l'indicatore più critico dell'Indagine, incrementa il proprio CSI di ben 6.4 punti fra primo e secondo semestre, passando da 69,9% a 75,3%. Rimane invece stabile a 6.5 il voto medio. Da evidenziare come a fronte di un'intensità della soddisfazione costante, sia cresciuta significativamente la percentuale di clienti soddisfatti, frutto del forte impegno che AdF ha profuso nel corso dell'anno nella tutela del proprio territorio e dei propri cittadini.

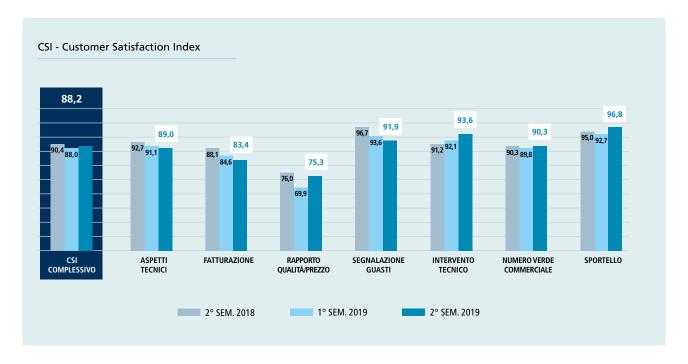
L'intervento tecnico, in lieve flessione a fine 2018, mostra un trend di incremento in entrambe le rilevazioni 2019, raggiungendo il 92,1% di clienti soddisfatti nel primo semestre ed il 93,6% nel secondo. Molto alta anche l'intensità della soddisfazione espressa dai nostri clienti, rispettivamente di 8.3 ed 8.4.

Pur raggiungendo un CSI soddisfacente, si registra invece una flessione dell'item relativo alla "Fatturazione" sia in relazione all'ultima rilevazione 2018, che fra le due indagini 2019. Il CSI medio è dell'84% di clienti soddisfatti, con un voto medio in linea con gli anni precedenti e pari a 7.1 nel primo semestre e 7.2 nel secondo.

Per tutti gli ambiti indagati che prevedono una relazione diretta con il cliente (Sportello, Call Center Commerciale, Call Center Guasti ed Intervento tecnico) l'item che ha raq-



giunto la valutazione più alta è stato quello relativo alla cortesia e alla disponibilità del personale di AdF, con un CSI medio di clienti soddisfatti pari al 95% ed un voto medio di 8,5. Una valutazione che conferma e premia la forte attenzione al cliente che AdF ha consolidato nel corso del 2019.



Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2019 con gli esiti dell'Indagine:

ITEM	GIUDIZIO	GLOBALE	CSI utenti soddisfatti		
	1^sem. 2019	I1^sem. 2019	I^sem. 2019	I1^sem. 2019	
Aspetti tecnici	7.6	7.6	91.6%	89%	
Intervento tecnico	8.3	8.4	92.1%	93.6%	
Fatturazione	7.1	7.2	84.6%	83.4%	
Rapporto qualità prezzo	6.2	6.5	69.9%	75.3%	
Relazione call center segnalazione guasti	8.2	8.3	93.6%	91.9%	
Relazione commerciale call center	7.6	7.9	89.8%	90.3%	
Sportello	8.2	8.6	92.7%	96.8%	



# 5.5.2 Le Mistery call

GRI GRI 102-21 102-43

Con le *Mystery Call* si simula un'esperienza di contatto al Call Center e gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto con il cliente (apertura chiamata-gestione chiamata-chiusura chiamata);
- qualità delle risposte date al cliente (Qualità interazione-Rispetto delle procedure).

Nel 2019 sono stati effettuati due cicli di mystery, ciascuno di durata semestrale, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata dal canale. Le *Mystery Call* effettuate al numero commerciale hanno mostrato un trend in linea con gli ottimi risultati raggiunti a chiusura del 2018, rilevando un indice sintetico della qualità pari a 99,3 a chiusura della seconda fase. Questo risultato conferma per il Call Center Commerciale di AdF un posto di primo piano nel panorama delle società del gruppo Acea.

Le *Mystery Call* effettuate al Numero verde guasti hanno mostrato un significativo incremento rispetto ai risultati del 2018 (86,5 per il primo ciclo, 96,8 per il secondo), chiudendo la prima fase con un indicatore sintetico di 97,2 e raggiungendo nella seconda guota 99,5.

# 5.5.3 Le Mistery visit





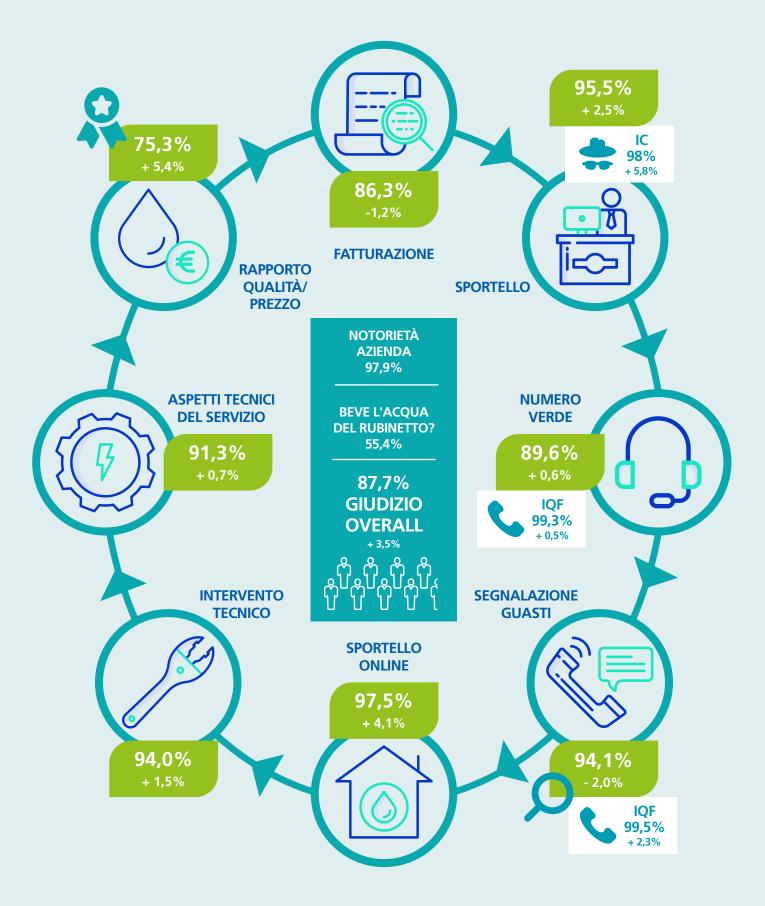
Con le Mistery Visit si simula un'esperienza di contatto presso gli sportelli principali di Siena e di Grosseto e si verifica:

- ambientazione, tempi di attesa, accoglienza (pulizia e immagine punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Nel 2019 sono stati effettuati due cicli di indagine con risultati decisamente positivi già a chiusura del primo semestre, addirittura eccellenti a fine anno, con un indice sintetico della conformità pari a 100 per Siena e 98 per Grosseto.



Particolarmente interessante la rappresentazione offerta dalla Customer Journey, sotto è riportata quella relativa al secondo semestre dell'anno, in cui la qualità percepita attraverso l'Indagine di Customer Satisfaction si combina con la qualità erogata rilevata dalle Mystery Vistit e Call.



Sensibile miglioramento del rapporto qualità prezz. Elevata soddifazione dei canali di contatto e dell'intervento tecnico.

# 5.6 Uno sguardo al futuro

#### **Call Center**

L'attenzione per il cliente rappresenta una vera e propria priorità e si conferma essere un obiettivo sfidante in relazione al futuro.

Il cliente rappresenta, infatti, il fulcro intorno al quale costruire progetti e dal quale partire per migliorare, nel prossimo futuro, potenzialità e funzionalità anche del Call Center. Il 2020 vedrà realizzarsi due importanti novità in relazione al servizio di risposta telefonica commerciale di AdF: la rivisitazione dell'albero fonico, che sarà ancora più intuitivo e finalizzato all'abbattimento dei tempi di attesa, e la sostituzione del numero a pagamento 199.11.44.07, accessibile da cellulare e riservato alle richieste commerciali, con un nuovo numero Smart, raggiungibile da cellulare anche dall'estero, **0564 448844**, attraverso il quale il cliente potrà comunicare con noi senza alcun costo aggiuntivo rispetto al proprio piano tariffario.

#### **Sportello**

Nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto e parallelamente a una digitalizzazione in costante incremento, lo sportello sarà nel 2020 un servizio in metamorfosi. Sarà infatti l'anno del cambiamento, durante il quale lo Sportello, per come tradizionalmente concepito, inizierà il suo percorso per evolversi in un vero e proprio servizio di Consulenza, supportato anche da una modifica organizzativa che vedrà delinearsi nettamente la separazione tra Front End e Back Office.

Nell'ottica futura di AdF e come primo step di ripresa dopo la difficile emergenza sanitaria che ha interessato il Paese, il cliente sarà ricevuto soltanto su appuntamento dedicato, accompagnato da figure professionali formate e preparate per fornire un servizio di business avanzato, atto alla gestione professionale della consulenza stessa, che sarà erogata in maniera sempre più specifica, performante e sicura a tutela della comunità.

#### **Digital**

Per il 2020 AdF si propone di rilasciare nuove modalità di contatto, sostenibili anche in relazione alla grave emergenza sanitaria che ha investito il territorio e tutto il Paese. Gli sportelli tradizionali si evolvono in **AdF Point** in cui i nostri clienti, nel pieno rispetto delle normative sanitarie, sono ri-

cevuti su appuntamento. La prenotazione è facilmente accessibile tramite il sito fiora.it - senza, necessità di effettuare una login – o il Call Center. I nostri consulenti potranno inoltre essere contattati tramite videochiamata, prenotabile sempre tramite il sito del Gestore: uno strumento semplice ed innovativo, che consentirà ai nostri clienti di risolvere le proprie pratiche senza dover effettuare spostamenti fisici.

#### **Fatturazione**

AdF si è posta l'obiettivo di concludere la raccolta del CNF delle proprie utenze domestico residenti entro settembre 2020, al fine di poter trasmettere ad AIT la banca dati integrata, che consentirà di chiudere la seconda fase della riforma tariffaria prevista dal TICSI al 31/12/2020, ovvero un anno prima della scadenza fissata da ARERA. Per raggiungere questo risultato nel 2020 il progetto, che vedrà coinvolti anche i 55 Comuni Soci, verrà affidato ad un gruppo di lavoro interno, il cui obiettivo finale è quello di acquisire almeno l'85% dei CNF delle utenze domestico residenti dirette, pari a oltre 136.000.

#### **Credito**

A partire dal 1° gennaio 2020 entra in vigore la Delibera ARERA 311/2019/R/IDR - Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI). Di seguito alcune novità:

- introduzione del sollecito bonario, antecedente all'invio della raccomandata di messa in mora. Viene concesso al cliente ulteriore tempo per regolarizzare la propria morosità e quindi evitare un eventuale intervento sul misuratore;
- il cliente che riceve la raccomandata di messa in mora ha la possibilità di accedere ad un piano di rateizzazione delle bollette oggetto del sollecito;
- per i clienti che hanno una tipologia di contratto Domestico Residente, la disattivazione (rimozione del contatore) è prevista solo in casi particolari specificati nella Delibera. Comunque, laddove tecnicamente possibile, si procede alla limitazione del flusso;
- viene prevista una gestione specifica delle morosità relative alle utenze condominiali, come una maggiore tutela inerente la tempistica dei pagamenti;
- rateizzazione in automatico della bolletta che ha un importo superiore al 150% dell'addebito medio degli ultimi 12 mesi.



Nel corso del 2020 verrà anche ampliato il ventaglio delle modalità di pagamento digitale, con l'introduzione del canale Postepay e PagoPA. Inoltre sarà completata la procedura di attivazione delle notifiche di pagamento real time. È prevista un'attività di bonifica della banca dati dei clienti per fornire un servizio sempre più efficiente e in taluni casi personalizzato, nell'ottica di rafforzare l'attenzione al cliente (#clientealcentro).

#### Reclami

Al fine di contenere il contenzioso ed instaurare con i clienti un dialogo sempre più aperto e funzionale alla reciproca soddisfazione, nel corso del 2020 AdF svilupperà un canale diretto per dialogare con il cliente o un suo rappresentante ed addivenire auspicabilmente alla risoluzione di quei reclami che presentano particolari caratteristiche di complessità. La gestione di queste pratiche, prevista dalla regolazione nella sola forma scritta, si scontra nei casi più complessi con la difficoltà che entrambe le parti dimostrano nel chiarire e comprendere adeguatamente gli elementi necessari alla corretta valutazione del contenzioso. L'esperienza della conciliazione ed il collaudato rapporto con le associazioni dei consumatori confermano che un contatto diretto – telefonico o preferibilmente in video conferenza – giova sia alla qualità che ai tempi della risoluzione finale.

#### Monitoraggio della qualità percepita ed erogata

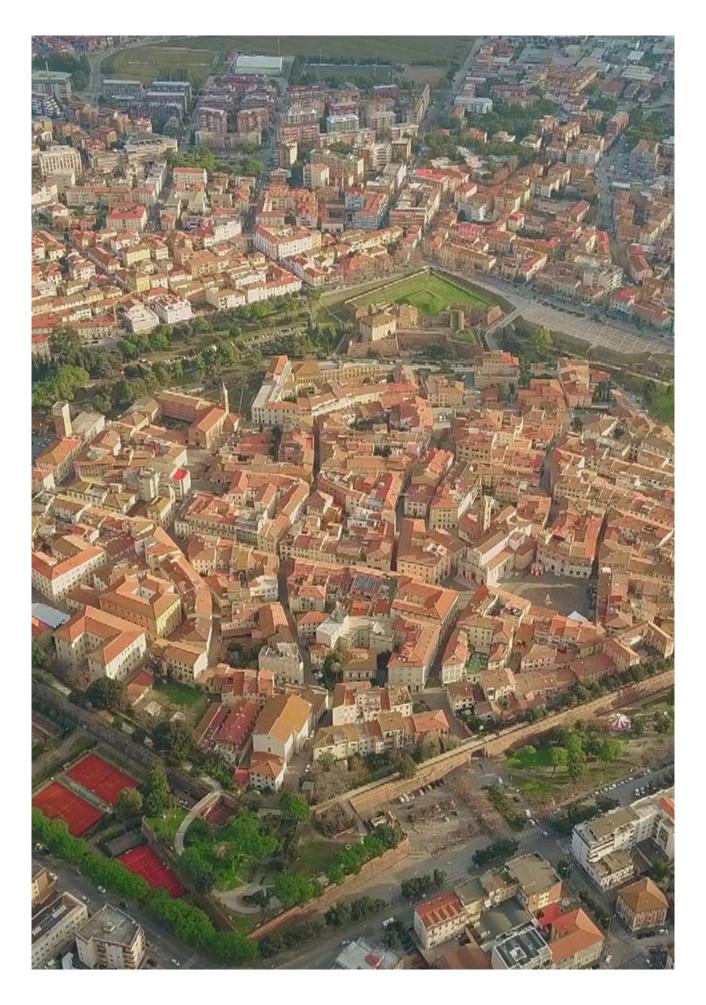
Per il 2020 AdF investirà fortemente nella conoscenza del proprio cliente, con il fine di sviluppare servizi e strumenti sempre più in linea con le aspettative e le esigenze di specifiche "famiglie" di clienti.

Il monitoraggio della qualità, sia percepita che erogata, accompagnerà questo cambio di prospettiva, attraverso una costante e capillare rilevazione della customer experience della clientela. Ai momenti e agli strumenti ormai consolidati – Indagine di customer satisfaction e Mystery Visit/Call in senso al gruppo Acea – si aggiungeranno rilevazioni gestite in house, al fine di intercettare in tempi rapidi azioni correttive, spunti per il miglioramento e aree di forza.

#### La telelettura<sup>60</sup>

Nell' anno 2020 sarà completato il piano di sostituzione dei contatori nei comuni di Isola del Giglio, Colle di Val d'Elsa, Castiglione della Pescaia e Siena; nel comune di Grosseto saranno sostituiti circa il 60% dei contatori presenti, consentendo così al il processo di telelettura di entrare a regime. Saranno effettuate oltre 220 mila letture e nel 2021 tutti e cinque i comuni saranno completamente teleletti. Altro obiettivo sarà quello di effettuare la telelettura di tutte le utenze idrovore presenti in tutto il territorio gestito.

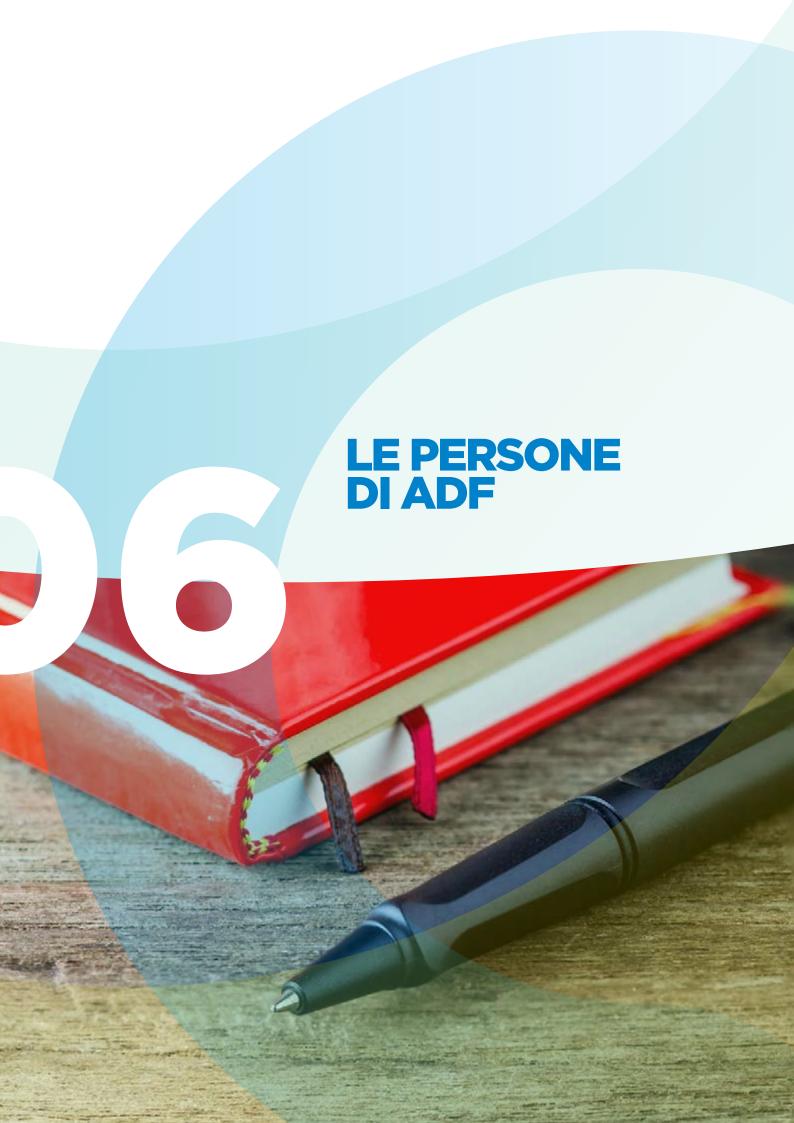




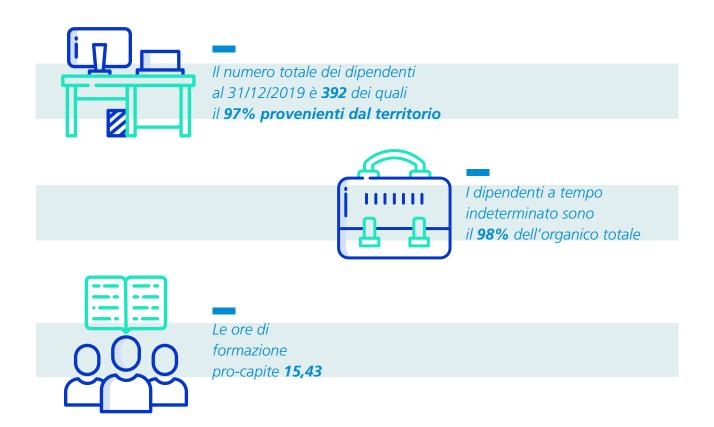












# 6.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

Migliorare le performance aziendali attraverso lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse: questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in Acquedotto del Fiora. L'Azienda garantisce l'assenza di discriminazioni in fase di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale.

6.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli

GRI 102-8

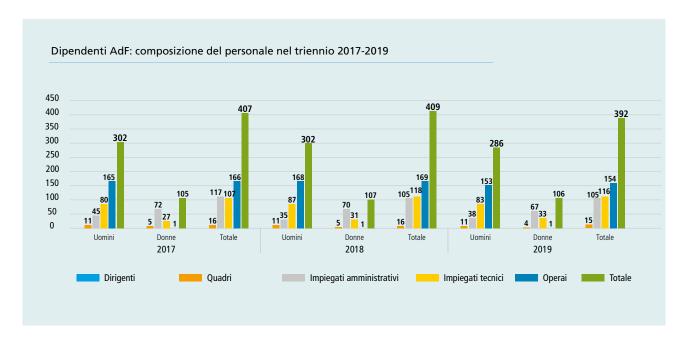
AdF conta al 31/12/2019 **392 risorse** (17 in meno rispetto all'anno precedente) che sono gestite, coerentemente con le esigenze di evoluzione dell'organizzazione e con le strategie aziendali, attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

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 recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

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

LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI AL 31.12.2019								
Province	Numero							
Grosseto	253							
Siena	127							
Altre province	12							

Nel grafico che segue sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2017-2019. Al 31.12.2019 era presente anche 1 lavoratore somministrato.



