

Acquedotto del Fiora
BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2017





Acquedotto del Fiora
BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2017

1. L'AZIENDA

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	pag. 9-10
1.1. CHI È ADF	pag. 11
1.1.1. AdF in numeri	pag. 12-13
1.1.2. Il territorio	pag. 14
<i>FOCUS - LE VISITE ALLE SORGENTI</i>	pag. 15
1.1.3. Dove siamo	pag. 16/19
1.2. I SOCI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA	pag. 20
1.2.1. Il contesto normativo	pag. 20
1.2.2. I soci di AdF	pag. 20-21
1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	pag. 22
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	pag. 22
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	pag. 23-24
1.3.3. Il Collegio Sindacale	pag. 25
1.3.4. La Società di revisione	pag. 25
1.4. LE PARTECIPAZIONI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA IN ALTRE SOCIETÀ	pag. 26-27
1.5. ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA ACQUEDOTTO DEL FIORA	pag. 28
1.6. RISK MANAGEMENT, ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE	pag. 28
1.6.1. Il sistema dei controlli interni e la gestione dei rischi	pag. 29
<i>FOCUS - L'UNITÀ INTERNAL AUDIT</i>	pag. 30
1.6.2. Lo stato di attuazione in Acquedotto del Fiora del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione	pag. 31-32
1.6.3. L'Organismo di Vigilanza	pag. 32
1.6.4. Diritti umani e codice etico	pag. 33
1.6.5. La trasparenza	pag. 34
1.6.6. L'attività legale ed il contenzioso	pag. 34-35
1.6.6.1. La tutela ambientale	pag. 35-36
1.6.6.2. La gestione dei sinistri (attivi e passivi) – la SIR	pag. 36
1.6.6.3. L'attività legale e il contenzioso con i fornitori	pag. 36-37
1.6.6.4. Verso il regolamento UE - GDPR 2016/679 (in vigore dal 25.5.2018) e la sicurezza dei dati	pag. 37
1.6.6.5. Il contenzioso con i dipendenti	pag. 37
1.6.6.6. La <i>Compliance</i> sulla sicurezza	pag. 37
1.6.7. La revisione del bilancio d'esercizio	pag. 37
1.7. IL QUADRO REGOLATORIO DI ARERA (AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE)	pag. 38-39
1.8. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	pag. 40
1.8.1. Gli <i>audit</i> interni/esterni	pag. 40-41

2. ACQUEDOTTO DEL FIORA E LA SOSTENIBILITÀ

2.1. POLITICA E VALORI: L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ E PER IL FUTURO	pag. 44-46
2.2. IL DOCUMENTO	pag. 47
2.2.1. Principi, metodologia e periodo di rendicontazione	pag. 47-53
2.2.2. Le funzioni responsabili per il Bilancio ed il team per la Sostenibilità	pag. 53-54
2.3. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	pag. 55
2.3.1. Analisi del contesto, mappatura delle tematiche rilevanti e metodologia	pag. 55-56
2.3.2. Gli <i>Stakeholder</i>	pag. 56-57
2.4. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER: PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ	pag. 58
2.4.1. Le campagne di comunicazione	pag. 58

2.4.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	pag. 58-61
2.4.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	pag. 61-64
2.4.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	pag. 64

3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 68
3.1. L'ACQUEDOTTO	pag. 69
3.1.1 Il bilancio idrico	pag. 69-72
3.1.2 L'efficiamento dei distretti idraulici ed il monitoraggio della risorsa	pag. 72-74
3.1.3 Gli impianti di potabilizzazione	pag. 75-77
3.2 LA QUALITÀ DELL'ACQUA	pag. 78
3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	pag. 78-81
3.2.2 La qualità erogata: Acqua del rubinetto Vs Acqua in bottiglia	pag. 82-83
<i>FOCUS - LE CASE DELL'ACQUA</i>	pag. 84
3.2.3 Arsenico e altri metalli	pag. 85
3.2.4 Radioattività	pag. 85
3.2.5 Piani di sicurezza delle acque (PSA)	pag. 85
3.3 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	pag. 86-87
3.3.1 La gestione delle acque reflue	pag. 87-88
3.3.2 L'efficiamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	pag. 88-89
3.3.3 Gli scarichi industriali	pag. 90
3.3.4 Acqua scaricata: qualità e destinazione	pag. 90-92
3.4 RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2017	pag. 93-95
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	pag. 96
3.5 ADF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI	pag. 96-99
3.6 LE MATERIE PRIME	pag. 99
3.6.1 I prodotti rigenerati	pag. 100
3.7 I RIFIUTI	pag. 100-107
3.8 GLI SVERSAMENTI	pag. 108
3.9 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI	pag. 108-109
3.9.1 L'energia elettrica	pag. 109-110
3.9.2 L'intensità energetica	pag. 110
3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione	pag. 111
3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	pag. 111-112
3.9.5 Emissioni in atmosfera	pag. 112-113
3.9.5.1 Il parco mezzi aziendale	pag. 114
3.10 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	pag. 116
3.11 LA FORMAZIONE E I TAVOLI TECNICI IN MATERIA AMBIENTALE	pag. 117
3.12 LA BIODIVERSITÀ	pag. 118-141

4. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI

4.1. I PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE	pag. 144
4.1.1 La crescita della Società – qualche dato economico	pag. 144
4.1.2 I dati finanziari - La posizione finanziaria netta di Acquedotto del Fiora	pag. 145
4.1.3 I principali indicatori Economico – Patrimoniali	pag. 146
<i>FOCUS SUI COSTI DI GESTIONE</i>	pag. 147
4.1.4 Le spese ambientali	pag. 148
4.2 GLI INVESTIMENTI	pag. 149-152
4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi	pag. 153-154
4.3 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 154-157

5. ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI

5.1. GLI UTENTI DI ADF IN NUMERI	pag. 160-161
5.2 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI	pag. 162
5.2.1 Il <i>Call center</i>	pag. 162
5.2.1.1 Il <i>Call center</i> commerciale	pag. 162-163
5.2.1.2 Il servizio di <i>call center</i> guasti	pag. 163-164
5.2.2 Gli sportelli - nuovi orari di apertura al pubblico	pag. 164-167
5.2.3 Sportello online Myfiora- App-Telegram "Chiedi a fiora"	pag. 168-169
5.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE	pag. 170
5.3.1 La Tariffa	pag. 170
5.3.2 La Tariffa Media	pag. 171-172
5.3.3 La fatturazione e la bolletta	pag. 172-174
5.3.4 La gestione del credito	pag. 174-175
5.3.5 Il Fondo Utenze Deboli	pag. 175
5.4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 176
5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio idrico	pag. 176-179
5.4.2 La gestione dei reclami	pag. 180-181
5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici	pag. 181
5.5 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	pag. 182
5.5.1 Le indagini di <i>customer satisfaction</i>	pag. 182-183
5.5.2 Le <i>Mystery call</i>	pag. 183
5.5.3 Le <i>Mystery visit</i>	pag. 183
5.6 UNO SGUARDO AL FUTURO	pag. 184-185

6. ACQUEDOTTO DEL FIORA E LE RISORSE UMANE

6.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	pag. 188
6.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, <i>part-time</i> e <i>full-time</i> , categorie deboli	pag. 188-190
6.1.2 Le ore lavorate, le assenze e la tutela della genitorialità	pag. 191
6.1.3 Il <i>turnover</i>	pag. 192
6.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	pag. 193-194
6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	pag. 195
6.2 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 196-199
6.3 IL MIGLIORAMENTO DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	pag. 199
6.4 LA COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 200
6.4.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone	pag. 200
6.4.2 Le azioni di <i>people care</i>	pag. 200
6.5 LA FORMAZIONE	pag. 201-202
<i>FOCUS - PARKS* - LIBERI E UGUALI</i>	pag. 203
6.6 L'ORGANIZZAZIONE (le modifiche organizzative)	pag. 204-206

7. ACQUEDOTTO DEL FIORA E I FORNITORI

7.1. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E LA RICADUTA SUL TERRITORIO	pag. 210
7.1.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	pag. 210-211
7.1.2 Le ricadute sul territorio	pag. 212-213
<i>FOCUS - LE RICADUTE SUL TERRITORIO DI TUTTE LE ATTIVITÀ SVOLTE DA ADF</i>	pag. 214

*L'acqua è una risorsa in realtà
non rinnovabile:
occorre gestirla con amore.*

*Insegnamo ai nostri figli l'importanza
del corretto uso dell'acqua
per il nostro futuro.*

Dove c'è acqua c'è l'arcobaleno.