	2017	2018	2019
Donne sul totale organico	25,80%	26,16%	27,04%
Donne quadri su totale quadri	31,25%	31,25%	26,67%
Donne laureate su totale laureati	58,43%	60,67%	59,57%

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

I dipendenti a tempo indeterminato sono il 98,4% dell'organico totale.

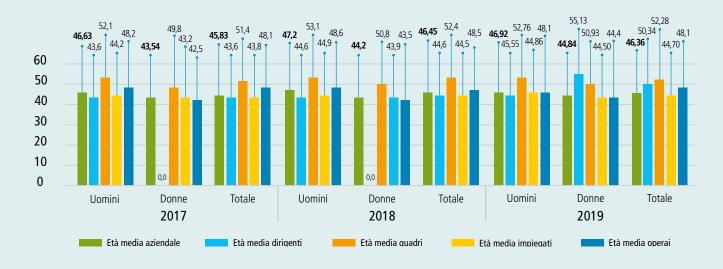
Anche nel corso del 2019 il personale assunto con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato.



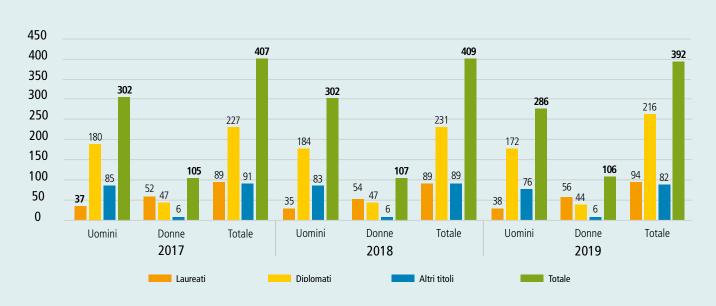


	DIPEN	IDENTI ACQU	UEDOTTO D	EL FIORA: TI	POLOGIA CO	NTRATTUAL	E AL 31/12		
		2017			2018		2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	299	100	399	298	102	400	283	103	386
(di cui) personale a part-time	4	13	17	4	15	19	5	16	21
Personale a tempo determinato	2	5	7	4	4	8	1	1	2
Personale in contratti di apprendistato	1	0	1	0	1	1	2	2	4
TOTALE	302	105	407	302	107	409	286	106	392

#### Dipendenti AdF: età media del personale



#### Dipendenti AdF: livello di istruzione



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 2019 il personale appartenente alle categorie protette include **27 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.

# 6.1.2 Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità

GRI 401-3

Nelle tabelle che seguono una serie di dati relativi alle ore lavorate e alle assenze del personale nel corso del 2019.

	DIPE	NDENTI .	ADF: ASS	ENTEISM	IO PER G	ENERE A	NNI 2017	- 2018 -	2019 <sup>61</sup>			
		2017			2018			2019		TOTALI 2017/2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Giorni lavorabili	74.636	25.442	100.078	75.409	26.837	102.246	74.584	26.851	101.435	224.629	79.130	303.759
Giorni assenze per malattia	2.245	980	3.225	2.274	996	3.270	2.599	884	3.483	7.118	2.860	9.978
Giorni infortuni	194	13	207	315	59	374	121	104	225	630	176	806
TOTALE giorni assenza	2.439	993	3.432	2.589	1.055	3.644	2.720	988	3.708	7.748	3.036	10.784
Indice % assenteismo	3,3%	3,9%	3,4%	3,4%	3,9%	3,6%	3,6%	3,7%	3,7%	3,4%	3,8%	3,6%

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2017				2018		2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	0	7	7	0	6	6	0	5	5
Congedi parentali fruiti (n)	2	20	22	4	22	26	5	22	27
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	16,5	33	31,45	7,25	33,09	27,92	9	13,60	12,74
Congedi di paternità fruiti	9	0	9	10	0	10	9	0	9

**Tutte** le persone che hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità sono rientrati in attività al termine degli stessi con identica retribuzione.



# 6.1.3 Il turnover

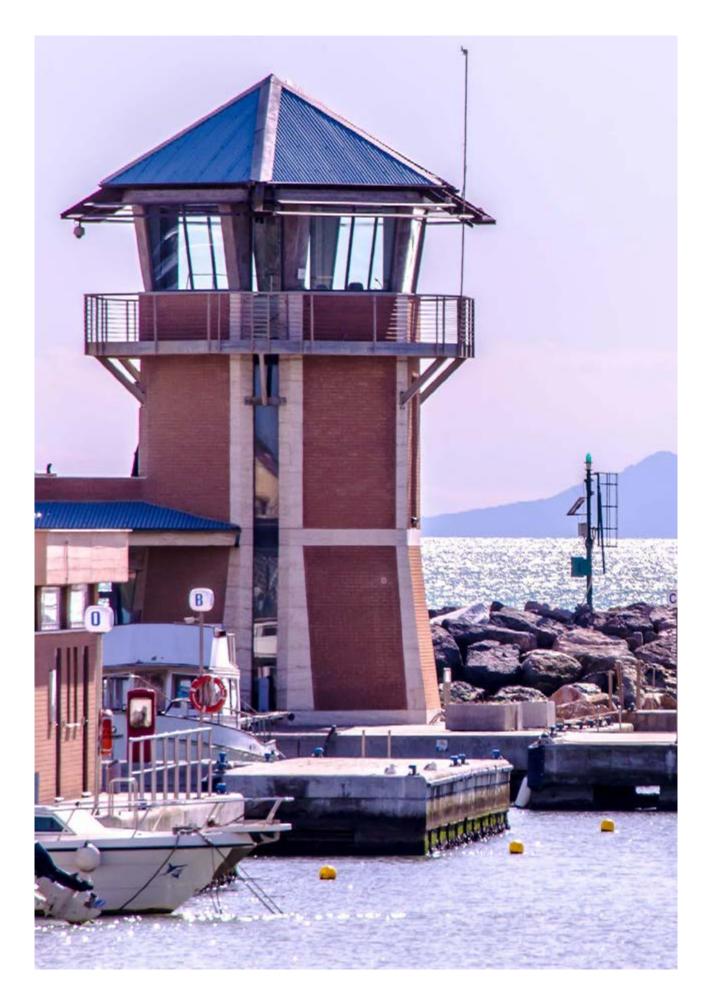
GRI 401-1

Il **turnover HR**, o del personale, è la MISURA DEL TASSO con cui un'azienda sostituisce il personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro, 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. Le tabelle<sup>62</sup> che seguono evidenziano, per AdF, un tasso di Turnover che nel 2019 incrementa notevolmente rispetto al 2018.

	TOTALE AZIENDA												
	TASSO DI TURNOVER			TAS	TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA					
Età	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019				
Inferiore a 30	1,00%	0,99%	1,24%	1,00%	0,74%	0,99%	0,00%	0,25%	0,25%				
Tra 30 e 50	1,49%	2,22%	1,49%	1,49%	1,48%	0,99%	0,00%	0,74%	0,50%				
Over 50	0,50%	2,22%	5,46%	0,00%	0,74%	0,00%	0,50%	1,48%	5,46%				
Totale	2,99%	5,43%	8,19%	2,49%	2,96%	1,99%	0,50%	2,47%	6,20%				

	UOMINI											
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA					
Età	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019			
Inferiore a 30	0,50%	0,74%	0,74%	0,50%	0,49%	0,50%	0,00%	0,25%	0,25%			
Tra 30 e 50	0,25%	1,48%	0,99%	0,25%	0,99%	0,99%	0,00%	0,49%	0,00%			
Over 50	0,25%	1,73%	5,21%	0,00%	0,49%	0,00%	0,25%	1,23%	5,21%			
Totale	1,00%	3,95%	6,95%	0,75%	1,97%	1,49%	0,25%	1,97%	5,46%			

	DONNE											
	TASSO DI TURNOVER			TAS	SO DI INGRE	sso	T#	TASSO DI USCITA				
Età	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019			
Inferiore a 30	0,50%	0,25%	0,50%	0,50%	0,25%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%			
Tra 30 e 50	1,24%	0,74%	0,50%	1,24%	0,49%	0,00%	0,00%	0,25%	0,50%			
Over 50	0,25%	0,49%	0,25%	0,00%	0,25%	0,00%	0,25%	0,25%	0,25%			
Totale	1,99%	1,48%	1,24%	1,74%	0,99%	0,50%	0,25%	0,49%	0,74%			



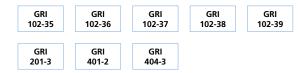


		DIPEND	ENTI ADF: P	ERSONALE II	N INGRESSO	E IN USCITA	·		
		2017			2018			2019	
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	1	2	3	4	0	4	3	0	3
Assunzioni tempo determinato	2	5	7	4	3	7	1	1	2
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	0	0	0	1	1	2	1	3
TOTALE	3	7	10	8	4	12	6	2	8
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi <sup>63</sup>	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Pensionamenti	1	0	1	5	0	5	16	0	16
Altri motivi <sup>64</sup>	0	1	1	3	2	5	3	2	5
TOTALE	1	1	2	8	2	10	22	3	25
Forza media	300,31	101,35	401,66	299,4	106,1	405,5	297,08	105,84	402,91

	DIPENDENTI ADF: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ											
		2017			2018			2019		TOTA	ALI 2017/	2019
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	2	2	4	2	1	3	2	2	4	6	5	11
Da 30 a 50 anni	1	5	6	4	2	6	4	0	4	9	7	16
Oltre 50 anni	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3
TOTALE	3	7	10	8	4	12	6	2	8	17	13	30
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2
Da 30 a 50 anni	0	0	0	2	1	3	0	2	2	2	3	5
Oltre 50 anni	1	1	2	5	1	6	21	1	22	27	3	30
TOTALE	1	1	2	8	2	10	22	3	25	31	6	37

<sup>63</sup> La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro. 64 La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto.

# 6.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione



AdF applica un sistema incentivante – **Management by Objectivies (MBO)** - di breve periodo (annuale) al top e *middle management* (risorse inquadrate ai livelli Q e D, ca. il 4%) che prevede l'erogazione di un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi – individuali e aziendali - assegnati a inizio anno, e alla valorizzazione dei comportamenti agiti: tale sistema è finalizzato alla realizzazione di un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

Più in generale, il Sistema di Gestione delle performance **(Performance Management)** si basa sulla misura di due elementi: la performance conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la **leadership** – la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del sistema valoriale di riferimento – di tutto il personale di AdF.

Il processo mira a:

- creare una cultura sempre più fondata sul merito, sul valore e sul coinvolgimento delle risorse;
- aumentare la consapevolezza del ruolo e del contributo individuale;
- aumentare la motivazione, gli stimoli e il riconoscimento delle persone;
- allineare le persone ai valori aziendali, rendendoli partecipi

dei traguardi e dei risultati conseguiti.

Quanto sopra descritto impatta sul **premio di risultato annuale previsto per tutto il Personale** in servizio, in aggiunta agli indicatori di redditività, produttività e al parametro delle ore lavorate nell'anno.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), il Fondo Previndai per i dirigenti e il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso. I benefit previsti da AdF ai propri dipendenti si applicano indifferentemente al personale a tempo pieno e part-time e ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato.

Per i dirigenti e i quadri sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso, in parte, delle spese di carburante. Gli stessi si applicano indifferentemente a personale a tempo pieno e part-time.

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale e non ci sono pertanto differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro presente all'interno del territorio gestito.

**Non** si registrano altresì episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per il 77% dal territorio gestito.

#### RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA	2,82
RAL MAX	€ 90.000,00
RAL MEDIA	€ 31.877,02





RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIU' ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI										
RAL MEDIA 2018	RAL MEDIA 2019	INCREMENTO RAL MEDIA 2019/2018	RAL MAX 2018	RAL MAX 2019	INCREMENTO RAL MAX 2019/2018	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/ MEDIA				
31.285,12	31.877,02	1,89%	86.505,00	90.000,00	4,04%	2,82				
			IMPORTO		%					
Retribuzioni comple	essive		€ 14.456.670		100,0%					
Retribuzioni fisse e	continuative		€ 12.524.913		86,6%					
Retribuzione variabile (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)			€ 1.931.757		13,4%					

QUALIFICA	N.ro	RAL MEDIA
Dirigenti	2	€ 84.000
Quadri	15	€ 55.934
Impiegati	221	€ 31.743
Operai	154	€ 29.049

Al 31 Dicembre 2019 il personale di AdF che ha aderito al fondo Pegaso o ad altri fondi è pari al 57,14%.

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE										
ANNO 2019	importo		n.ro dip							
Previdenza Complementare Contrattuale	€ 498.827	56,73%	226							
Previdenza Complementare Privata	€ 80.779	9,19%	40							
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 299.759	34,09%	126							
Tfr in Busta Paga	€-	0,00%	0							
TOTALE	€ 879.364		392							

# 6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI 102-36 GRI 102-37 GRI 102-41 GRI 403-4

Le relazioni industriali si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali. In questo contesto AdF 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 sui temi di interesse.

A tal 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 applicata al **100%** del personale AdF.

Al 31 Dicembre 2019 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al **54,8%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2019 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

- Accordo sindacale finanziamento CRAL biennio 2019-2020 (11.07.2019)
- Accordo sindacale sul premio di risultato anno 2019-2021 e welfare aziendale (12.09.2019)
- Accordo sindacale sul servizio di reperibilità e sull'adeguamento del valore facciale del buono pasto (08.05.2019)
- Accordo sindacale sull'indennità di trasferimento (12.09.2019)
- Accordo sindacale ex art. 4 Statuto dei Lavoratori videosorveglianza e controllo delle attività aziendali (02.05.2019) Nel 2019 **non** ci sono stati accordi con i Sindacati sul tema specifico relativo alla Salute e Sicurezza dei lavoratori; sussistono accordi sindacali in tema di formazione finanziata su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso dell'anno ci sono stati **4** provvedimenti disciplinari verso i dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

# Relazioni industriali... un accenno al futuro in Adf

AdF e le Rappresentanze sindacali ritengono che un sistema di relazioni industriali fondato sulla fiducia e sul rispetto reciproco possa rappresentare un elemento di valore aggiunto per la crescita e lo sviluppo aziendale. Tale principio, ormai consolidato, ha dato modo di fronteggiare anche gli eventi epidemiologici che hanno interessato il 2020.

In particolare, a tutela della salute dei dipendenti e delle loro famiglie, è stato siglato un "Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento Covid-19" e con lo stesso è stata anche costituita una Commissione Paritetica Azienda, RSU e RLS volta a verificare le azioni idonee da intraprendere anche nel post emergenza.



# 6.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

GRI GRI GRI 403-1 403-2

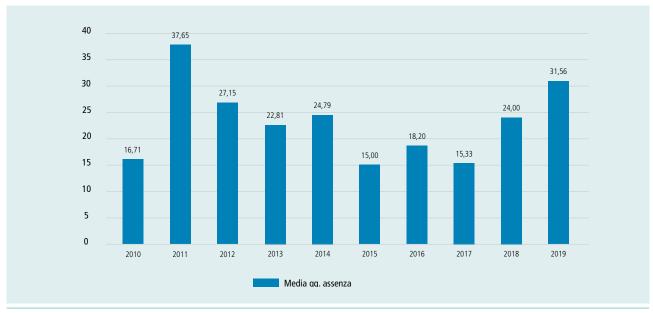
Per l'anno 2019, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **9**, per un complessivo di **284** giorni di assenza. N.1 infortunio **non** è stato riconosciuto dall'INAIL come tale ed è stato "riconvertivo" in malattia. La totalità di tali infortuni è da ricondurre ad infortuni professionali (comprensivi sia degli infortuni tipicamente professionali sia degli infortuni relativi agli spostamenti lavorativi).

Gli infortuni hanno interessato personale di tipo operativo, che è stato interessato da n.5 infortuni. Gli altri infortuni (n.4) hanno riguardato personale amministrativo, in particolare impiegati front office commerciale, dispatcher ed impiegati amministrazione.

Infortuni 2019 (escluso l'ITINERE)		giorni assenza
INAIL	9	284
In franchigia	-	-
Non riconosciuti dall'INAIL	1	9
TOTALI	10	293

Qualifica Infortunato	N. tot. giorni	Uomini	Donne
Operaio (WF)	116 (40,85%)	5	-
Imp. Amm.vo	168 (59,15%)	2	2
Imp. Tecnico	- (0,00%)	-	-
Magazziniere	- (0,00%)	-	-
TOTALE	284 (100%)65	7	2

Il numero di giorni di assenza per infortunio nel 2019 è aumentato rispetto al 2018. Come si può notare dai dati sopra riportati il numero di giorni di infortuni per il personale ammnistrativo è decisamente alto, sostanzialmente influenzato da un infortunio che ha portato un apporto superiore all'80% sul totale, contribuendo con 141 giorni di assenza. Al netto di tale infortunio, importante per il numero di giorni di degenza/riabilitazione, ma non per la sua gravità (in quanto è avvenuto nel corso di un'attività sporadica e l'infortunio in sé stesso ha contribuito per n.29 gg), il dato sarebbe risultato confrontabile con i dati del 2015, confermando la discesa rispetto agli anni 2011-2014. Si può valutare, come peraltro già espresso, come tale evento infortunistico non abbia natura dipendente dal comportamento del lavoratore.



65 Non sono compresi gli infortuni in itinere

La dimensione del rischio infortunistico si misura attraverso l'indice di frequenza e l'indice di gravità, presi in esame anche dalla norma UNI 7249, "Statistiche degli infortuni sul lavoro". L'indice di frequenza previsto dalla norma UNI ha al numeratore gli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000.000 (un milione). L'indice dunque fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate. L'indice di gravità invece misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro e ha al numeratore il numero di giorni di assenza in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000 (mille).

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2017-2019										
	2017	2018	2019							
Infortuni professionali (n.) 66	6	11	9							
Giorni totali di assenza	92	264	284							
Ore lavorate	656.850	687.884	669.665							
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	9,13	16,42	13,44							
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,14	0,39	0,42							

Gli indici di frequenza e di gravità relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a 13,44 per l'I.F. (indice di frequenza), con un decremento del 18,15% rispetto al 2018 ed un valore pari a 0,42 per l'I.G. (indice di gravità), con un aumento del 7,69% rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2019, che viene riportato nella tabella successiva:

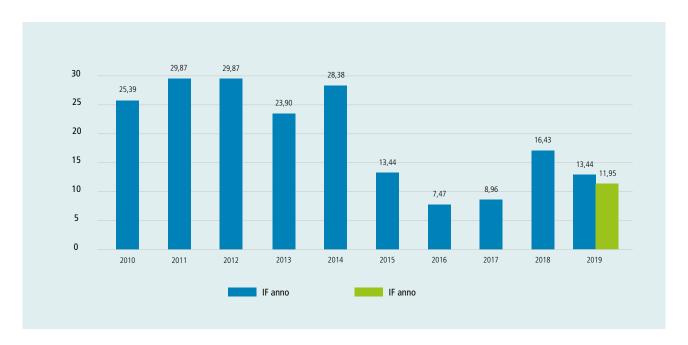
	UOMINI	DONNE
	20	119
Infortuni professionali (n.)	7	2
Giorni totali di assenza <sup>67</sup>	136	148
Ore lavorate	505.457	164.208
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,85	12,18
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,27	0,90



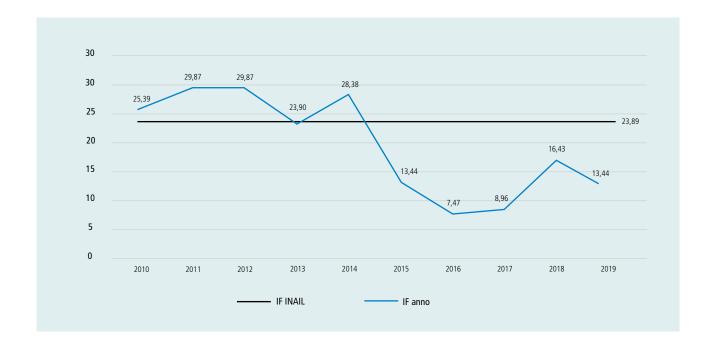


Come si evince dalla tabella, andando ad analizzare i dati per genere i valori relativi agli indici di frequenza e di gravità diminuiscono (rispetto al dato aggregato) per gli uomini, mentre aumentano per le donne. Tale aumento/decremento è sostanzialmente dovuto alle ore lavorate.