*L'acqua è troppo importante
per essere sprecata.*

*Siamo fatti per il 70% di acqua,
quindi io sono inondata.*

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

01

L'AZIENDA



Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato

GRI 102-14

GRI 102-15

GRI 102-16

GRI 103-2

GRI 203-1

GRI 203-2

GRI 102-26

GRI 102-27

Essere Presidente o Amministratore Delegato di un'Azienda come il Fiora, tra le più grandi del territorio senese e grossetano che gestisce un servizio pubblico di primaria importanza per la collettività, come il Servizio Idrico Integrato, comporta una responsabilità, oltre che a livello economico, anche a livello sociale e ambientale perché ha impatti su tutti gli stakeholder con i quali opera.

Ecco perché molti sono stati, anche quest'anno, gli incontri con i vari portatori di interesse, quali Soci e rappresentanti delle Amministrazioni locali, associazioni dei consumatori, sindacati e associazioni di categoria, al fine di raccogliere le eventuali problematiche per contribuire allo sviluppo e alla tutela del territorio e dei cittadini che vi risiedono e poter evitare o ridurre i possibili disagi della comunità.

Nel contesto geografico in cui opera, contrassegnato dalla pressoché assenza di distretti industriali, Acquedotto del Fiora continua a rappresentare un modello, generando un indotto significativo e specializzato per le aziende locali e non solo.

La crescita costante dell'Azienda, la mole degli investimenti realizzati e da realizzare, la stabilità finanziaria data da un contratto di finanziamento a medio/lungo termine di 143 mln€ già in fase di rientro, generano stimoli e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali.

Nel periodo 2002-2016 sono stati impiegati oltre 380 mln€ per il rifacimento, ammodernamento di reti ed impianti e per la realizzazione di nuove opere, che hanno permesso, pur nella consapevolezza che occorrerebbero maggiori risorse da destinare al SII, di recuperare ritardi infrastrutturali e tecnologici pregressi e di accompagnare così lo sviluppo del territorio.

La stabilizzazione dei nuovi sistemi informatici ha poi permesso di rispondere prontamente al cambio di passo richie-



sto dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (dal 2018 Autorità Energia, reti e ambiente – ARERA).

Le opere previste dai documenti di programmazione sono tuttavia insufficienti per tutto quanto sarebbe indispensabile fare in un territorio ampio un terzo dell'intera Regione Toscana (oltre 7.600 kmq), con la necessità di completare la dotazione infrastrutturale esistente in stato di generale vetustà, a cui comunque deve essere garantita manutenzione per mantenerla in esercizio. Dal punto di vista fattivo, Acquedotto del Fiora ha attivato una serie di interventi specifici per mitigare gli effetti dello stato delle infrastrutture. Nonostante ciò, l'Azienda ha continuato a prestare particolare attenzione a tutti gli aspetti gestionali ed è comunque riuscita a proseguire la sua politica di contenimento dei costi, rimasti pressoché costanti.

Purtroppo il 2017 è stato un anno di siccità molto pronunciata e l'Acquedotto del Fiora ha dovuto far fronte ad una condizione di pesante emergenza idrica. Tale situazione ha inciso in maniera significativa sia sui costi operativi che sui consumi di energia. Eppure, grazie agli interventi realizzati negli anni precedenti e ai notevoli sforzi compiuti dalla

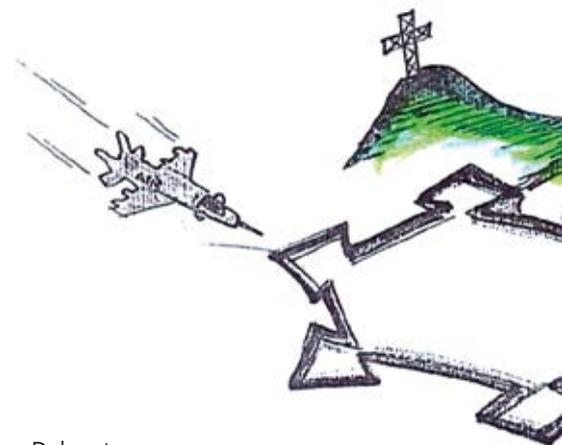
struttura, gli effetti della crisi idrica sono stati contenuti ed i cittadini hanno subito disagi limitati. Questo è solo un esempio per dimostrare come i cambiamenti climatici possano avere effetti negativi sulla vita e sulle attività dell'uomo. Ed è per tale motivo che la sostenibilità, il rispetto per l'ambiente e la tutela delle biodiversità hanno ormai un ruolo fondamentale nell'amministrazione di un'azienda.

La tutela ambientale, il risparmio della risorsa acqua e la depurazione dovranno essere i temi che guideranno la programmazione degli investimenti futuri specialmente in un contesto geografico che punta molto sul turismo, sull'accoglienza e sulla bellezza e integrità del territorio gestito.

Il report di sostenibilità – al suo nono anno di pubblicazione – è diventato ormai fondamentale testimonianza dell'impegno che mette Fiora a livello sociale, ambientale ed econo-

mico; impegno sempre più radicato nella gestione del servizio ed entrato a far parte del ragionar comune. Un impegno a lungo termine con i Soci, i dipendenti, gli investitori, gli utenti, i fornitori e soprattutto con le generazioni future.

Ecco perché il documento quest'anno ha subito un profondo restyling sia nella forma che nei contenuti ed è con orgoglio che il team di Sostenibilità, lavorando in profonda sinergia in rappresentanza di tutta l'azienda, è riuscito ad ottenere la certificazione di ente terzo: riconoscimento che fornisce prova della completezza, della trasparenza e dell'affidabilità del documento.



Il Presidente
Emilio Landi

L'Amministratore Delegato
Aldo Stracqualursi

1.1 Chi è AdF

GRI
102-1GRI
102-4GRI
102-2GRI
102-18

Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche “**Acquedotto del Fiora**” “**AdF**” o “**Fiora**”), è il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 “Ombrone” (ex ATO 6) che comprende tutti i Comuni 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.

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 principale azionista è ACEA SpA, una delle maggiori 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), ha durata venticinquennale (1/1/2002 – 31/12/2026). 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. Al momento la Convenzione aggiornata è perciò in attesa di sottoscrizione da parte di AIT e Gestore.

1.1.1 AdF in numeri

GRI
102-7GRI
102-5GRI
102-1GRI
203-1GRI
102-48

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:** 55¹
- **Pop. Residente:** 403.084²
- **Abitanti serviti dal servizio di acquedotto:** 96%
- **Abitanti serviti dal servizio di fognatura:** 84%
- **Abitanti serviti dal servizio di depurazione:** 72%
- **Superficie (Kmq):** 7.585
- **Densità (ab/Kmq):** 53



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **Km di rete gestita³:** 11.124
di cui **km acquedotto** 8.139, **km fognatura** 2.985
- **Metri di rete idrica e fognaria pro-capite:** 27,6
- **Km rete acquedotto sostituita:** 27,4
- **Km rete fognaria sostituita:** 5,9
- **Km rete sottoposta a monitoraggio perdite con analisi portate notturne:** 2.388
- **Km rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche:** 1.903
- **N. complessivo degli impianti gestiti:** 2.971
- **Consumi energetici globali rispetto al 2016:** +7,7%
- **Volume d'acqua prelevato dall'ambiente per l'adduzione (mc):** 62.794.125
- **Volume perduto in distribuzione (mc)** 27.990.591



QUALITÀ DELL'ACQUA

- **N. Complessivo prelievi:** 3.648
di cui **su acqua in distribuzione:** 2.543
- **N. Parametri analizzati:** 109.798
- **Media parametri analizzati/giorno:** 301
- **Conformità dei parametri a normativa:** 99,4%



¹ Per effetto della fusione tra il Comune di Montalcino e il comune di San Giovanni d'Asso, all'1/1/2017 i Comuni sono diventati 55.

² Fonte Bilancio demografico "Demo ISTAT" al 30/11/2017.

³ 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.