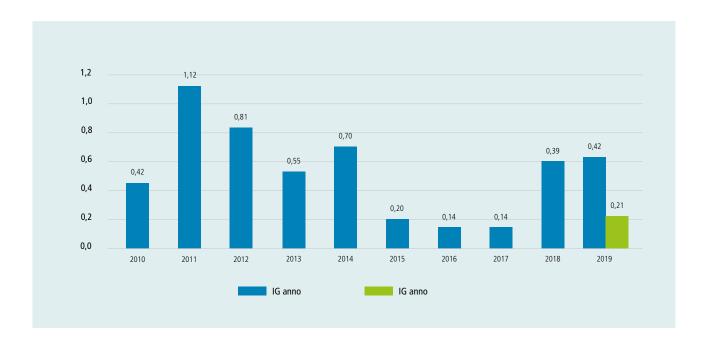
Quanto all'**indice di frequenza**, la diminuzione è dovuta principalmente ad un numero di infortuni inferiori rispetto al 2018 (n.2 unità in meno). Non considerando l'infortunio con un'assenza da lavoro pari a 141 gg, che come ribadito ha natura prettamente occasionale e sporadica, il dato **decresce di 1,49** punti percentuali **(11,95)**.



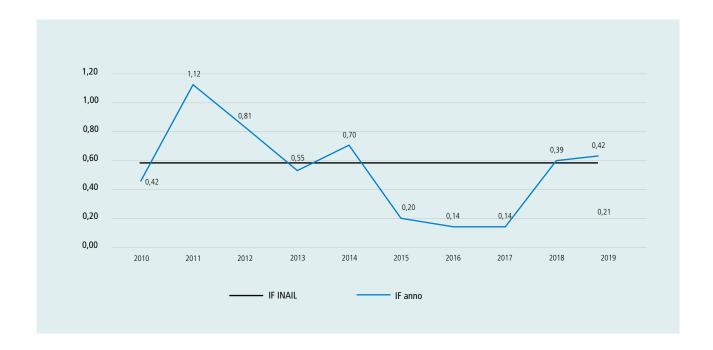
Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risulta soddisfacente, riportando i valori IF di AdF ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89)<sup>68</sup>.



L'incremento dell'indice di gravità è dovuto all'aumento dei giorni di assenza e allo stesso tempo alla diminuzione del numero di ore lavorate. Inoltre, non considerando l'infortunio con un'assenza da lavoro pari a 141 gg, che come ribadito ha natura prettamente occasionale e sporadica, il dato sull'indice di gravità si dimezza (fino a **0,21**) e risulta confrontabile con i valori del triennio 2015-2017 in cui si è avuto un importante trend di decrescita.



Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risulta soddisfacente, riportando i valori IG di AdF al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (0,59)<sup>69</sup>.



69 Indici di Frequenza INAIL (per dimensione aziendale e tipo di conseguenza) per Aziende Monolocalizzate e Plurilocalizzate - Media triennio 2008/2010



Gli infortuni hanno riguardato per il **56% il personale WF (operai)** e per il restante **44% il personale amministrativo**. In termini di giorni di assenza invece gli infortuni del personale amministrativo hanno cubato una percentuale pari al 59,15% sul totale, molto influenzati dal già citato infortunio con gg di assenza pari a 141 (torta verde-celeste). Al netto di tale infortunio la percentuale sul personale amministrativo si abbassa a circa il 19% (torta verde-celeste).



Nel corso del 2019 risultano inoltre pervenute n.4 segnalazioni di mancato incidente (near miss). L'incremento nell'anno 2019 è, in parte, dovuto alle attività di affiancamento, coaching e sensibilizzazioe effettuate a tutto il personale WF a marzo e novembre.

A fronte di quanto sopra descritto, l'analisi degli infortuni / mancati infortuni ha portato il Servizio di Prevenzione e Protezione a **non** procedere ad un'ulteriore analisi di significatività degli stessi, tale da portare all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o alla revisione di Procedure di Gestione Interne e Istruzioni Operative di lavoro. AdF 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, formalmente incaricato, effettua visite mediche a seguito dell'assunzione, in via preventiva (cambi mansione), periodicamente nel rispetto del quadro normativo di riferimento, in via straordinaria (su richiesta del lavoratore e/o su valutazione dello stesso medico).

Nel corso del 2019 i dipendenti sottoposti a visita medica sono stati **293**. Il numero delle idoneità con limitazione è diminuito, tale risultato è da attribuire ad una maggior condivisione e collaborazione tra SPP e Medico Competente nonché ai pensionamenti registrati nel 2019. La collaborazione ha portato all'acquisto di nuove calzature da lavoro, con caratteristiche sicuramente più performanti rispetto alle precedenti, portando ad una significativa riduzione delle prescrizioni.

Le patologie riscontrate non sono in alcun modo in relazione con le attività lavorative svolte dal personale, in particolare per la parte operativa.

Nei casi di giudizio di idoneità parziale con limitazioni sono state adottate le misure necessarie affinché i lavoratori svolgessero le proprie attività in sicurezza, nel rispetto di quanto richiesto dal medico competente, condividendo tale informazione con l'unità di riferimento del lavoratore ed, in caso di operatore WF, con l'U. PMO e l'U. Dispatching.

Il medico collabora 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.

Nel corso del 2019 **non ci sono stati decessi**, altresì **non** risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali.

In AdF non esiste un comitato per la salute e la sicurezza, ma il Servizio di Prevenzione e Protezione, l'U. Sistemi Tecnici di Gestione ed il GdL per la certificazione OHSAS 18001 lavorano costantemente per garantire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante mantenimento e monitoraggio delle migliori condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Le attività atte a garantire tali condizioni sono costantemente verificate e condivise con il Datore di Lavoro, i Dirigenti per la Sicurezza e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Nel corso del 2019 Acquedotto del Fiora non ha ricevuto sanzioni amministrative in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

# 6.3 La comunicazione interna

# 6.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone

Il **capitale umano** espresso dalle competenze delle persone è un assett d'impresa fondamentale, posto, per tale ragione, al centro di un processo sistematico di crescita e sviluppo.

Per l'anno 2019, AdF ha svolto una ampia gamma di azioni di comunicazione finalizzate non solo a rafforzare il senso di appartenenza del personale all'Azienda e al Gruppo ACEA, ma anche a stabilire una più forte relazione con il territorio di operatività e le varie entità (istituzionali e non) che lo caratterizzano.

Quanto sopra nell'ambito di un profondo rinnovamento dell'immagine aziendale e della percezione della stessa sia interna che esterna: proprio a tal fine lo sviluppo del presente piano di comunicazione si sta realizzando attraverso una costante sinergia tra Comunicazione Esterna e Interna.

# 6.3.2 Le azioni di people care

Nel corso del 2019 le azioni di people care e comunicazione interna hanno avuto come obiettivo il rafforzamento dell'identità aziendale e di Gruppo valorizzando l'appartenenza e il lavoro di squadra, sia attraverso iniziative e progetti di gruppo che aziendali, quali il tradizionale torneo sportivo del Gruppo ACEA e l'evento natalizio.

AdF fa inoltre parte della commissione istituita in Utilitalia per la gestione e valorizzazione delle diversità, costituita dalle aziende aderenti all'Associazione con l'obiettivo di definire e attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione.

# Le Convention "verso AdF Futura"

GRI 102-43

Nella prima metà dell'anno sono stati realizzati 4 eventi di condivisione con un'ampia rappresentanza del personale del Piano Industriale 2019-2021 e a seguire delle principali azioni gestionali che saranno realizzate negli ambiti core del Business Aziendale (Operation Convention).

In occasione della presentazione del piano Industriale, sono stati presentati i pillars di riferimento per le azioni aziendali di medio periodo e gli obiettivi del piano, alla presenza del top management della capogruppo, ed inoltre è stato presentato internamente il nuovo Brand aziendale.

A cascade rispetto alla presentazione del Piano Industriale, la Customer Convention e le due edizioni della Operation Convention hanno invece rappresentato un momento di condivisione con tutto il personale degli obiettivi e delle azioni operative relative a questi due ambiti, e derivanti dai pillars del Piano Industriale, con una particolare attenzione ai temi della digitalizzazione, dell'ambiente e della sostenibilità.





# La Summer School

Nel 2019 è stato inoltre organizzato un Percorso formativo post-laurea organizzato in collaborazione con l'Università di Siena, destinato a neo-laureati degli Atenei del territorio e finalizzato a fornire una formazione introduttiva di alto profilo sul mondo del Servizio Idrico.

In questo contesto, AdF ha messo a disposizione oltre al proprio know-how di settore anche il proprio personale per la docenza, alternando lezioni frontali in aula con visite ed esperienze dirette all'interno dell'azienda.

Questa prima edizione ha visto 15 partecipanti che hanno preso parte alle 2 settimane di lezioni: per i 4 studenti più meritevoli c'è stata la possibilità di un inserimento in azienda in stage finalizzato all'assunzione.

Sempre nell'ambito della collaborazione con gli istituti scolastici del territorio, anche nel 2019 si è tenuto il progetto IdeaAzione, tenuto quest'anno in collaborazione con l'istituto superiore Tito Sarrocchi di Siena. Gli studenti, con la supervisione ed il supporto dei dipendenti "maestri di mestiere", hanno potuto realizzare progetti innovativi presentati in occasione di un incontro organizzato al Centro Congressi di ACEA.



# 6.4 La formazione



GRI 404-1

GRI 404-2

In AdF la formazione è uno strumento fondamentale per lo sviluppo delle professionalità e del capitale umano, nonché indispensabile supporto all'evoluzione organizzativa aziendale e alle strategie di business.

ORE <sup>70</sup> DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2017-2019											
	2017	2018	2019	%2017	%2018	%2019					
Dirigenti	9	8	12	0,11%	0,88%	0,20%					
Quadri	333	1.122	196	4,03%	11,82%	3,24%					
Impiegati e tecnici	4.471	4.992	3.530	54,12%	52,58%	58,35%					
Operai	3.448	3.297	2.312	41,74%	34,72%	38,21%					
TOTALE	8.261	9.495	6.050	100%	100%	100%					

Anche per l'anno 2019 oltre la metà delle ore formative hanno riguardato le tematiche della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro (vedi paragrafo dedicato).

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2017-2019 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOL	TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2017 - 2019											
		umero co	rsi	Nur	nero ediz	ioni		n. partecipazioni <sup>71</sup>				
	2017	2018	2019	2017	7 2018 2019		20	17	20	)18	20	19
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	11	8	6	23	22	9	54	98	34	215	29	57
Inserimento neo-assunti	2	1	2	5	4	3	13	8	2	14	4	6
Tecnico - specialistica**	44	18	25	62	39	36	64	279	18	155	39	243
Manageriale/ Comportamenti	2	3	5	9	3	9	18	48	7	11	20	29
Amministrativo - gestionale	6	16	3	9	20	3	47	68	61	81	10	6
Sicurezza e privacy	12	28	20	33	75	96	25	385	718	226	56	308
TOTALE	67	74	61	141	163	156	221	885	840	702	158	6498

Nell'anno 2019 non si sono svolte, come invece nel 2017, sessioni formative ad oggetto i temi della diversità e dell'inclusione.

<sup>70</sup> Per ore di formazione si intendono le ore di formazione programmate dalla Società, non le ore di frequenza effettiva al netto di eventuali assenze 21 E' riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.



ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2017-2019					
	Ore medie pro-capite 2017	Ore medie pro-capite 2018	Ore medie pro-capite 2019		
Quadri	20,8	70	13,07		
Impiegati e tecnici	19,9	22	15,97		
Operai	20,7	19,5	15,01		
MEDIA	20,39	23,20	15,43		

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E PER TIPOLOGIA								
	ORE TOT	M	H PRO M		H PRO F	AULA	ON-LINE	ESP.LE
Dirigente	12	12	12	0	0	12	0	0
Quadri	196	180	16,36	16	4,0	192	4	0
Impiegati/Tecnici	3.530	2.271	18,77	1.259	12,59	2.798	244	488
Operai	2.312	2.299	15,03	13	13	2.308	4	0
TOTALE	6.050	4.762	16,65	1.288	12,15	5.310	252	488

L'impegno formativo risulta in lieve contrazione rispetto all'anno precedente ma comunque in linea con gli anni precedenti sia sotto il profilo orario che dell'impegno economico. La categoria contrattuale più impegnata in attività formativa risulta essere quella operativa.

Per l'anno 2019 è stato possibile coprire per circa metà l'attività formativa attraverso il finanziamento del "Conto Formazione". Tali risorse sono state indirizzate prioritariamente alla formazione sulla Sicurezza e sulle Competenze Tecniche/Professionali.

I COSTI DELLA FORMAZIONE					
	2017	2018	2019		
Costi diretti:					
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€0	€ 30.000	€ 32.370		
Costi vivi sostenuti	€ 53.000	€ 56.000	€ 33.000		
Costi indiretti <sup>72</sup>	€ 232.000	€ 171.000	€ 109.000		
TOTALE	€ 285.000	€ 257.000	€ 174.370		

Nel corso dell'anno AdF ha aderito all'innovazione metodologica formativa realizzata dal Gruppo ACEA, rivolta non solo all'acquisizione e aggiornamento delle competenze tecniche dei dipendenti, ma mirata anche all'accrescimento delle componenti soft della prestazione lavorativa, poiché la motivazione e la soddisfazione lavorativa sono ritenute variabili individuali determinanti nel conseguimento di performance crescenti e nel miglioramento continuo.

In questo contesto, 2 tra Dirigenti e Quadri hanno preso parte all'Accademia Manageriale ACEA Elios, mentre 1 profilo potenziale ha intrapreso il progetto AURORA.

<sup>72</sup> Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione.

Il Progetto Elios si sviluppava secondo l'articolazione che segue.



Il Progetto AURORA altresì si sviluppava attorno ai temi "mercato – se' stessi – gli altri", con il seguente programma di dettaglio:

- Presentare la Società e fornire un quadro dei business di riferimento
- Condividere obiettivi e finalità di un'impresa che opera in un mercato competitivo
- Sviluppare l'orientamento al cliente nella creazione di valore azionario
- Introdurre la compliance e la gestione del rischio reputazionale
- Sviluppare consapevolezza organizzativa e assunzione delle responsabilità
- Identificare benefici e rischi dell'intrapreneurship
- Apprendere modelli e strumenti per progettare e gestire un business
- Sviluppare comportamenti funzionali al team working
- Favorire collaborazione e integrazione interfunzionale
- Individuare e gestire interessi diversi all'interno di un team
- Riconoscere la leadership nel team



# 6.4.1 La formazione su Salute e Sicurezza

AdF è impegnata costantemente nella formazione del personale, impegnandosi sia in corsi di formazione / aggiornamento obbligatori che sul costante addestramento del personale per l'utilizzo di "nuove" attrezzature nonché sulla specializzazione di alcune figure, es. addetti alle attività in ambienti confinati, PES-PEI per i lavori elettrici, ecc.

CORSI BASE/AGGIORNAMENTO	Interno/ esterno	Docente/ Ente formatore	N. ore singolo corso	N. partecipanti da piano	N. formati	N. formati/ N. Pianificati
Formazione su PROCEDURE e I.O del SGS, DPI III° Categoria (Aggiornament	Interno	SPP	8	51	50	98%
Corso Antincendio e Gestione delle emergenze (rischio MEDIO)	Interno	SPP	8	40	40	100%
Corso di Aggiornamento triennale Primo soccorso	Esterno	-	12	29	29	100%
Corso Preposti alla sicurezza in base a D.Lgs 81/08	Esterno	-	32	2	2	100%
Corso aggiornamento RLS	Esterno	-	8	1	1	100%
Corso su rischi connessi all'attività gest. I e R  Uso DPI  Sorv. Sanitaria  Scheda Informativa VDT - Art.36-37 D.Lgs. 81/08 (Neoassunti)	Interno	SPP	8	11	11	100%
Corso di Aggiornamento 81/08 Amministrativi	Interno	SPP	8	50	50	100%
CORSI INTEGRATIVI						
Corso abilitante all'utilizzo di Trinciasarmenti (Tagliaerba cingolato)	Interno	SPP	2	6	6	100%
Corso PES	Esterno	-	8	30	30	100%
Corso Aggiornamento qualifica PAV ed integrazione PEI	Esterno	-	8	12	12	100%
Corso Aggiornamento qualifica PES-PEI	Esterno	-	8	5	5	100%
Corso di formazione per lavori in Ambienti Confinati	Interno	SPP	16	20	20	100%
Corso abilitante all'utilizzo di Carrelli Elevatori	Esterno	-	16	36	36	100%
Corso su Rischio Argon (a servizio delle centraline antincendio)	Interno	SPP	2	20	20	100%
TOTALE				277	276	99,86%

Come si evince dalla tabella, si è provveduto alla formazione di **277 lavoratori** di cui 276 partecipanti. Si è provveduto all'effettuazione di 19 corsi, sui 20 previsti dal Piano di Formazione 2019, garantendo per il **44,85 % ore di formazione obbligatoria** e per il restante **55,15 % formazione oltre obbligo**. Tale formazione ha inoltre assicurato una media di circa **16 h di formazione per il personale operativo** e di circa **7 h per il personale amministrativo**.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE TOTALE	2952
Numero dei dipendenti	403
Numero di ore di formazioneper dipendente	7,33
Dipendenti operativi	154
Dipendenti non operativi	249
N. ore formazione dipendente operativo	15,84
N. ore formazione dipendente non operativo	6,70

# 6.4.2 La formazione ambientale

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

In materia di formazione ambientale, AdF provvede costantemente all'aggiornamento sulle evoluzioni della complessa normativa in materia, attraverso la partecipazione del personale adibito al presidio dei suddetti processi a seminari specialistici dedicati. Nel 2019 **8** dipendenti di AdF hanno preso parte alle seguenti attività formative aziendali:

- Seminario aggiornamento EGE (esperto gestione energetica)
- PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE

30



# 6.5 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI GRI GRI 102-19 102-20 402-1

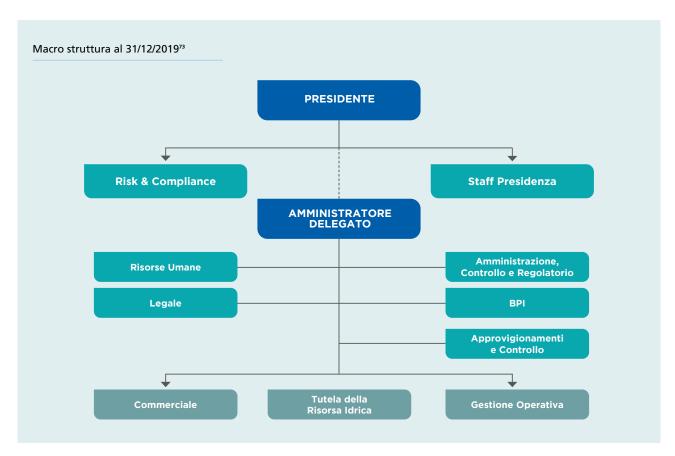
Il Piano strategico di AdF, sviluppato in coerenza con le linee guida del Piano 2019-22 dell'Area industriale-idrico di Acea, ha individuato ambiziosi obiettivi di crescita non solo sul piano della gestione degli asset (maggiori investimenti per ulteriore sviluppo delle infrastrutture, progetti di recupero energia e protezione della risorsa idrica, ...) ma anche sul fronte di una più evoluta concezione del rapporto con il cliente e con la comunità attraverso:

- un costante miglioramento degli indicatori di Qualità Tecnica e Commerciale;
- la maggiore informatizzazione dei canali di accesso ad AdF;
- l'impegno finalizzato all'introduzione di target specifici di sviluppo sostenibile nell'ambito di una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile a favore di città e comunità. A fronte del suddetto quadro e alla necessità di realizzare gli obiettivi, AdF ha progettato un nuovo modello organizzati-

vo che ha previsto la semplificazione e la normalizzazione dei processi di business, oltre ad un migliore presidio dei vincoli normativi che su di essi insistono. L'organizzazione a supporto del modello adottato, è rappresentata nell'organigramma sottostante.

In AdF non è prevista una tempistica, e periodi minimi, per la comunicazione in merito ai cambiamenti organizzativi. Tale periodo varia in base alle necessità organizzative e di servizio.

AdF si è dotata di un sistema di procure e deleghe in materia di salute, sicurezza e ambiente, atte a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento. Tale sistema investe tutte le funzioni a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, nonché le funzioni a diretto riporto della Gestione Operativa.



73 Al momento della redazione del presente Bilancio di Sostenibilità (2020) la struttura ha subito ulteriori modifiche













# 7.1 Le politiche degli acquisti e la ricaduta sul territorio

GRI 102-9

AdF garantisce la verifica e la gestione delle procedure di affidamento dei contratti di appalto nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di settore, con l'obiettivo di razionalizzare il processo di approvvigionamento ed aumentarne l'efficienza, anche tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, con un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, su una buona sinergia con le Unità aziendali richiedenti gli approvvigionamenti e su una relazione trasparente con i Fornitori.

A tal riguardo, è solo per mero scrupolo di compiutezza, che si ritiene di dover fare menzione, in questa sede, al ri-assetto dell'Unità Approvvigionamenti e Controllo<sup>74</sup> che ha visto l'incrementarsi del numero delle Risorse preposte alle attività di pertinenza ed anche l'alternarsi di alcune figure, oltre all'affermazione del nuovo Responsabile, che hanno di certo contribuito al miglioramento delle attività in termini di speditezza, puntualità e precisione.

La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante, una parte importantissima delle attività devolute alla suddetta Unità poiché va ad incidere sulla qualità del servizio oltreché sull'immagine dell'Azienda.

I Fornitori sono considerati anche quale parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Anche per questo motivo e per poter contare su una catena di fornitura resiliente e responsabile AdF è determinata nell'improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione; al fine di migliorare il monitoraggio dell'intera catena di fornitura si è, pertanto, deciso di operare con un Sistema di Qualifica direttamente collegato con il portale delle gare.