GLI UTENTI

- **Totale utenze:** 231.648
- % Utenti serviti da acquedotto: 100%
- % Utenti serviti da fognatura: 84%
- % Utenti serviti da depurazione: 74%
- **Totale utenti soddisfatti:** 88,2%
- **N. chiamate al call center**
commerciale: 187.707 - servizio guasti: 79.637
- **N. utenti serviti agli sportelli:** 34.010
- **Tempo medio di attesa allo sportello:** 21'
- % utenti che hanno aderito a "bolletta verde": 5,5%
- **Rispetto standard ARERA/AIT:** 80%
- **Indice di morosità utenti:** 3,14%
- **Servizi che hanno ottenuto agevolazione tariffaria:** 2.338

I DIPENDENTI

- **Totale dipendenti al 31.12:** 407
- % dipendenti a T.Ind. sul totale: 98,3%
- **N. dipendenti assunti nel 2017:** 10
- **N. dipendenti cessati nel 2017:** 2
- **Dipendenti provenienti dall'ATO6:** 97%
- **Donne sul totale dipendenti:** Circa ¼ del personale
- **Ore di formazione erogate:** 8.202
- Ore totali di formazione su sicurezza: 3.674
- Ore totali di formazione su anticorruzione: 16
- **N. dipendenti partecipanti a formazione ambientale:** 127
- **Ore di formazione pro-capite:** 20,39 h/dip.



I FORNITORI

- **Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni, servizi e lavori (€):** 15.376.021
- **N. totale fornitori qualificati:** 327
- % ordini a fornitori locali: 25,7%

COLLETTIVITÀ

- **N. scuole aderenti a prog. educativi:** 30 circa
- **Studenti partecipanti a progetti di educazione ambientale:** oltre 1.000
- **N. visitatori alle sorgenti:** oltre 1.200
- **Contributi e sponsorizzazioni attività per la collettività (€):** 42.950,00



DATI ECONOMICI

- **Valore della Produzione in Mln/€:** 106,4
- **Margine Operativo Lordo (M.O.L.) in Mln/€:** 45,2
- **Investimenti realizzati nel 2017 in Mln/€:** 27,5
- **Investimenti pro-capite:** € 68,22
- **Risultato di gestione in Mln/€:** 7,2
- **Dividendo distribuito in Mln/€:** 4
- **Valore aggiunto distribuito in Mln/€:** 64,4

1.1.2 Il territorio

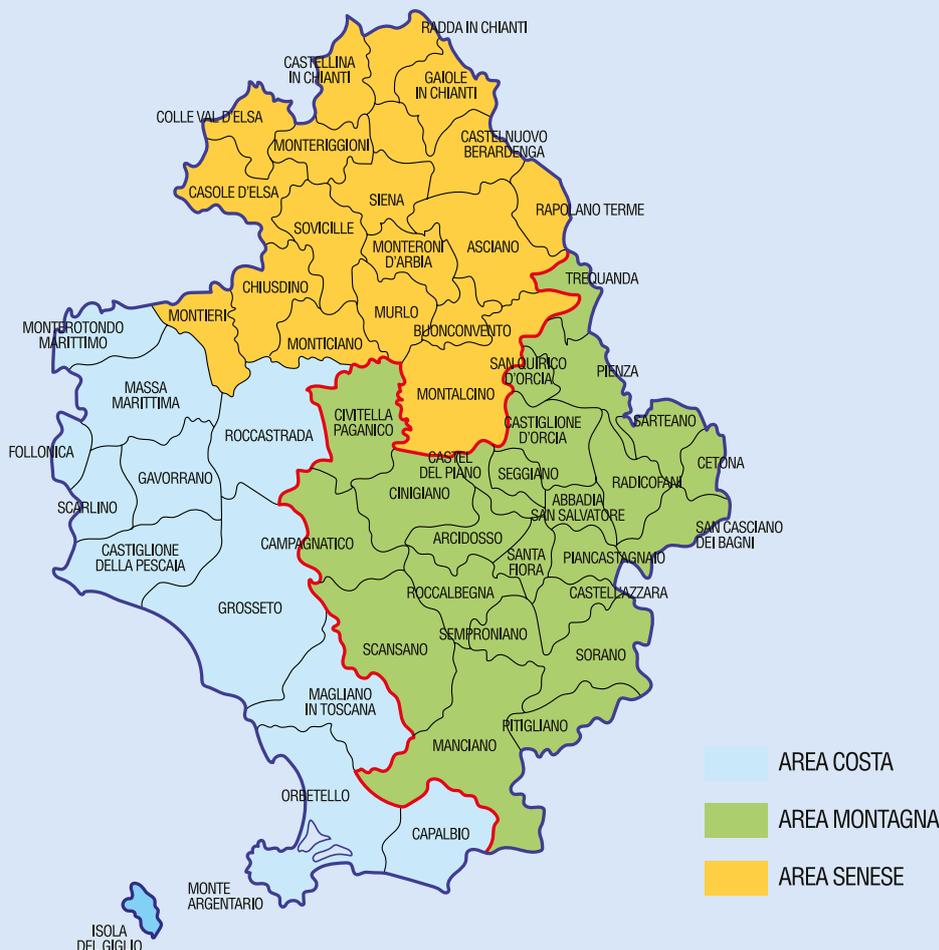
GRI
102-4GRI
102-6

Come già accennato, l'Azienda gestisce il S.I.I. in 56 Comuni, diventati 55 dall'1.1.2017 a seguito della fusione dei comuni di Montalcino e San Giovanni d'Asso (già entrambi inclusi nel perimetro), nella Conferenza Territoriale N.6 Ombrone (tutti i 28 Comuni della Provincia di Grosseto e 27 Comuni della Provincia di Siena), con popolazione residente complessiva di 403.084 abitanti distribuita su un territorio di 7.586 Km² (fonte Relazione Annuale del Direttore Generale AIT anno 2016) che rappresenta circa il **33% dell'intera Regione Toscana**. Ciò determina una densità di popolazione di circa 53 ab/km² che risulta tra le più basse d'Italia. Oltre 2.900 impianti e 11.124 Km di rete da gestire, l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno e la scarsa densità di popolazione, 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.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree Gestionali, denominate "Costa", "Montagna" e "Senese", come da cartina sotto riportata.

Comunque, nel contesto geografico in cui l'Azienda opera caratterizzato dalla pressoché assenza di un sistema industriale, Acquedotto del Fiora continua a rappresentare un faro per il territorio generando un indotto significativo e specializzato per le aziende locali e non solo.





Focus - Le visite alle sorgenti

GRI
102-12

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 ERMICCIOLIO, 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'ERMICCIOLIO (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 il Gestore 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 come funziona il ciclo delle acque, 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 di qualità dell'acqua, dal punto di vista fisico e organolettico confrontando le acque in commercio con quelle provenienti dagli acquedotti. 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.

1.1.3 Dove siamo

GRI
102-3

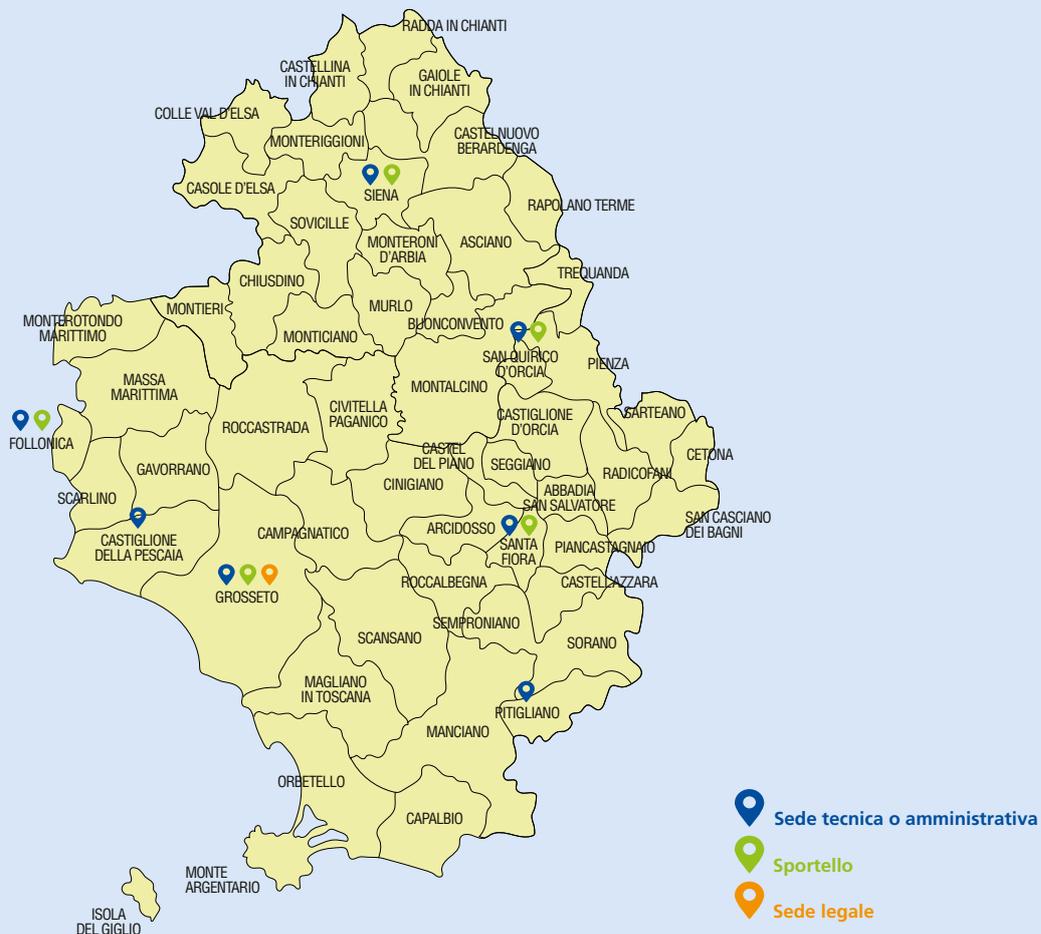
La **sede legale della Società si trova a Grosseto, Via Mameli 10** ed unitamente alla **sede di Siena, in viale Toselli 9/A**, vi si svolgono le maggiori attività direzionali. Esse costituiscono le due sedi maggiori sia in termini di capienza che di residenza del personale dipendente.