L'iter di approvvigionamento di beni, servizi e forniture, puntualmente definito in procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale certificato che recepiscono la normativa di settore (D. Lgs. n.50/2016 e ss.mm.ii), si fonda sul rispetto

di **regole** e **procedure**, ivi inclusi i processi di due diligence volti a valutare eventuali rischi di corruzione ed i principi fondamentali di **libera concorrenza**, **parità di trattamento**, **non discriminazione**, trasparenza, **proporzionalità**, **economicità**, **efficacia**, **tempestività** e **correttezza**.

Promuovere la cultura della responsabilità e dell'etica è uno dei primari obbiettivi di AdF anche nei confronti dei propri Fornitori che vengono costantemente monitorati su temi quali salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, eventuali procedimenti in corso e policy etiche

Più in generale, si chiede a tutti Fornitori di AdF l'adesione ai principi espressi in documenti quali il Codice Etico o il Modello Organizzativo Gestionale relativamente ai principi di cui al D. Lgs. 231/2001. Una tal adesione è infatti considerata conditio sine qua non sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, che per l'instaurarsi di un rapporto di massima reciproca fiducia e di reale collaborazione. In ogni modo, allo stato, **non** ci sono Fornitori valutati negativamente né, tantomeno, esclusi dall'Albo perché contrattualmente inadempienti. Parimenti, **non** ci sono Fornitori che hanno manifestato l'intenzione di non voler adempiere al Codice Etico AdF o che, in qualche modo, si sono resi trasgressori contravvenendo quanto ivi statuito.

Uno dei principali canali di contatto con i Fornitori è rappresentato dal sito istituzionale dell'Azienda www.fiora.it all'interno del quale AdF ha sviluppato la sezione specificamente denominata "Area Fornitori" ove, oltre all'Area Trasparenza (utile al reperimento di informazioni sugli appalti banditi da AdF e dei relativi esiti di aggiudicazione) e Codice Etico, sono pubblicati il Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, di beni e di servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione di AdF, il Sistema di qualificazione lavori/servizi/forniture e, tempo per tempo, i vari e diversi Bandi di Gara della Stazione Appaltante.

I servizi on line dell'Area Fornitori consentono, in sostanza,

di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni in merito ad iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi nonché a consultazione di avvisi e novità.

L'adozione del Portale SAP, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, ha rappresentato una grande opportunità per tutti gli Operatori Economici interessati a lavorare con e per AdF, divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti.

Anzi, per rendere ancora più semplici e più spedite tutte le attività di detto processo, nel corso del prossimo anno 2020 AdF adotterà una nuova piattaforma di *Vendor Managment* che andrà a sostituirsi all'attuale portale SAP introducendo elementi e funzioni innovative che renderanno ancora più snelli gli adempimenti sia a carico degli Operatori Economici esterni sia delle attività "d'ufficio".

Il passaggio dall'uno all'altro sistema che, in ogni modo, coinvolgerà tutte le Società del gruppo Acea, richiede già da adesso un impegno specifico ed un'attenzione particolari a scadenze e quant'altro tali da non trovarsi scoperti e/o inadeguati al momento dell'abbandono del vecchio sistema e adozione del nuovo.

La metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del Fornitore è il ricorso alla gara e le procedure di affidamento sono improntate a criteri di trasparenza, assicurando la gestione accentrata delle gare d'appalto; gli Operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto possono accedere direttamente e senza oneri sia al portale dei sistemi di qualificazione che a quello per l'espletamento delle gare on-line e trovare la modulistica e le informazioni necessarie.

Il portale telematico che consente di gestire le gare *on line*, riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali, prevedendo la verifica della documentazione a corredo delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

# 7.1.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura

GRI 308-1 GRI 308-2

Come sopra detto, il fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet tramite una specifica area dedicata (http://www.fiora.it/bandi-di-gara.xhtml), che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei Fornitori, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei Fornitori qualificati sul sistema gestionale SAP.

Le richieste di iscrizione all'Albo Fornitori di AdF e le successive, eventuali istanze di qualifica nelle varie categorie merceologiche di interesse di ciascun Operatore Economico sono sottoposte ad una procedura rigida e ben determinata: l'iscrizione all'Albo Fornitori di AdF, attività necessaria e propedeutica alla qualifica, può essere effettuata direttamente dall'Operatore Economico interessato che accede al portale con le proprie credenziali e compila l'apposito format oppure, a seconda delle esigenze di ciascun caso di specie, può essere perfezionata dall'Unità aziendale a ciò preposta.

Solo ad iscrizione avvenuta il Fornitore (iscritto) può avanzare istanza di qualifica nelle categorie merceologiche pertinenti all'attività svolta dallo stesso che, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed uno di categoria, legato alla categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta.





Attraverso il processo di qualifica vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio- ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico di

**AdF**: è, infatti, interesse primario di AdF che tutti i Fornitori svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli Offerenti, senza possibilità di apportarvi modifiche.

Di seguito qualche numero relativo ai fornitori valutati con criteri ambientali.

	categoria merceologica	N. Totale qualificati in possesso di certificazione	N. Qualificati nel 2019	% Nuovi fornitori valutati con criteri ambientali <sup>75</sup>
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17020</b>	verifica progettazione	4	4	1,5%
Fornitori qualificati in possesso di UNI CEI EN ISO/17025	analisi di laboratorio	6	2	0,8%
Fornitori qualificati in possesso di <b>ISO 14001:2015</b>	smaltimenti e caditorie	17	5	1,9%

Numerosi sono inoltre i Fornitori iscritti all'Albo in possesso di certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** per il sistema di gestione della qualità aziendale poiché tale possesso è tassativamente richiesto per il buon fine della procedura di qualifica in tutte le categorie merceologiche afferenti a "lavori" e per tutte le classi d'importo.

I servizi on-line dell'Area Fornitori consentono di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni su:

- iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi
- Consultazione di avvisi e novità.

E' dunque attraverso il proprio Sistema di Qualificazione che AdF seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Il primo controllo sui Fornitori (regolarmente iscritti e con qualifica in corso di validità) viene effettuato proprio in questa fase.

Invero, da procedura, il 5% dei fornitori iscritti nel corso del mese è oggetto di verifiche relative alla sussistenza della documentazione e delle informazioni dichiarate (casellari giudiziari, carichi pendenti fiscali presso l'Agenzia delle Entrate, regolarità contributiva INPS e INAIL). Sul residuo, tutti i controlli vengono effettuati in sede di gara.

Va da sé che i Fornitori privi anche soltanto di alcuni dei requisiti richiesti non vengono né iscritti all'Albo né, tantomeno, qualificati.

Procedure interne diversificano, inoltre, l'iter di qualifica da seguire a seconda delle diverse necessità di approvvigionamento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo: in sede di qualifica nelle categorie merceologiche inerenti "servizi", i Fornitori che chiedono di iscriversi a partire dalla seconda classe in poi, devono attestare (e dimostrare, allegando la relativa documentazione) il possesso della certificazione ISO 9001:2008 (Certificazione di sistemi di gestione per la qualità), mentre solo per alcuni specifici servizi direttamente legati all'ambiente (servizio di stasamento, pulizia, bonifica, trasporto, scarico rifiuti liquidi e reflui da impianti e sollevamenti; servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi; servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi, sabbie e vaglio; servizio di pulizia caditoie), ovvero per i gruppi merceologici ad elevato impatto ambientale, si richiede anche il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Va da sé come il possesso delle due certificazioni venga chiesto in considerazione dell'interesse e dell'attenzione che AdF rivolge all'impatto che siffatti servizi hanno e/o potrebbero avere sull'ambiente.

Vale qui la pena accennare alla volontà di AdF di adottare, nel corso del prossimo anno 2020, un "Protocollo di Economia Circolare" non solo per garantire una più efficiente gestione delle risorse, aumentandone la produttività nei processi di produzione e consumo, riducendone gli sprechi, mantenendo il più possibile il valore dei prodotti e dei materiali e favorendo il recupero e la reintroduzione nel sistema

economico di tutto ciò che intrinsecamente possiede ancora un'utilità ma, anche per guardare al futuro con occhi diversi. Lo scopo di questo patto territoriale è, invero, quello di dare vita ad uno strumento innovativo finalizzato al rilancio economico, al lavoro e allo sviluppo del territorio. Nei limiti consentiti dalla legge, per alcune tipologie di appalti l'obiettivo è dare opportunità alle imprese locali sulla base di requisiti di sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione anche alle giuste condizioni contrattuali e alla sicurezza dei lavoratori.

Valorizzando gli attori economici del territorio, AdF intende dare un contributo fattivo, che si collochi **in un'ottica il più possibile green**, in linea con la sua mission aziendale: **lavorare per il benessere della comunità e del territorio**. Si tratta, tra l'altro, della prima iniziativa di questo tipo in campo idrico.

Il concetto di "economia circolare" che AdF vuole introdurre risponde al desiderio di crescita sostenibile e valorizzazione del territorio da un punto di vista economico, ambientale e sociale, intendendo restituire al territorio una parte di quanto dal territorio riceve, anche economicamente, per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto delle norme tutte.

In particolare, per quanto riguarda le procedure di affidamento di AdF (siano esse pubblicistiche o "no core"), i principi contenuti in siffatto Protocollo intenderanno promuovere e, quindi, **garantire la stabilità occupazionale** nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e in armonia con l'organizzazione e le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera delle Imprese Aggiudicatarie, passando attraverso l'applicazione del "giusto contratto" in relazione al corretto settore merceologico di riferimento e alla rappresentatività delle organizzazioni datoriali e sindacali firmatarie; con il Protocollo AdF si impegnerà a garantire l'applicazione del CCNL e del settore oggetto di contratto nonché a porre la stessa attenzione all'applicazione del giusto contratto anche a favore dei contratti di subappalto attraverso l'inserimento negli atti di gara di specifiche previsioni.

Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs. n. 231/2001, rappresentano pertanto i principali riferimenti nelle le attività di scelta dei Fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei Fornitori adottato da AdF consente, infatti, un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento:

si rammentino i vari step, di iscrizione prima e di qualifica dopo, attraverso cui l'Operatore Economico potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di AdF i Fornitori debbono compilare questionari di autovalutazione (uno generale ed uno di categoria) relativi alle attività svolte dalla stessa impresa che si candida, differenziati a seconda che si tratti di beni, di servizi o di lavori.

L'Ufficio preposto alla qualifica dei Fornitori, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento, procede alla gestione del Sistema di Qualificazione e dell'Albo Fornitori, in ossequio ai requisiti di qualifica previamente identificati; istruisce, inoltre, le singole richieste di iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo, laddove necessario, le comunicazioni al Fornitore in merito a provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dall'Albo. Il Portale per la qualificazione dei Fornitori è, altresì, integrato con l'anagrafica fornitori.

Per l'iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione è necessario il possesso di requisiti standard - tra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla vigente normativa di settore - e di requisiti specifici, studiati anche con particolare riferimento ai gruppi merce oggetto di qualificazione.

Merita, infine, rammentare che il 31 Ottobre 2019 è scaduto il "vecchio" Sistema di Qualifica AdF; ad esso, dopo un limitato ma assolutamente opportuno periodo transitorio, si è sostituito un nuovo Sistema avente come novità la sua durata sine die (che evita di gestire le numerose scadenze, con conseguente miglioramento delle tempistiche di gestione sia del Fornitore che dell'Ufficio dedicato all'Albo Fornitori) e la previsione della possibilità di creazione di nuove categorie merceologiche che tempo per tempo si palesano necessarie agli approvvigionamenti aziendali.

Nel corso dell'anno 2019, infatti, sono state create **nuove categorie merceologiche**, alcune delle quali dedicate specificamente ai servizi resi dalle Cooperative Sociali di tipo B ed una di interesse esclusivo dei professionisti interessati agli affidamenti di incarichi professionali relativi alla progettazione, dalla fase definitiva alla fase esecutiva.

L'avvio del nuovo Sistema di Qualifica è stato reso pubblico tramite pubblicazione nelle sedi istituzionali previste per legge ed identificate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, sui maggiori quotidiani nazionali ed, infine, sul sito web di AdF.

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni dei propri fornitori AdF ha implementato un sistema di valutazione (vendor rating) coinvolgendo tutte le parti attive nella catena di fornitura, utile per accertare i punti di forza e di debo-



lezza dei Fornitori ma anche per stimolarne la competizione, giacché spinti a migliorare le proprie prestazioni avendo preventivamente conoscenza dei parametri con i quali verranno valutati nell'esecuzione del contratto. Un tale sistema prevede, infatti, oltre alla valutazione della "qualità tecnica" della prestazione eseguita (tempi di consegna o di esecuzione del servizio, modalità di esecuzione, riserve, ...) anche quella amministrativa (riguardante la documentazione prodotta dal fornitore in sede di gara e aggiudicazione). Tale sistema rappresenta un modello oggettivo di valutazione, teso a ottenere un punteggio globale per ciascun fornitore. Un punteggio, cioè, che apprezzi le prestazioni del fornitore nella loro globalità. Si tratta di un sistema premiante che permette al fornitore virtuoso nuovi inviti a gara, ma anche penalizzante per quegli operatori economici le cui prestazioni sono risultate lontane dagli standard qualitativi richiesti. Ad esempio, laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione del servizio, sia causa di sversamento per inadempienza agli obblighi di contratto e/o per mancata osservanza delle modalità previste dalle leggi in materia, esso riceverà una valutazione negativa e, verosimilmente, sarà sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione interno.

A tal proposito si vuole precisare che AdF, in considerazione della tipologia di Fornitori a cui solitamente ricorre nelle varie e diverse procedure di affidamento, della relativa localizzazione nonché della natura e del perimetro delle proprie attività e competenze, non effettua valutazioni preventive sugli impatti ambientali negativi attuali o solo potenziali.

Tuttavia, al fine di garantire il rispetto, da parte dei propri Fornitori, dell'ambiente e della legislazione vigente in materia, AdF si riserva esplicitamente la facoltà di effettuare, a sua discrezione, in ogni tempo ed in ogni luogo, opportune verifiche ispettive lungo la propria catena di fornitura. Tant'è vero che per il buon esito del procedimento di qualifica è prevista come condizione imprescindibile la dichiarazione della disponibilità dell' Operatore Economico all'ingresso di AdF su cantieri, luoghi di lavoro e/o di intervento per l'effettuazione di verifiche, ispezioni e quant'altro.

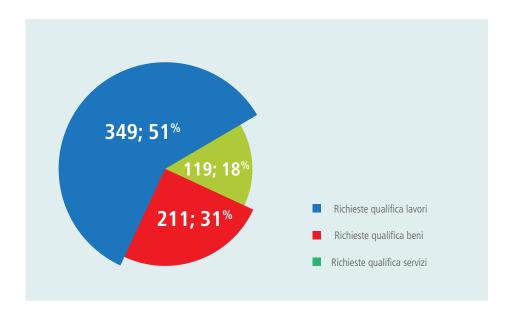
Le **richieste di qualifica** nel 2019 sono state **679**, di cui 349 per lavori, 119 per beni e 211 per servizi, come si evince dalla tabelle riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
Richieste qualifica <b>lavori</b>	349	51,4%
Richieste qualifica <b>beni</b>	119	17,5%
Richieste qualifica <b>servizi</b>	211	31,1%
Totali	679	100%

Preme specificare che non tutte le 679 richieste di qualifica ricevute da AdF nell'anno 2019 come sopra quantificate e divise per categoria sono andate a buon fine; per talune, infatti il processo di qualifica non si è completato.

Ciò accade per più e diverse ragioni: a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, una richiesta di qualifica viene rimossa in automatico dal Sistema qualora l'Operatore Economico istante non abbia portato a termine la compilazione dei questionari utili all'ottenimento della qualifica entro tre mesi dall'avvio della procedura medesima.

Deve, infine, precisarsi che 679 richieste di qualifica non corrispondo a 679 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.





## Il controlli sulle ditte in tema di salute e sicurezza

GRI 403-2

In AdF è attivo un servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto. Gli addetti a tale servizio effettuano, secondo un calendario condiviso, una serie di controlli sui cantieri. La numerosità di tali controlli è data calcolata sulla base dell'importo dei lavori e dalla pericolosità/rischi connessi.

Nel 2019 sono state effettuate **n.65 verifiche totali** che hanno portato a riscontrare **n.43 non conformità**, prettamente di carattere documentale e non legate ad azioni non corrette svolte in cantiere. Ognuna di tali non conformità è stata correttamente chiusa dalla ditta oggetto del controllo e verificata. In ogni modo AdF ha comunque comminato n.29 sanzioni a carattere economico. Nel 2019, su richiesta AdF, **non** sono pervenute segnalazioni di infortuni per tutti i soggetti appaltatori.

Vista l'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, si è aperto un tavolo di lavoro a livello di Gruppo Acea con la finalità di monitorare gli indicatori infortunistici, elaborando delle soluzioni che possano migliorare i canali di informazione e l'interfaccia dell'azienda con tutti i soggetti coinvolti, anche intervenendo sui documenti a base di gara d'appalto.

# 7.1.2 Il contenzioso con i Fornitori

Nel corso dell'anno 2019 un solo Fornitore di AdF ha proposto Ricorso davanti al TAR Toscana avente ad oggetto l'impugnazione di un'aggiudicazione definitiva di una gara pubblica (valore € 5.260). La causa si è chiusa in appello davanti al Consiglio di Stato, che ha confermato l'aggiudicazione effettuata da AdF la quale, peraltro ha avuto vittoria sulle spese legali.

Nel 2019 è inoltre ancora pendente la causa azionata nell'anno 2017 da un fornitore con il quale era stata sottoscritta una transazione. L'attore aveva chiesto il pagamento di € 48.196,00 per lavori eseguiti non contrattualizzati, oggetto dell'accordo. AdF si è costituita chiedendo dunque il rigetto delle domande attoree; è stata autorizzata a chiamare in causa il terzo, in garanzia, parte della ridetta transazione. Si ritiene che l'ipotesi di soccombenza non sia superiore al 20%.

Nell'ultimo triennio sono stati dunque avviati soltanto due contenzioni da due diversi Fornitori nei confronti di AdF, **nessun** contenzioso è stato promosso da AdF verso i propri Fornitori.

CONTENZIOSI CON I FORNITORI	2017	2018	2019
in essere al 31/12	1	0	1
sorti nel corso del periodo	1	0	1
chiusi nel corso del periodo	0	0	1

Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro, anche a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, in tutti i contratti di appalto AdF inserisce una clausola che impone all'appaltatore il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro ed, inoltre, verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (il c.d. DURC).

# 7.1.3 Le ricadute sul territorio

GRI 204-1

Nell'ambito dei procedimenti di gara Acquedotto del Fiora S.p.A, nel rispetto dei criteri previsti dalla vigente normativa, seleziona i fornitori sulla base di **standard qualitativi ed economici**, cercando il miglior rapporto qualità-prezzo, non potendo per sua natura giuridica di impresa pubblica operante in settori speciali, inserire clausole che privilegino in via diretta o indiretta le imprese locali, in linea con quanto previsto dal codice degli appalti che si fonda sul principio della parità di trattamento.

Inoltre l'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i Fornitori ha permesso la partecipazione alla procedure di selezione di un numero sempre crescente di imprese (operanti o meno sul territorio di competenza del Gestore) che, in ogni modo, possono contare costantemente sul supporto e l'affiancamento dell'Ufficio Albo Fornitori



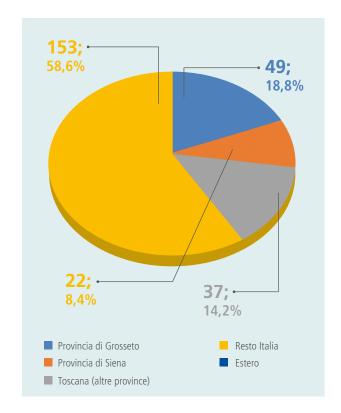
che, infatti, è quotidianamente a disposizione per i vari e diversi chiarimenti e/o spiegazioni, sia via mail che via telefono. Con l'adozione del Protocollo di Economia Circolare di cui poco sopra detto - che vede come attori le Prefetture di Siena e Grosseto, la Regione Toscana e gli enti locali, AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, le associazioni ambientali, le Camere di Commercio, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, alcuni Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria tutte – si auspica l'affermazione di un modello di azienda capace di innovazione e di forte sinergia col territorio, che porti anche un notevole incremento di Fornitori aventi sede nel territorio gestito da AdF.

Nel 2019 i Fornitori qualificati iscritti all'Albo di AdF sono 261 e risultano così suddivisi per sede legale:

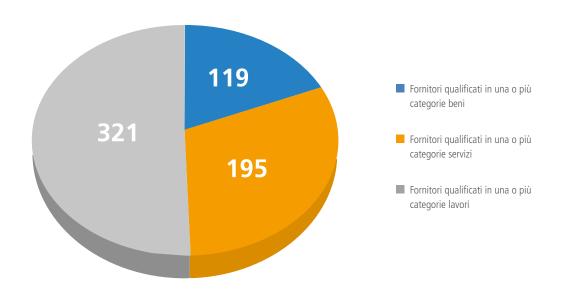
FORNITORI 2019 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	Nr	Percentuale
Provincia <b>Grosseto</b>	49	18,8%
Provincia <b>Siena</b>	22	8,4%
Toscana (altre province)	37	14,2%
Resto d'Italia	153	58,6%
Estero	0	0,00%
Totale	261 <sup>76</sup>	100%

I Fornitori qualificati nel 2019 risultano così suddivisi per categoria:

	Nr
fornitori qualificati in una o piu' categorie <b>BENI</b>	119
fornitori qualificati in una o piu' categorie SERVIZI	195
fornitori qualificati in una o piu' categorie <b>LAVORI</b>	321
Totale	635



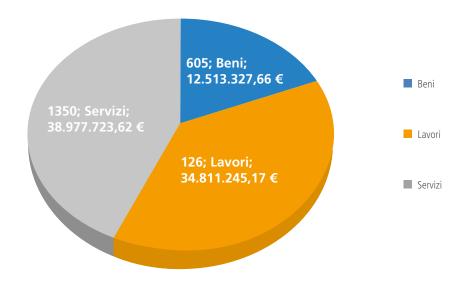
Si precisa che il totale dei Fornitori qualificati nelle diverse categorie beni/servizi/lavori è più alto del totale del numero dei Fornitori complessivamente qualificati (pari a 262) poiché ciascun Fornitore iscritto può qualificarsi in più e categorie diverse.



<sup>76</sup> Preme rammentare che il numero dei Fornitori complessivamente qualificati è minore del numero delle richieste di qualifica di cui poco sopra (che, infatti, sono 679) perché non tutte le richieste di qualifica avanzate sono andate a buon fine, per più e diverse ragioni, anche indipendenti da AdF.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati contrattualizzati **oltre 2.000 ordini e contratti** per un importo totale di spesa di €. **86.302.296,45**.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI
Beni	12.513.327,66	605
Lavori	34.811.245,17	126
Servizi	38.977.723,62	1.350
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	86.302.296,45	2.081

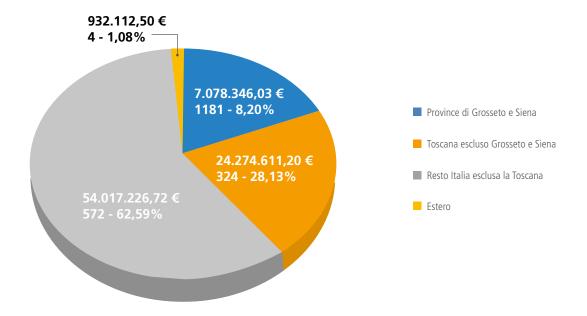


E' stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2019	NUMERO ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	
Province di Grosseto e Siena	1181	7.078.346,03 €	8,20%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	324	24.274.611,20 €	28,13%
Resto Italia (esclusa la Toscana)	572	54.017.226,72 €	62,59%
Estero	4	932.112,50 €	1,08%
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	2.081	86.302.296,45 €	100%

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale stanziato da AdF nel 2019 tramite l'emissione di ordine e/o contratti, mentre l'importo totale consuntivato (ovvero utilizzato) da AdF nel 2019 è pari ad €. 28.411.983,20.





Preme richiamare l'attenzione sul dato che mostra come oltre il **56%** degli ordini e contratti siano stati stipulati da AdF con Aziende del territorio. Se si considera che quest'ultime sono per lo più Aziende di dimensioni medio-piccole il dato diventa maggiormente importante e rilevante agli effetti delle ricadute sul territorio sull'impiego delle forze locali da parte di AdF.

E' facilmente comprensibile come tale spesa generi impatti postivi sul territorio tutto; tra l'altro, nonostante si sia in presenza di una normativa che non prevede l'obbligatorietà di selezione dei Fornitori su base geografica e di un sistema informatico che permette la qualificazione di Operatori Economici non provenienti dall'ambito territoriale gestito da AdF, una buona percentuale di spesa risulta ripartita tra le province di Siena e Grosseto.

Tra gli impatti positivi che questa spesa genera sul territorio, oltre alle ben comprensibili ricadute economiche, sono altresì evidenti quelle che incidono sull'indotto occupazionale, sullo sviluppo, sull'innovazione e sul positivo andamento del mercato. Non devono, poi, dimenticarsi i benefici derivanti dal ricorso, seppur sempre nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto in favore di imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficace e più efficiente oltrechè più conveniente, non fosse altro che per la loro maggior conoscenza del territorio e per la possibilità di adottare prezzi più competitivi derivanti dalla presenza in loco.

Inoltre, è bene tener conto del fatto che le imprese appaltanti hanno l'obbligo di assicurare alla stazione appaltante AdF la presenza di proprie sedi operative sul posto di esecuzione del contratto, di talchè i costi di predisposizione ed attivazione di tali sedi hanno, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

Quanto all'operatività delle imprese Appaltanti sul territorio di competenza del Gestore AdF merita anticipare il "Protocollo di Legalità" che quest'ultima andrà ad adottare nel corso dell'anno 2020: il documento, che sarà sottoscritto da AdF e dalle Procure della Repubblica presso i Tribunali di Siena e Grosseto, permetterà di mettere in campo ogni e qualsivoglia risorsa, nonché tutte le attività necessarie o anche soltanto utili ad effettuare rigorosi controlli antimafia, con l'attivazione di procedure di verifica che consentiranno, anche quotidianamente, l'individuazione puntuale degli ambiti necessitanti di controlli e/o verifiche. Con la stipula di tale Protocollo si intende, infatti, conciliare e coniugare l'esigenza di AdF di implementare i controlli sui cantieri onde verificarne il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e l'intento e la volontà delle Prefetture di rafforzare l'attività di prevenzione delle infiltrazioni della criminalità organizzata nel settore degli appalti pubblici, al contempo sperimentando strumenti di monitoraggio innovativi ed esportabili in altre realtà similari.

Detta iniziativa è stata inoltre valutata oltremodo opportuna anche per garantire il pieno assolvimento dei compiti e delle funzioni attribuite all'ANAC dal D. L. 90/2014 convertito in L. 114/2014 in tema di «misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari».

Per un approfondimento sul mondo dei Fornitori di AdF, sul Sistema di qualificazione e sull'iscrizione all'Albo, per informazioni su appalti e i relativi esiti delle gare aggiudicate, per la consultazione del nostro regolamento, si rinvia al nostro

sito ed in particolare alla sezione "Area Fornitori" (https://www.fiora.it/area-fornitori.html#AF).

Merita, infine, accennare all'intenzione di AdF di avviarsi – in un futuro prossimo - verso pratiche di acquisto eco-sostenibili in ossequio alle disposizioni del Codice degli Appalti che incoraggiano la diffusione di tecnologie ecocompatibili e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. Tutto ciò compatibilmente con la particolare natura degli appalti banditi da AdF e, comunque, senza perdere di vista il potenziale delle Ditte locali.

## Evento: "L'acqua ha nuove forme... dell'imprenditorialità "

GRI 102-43

Il 25 Giugno 2019, presso il Museo delle Biodiversità in Monticiano, AdF – promotrice dell'iniziativa "L'acqua ha nuove forme...dell'imprenditorialità" – nel corso di un convegno con le Istituzioni, gli Enti, le Associazioni di Categoria e gli Stakeholder del territorio, ha presentato il proprio Piano Industriale per gli anni a venire ed assegnato il primo AdF Award "Best Water 2019" al Presidente uscente, contraddistintosi per aver dimostrato particolare sensibilità verso temi quali sostenibilità, ambiente e sviluppo del territorio.

Territorio, sviluppo degli asset, sostenibilità ambientale, digitalizzazione, semplificazione, distrettualizzazione e valori condivisi: sono alcuni dei pilastri su cui si basa il Piano Industriale di AdF, che prevede investimenti per oltre 250 milioni di euro sul territorio dei 55 Comuni soci, di cui oltre 110 milioni di euro nel periodo 2019-2022.

La cornice di Monticiano è stata appositamente scelta perché a metà strada tra le due province di Grosseto e Siena in cui si muove ed opera AdF, per coinvolgere tutti gli stakeholder del territorio in un percorso di condivisione di obiettivi e finalità che, insieme a sinergia e trasparenza, sono per AdF gli elementi imprescindibili dell'agire quotidiano. Per questo AdF ha ritenuto opportuno presentare a una platea allargata il Piano Industriale per gli anni futuri, con l'auspicio e la volontà di far diventare AdF sempre più protagonista come <<volano di sviluppo del territorio>>.

Oltre alla presentazione del piano industriale di AdF da parte dell'Amministratore Delegato e del responsabile Approvvigionamenti e Controllo Isidoro Fucci si è tenuta una tavola rotonda a cui hanno preso parte il Presidente vicario di AdF (attuale Presidente), il presidente della Camera di Commercio di Siena e Arezzo, un rappresentante della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno e un esperto in codice degli appalti.











# APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ADF





## APPENDICE 1 - Indice dei contenuti GRI

GRI 102-55

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019			
INFORMATIVA GENERALE							
1. Profilo dell'organizzazione							
	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione		1.1			
	GRI 102-2	Marchi, prodotti e servizi		1.1			
	GRI 102-3	Luogo della sede principale		1.1 box "Dove siamo"			
	GRI 102-4	Luogo delle attività		1.1 box "Dove siamo"			
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica		1.1; 1.2.2			
	GRI 102-6	Mercati serviti		1.1			
	GRI 102-7	Dimensioni dell'organizzazione		1.1; 5.1			
	GRI 102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori		6.1.1			
	GRI 102-9	Catena di fornitura		7.1			
GRI 102	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura	Nel periodo di rendiconta- zione non sono avvenuti cambiamenti significativi				
GKI 102	GRI 102-11	Principio di precauzione	AdF adotta un approccio prudenziale per la riduzione degli impatti ambientali della sua attività, attraverso il sistema di governo dei processi (UNI EN ISO 9001), il Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori (BS OHSAS 18001) e il sistema di risk management	1.6.1; 1.6.2; 1.8			
	GRI 102-12	Iniziative esterne		2.1; 2.4.2; 2.4.3; 3.2.2 "Focus - Le case dell'acqua"; 3.4; 3.10; 5.3.5			
	GRI 102-13	Adesione ad associazioni		1.5			
		2. Strategia					
	GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		lettera agli stakeholder			
<b>GRI 102</b>	GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		lettera agli stakehol- der; 1.6.1; 1.7; 3.3; 3.3.2			
		3. Etica e integrità					
GRI 102	GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		lettera agli stakeholder; 1.6.2; 1.6.4; 1.7; 2.1; 3.10; 5.4.1			
	GRI 102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche		1.6.4			

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		4. Governance		
	GRI 102-18	Struttura della governance		1.3; 1.3.2
	GRI 102-19	Delega dell'autorità		1.3.2; 6.5
	GRI 102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali		1.6.4; 2.2.2; 6.5
	GRI 102-21	Consultazione degli stakeholders su temi economici, ambientali e sociali		2.3.2; 5.5; 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3
	GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e relativi comitati		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 102-25	Conflitti di interesse		1.3.2
	GRI 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		1.3.2
	GRI 102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		1.3.1; 1.3.2
<b>GRI 102</b>	GRI 102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali, e sociali		1.3.1; 1.6.1; 1.6.2; 2.2.2
	GRI 102-30	Efficacia del processo di gestione del rischio		1.3.2; 1.3.3; 1.6.1
	GRI 102-31	Riesame dei temi economici, sociali ed ambientali		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel report di sostenibilità		1.3.2; 2.2.1; 2.2.2
	GRI 102-33	Comunicazione delle criticità		1.3.2
	GRI 102-34	Natura e numero totale delle criticità		1.3.2; 1.3.3
	GRI 102-35	Politiche retributive		1.3.2; 6.1.4
	GRI 102-36	Processo di determinazione della retribuzione		1.3.2; 6.1.4; 6.1.5
	GRI 102-37	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> nelle politiche di remunerazione		6.1.4; 6.1.5
	GRI 102-38	Tasso della retribuzione totale annua		6.1.4
	GRI 102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua		6.1.4
		5. Coinvolgimento degli stakeholder		
	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		2.3.2
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva		6.1.5
	GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder		2.3.1; 2.3.2
GRI 102	GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		1.2.2; 2.1; 2.3.1; 2.3.2; 3.2.6; 3.3; 5.1; 5.5; 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3; 6.3.1 Focus - Le Convention "verso AdF Futura"; 7.1.3 Focus Evento
	GRI 102-44	Temi e criticità sollevate		1.2.2; 2.3.2; 5.1; 5.5.1



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		6. Pratiche di rendicontazione	•	
	GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio di sostenibilità	NA AdF non fa il bilancio consolidato	
	GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		2.2.1; 2.3.1
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali		2.3.1
	GRI 102-48	Revisione delle informazioni		3.9; 3.9.1; 3.9.5
GRI 102	GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non ci sono stati cambia- menti significativi rispetto a periodi di rendicontazio- ne precedenti nell'elenco dei temi materiali e dei perimetri dei temi	
0	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione		2.2.1
	GRI 102-51	Data del report più recente		2.2.1
	GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione		2.2.1
	GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		2.2.2
	GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard		2.2.1
	GRI 102-55	Indice dei contenuti del GRI		APPENDICE 1
	GRI 102-56	Assurance esterna		1.3.4; 2.2.1; Relazione della società di revisione
		STANDARD ECONOMICI		
		PERFORMANCE ECONOMICA		
CDI 402	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 3.5; 4.1.4; 4.2; 4.2.1; 4.3; 6.1.4
GRI 103 MODALITÀ	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.5; 4.2; 4.3; 6.1.4
DI GESTIONE	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 3.5; 3.9; 4.2; 4.3; 6.1.4
	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		4.3
GRI 201	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici		3.5; 4.2
GRI 201	GRI 201-3	Piani pensionistici, benefici definiti e altri piani pensionistici		6.1.4
	GRI 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione		4.2
		PRATICHE DI APPROVVIGIONAME	NTO	
GRI 103	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 7.1; 7.1.1; 7.1.3
MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		7.1; 7.1.1; 7.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 7.1; 7.1.1; 7.1.3
	GKI 103-3			

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		ANTICORRUZIONE		
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 2.3.1; 2.3.2; 7.1.1
	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 7.1.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.3; 1.6.4; 1.6.5; 2.4.4; 7.1.1
	GRI 205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione		1.6.2
GRI 205	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazio- ne, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001) che applica a tutti i suoi stakeholder e che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati tra cui la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.6.2; 1.6.4 "Focus - La giornata dell'etica"
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni prese		1.6.2
		STANDARD AMBIENTALI		
		ENERGIA		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.9; 3.9.1; 3.9.2; 3.9.3; 3.9.4
	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		3.9; 3.9.1
	GRI 302-2	Energia consumata fuori dall'organizzazione		3.9.3
<b>GRI 302</b>	GRI 302-3	Intensità energetica		3.9.2
	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia		3.9.4
	GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		3.9.4
		ACQUA E SCARICHI IDRICI		
CDI 400	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 3.1.1; 3.3.1; 3.3.4; 3.11
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.1.1; 3.3.1; 3.3.4; 3.11
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.1.1; 3.3.1; 3.3.4; 3.11
	GRI 303-1	Totale acqua prelevata suddivisa per fonte		3.1.1
<b>GRI 303</b>	GRI 303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico dell'azienda		3.1.1, 3.11
	GRI 303-3	Acqua riciclata e riutilizzata		3.3.4



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		SCARICHI IDRICI E RIFIUTI		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 3.3; 3.3.1; 3.3.3; 3.3.4; 3.4; 3.7; 3.8; 3.11
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.3; 3.3.1; 3.3.2; 3.3.3; 3.3.4; 3.4; 3.7; 3.8; 3.11
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 3.3; 3.3.1; 3.3.3; 3.3.4; 3.4; 3.7; 3.8; 3.11
	GRI 306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione		3.3.4
	GRI 306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento		3.7
GRI 306	GRI 306-3	Sversamenti significativi		3.8
	GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi		3.7
	GRI 306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento		3.11; APPENDICE 6
		COMPLIANCE AMBIENTALE		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		1.6.7.1; 2.3.1; 2.3.2; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6; 3.3.1
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.7.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6: 3.3.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.2; 1.6.7.1; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.2.6: 3.3.1
<b>GRI 307</b>	GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		1.6.7.1
		VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORM	NITORI	
GRI 103	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 7.1; 7.1.1; 7.1.3
MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		7.1; 7.1.1; 7.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 7.1; 7.1.1; 7.1.3
<b>651 566</b>	GRI 308-1	Nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali		7.1.1
GRI 308	GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		7.1.1
		STANDARD SOCIALI		
		OCCUPAZIONE		
GRI 103	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; Capitolo 6
MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		2.3.2; Capitolo 6
JI GESTIONE	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; Capitolo 6
	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover		6.1.3
GRI 401	GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		6.1.4
	GRI 401-3	Congedo parentale		6.1.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEM	ENT	
CDI 102	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; Capitolo 6
GRI 103 MODALITÀ	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		Capitolo 6
DI GESTIONE	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; Capitolo 6
GRI 402	GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi		6.5
		SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 6.2; 7.1.1 BOX "I CONTROLLI SULLE DITTE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA"
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.8; 6.1.2; 6.2; 7.1.1 BOX "I CONTROLLI SULLE DITTE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA"
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.8; 6.1.2; 6.2; 7.1.1 BOX "I CONTROLLI SULLE DITTE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA"
	GRI 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori		6.2
GRI 403	GRI 403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica		6.1.2; 6.2; 7.1.1 BOX "I CONTROLLI SULLE DITTE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA"
	GRI 403-3	Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie professionali		6.2
	GRI 403-4	Accordi formali con sindacati relativi alla salute e alla sicurezza		6.1.5
		FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
GRI 103	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 6.4; 6.4.1; 6.4.2
MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		6.4
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 6.4
	GRI 404-1	Ore medie annue di formazione pro-capite		6.4
GRI 404	GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione		6.4
GRI 404	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera		6.1.4



STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	NOTE O OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2019
		COMUNITA LOCALI		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 2.4.2; 2.4.3 3.3.1; 3.3.4; 3.7; 4.3
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.3.1; 5.5; 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3; 7.1.3
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.3.1; 1.3.2; 1.6.1; 2.3.2; 3.2.1; 3.3.1; 4.3; 5.4.2; 5.5; 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3; 7.1.3
GRI 413	GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		2.1 box "Convegno sostenibilità"; 2.4.2; 2.4.3; 3.2.6; 3.3
GRI 413-2		Attività con significativi impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		3.3
		SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		2.3.1; 2.3.2; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.8; 3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
GRI 416	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5; 3.3.1
GM 410	GRI 416-2	Episodi di non-conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1
		PRIVACY DEI CLIENTI		
GRI 103	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		1.6.6; 2.3.1; 2.3.2
MODALITÀ DI GESTIONE	GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		1.6.6
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione		1.6.1; 1.6.6
<b>GRI 418</b>	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente		1.6.6

Legenda Indice KPI GRI:

NA: NON APPLICABILE

## APPENDICE 2 - Il team di sostenibilità

PARAGRAFI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2019	REFERENTE	UNITA' ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
Referente per la redazione del bilancio di sostenibilità aziendale, che ha coordinato tutto il gruppo di lavoro.  Ha redatto inoltre: CHI È AdF;COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITA' E RISK MANAGEMENT; La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni; Focus – Il Control Risk Self Assessment (CRSA); Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione; L'Organismo di Vigilanza; Diritti umani e codice etico; AdF e la sicurezza dei dati; POLITICA E VALORI: L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ E PER IL FUTURO; IL DOCUMENTO; Principi, metodologia e periodo di rendicontazione; Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità; L'ANALISI DI MATERIALITA'; Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia; Gli Stakeholder; RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2019	Irene Conti	Risk & Compliance
LETTERA AGLI STAKEHOLDER; Le visite alle sorgenti; IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER: PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITA'; Le campagne di comunicazione; I progetti di educazione ambientale con le scuole; Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà; Le case dell'acqua	Enrico Bertelli / Luca Bidolli	Staff Presidenza (attività di comunicazione)
Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	Luca Bidolli / Irene Conti	Staff Presidenza / Risk & Compliance
I SOCI DI AdF; Il contesto normativo; I soci di AdF; LA CORPORATE GO- VERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE; L'Assemblea dei Soci; Il Consiglio di Amministrazione; La Società di revisione; LE PARTECI- PAZIONI DI AdF IN ALTRE SOCIETÀ; ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF	Arianna Lucignani	Staff Presidenza (segue le attivi- tà di segreteria societaria)
Dove siamo; L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	Giacomo Michelini	Acquisti
L'attività legale ed il contenzioso; La tutela ambientale; La gestione dei sinistri (attivi e passivi)	Giulia Tinacci	Unità Legale
IL CONTESTO REGOLATORIO 2019	Anna Gigliotti	Pianificazione, Controllo e Regolatorio
I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE; Gli audit interni/esterni; La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone; L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)	Laura Giannavola	Risorse Umane
IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; L'ACQUEDOTTO; Il bilancio idrico; L'efficientamento dei distretti idraulici; AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI	Marco Giannetti / Alessio Giunti / Riccardo Nalesso	Tutela della risorsa idrica
Il progetto Cont.AMI	Alessio Giunti / Riccardo Nalesso / Rinaldo Carlicchi	Tutela della risorsa idrica / Servizio commerciale
Piani di sicurezza delle acque (PSA); Gli impianti di potabilizzazione	Beatrice Sani	Tutela della risorsa idrica
LA QUALITÀ DELL'ACQUA; La qualità delle acque destinate al consumo umano; La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua in bottiglia; Arsenico e altri metalli; Radioattività; Antiparassitari; Le acque depurate	Roberta Coppini	Erogazione del Servizio Idrico Integrato

77 In tabella si riportano i nomi delle unità, aggiornati alla riorganizzazione di luglio 2020.



PARAGRAFI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2019	REFERENTE	UNITA' ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA DEL REFERENTE
LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA; LE MATERIE PRIME; L'efficienta- mento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero; Gli scarichi industriali; Acqua scaricata, qualità e destinazione; I prodotti rigenerati	Alessandro Bardelli	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
I RIFIUTI; GLI SVERSAMENTI	Luisa Mara / Annaclaudia Venturini	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
LA BIODIVERSITÀ	Marco Giannetti / Annaclaudia Venturini	Tutela della risorsa idrica / Erogazione del Servizio Idrico Integrato
CONSUMI ENERGETICI; L'energia elettrica; L'intensità energetica; Il consumo energetico esterno all'organizzazione; Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi; Emissioni in atmosfera; Il parco mezzi aziendale	Carmelo Corso	Sviluppo infrastrutture
Focus sui costi di gestione	Tommaso Bilancino / Giulia La Fauci	Pianificazione, Controllo e Reg latorio / Sviluppo infrastrutture
GLI INVESTIMENTI	Massimo Bellatalla / Giovanna Bianco	Sviluppo infrastrutture
Gli investimenti nei sistemi informativi	Daniele Nigro / Lucia Vagaggini	Business Process Improvement
LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO; La formazione in SSL; I controlli sulle ditte in tema di salute e sicurezza	Gianmaria Vidor	Erogazione del Servizio Idrico Integrato
La revisione del bilancio d'esercizio; I PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIO- NE; La crescita della Società – qualche dato economico; I Dati Finanziari - La posizione finanziaria netta di AdF; I principali indicatori Economico – Patrimoniali; LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Martina Caramassi	Finanza Amministrazione e Bilancio
GLI UTENTI DI AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI; I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI; Il Call center; Il Call center commerciale; Il servizio di call center guasti; Gli sportelli - nuovi canali di contatto per il pubblico; Sportello online Myfiora- App-Telegram "Chiedi a fiora"; LA BOLLETTA E LE TARIFFE; La Tariffa; La Tariffa Media; La fatturazione e la bolletta; FOCUS SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE; La gestione del credito; Il Fondo Utenze Deboli; LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO; Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico; La gestione dei reclami; Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici; LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE; Le indagini di customer satisfaction; Le Mistery call; Le Mistery visit; UNO SGUARDO AL FUTURO	Federica Prianti ha coordi- nato il gruppo del servizio Commerciale: Anna Barzagli; Alessandra Bellumori; Loren- zo Bozzi; Rinaldo Carlicchi; Claudia Danielli; Claudia Lubrani; Gianluca Macchioni; Sonia Mugnai; Elisa Neri; Ro- berto Polverini; Andrea Sani	Servizio Commerciale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITA; Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/ donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli; Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità; Il turnover; Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	Marco Mantiloni / Nunzio Santese	Risorse Umane
Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	Giulia Mancineschi	Risorse Umane
LA COMUNICAZIONE INTERNA; Le azioni di people care; LA FORMAZIONE	Marco Mantiloni	Risorse Umane
LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO; Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura; Il contenzioso con i fornitori; Le ricadute sul territorio	Cristina Cini ha coordinato il gruppo di Acquisti formato da: Giulia Barbi; Virginia Diversi; Monica Rossini; Luca Testi.	Acquisti

77 In tabella si riportano i nomi delle unità, aggiornati alla riorganizzazione di luglio 2020.

## APPENDICE 3 - Contatori installati per comune.

COMUNE UBICAZIONE	MODELLO SENSUS	MODELLO DIEHL METE- RING	Totale complessivo
ABBADIA SAN SALVATORE	59	149	208
ARCIDOSSO	67	210	277
ASCIANO	87	120	207
BUONCONVENTO	23	47	70
CAMPAGNATICO	29	118	147
CAPALBIO	54	231	285
CASOLE D'ELSA	27	30	57
CASTEL DEL PIANO	33	102	135
CASTELL'AZZARA	10	19	29
Castellina in Chianti	45	48	93
CASTELNUOVO BERARDENGA	99	114	213
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	1.117	2.143	3.260
CASTIGLIONE D'ORCIA	18	70	88
CETONA	3	76	79
CHIUSDINO	13	44	57
CINIGIANO	20	81	101
CITTA' DELLA PIEVE		2	2
CIVITELLA PAGANICO	15	69	84
Colle di val d'elsa	4.340	4.134	8.474
FOLLONICA	65	176	241
GAIOLE IN CHIANTI	42	90	132
GAVORRANO	89	299	388
GROSSETO	6.902	6.739	13.641
ISOLA DEL GIGLIO	266	890	1.156
MAGLIANO IN TOSCANA	29	250	279
MANCIANO	23	133	156
MASSA MARITTIMA	42	196	238
MONTALCINO	56	190	246
MONTE ARGENTARIO	132	294	426
MONTERIGGIONI	93	100	193
MONTERONI D'ARBIA	96	88	184
MONTEROTONDO MARITTIMO	8	35	43
MONTICIANO	13	24	37
MONTIERI	14	65	79
MURLO	39	42	81
ORBETELLO	165	249	414



COMUNE UBICAZIONE	MODELLO SENSUS	MODELLO DIEHL METE- RING	Totale complessivo
PIANCASTAGNAIO	13	70	83
PIENZA	12	53	65
PITIGLIANO	18	43	61
POGGIBONSI		1	1
RADDA IN CHIANTI	17	7	24
RADICOFANI	5	52	57
RAPOLANO TERME	39	83	122
ROCCALBEGNA	28	38	66
ROCCASTRADA	48	148	196
SAN CASCIANO DEI BAGNI	10	40	50
SAN QUIRICO D'ORCIA	14	66	80
SANTA FIORA	31	57	88
SARTEANO	9	86	95
SCANSANO	20	112	132
SCARLINO	18	83	101
SEGGIANO	13	26	39
SEMPRONIANO	6	29	35
SIENA	4.045	2.879	6.924
SINALUNGA		1	1
SORANO	12	45	57
SOVICILLE	75	165	240
TREQUANDA	6	67	73
Totale	18.572	21.818	40.390

## APPENDICE 4 - Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da adf derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)
060101	acido solforico e acido solforoso	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,028	
Totale 060101				0,028	
060102	acido cloridrico	pericoloso	D15 - deposito preliminare  R6 - rigenerazione degli acidi e delle basi		0,850
Totale 060102					0,850
060104	acido fosforico e fosforoso	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,440
Totale 060104					0,440
080111	pitture e verici di scarto, contenenti soleventi organici o altre sostanze	pericoloso	R13 - messa in riserva		
	pericolose		D15 - deposito preliminare	0,236	
Totale 080111				0,236	
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,131	0,150
Totale 080318				0,131	0,150
130208	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,225	
Totale 130208				0,225	
150101	imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,946	1,173
Totale 150101				0,946	1,173
150102	imballaggi in plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,140
			R13 - messa in riserva	0,440	3,720
Totale 150102				0,440	3,860
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R12- scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11		0,220
			R13 - messa in riserva	3,630	1,040
Totale 150103				3,630	1,260
150104	Imballaggi metallici	non pericoloso	R13 - messa in riserva		1,540
Totale 150104					1,540



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)
450406	imballaggi in materiali		D15 - deposito preliminare	1,712	1,320
150106	misti	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,692	3,878
Totale 150106				3,404	5,198
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,280	0,060
	da tali sostanze		R13 - messa in riserva	0,753	0,950
Totale 150110				1,033	1,010
150111	imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose (ad es. amianto), compresi contenitori a pressione	pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	0,014	
	vuoti		inessa in isseria		
Totale 150111				0,014	
150202	assorbenti, materiali filtranti, stracci e	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,226	0,330
	indumenti protettivi	•	R13 - messa in riserva	0,142	
Totale 150202				0,368	0,330
	assorbenti, materiali		D5 -messa in discarica specialmente allestita		146,140
150203	filtranti, stracci e	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,940	5,360
	indumenti protettivi		R13 - messa in riserva		44,74
Totale 150203				0,940	196,240
160103	pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,220	
Totale 160103				0,220	
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,093	0,140
Totale 160211				0,093	0,140
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,105	2,840
Totale 160213				0,105	2,840
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voc	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,131	12,740
Totale 160214				4,131	12,740
160303	rifiuti inorganici contenenti sostanze	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,207	
	pericolose		R5 - Reciclo/Recupero di altre sostanze inorganiche	6,060	0,750
Totale 160303				6,267	0,75
160304	rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 160303	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,060	

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)
Totale 160304				1,060	
160305	rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,104	
Totale 160305				1,104	
160506	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,050	
Totale 160506				0,050	
160507	sostanze chimiche inorganiche di scarto contenenti o costituite da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,111	
Totale 160507				0,111	
160601	batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,738	0,151
Totale 160601				0,738	0,15
160604	batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,040
Totale 160604					0,04
160708	rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare		11,76
Totale 160708					11,76
170101	cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,107	0,336
Totale 170101				8,107	0,34
170201	legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,380 2,340	
Totale 170201			D15 - deposito preliminare	2,720	
170202	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,075	
Totale 170202	.500	non peneoloso	messa m riserva	0,075	
			na tri		2.25
170203	plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,215	3,255
			D15 - deposito preliminare	13,008	1,880
Totale 170203				21,223	5,135
170302	miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare R13 - messa in riserva	0,240 0,060	
Totale 170302				0,300	
170401	rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	17,500	41,72
Totale 170401				17,500	41,720



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	32,206	11,264
Totale 170405				32,206	11,264
170411	cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,014	
Totale 170411				0,014	
170603	Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,280	
Totale 170603				0,280	
170604	materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 17 06 01 e 17 06 03	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,340	
Totale 170604				0,340	
170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,042	
	voci 170901, 170902 e 170903	·	R13 - messa in riserva	1,680	0,560
Totale 170904				1,722	0,560
			D9 - tratt. fisico-chimico	31,500	126,120
190801	Vaglio		D13- raggruppamento preliminare	13,190	179,410
150001	ragio		D14 - ricondizionamento preliminare	236,545	2,240
			D15 - deposito preliminare	21,470	
Totale 190801				302,705	307,770
			D9 - tratt. fisico-chimico		308,300
190802	Sabbie	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare		219,980
		non poncoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	104,785	28,660
			R13 - messa in riserva	116,970	56,18
Totale 190802				221,755	613,120

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)		
			D14 - ricondizionamento preliminare	1365,440	26,260		
			D13- raggruppamento preliminare	526,390	3236,190		
			D15 - deposito preliminare	1645,640	439,540		
			D9 - tratt. fisico-chimico	161,430	251,210		
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque	non pericoloso	R1- utilizzazione principale come combustibile				
	reflue urbane		R10 - agricoltura				
			R12- scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11	776,390	96,22		
			R13 - messa in riserva	1365,440 26,260 526,390 3236,190 1645,640 439,540 161,430 251,210  ustibile  I una delle 776,390 96,22 2487,350 4219,62 1545,240 706,35 8507,880 8.975,390 ato 43,040 35,72 12,660 55,700 35,72 1,452 1,452 3,480 0,07			
			R3 - compostaggio	1545,240	706,35		
Totale 190805				8507,880	8.975,390		
190809	miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/ acqua, contenenti	non pericoloso	D8 - trattamento biologico non specificato	43,040	35,72		
	esclusivamente oli e grassi commestibili		D9 - tratt. fisico-chimico	12,660			
Totale 190809				55,700	35,72		
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,452			
Totale 190901				1,452			
			D15 - deposito preliminare	3,480	0,07		
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	53,500	57,86		
			R13 - messa in riserva				
Totale 190904				56,980			
190906	soluzioni e fanghi di rigenerazione delle resine	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico		11,570		
	a scambio ionico		D15 - deposito preliminare	13,140	4,31		
Totale 190906				13,140	15,880		
200101	carta e cartone	non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare		0,005		
200101	cara e cartone	non peneoloso	R13 - messa in riserva	11,072	2,99		
Totale 200101				11,072	2,995		
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,056	0,01		
Totale 200121				0,056	0,01		
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21,20 01 23 e 20 01 35	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,080			



Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2018 (t)	Q 2019 (t)
Totale 200136				0,080	
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva		4,14
					4,140
200201	rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,200	12,86
Totale 200201				0,200	12,86
200306	rifiuti della pulizia delle fognature	non pericoloso	R13 - messa in riserva	142,200	
200306 Totale				142,200	

# APPENDICE 5 - Tabella degli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito da adf che ricadono all'interno di aree protette

Nella tabella che segue sono evidenziati in colore arancio gli impianti ricadenti in area protetta e in giallo quelli invece collocati in una fascia di larghezza di 200mt limitrofa al perimetro dell'area.

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCGALL11ASS	315	Galleria 11	Sorgente								•	
	FCGALLE8ASS	25	Galleria 8	Sorgente								•	
	FCPIASARASS	50	Piana del Saragio	Sorgente								•	
	FCSANMARASS	100	Santa Maria	Sorgente								•	
	FRCANTORASS	450	Rifugio Cantore per Vetta	Pompaggio								•	
	TREATTORASS	430	Rifugio Cantore	Serbatoio								•	
	FRFONMAGASS	100	Fonte Magria	Serbatoio								•	
	FRSERB11ASS	100	Soll. 11 e• miniera	Pompaggio								•	
ORE	TROERDTTAGG	100	Serbatoio 11	Serbatoio								•	
ABBADIA SAN SALVATORE	FRSESARAASS	50	Piana del Saragio	Serbatoio								•	
SAN S	FRVETAMIASS	100	Vetta Amiata	Serbatoio								•	
3ADIA		100	Serb. Vetta Amiata	Pompaggio								•	
ABE				Potabilizzatore								•	
	FSACQGIAASS	570	Acqua Gialla	Pozzo								•	
				Serbatoio								•	
			Pian dei Renai per Acqua Gialla	Pompaggio								•	
			Pian dei Renai	Pozzo								•	
	FSPIARENASS	1545	Tidii del Nellai	Potabilizzatore								•	
	. SI IUITINASS	1 747	Pian dei Renai per Cantore	Pompaggio								•	
			Pian dei Renai	Serbatoio								•	
			Pian dei Renai per Abbadia	Pompaggio								•	



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCACQBONACD	100	Acqua Bona	Sorgente								•	
	FCENTESOACD	330	Booster Ente	Pompaggio								•	
	TELITESOACE		Ente	Sorgente								•	
	FCFONTINACD	60	Fontine	Serbatoio								•	
	. G. G		- Containe	Sorgente								•	
	FCLEVENEACD	100	Le Vene	Sorgente						•			
0880	FRBAGNOLACD	65	Bagnoli	Serbatoio								•	
ARCIDOSSO				Sorgente								•	
A	FRENTESEACD	605	Ente	Serbatoio								•	
	FRSANLORACD	100	San Lorenzo	Serbatoio								•	
	FRSASPREACD	100	Sasso del Prete	Serbatoio								•	
			Poggio Saccone	Potabilizzatore								•	
	FSPOGSACACD	485	Booster Poggio Saccone	Pompaggio								•	
			Poggio Saccone	Serbatoio								•	
	FCFORANECPB	625	Le Forane	Pozzo								•	
			Sarti	Pozzo								•	
	FCPSARTICPB	400	Le Forane	Serbatoio								•	
			Le Forane-Sarti	Pompaggio								•	
0	FDCAPASCCPB	885	IDL CAPALBIO SCALO	Depuratore							•		•
CAPALBIO	FFCAP167CPB	100	impianto di sollevamento Capalbio 167	Sollevamento fognario								•	
J	FFSCALO1CPB	45	Capalbio Scalo 1	Sollevamento fognario							•	•	•
	FFSCALO2CPB	70	Capalbio Scalo 2	Sollevamento fognario							•		•
	FRCAPALBCPB	590	Capalbiaccio	Serbatoio								•	
	FRMONTETCPB	305	Monteti	Serbatoio								•	
	FAPIEVESCEL	100	Pievescola	Serbatoio								•	
	TATILVESCEE	100	Tievescola	Pompaggio								•	
	FCMAGGIACEL	195	Maggiano	Serbatoio								•	
:ISA	I CIVIAGGIACEL	133	wayyiaiio	Pozzo								•	
E D'E	FDMAGGIACEL	100	IMHOFF MAGGIANO	Depuratore								•	
CASOLE D'ELSA	FFPIECARCEL	100	Pievescola-Campo alla Rota	Sollevamento fognario								•	
	FRBRACALCEL	100	Bracaleto	Serbatoio								•	
	FRMARMORCEL	100	Marmoraia	Serbatoio								•	
	FRSUVERACEL	100	Suvera	Serbatoio								•	

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCARBURECPI	7445	Arbure	Sorgente								•	
	FCBUGNANCPI	100	Bugnano	Sorgente								•	
9	FCFONDRECPI	30	Fonte del Re	Sorgente								•	
PIA	FCSOCAPOCPI	70	Capovelli 2	Sorgente								•	
CASTEL DEL PIANO	resocal och		Capovelli 1	Sorgente								•	
ASTE	FRCAPOVECPI	100	Capovelli	Serbatoio								•	
J	FRCIACCICPI	175	Ciaccine	Serbatoio								•	
	FRGAGGIOCPI	- 100	Gaggioli	Serbatoio								•	
	FRMACINACPI	- 100	Le Macinaie	Serbatoio								•	
	FAFICSOLCAZ	65	Ficoncelle	Pompaggio						•			
	TATICSOLCAZ	03	Ficoncelle sollevamento	Serbatoio						•			
	FCBASSA1CAZ	15	Ficoncelle Bassa 1	Sorgente						•			
	FCBASSA2CAZ	10	Ficoncelle Bassa 2	Sorgente						•			
	FCFICOALCAZ	15	Ficoncelle Alta	Sorgente						•			
	FCLAFONTCAZ	130	La Fonte	Sorgente								•	
	FCSOCONCCAZ	100	Concianese	Sorgente						•			
	FCSORASPCAZ	70	Raspollo	Sorgente						•		•	
_	FCSORIGOCAZ	- 100	Rigo	Sorgente						•		•	
L'AZZARA	FCSOSASSCAZ	- 100	Sassarone	Sorgente						•		•	
CASTELL'AZ	FDCOLIVACAZ	425	imhoff querciolaia - case Olivari (alta)	Depuratore						•			
Š	FDSELVENCAZ	120	IMHOFF POGGIO LA VECCHIA (SELVENA)	Depuratore						•		•	
	FRQUERCICAZ		Querciolaia	Serbatoio						•		•	
	FRSECONCCAZ	100	Concianese	Serbatoio						•		•	
	FRSEFICOCAZ	_	Ficoncelle	Serbatoio						•		•	
	FRSEFONTCAZ	450	La Fonte	Serbatoio								•	
	FRSEPASQCAZ	100	Fonte Pasqualino	Serbatoio						•			
	FRSERASPCAZ	240	Raspollo	Serbatoio						•		•	
	FRSERIGOCAZ	100	Rigo (cimitero)	Serbatoio						•		•	
	FRSESASSCAZ	100	Sassarone	Serbatoio						•		•	
			Fiumarello	Serbatoio							•		
9			Fiumarello per Fiumarello	Pompaggio							•		
CHIUSDINO	FCFIUMARCHI	1310	Fiumarello per Fiumarello Grezza	Pompaggio							•		
통			Fiumarello per Montalcinello	Pompaggio							•		
			Fiumarello (COSVIG)	Pozzo							•		



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
CASTELNUOVO	FCPALAGICBE	165	Palagione	Pozzo								•	
	FAQ125C1CDP	285	Quota 125 Via del Golf (C 1)	Serbatoio								•	
	FAQUO180CDP	650	Quota 180	Serbatoio								•	
	FCALM103CDP	150	Pian d'Alma 103	Pozzo								•	
	FCALM105CDP	200	Pian d'Alma 105	Pozzo								•	
ΑIA	FCALM106CDP	165	Pian d'Alma 106	Pozzo								•	
PESC	FCALM109CDP	170	Pian d'Alma 109	Pozzo								•	
EILA	FCALM110CDP	100	Pian d'Alma 110	Pozzo								•	
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	FCALM111CDP	100	Pian d'Alma 111	Pozzo								•	
GLIO	FCALM112CDP	100	Pian d'Alma 112	Pozzo								•	
CASTI	FCALM115CDP	240	Pian d'Alma 115	Pozzo								•	
J	FCROC204CDP	40	Rocchette 204	Pozzo								•	
	FRQ60EPACDP	210	Quota 60 Rio Palma (E)	Serbatoio								•	
			Pian d'Alma 104	Pozzo								•	
	FSPIALMACDP	3255	Pian d'Alma 101	Pozzo								•	
			Pian d'Alma	Potabilizzatore								•	

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FAERMCORCOR	100	Ermicciolo per Catiglione d'Orcia	Serbatoio	•							•	
	FAERMORCCOR	100	Ermicciolo per Dorsale Vivo Orcia	Serbatoio	•							•	
	FAERMSEGCOR	100	Ermicciolo per Seggiano	Serbatoio	•							•	
	FARIUCORCOR	40	Camera riunione COR	Serbatoio	•							•	
	FASAMREGCOR	60	Camera riunione Sambuchella-Acqua Regia	Serbatoio	•							•	
	FASERAGICOR	145	Seragio	Sorgente	•							•	
	FASEKAGICUK	145	Seragio per Radicofani	Pompaggio	•							•	
	FCACQGI1COR	60	Acqua Gialla 1	Sorgente	•							•	
	FCACQGI2SGG	55	Acqua Gialla 2	Sorgente	•							•	
	FCACQGI3SGG	65	Acqua Gialla 3	Sorgente	•							•	
	FCACQREGCOR	80	Acqua Regia	Sorgente	•							•	
∢	FCCHELLACOR	340	Sambuchella	Sorgente	•							•	
CASTIGLIONE D'ORCIA	recillization	340	Sambuchellina	Sorgente	•							•	
ÄE D'	FCERMICCCOR	100	Ermicciolo per Pian dei Renai	Pompaggio	•							•	
GLIOI	T CEIMING CON	100	Ermicciolo	Sorgente	•							•	
ASTI	FCFONOROCOR	100	Fonte dell'Oro	Sorgente	•							•	
J	FCSOMONTCOR	100	Montieri	Sorgente	•								
	FDFONTEVCOR	100	IDL VIVO D'ORCIA -FONTEVEC- CHIA	Depuratore	•								
	FDMONTIECOR	100	IMHOFF MONTIERI	Depuratore	•								
	FDPIETRICOR	245	IDL PIETRINERI	Depuratore	•								
	FRBELVEDCOR	- 100	Belvedere	Serbatoio	•								
	FRBSFILICOR		Bagni San Filippo	Serbatoio	•								
	FRCAMCASCOR	270	Campiglia d'Orcia	Serbatoio	•								
			Cassero	Serbatoio	•								
	FRCASORCCOR	1215	Castiglione Capoluogo	Serbatoio	•								
			Castiglione Campagna	Serbatoio	•								
	FRCMINIOCOR	100	Capanna di Minio	Serbatoio	•								
	FRFINOCCCOR	100	Finocchieti	Serbatoio	•								
	FRFOSLUPCOR	100	Fossalupo	Serbatoio	•								



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FRGALLINCOR	240	Gallina	Serbatoio	•								
	FRGROSSOCOR	100	Grossola	Serbatoio	•								
	FRMAMISCCOR	100	Monte Amiata scalo	Serbatoio	•								
	FRMARTINCOR	100	Martina	Serbatoio	•								
	FRPOROSACOR	100	Poggio Rosa	Serbatoio	•								
KCIA	FRPORTONCOR	100	Portonella	Serbatoio	•								
D'OR	FRQUERCICOR	55	Querciole	Serbatoio	•								
IONE	FRRIMBECCOR	100	Rimbecca	Serbatoio	•					•			
CASTIGLIONE D'ORCIA	FRRIPAORCOR	100	Ripa d'Orcia	Serbatoio	•								
Š	FRSCRISTCOR	100	San Cristoforo	Serbatoio	•					•		•	
	FRSELVARCOR	100	Selvarella	Serbatoio	•								
	FRSEMONTCOR	100	Montieri	Serbatoio	•								
	FRSEVIVOCOR	100	Vivo	Serbatoio	•							•	
	FRTAVOLECOR	100	Tavoleto	Serbatoio	•								
	FRVECCHICOR	100	Cecchi Vecchi	Serbatoio	•								
	FADSLAMECET	50	Lame	Serbatoio								•	
	FCPOCONICET	340	Conicchio	Pozzo Pompaggio Serbatoio								•	
⋖	FCPOCONTCET	105	Contesse	Pozzo Serbatoio								•	
CETONA	FCPOLAMECET	55	Lame	Pozzo								•	
Ū	FCSLAME2CET	25	Lame due	Sorgente								•	
	FCSLAME3CET	140	Lame tre	Sorgente								•	
	FCSLAME4CET	105	Lame quattro	Sorgente								•	
	FCSLAME5CET	120	Lame cinque	Sorgente								•	
	FCSLAME6CET	20	Lame sei	Sorgente								•	
	FCSLAMEVCET	55	Lame Vecchie	Sorgente								•	
	FADSCAGGCIG	100	Caggio	Serbatoio						•			
	FCCAGGI1CIG	30	Caggio 1	Sorgente						•			
9	FCCAGGI2CIG	100	Caggio 2	Sorgente						•			
CINIGIANO	FCCANCINCIG	100	Fonte al Canale	Sorgente						•			
ā	FCONTAN1CIG	15	Ontanelli 1	Sorgente						•			
	FCONTAN2CIG	20	Ontanelli 2	Sorgente						•			
	FCONTAN3CIG	375	Ontanelli 3	Sorgente						•			

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCVENAMOCIG	100	La Vena Monticello	Sorgente						•			
	FRDSONTACIG	60	Ontanelli	Serbatoio						•			
	FASAONTACIP	100	Ontaneta	Serbatoio Pompaggio								•	
CIVITELLA PAGANICO	FCACQBUSCIP	100	Acqua Bussa	Sorgente								•	
PAGA	FCONTANECIP	130	Ontaneta	Sorgente								•	
ELLA	FCSOFONTCIP	100	Fontanino	Sorgente								•	
CIVIT	FDCMAGGPCIP	515	IMHOFF CASAL MAGGIORE - PARI	Depuratore								•	
	FDLECCIOCIP	135	IMHOFF LECCIO	Depuratore								•	
	FRCASPARCIP	390	Casale	Serbatoio								•	
	FDCIPRESCVD	13875	IDL CIPRESSI	Depuratore	•								
	T D CIII NED CTD	150/5	Depuratore Colle val d'Elsa	Pozzo	•								
	FDIMONCICVD	100	IMHOFF ONCI	Depuratore	•								
	FDPOLMINCVD	1710	IDL PIAN DELL'OLMINO	Depuratore	•								
	FFGOREROCVD	100	Gore Rotte	Sollevamento fognario	•								
	FFGRACCICVD	125	Gracciano	Sollevamento fognario	•								
SA	FFILBAGNCVD	160	Il Bagno	Sollevamento fognario	•								
'AL D'ELSA	FFLABADICVD	100	La Badia	Sollevamento fognario	•								
COLLE DI VAL	FFMILFALCVD	100	Colle - Via dei Mille Falegnameria	Sollevamento fognario	•								
ē	FFMILSCUCVD	135	Via del Mille scuole	Sollevamento fognario	•								
	FFPONSMACVD	100	Ponte di S.Marziale	Sollevamento fognario	•								
	FFSMARZICVD	100	San Marziale	Sollevamento fognario	•								
	FFSPUGNACVD	100	Ponte di Spugna	Sollevamento fognario	•								
	FRSAONCICVD	100	Onci	Pompaggio	•								
	FRSEONCICVD	100	Onci Alto	Pompaggio	•								
	. NOLONGICTO	100	Onci	Serbatoio	•								
	FCLABICOFOL	100	Lago Bicocchi	Captazione da lago			•						
	FFCASSARFOL	240	Sollev. Fogn. N. 13 - Cassarello	Sollevamento fognario							•		
	FFCLUBNAFOL	100	Sollev. Fogn. N. 06 - Club Nautico	Sollevamento fognario							•		



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FFCOLLACFOL	100	SF N. 12 - via delle Collacchie	Sollevamento fognario							•		
	FFLAGOMIFOL	100	SF N. 14 - via Lago di Misurina	Sollevamento fognario							•		
Α	FFLAMARMFOL	100	Sollev. Fogn. N. 07 - via Lamar- mora	Sollevamento fognario							•		
FOLLONICA	FFPINIMAFOL	100	SF N. 05 - Litoranea, pini mare	Sollevamento fognario							•		
Æ	FFVIPISAFOL	100	Sollev. Fogn. N. 11 - via Pisa	Sollevamento fognario							•		
	FRPALAZZFOL	420	Palazzi	Serbatoio			•						
	EDVD ANTEFOL	100	V' D .	Pompaggio							•		
	FRVDANTEFOL	100	Via Dante	Serbatoio							•		
	FAGALENDGCH	75	Galenda	Serbatoio								•	
	FAGALENDUCH	75	Galeriua	Pompaggio								•	
	FCGALEN1GCH	25	Galenda 1	Pozzo								•	
	FCGALEN2GCH	100	Galenda 2	Pozzo								•	
	FCPOCAVAGCH	20	Cavarchione	Pozzo								•	
	FCPOLECCGCH	20	- Lecchi	Pozzo								•	
	FCSOLECCGCH	65	Lecciii	Sorgente								•	
	FDCNOVALGCH	100	IMHOFF CASANOVA D'ALMA	Depuratore								•	
GAIOLE IN CHIANTI	FDDLECCHGCH	450	IDL LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
E CE	FDIMHLECGCH	100	IMHOFF LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
OLE II	FDSANSANGCH	100	IMHOFF SANSANO	Depuratore								•	
g B	FDVERTINGCH	100	IMHOFF VERTINE	Depuratore								•	
	FRADINE•GCH	100	Adine	Serbatoio								•	
	FRCAVARCGCH	100	Cavarchione	Serbatoio								•	
				Pompaggio								•	
	FRLECCHIGCH	90	Lecchi	Serbatoio								•	
	FDC ANC ANC CII	100	San Sano	Pompaggio Serbatoio								•	
	FRSANSANGCH	100	3411 34110	Pompaggio								•	
	FRVERTINGCH	260	Vertine	Serbatoio								•	
			Poderi	Pompaggio								•	
	FAPODERIGVR	135	Poderi Alti	Serbatoio								•	
	FCBIANCOGVR	100	Biancolana	Sorgente								•	
	FCSOCESIGVR	100	Cesi	Sorgente								•	

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
			Villa 1	Sorgente								•	
	FCVIL123GVR	275	Villa 2	Sorgente								•	
			Villa 3	Sorgente								•	
9			Villa 4	Sorgente								•	
GAVORRANO	FCVILL14GVR	185	Villa 1 (Bozzolo)	Pozzo								•	
SAVO			Villa	Serbatoio								•	
	FDCALDANGVR	630	IDL CALDANA IL GIARDINO	Depuratore								•	
	FRSECESIGVR	145	Cesi	Pompaggio								•	
			Cesi 1	Serbatoio								•	
	FRSERAVIGVR	100	Ravi	Serbatoio								•	
	FCBARCA4GSS	820	Pian di Barca 4	Pozzo				•					
	FCBARCA7GSS	405	Pian di Barca 7	Pozzo				•					
	FCFORNACGSS	140	Fornacini	Pozzo				•					
	FCGRAN2BGSS	475	Grancia 2bis	Pozzo				•					
	FCGRANC1GSS	360	Grancia 1bis	Pozzo				•					
			Grancia 1	Pozzo				•					
	FCGRANC3GSS	885	Grancia 3bis	Pozzo				•					
	LCICOLOGCIC	905	Grancia 3	Pozzo				•					
	FCISOLO3GSS	805	Isolotto 3	Pozzo				•					
	FDALBEREGSS	4755	IDL Alberese Rispescia	Depuratore Sollevamento				•					
_	FFGIORGIGSS	100	Giorgione	fognario				•					
GROSSETO	FFPGENIEGSS	100	Piazza dei Genieri	Sollevamento fognario				•					
G	FFPNERI1GSS	100	Ponti Neri 1	Sollevamento fognario				•					
	FFPNERI2GSS	100	Ponti Neri 2	Sollevamento fognario				•					
	FFSCALETGSS	100	scalette	Sollevamento fognario				•					
	FFSMARTIGSS	100	s martino	Sollevamento fognario				•					
	FFSMGOREGSS	100	Santa Maria Goretti	Sollevamento fognario				•					
	FFSTORIOGSS	100	via dello storione	Sollevamento fognario				•					•
	FFTENNISGSS	100	tennis	Sollevamento fognario				•					
	FFV1MAGGGSS	100	1° Maggio	Sollevamento fognario				•					



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	SdZ
	FFVPONTEGSS	100	via del Ponte	Sollevamento fognario				•					
	FRALBERAGSS	420	Alberese alto	Serbatoio				•					•
	FRALBERBGSS	100	Alberese basso	Serbatoio				•					•
2	FRCAPRARGSS	100	Caprarecce	Serbatoio								•	
GROSSETO	FRENAOLIGSS	80	Enaoli - Rispescia	Serbatoio				•					
98 9	FRRUROSEGSS	100	Ruderi di Roselle	Serbatoio								•	
	FSISOLO1GSS	640	Isolotto 1	Pozzo				•					
				Potabilizzatore				•					
	FSISOLO2GSS	860	Isolotto 2	Pozzo				•					
				Potabilizzatore				•					
ISOLA DEL GIGLIO	FCACQSELIGI	100	Acqua Selvaggia	Sorgente		•							
ISOLA DE	FPGIANNUIGI	50	Giannutri	Potabilizzatore		•							
N TOSCANA	FRCOLLECMAG	775	Collecchio	Serbatoio				•					
MAGLIANO IN TOSCANA	FRGHIACCMAG	170	Ghiaccio al Carlino	Serbatoio				•					
	FACORBELMSM	1470	Poggio Corbello	Serbatoio								•	
	FCCCHIA1MSM	100	Canalecchia 1	Sorgente								•	
₹	FCCCHIA2MSM	100	Canalecchia 2	Sorgente								•	
MASSA MARITTIMA	FCCCHIA3MSM	100	Canalecchia 3	Sorgente								•	
MAF	FCFCANALMSM	100	Fonte Canali	Sorgente								•	
IASS/	FRCANHIAMSM	100	Canalecchia	Serbatoio								•	
2	FRFCPRATMSM	100	Fonte Canali - Prata	Serbatoio								•	
	FRLAPESTMSM	100	La Pesta	Serbatoio								•	
	FRVPIANAMSM	100	Val Piana	Serbatoio								•	
0	FAPDARNAMOT	100	Poggio d'Arna	Serbatoio	•								
ALCIN	FDALBERGMOT	100	IMHOFF ALBERGHERIA	Depuratore	•								
MONTALCINO	FDCABATEMOT	100	IMHOFF CASTELNUOVO ABATE	Depuratore	•								
Σ	FDCAMIGLMOT	1410	IDL CAMIGLIANO (IMHOFF + FITODEPURAZIONE)	Depuratore	•								

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FDHBRUNEMOT	100	IMHOFF VIA TRAVERSA OSTICCIO -BELLARIA - HOTEL BRUNELLO	Depuratore	•								
	FDTORRENMOT	10000	IDL TORRENIERI	Depuratore	•								
	FDIOKKENIVIOI	10605	Depuratore Torrenieri - Montalcino	Pozzo	•								
	FFDPASSOMOT	135	Pian dell'Asso - Depuratore	Sollevamento fognario	•								
	FFSFTORRMOT	1205	Torrenieri	Sollevamento fognario	•								
	FRALBERGMOT	100		Pompaggio	•								
			Albergheria	Serbatoio	•								
ONI	FRCBOSCOMOT	100	Castiglione del Bosco	Serbatoio	•								
MONTALCINO	FRFERRALMOT	100	Ferrale	Serbatoio	•								
MON	FRLABUCAMOT	395	La Buca	Pompaggio Serbatoio	•								
	FRMAMISMMOT	100	Monte Amiata scalo	Serbatoio	•								
	FROSPEDAMOT	100	Ospedale Montalcino	Serbatoio	•								
	FRPAGANIMOT	100	Paganico	Pompaggio	•								
	FRPSOPRAMOT	100	Poggio di Sopra	Serbatoio	•								
	FRSANANGMOT	100	Sant'Angelo Scalo	Serbatoio	•								
			Torrenieri	Serbatoio	•								
	FRTORRENMOT	585	Albergheria	Pompaggio	•								
			Torrenieri	Pompaggio	•								
	FRVOLTATMOT	100	Voltatine S.Angelo	Serbatoio	•								
	FACUUCCAADC	275		Pompaggio								•	
	FACHIOCCMRG	275	La Chiocciola	Serbatoio								•	
	FCBISOLAMRG	100	Badia a Isola	Pozzo								•	
	FDABISOLMRG	1020	IDL ABBADIA ISOLA	Depuratore								•	
ONI	FRBRACCIMRG	125	Bracciano	Pompaggio								•	
SIGGI				Serbatoio								•	
MONTERIGGIONI	FRCCIUPIMRG	265	Colle Ciupi	Pompaggio								•	
2	ED CDETO ALCO C	400	C +1 + :	Serbatoio								•	
	FRCPETRAMRG	100	Castelpetraio	Serbatoio								•	
	FRILCOMUMRG	100	Il Comune	Pompaggio Serbatoio								•	
	FRLAPOSTMRG	100	La Posta	Serbatoio								•	



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	ECCANAL ICANAL	205	Pozzo del Fosso	Pozzo								•	
	FCCAMLISMNT	205	Campo ai Lischioni	Pozzo								•	
				Serbatoio								•	
	FCCARROTMNT	110	Carrotto	Pozzo								•	
				Pompaggio								•	
	FCCERBAIMNT	250	Cerbaia	Pompaggio Sorgente								•	
	FCCESAR1MNT	170	Cesarino 1	Sorgente								•	
	FCCESAR2MNT	65	Cesarino 2	Sorgente								•	
	FCONCHIAMNT	100	Onchianaia	Pozzo								•	
	FCPOTOCCMNT	100	Tocchi	Pozzo							•	•	
	FCSOQUARMNT	100	Quarciglioni	Sorgente								•	
	resoquantin	100	Quartignom	Sorgente								•	
	FCSOSCALMNT	100	Scalvaia	Pompaggio								•	
			Tocchi vasca sollevamento	Serbatoio							•	•	
	FCSOTOCCMNT	100		Pompaggio							•	•	
0			Tocchi	Sorgente							•	•	
MONTICIANO	FCSOVCOPMNT	100	Val di Coppa	Sorgente								•	
ONTI	FDCERBAIMNT	100	IMHOFF CERBAIA	Depuratore								•	
Σ	FDMONTICMNT	100	IDL MONTICIANO	Depuratore								•	
	FDPIESASMNT	100	IMHOFF PALAZZO IESA - SUD	Depuratore								•	
	FDSOLAMAMNT	100	IDL SP SOLAIA - LAMA	Depuratore								•	
	FDTOCCHIMNT	100	IMHOFF TOCCHI	Depuratore							•	•	
	FFSFIESAMNT	100	lesa	Sollevamento fognario								•	
				Pompaggio								•	
	FPLISCHIMNT	35	Campo ai Lischioni	Potabilizzatore								•	
	FRCESARIMNT	100	Cesarino	Serbatoio								•	
	FRLAVATOMNT	100	Lavatoi Monticiano	Pompaggio								•	
	FRPISCINMNT	100	Quarciglioni	Pompaggio								•	
	EDOLIA DOLIA DEL	100	Quarciglioni vasca sollevamento	Serbatoio								•	
	FRQUARCIMNT	100	Quarciglioni	Serbatoio								•	
	FRSCALVAMNT	100	Scalvaia	Serbatoio								•	
	FRTOCCHIMNT	100	Tocchi	Serbatoio							•	•	
	FRVCOPPAMNT	100	Val di Coppa	Serbatoio								•	
	FRYCUPPAWINI	100	vai ui Coppa	Pompaggio								•	

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCFOLAVEMTR	100	Folavento	Sorgente								•	
	FCSOLANCMTR	100	Lanciatoio	Sorgente						•		•	
MONTIERI	FRLANCIAMTR	100	Il Lanciatoio	Serbatoio						•		•	
MON	FRROCCHEMTR	100	Rocche	Serbatoio								•	
	ranocciiemin	100	Noccinc	Pompaggio								•	
	FRTORRIOMTR	100	Torrione	Serbatoio						•		•	
	FDPACCANMUR	55	IDL PACCANINO (IMHOFF + subirrigazione)	Depuratore								•	
	FDPBRUCOMUR	100	IMHOFF POGGIOBRUCOLI	Depuratore								•	
	FDPLODOLMUR	45	IMHOFF POGGIOLODOLI	Depuratore								•	
	FDSTEFANMUR	100	IMHOFF SANTO STEFANO	Depuratore								•	
0	FFCASCIAMUR	100	Casciano di Murlo	Sollevamento fognario								•	
MURLO	FRALTETIMUR	100	Alteti (Orsa)	Serbatoio						•		•	
2	FRCOPOLIMUR	100	Poggio Copoli	Serbatoio						•		•	
	FRMPESCIMUR	100	Montepescini	Serbatoio								•	
	FRPCASCIMUR	535	Poggio di Casciano	Pompaggio								•	
	TRI CASCIMOR	333	Il Poggio di Casciano	Serbatoio								•	
	FRPMARTIMUR	100	Poggio Martini (Olivello)	Serbatoio						•		•	
	FRSANSTEMUR	100	Vallerano	Serbatoio								•	
	FABAGNACORB	465	Bagnacci	Pompaggio				•					
	FATSALINORB	600	Tayra Calina (haastay)	Serbatoio				•		•			
9	FFTOPAI1ORB	100	Torre Saline (booster)  Le Topaie 1	Pompaggio Sollevamento					•	•			
ORBETELLO				fognario									
R	FREONTEBORB	725	Fonteblanda	Serbatoio				•					
	FRLAMARTORB FRLAMURCORB	710 530	La Marta  La Murcia	Serbatoio Serbatoio	-			•					
	FRTALAMOORB	495	Talamone	Serbatoio				•					
	FDMCHIELPZA	1645	IDL MONTICCHIELLO	Depuratore	•			•					
	FDPONTICPZA	1805	IDL PONTICINO	Depuratore	•								
	FFISELLOPZA	100	Soll.Via Isello	Sollevamento fognario	•								
PIENZA	FFMIELLOPZA	100	Monticchiello	Sollevamento fognario	•								
ā	FFZONPIPPZA	100	Zona PIP	Sollevamento fognario	•								
	FRBORGHEPZA	105	Borghetto	Serbatoio	•								
	FRMONTICPZA	100	Monticchiello	Serbatoio	•								



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	SdZ
	FRPALMASPZA	100	Palazzo Massaini	Serbatoio	•								
	FRPIENZAPZA	100	Pienza	Serbatoio	•								
	FCACQUAVRCH	100	Acquaviva	Sorgente								•	
	FCBAMON1RCH	100	Badiaccia a Montemuro 1	Sorgente								•	
	FCBAMON2RCH	100	Badiaccia a Montemuro 2	Sorgente								•	
	rcbawonzach	100	Badiaccia a Montemuro (Lavatoi)	Pompaggio								•	
	FCCROGNORCH	100	Crognole	Pozzo								•	
	FCDOGOLERCH	220	Dogole	Sorgente Serbatoio								•	
	FCFOFATERCH	100	Fonte delle Fate	Sorgente								•	
	FCLAVILLRCH	30	La Villa	Pozzo								•	
	FCLUNGAGRCH	100	Lungagna	Pompaggio Sorgente								•	
	FCPICCIORCH	100	Picciolo	Sorgente								•	
	FCPOBADIRCH	100	Badiaccia a Montemuro	Pozzo								•	
I	FCPORCINRCH	100	Porcinati	Pozzo								•	
\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	FCSMARCORCH	100	San Marco	Sorgente								•	
RADDA IN CHIANTI			Ceppeto 1	Sorgente								•	
RAD	FCSOCEPPRCH	275	Ceppeto 2	Sorgente								•	
			Ceppeto 3	Sorgente								•	
	FCSOPOGGRCH	100	Il Poggio	Sorgente								•	
	FDBADIAMRCH	100	IMHOFF BADIA A MONTEMURO	Depuratore								•	
	FDLAVILLRCH	100	IMHOFF LA VILLA	Depuratore								•	
	FDRADDACRCH	3870	IDL RADDA IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDSELVOLRCH	100	IMHOFF SELVOLE	Depuratore								•	
	FFMALPENRCH	100	Malpensata	Sollevamento fognario								•	
	FRBADIMORCH	100	Badiaccia a Montemuro	Serbatoio								•	
	FRCEPPETRCH	100	Ceppeto	Serbatoio Pompaggio								•	
	FRMALPENRCH	100	Malpensata	Pompaggio								•	
	FRSELVOLRCH	100	Selvole	Serbatoio								•	
	FAPIANACRAD	100	Pianacce	Pompaggio	•								
	FCSOFGRARAD	55	Fonte Grande	Sorgente	•								
	FRCALCINRAD	100	Calcinaio	Serbatoio	•								

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FRCASVECRAD	100	Castelvecchio	Serbatoio	•								
	FRCOMUNERAD	100	Comune	Serbatoio	•								
	FRCONTIGRAD	625	Contignano Vecchio	Serbatoio	•								
	THEONTIGHAD	023	Contignano Nuovo	Serbatoio	•								
	FRCOTICARAD	100	Casa del Cotica	Serbatoio	•								
FANI	FRLACASTRAD	100	La Castellina	Serbatoio	•								
RADICOFANI	FRLEVIGNRAD	100	Le Vigne	Serbatoio	•								
₹	FRPIANACRAD	255	Pianacce	Serbatoio	•								
	FRPOGGIORAD	100	Poggiolo	Serbatoio	•								
	FRREGGIARAD	100	Reggiano	Serbatoio	•								
	FRSEPERORAD	100	Pero	Serbatoio	•								
	FSFONGRARAD	290	Fonte Grande	Potabilizzatore	•								
				Serbatoio	•								
			I Gessi per Torniella Piloni	Pompaggio								•	
	FAIGESSIRST	100	I Gessi per Sassofortino	Pompaggio								•	
			l Gessi	Serbatoio								•	
	FAPPINZIRST	100	Poggio Pinzi	Serbatoio								•	
	FAVITTORRST	100	Vittoria	Serbatoio Pompaggio								•	
			Bambi 2	Sorgente								•	
			Bambi 3	Sorgente								•	
	FCBAMBI•RST	455	Bambi 4	Sorgente								•	
_	I CDAMDI NO	433	Bambi	Serbatoio								•	
ROCCASTRADA			Bambi 1	Sorgente								•	
CCAS	FCBELLETRST	100	Bellettini	Sorgente								•	
8	FCCACCIARST	100	Cacciagallo	Sorgente								•	
	FCFCARPIRST	100	Fonte al Carpine	Sorgente								•	
	ECEODO43DCT	165	Forconale 3	Sorgente								•	
	FCFORC13RST	165	Forconale 1	Sorgente								•	
	ECEOBCORRET	140	Forconale 2	Sorgente								•	
	FCFORCO2RST	140	Forconale	Serbatoio								•	
	FCGIARDIRST	100	Giardino	Sorgente								•	
	FCLANZI•RST	100	Lanzi	Sorgente								•	
	FCMAGIOLRST	100	Magiola	Sorgente							_	•	
	FCMAZZONRST	100	Mazzoni	Sorgente								•	



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCSAMBU1RST	100	Sambuco 1	Sorgente								•	
	FCSAMBU2RST	100	Sambuco 2	Sorgente								•	
	FCSAMBU3RST	100	Sambuco 3	Sorgente								•	
PA	FCSODIACRST	220	Diacciale	Serbatoio Sorgente								•	<u> </u>
STRA	FCSOVITTRST	100	Vittoria	Sorgente								•	
ROCCASTRADA	FCVANDRORST	100	Fonte di Vandro	Sorgente								•	
2	FRMPIAGGRST	330	Mezza Piaggia	Serbatoio								•	
	FRIVIPIAGGAST	330	iviezza riaggia									•	
	FRSASSOFRST	135	Sassofortino	Pompaggio Serbatoio								•	
	FRSEDIACRST	180	Diacciale	Serbatoio								•	
SAN CASCIANO DEI BAGNI	FCCRISP1STN	125	Crispino 1	Pozzo	•								
SAN CASCIA	FCCRISP2STN	100	Crispino 2	Pozzo	•								
	FFBIVCASSQO	100	Bivio SS 2 Cassia	Sollevamento fognario	•								
	FFBONAVESQO	100	Podere Buonaventura	Sollevamento fognario	•								
	FFE•DEPUSQO	1945	Colombaiolo - E● Depuratore	Sollevamento fognario	•								
	FFFAVENASQO	100	Fonte alla Vena	Sollevamento fognario	•								
ORCIA	FFMACELLSQO	100	l Macelli	Sollevamento fognario	•								
RICO D'	FFMARCUCSQO	100	Soll. Marcucci	Sollevamento fognario	•								
SAN QUIRICO D'ORCIA	FFOMBICCSQO	100	Ombicciolo	Sollevamento fognario	•								
Ŋ	FFTTUOMASQO	100	Torrente Tuoma	Sollevamento fognario	•								
	FRBAGVIGSQO	100	Bagno Vignoni	Serbatoio	•								
			Bellaria 1	Serbatoio	•								
	FRBELLARSQO	2420	SA da SE Bellaria per SE Romitorio	Pompaggio	•								
			Bellaria 2	Serbatoio	•								
	FRROMITOSQO	100	Romitorio	Serbatoio	•								

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
P.W	FCMIRAMOSFI	100	Miramonti	Sorgente						•			
SANTA FIORA	FRMARRONSFI	100	Marroneto (Terraio)	Serbatoio								•	
SAN	FRMETADESFI	100	Metadelle	Serbatoio								•	
	FCFONRENSTN	35	Fonte Renza	Sorgente								•	
01	FCFONTEVSTN	100	Fonte Vetriana	Serbatoio Sorgente								•	
SARTEANO	FCPCETO1STN	310	Cetona 1	Pozzo								•	
SAF	FCPCETO2STN	45	Cetona 2	Pozzo								•	
	FRFONTERSTN	80	Fonte Renza	Pompaggio Serbatoio								•	
	FAAGRESTSCR	100	Agresti (Porcareccia)	Serbatoio								•	
	FABIANCOSCR	100	Biancolana	Serbatoio								•	
	FCACQUAVSCR	100	Acquaviva	Sorgente								•	
	FCBORGARSCR	100	Borgarino	Sorgente								•	
	FCVIVIA1SCR	100	Viviano 1	Sorgente								•	
	FCVIVIA2SCR	100	Viviano 2	Sorgente								•	
	FCVIVIA3SCR	100	Viviano 3	Sorgente								•	
0	FFPCATENSCR	220	Ponte Catene	Sollevamento fognario							•	•	
SCARLINO	FFPUNTONSCR	645	Il Puntone - Padule di Scarlino	Sollevamento fognario					•		•	•	
Š	FFPUVECCSCR	100	Puntone Vecchio	Sollevamento fognario							•	•	
	FFPZDANISCR	100	Il Puntone - Piazza Dani	Sollevamento fognario								•	
	FRBIAGIOSCR	100	Biagioni	Pompaggio								•	
	FRMELETASCR	100	Meleta	Serbatoio								•	
	FRPUNTONSCR	100	Puntone	Serbatoio	•						•	•	
	FRSCARCOSCR	100	Scarlino Comunale	Serbatoio								•	
	FRSCARFISCR	100	Scarlino Fiora	Serbatoio								•	
	FRVEDETTSCR	100	Vedetta	Serbatoio								•	
	FAPTRAVISGG	100	Pian Delle Travi	Serbatoio								•	
NO	FCCAPORMSGG	100	Capormena	Sorgente								•	
SEGGIANO	FCCAPOVESGG	100	Capovetra	Sorgente								•	
SE	FCFRASCASGG	980	La Frasca	Serbatoio Sorgente								•	



COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
	FCOMBIANSGG	100	Ombianco	Sorgente								•	
	FCSAMBUCSGG	100	Sambuco	Sorgente	•							•	
	FCSOMALESGG	310	Fonte Malerba	Sorgente								•	
SEGGIANO	FDALTORESGG	100	IMHOFF ALTORE	Depuratore								•	
SEGG	FDCUZZOLSGG	100	IMHOFF PESCINA - CUZZOLA	Depuratore								•	
	FRALTORESGG	100	Altore	Serbatoio								•	
	FRPARADISGG	100	Paradiso	Serbatoio								•	
	FRPSASSISGG	100	Poggio Sassi	Serbatoio								•	
SEMPRONIANO	FDROCFAZSEM	100	IMHOFF ROCCHETTE DI FAZIO	Depuratore						•			
	FACASANOSOV	100	Casanova	Serbatoio Pompaggio								•	
	FAPARTENSOV	100	Partena	Serbatoio								•	
	FAPPIGNASOV	100	Poggio Pigna	Serbatoio								•	
	FASAARINSOV	100	Aringo	Pompaggio								•	
	FASABRENSOV	100	Brenna per Brenna	Pompaggio								•	
	FASABRENSOV	100	Brenna per Orgia	Pompaggio								•	
	FASALUCOSOV	1920	Luco, stazione A	Pompaggio								•	
	TAJALOCOJOV	1320	Luco	Serbatoio								•	
	FASAROSISOV	100	Rosia Rilancio	Serbatoio								•	
끸	TASAROSISOV	100	Rosia	Pompaggio								•	
SOVICILLE			Busso per Stigliano	Pompaggio								•	
S	FCBUSSO•SOV	395	Busso per Torri	Pompaggio								•	
	1 620330 301	333	Busso	Serbatoio								•	
				Sorgente								•	
	FCMALLECSOV	100	Mallecchi	Sorgente						•		•	
	FCPOARINSOV	205	Aringo	Pozzo								•	
			Luco 1	Pozzo								•	
	FCPOLUCOSOV	10065	Luco 2	Pozzo								•	
		.5505	Luco 3	Pozzo								•	
			Luco 4	Pozzo								•	
	FCRIPIOMSOV	100	Ripiombaiolo	Sorgente						•		•	
	FCSOTORRSOV	100	Torri 1	Sorgente								•	

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS
			Torri 2	Sorgente								•	
			Torri 3	Sorgente								•	
	FDANCAIASOV	270	IDL ANCAIANO - STRADA DEL CIMITERO	Depuratore								•	
	FDITONNISOV	100	IDL TONNI (IMHOFF+SUBIRRIGA- ZIONE)	Depuratore								•	
	FDSIMIGNSOV	100	IMHOFF SIMIGNANO	Depuratore								•	
	FDSTBETOSOV	270	IDL STIGLIANO - BELLARIA - TORRI	Depuratore								•	
	FDTEGOIASOV	100	IMHOFF TEGOIA	Depuratore								•	
	FFLEMANDSOV	100	Le Mandrie	Sollevamento fognario								•	
	FFTOIANOSOV	100	Toiano	Sollevamento fognario								•	
			Ancaiano per Tegoia-Incrociati	Serbatoio								•	
			Ancaiano Basso	Serbatoio								•	
щ	FRANCAIASOV	100	Ancaiano Incrociati	Pompaggio								•	
SOVICILLE			Ancaiano Tegoia	Pompaggio								•	
80			Ancaiano Alto	Serbatoio								•	
	FRCANSTISOV	100	Cantine di Stigliano	Pompaggio								•	
	FRCCERROSOV	100	Casa al Cerro	Serbatoio								•	
			Incrociati per Incrociati	Pompaggio								•	
	FRINCROCSOV	100	Incrociati per Casa al Cerro	Pompaggio								•	
			Incrociati	Serbatoio								•	
	FRLEMANDSOV	100	Le Mandrie	Serbatoio								•	
	FRORGIA•SOV	100	Orgia	Serbatoio								•	
	FRSEBRENSOV	100	Brenna	Serbatoio						•		•	
	FRSEROSISOV	100	Rosia	Serbatoio								•	
	FRSTIGLISOV	130	Stigliano	Pompaggio Serbatoio								•	
	FRTEGOIASOV	100	Tegoia	Serbatoio								•	
	FRTOIANOSOV	100	Toiano	Serbatoio								•	
	FRTORRIYSOV	100	Torri	Serbatoio								•	
	FRCERBAISOV	100	Cerbaia	Pompaggio								•	

# APPENDICE 6 - lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area

GRI 306-5 Nella tabella che segue sono evidenziati in colore arancio gli impianti ricadenti in area protetta e in giallo quelli invece collocati in una fascia di larghezza di 200mt limitrofa al perimetro dell'area.

COMUNE	Codice Sito					
	FFPIANE1ACD-SN08	IT51A0017		•		
ARCIDOSSO	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017		•		
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018			•	
ACCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004			•	
ASCIANO	FFPSENESASC-SN03	IT5190005			•	
CASTEL DEL BIANO	FENACANIONACID CNI10	APSI03	•			
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	IT5190102				•
CASTELL'AZZARA	FFSPSFORCAZ-SN06	IT51A0020		•		
	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03	•			
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03	•			
	FFCALCA1COD CN12	APSI03	•			
	FFGALCA1COR-SN12	IT5190011			•	
	FFC ALCA 2COD CN111	APSI03	•			
	FFGALCA2COR-SN11	IT5190011			•	
	FFC ALCCDCOD CN1F	APSI03	•			
	FFGALCSPCOR-SN15	IT5190011			•	
	FFC ALL TACOD CNIA	APSI03	•			
CACTICUONE DIODCIA	FFGALLZACOR-SN10	IT5190011			•	
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFPOROSACOR-SN08	APSI03	•			
	FFPRSPMACOR-SN04	APSI03	•			
	FFROCOLOCOR-SN06	APSI03	•			
	FFROFINOCOR-SN07	APSI03	•			
	FFSALCIOCOR-SN16	APSI03	•			
	FFSFILIPCOR-SN09	APSI03	•			
	FFTRAVAGCOR-SN05	APSI03	•			
	FFVBORGHCOR-SN18	APSI03	•			
	FFVIVERECOR-SN14	APSI03	•			
	FFVIVENECUK-SIV14	IT51A0017		•		
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002		•		
	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023			•	
ISOLA DEL GIGLIO						

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005			•		
WASSA WARII IIWA	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005			•		
	FFABATESMOT-SN21	APSI03	•				
	FFABATNEMOT-SN23	APSI03	•				
	FFAIETTAMOT-SN29	APSI03	•				
	FFBORGOSSGA-SN08	IT5190005				•	
	FFCANALIMOT-SN15	APSI03	•				
	FFCIMITEMOT-SN20	APSI03	•				
	FFCOMUNEMOT-SN16	APSI03	•				
	FFENOTECMOT-SN13	APSI03	•				
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005				•	
	FFFBUIA1MOT-SN10	APSI03	•				
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI03	•				
MONTALCINO	FFFCERBAMOT-SN14	APSI03	•				
	FFMONTAEMOT-SN19	APSI03	•				
	FFMOSP14MOT-SN17	APSI03	•				
	FFPBURELMOT-SN09	APSI03	•				
	FFPCERBAMOT-SN12	APSI03	•				
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI03	•				
	FFSACONEMOT-SN25	APSI03	•				
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI03	•				
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005				•	
	FFTAVARNMOT-SN27	APSI03	•				
	FFVERBENMOT-SN18	APSI03	•				
	FFVIGNNEMOT-SN24	APSI03	•				
	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006			•		
	FFSCAFONMNT-SN01	IT51A0003			•		
MONTICIANO	FFSCAPOGMNT-SN03	IT51A0003			•		
	FFSCASALMNT-SN02	IT51A0003			•		
	FFSOLAISMNT-SN06	IT51A0003			•		
		IT51A0001			•		
	FFGERFA3MTR-SN05	RPGR07		•			
MONTIERI	-	IT51A0001			•		
	FFGERFA7MTR-SN01	RPGR07		•			
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007			•		



COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL		SIC		SIR
	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03	•				
	TTCONTIGNAD SNOZ	IT5190011				•	
RADICOFANI	FFRADCASRAD-SN03	APSI03	•				
		IT5190011				•	
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03	•				
	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018				•	
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018				•	
ROCCALBEGNA	FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018				•	
	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018				•	
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018				•	
	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009			•		
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009			•		
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003			•		
	FFTORNI2RST-SN10	IT51A0003			•		
ROCCASTRADA	FFTORNI4RST-SN08	IT51A0003			•		
ROCCASTRADA	FFTORNI5RST-SN07	IT51A0003			•		
	FFTORNI6RST-SN06	IT51A0003			•		
	FFTORNI7RST-SN05	IT51A0003			•		
	FFTORNI8RST-SN04	IT51A0003			•		
	FFTORNI9RST-SN03	IT51A0003			•		
SARTEANO	FFFVETRISTN-SN01	IT5190012			•		
SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018				•	
SEMPROMIANO	FFRFAZIOSEWI-SIN 10	RPGR12		•			
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019				•	
	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006			•		
	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006			•		
	FFBRENNBSOV-SN06	IT5190006			•		
	FFBRENNDSOV-SN07	IT5190006			•		
SOVICILLE	FFBRENNESOV-SN08	IT5190006			•		
SOVICILLE	FFBRENNFSOV-SN9	IT5190006			•		
	EEDDECHDCOV CNO3	IT5190006			•		
	FFBRESUDSOV-SN02	RPSI05		•			
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006			•	-	
	FFORGISESOV-SN04	IT5190006			•		









EY S.p.A. Via Lombardia, 31 00187 Roma Tel: +39 08 324751 Fax: +39 08 324755504 ey.com

### Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

#### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acquedotto del Fiora S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "2.2.1 Principi, metodologia e periodo di rendicontazione" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acquedotto del Fiora S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

#### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di

EY 1.6.A.

Tada Lagale. Via Limitardia, 31 - districtions
Capitale Sociale Lord 27.07.000,001.0

Involta, alfa 5.0. did Registro delde Inspirato preson ta C.C.1.A.2. (8 Terms
Colleg Fourier is managed di inspirators 054.7480555 4 - nominar 8.E.A. 126504

P. VAN 0005131003

Involta al Registro Resouri Legali et n. 70645 Publishada tauta tuda 0.U. Suppl. 13 - IV Zeros Spiratori del 1272/1988

Involta al Public Spiratori della sociale di resistante
Contab al Progression n. 3 delbera n. 10911 del 1677/1997



procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "4.3 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acquedotto del Fiora S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di Acquedotto del Fiora S.p.A.:

- a livello di Società
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

#### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi,



in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "2.2.1 Principi, metodologia e periodo di rendicontazione" del Bilancio di Sostenibilità.

#### Altri aspetti

I Bilanci di Sostenibilità per gli esercizi chiusi rispettivamente il 31 dicembre 2018 e il 31 dicembre 2017, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono stati sottoposti ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente nelle date 26 settembre 2019 e 17 ottobre 2018, ha espresso su tali Bilanci una conclusione senza rilievi.

Roma, 16 ottobre 2020

EY S.p.A.

Fil ppo Maria Aleandri (Revisore Legale)



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

#### PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

Kalimero

STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING Via Aurelia Nord, 217 int.4 - 58100 Grosseto Tel. +39 0564 451374 Fax +39 0564 454372 www.kalimero.it - info@kalimero.it

Stampato su carta ecologica