Acquedotto del Fiora da sempre, pone al centro del proprio operato il personale dipendente. Le nostre risorse umane diventano così motore primo dei risultati che l'Azienda è orgogliosa di raggiungere anche grazie ad un'organizzazione logistica territoriale sempre in continuo rinnovamento e miglioramento.

In funzione dei progressivi cambiamenti organizzativi, al fine

di mettere a disposizione ambienti in linea con le necessità dei processi aziendali e sulla base di investimenti economici intrapresi negli anni precedenti, durante l'anno 2017 è stato dato inizio - e in parte si è consolidata - ad una riduzione del numero delle sedi non più strategiche allo svolgimento delle attività e ad un utilizzo di immobili di proprietà; sono stati infatti dismessi gli uffici di via Aurelia Nord, il magazzino di via Zaffiro a Grosseto e gli uffici di via della Pace 5 ad Albinia (Orbetello).

L'attività di Acquedotto del Fiora viene quindi svolta nelle sedi indicate di seguito.





Grosseto, via Mameli 10

Edificio storico della Società, si tratta della Palazzina Tempesti progettata dall'ing. Corrado Andreini nel 1913 su volere del Direttore del Monte dei Paschi di Siena. Il complesso, molto elegante, la cui facciata è stata recentemente restaurata, presenta un ricco partito decorativo con elaborate cornici e timpani, mentre 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 adiacente una bella zona collinare verdeggianta, tipica della campagna senese. All'interno dell'area vi sono inoltre altri immobili di Società che erogano pubblico servizio. Gli ambienti sono molto ampi e serviti da un grande parcheggio e completano la proprietà acquistata nel 2007 un seminterrato con un archivio ed una zona spogliatoi. La sede tecnica e amministrativa ospita anche lo sportello aperto al pubblico.



Grosseto, via Giordania, 69

La struttura, un ex capannone industriale è stato completamente ristrutturato tra il 2016 e il 2017. La nuova sede tecnica di via Giordania inaugurata a marzo 2017 ospita, in una superficie di circa 2.500 metri quadri divisi su due piani, uffici, un grande magazzino, due sale riunioni, una sala per conferenze e formazione, un archivio e vari locali tecnici. I lavori di ristrutturazione dell'edificio, sono stati orientati alla realizzazione di un ambiente energeticamente efficiente.



Grosseto, via Trento 3

Il fabbricato sorge nella zona liberty di Grosseto vicino alla Sede direzionale di via Mameli. Gli uffici dove oggi si svolgono attività inerenti lo sportello al pubblico e il *back office* delle attività amministrative di carattere commerciale, sono stati ricavati ristrutturando una vecchia officina meccanica risalente agli anni 80.



Grosseto, in località Pianetto via S. Rocco 191

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



Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi

La sede composta da due edifici sorge in una collina ubertosa di ulivi oltre il fiume Ombrone a sud-est del capoluogo, una zona già antropizzata in epoca medievale. Le due costruzioni, che nacquero come fattoria, sono state completamente ristrutturate nell'anno 2014/2015 ricavandone all'interno una sala operativa, una sala di telecontrollo 24h24 e confortevoli uffici.



Follonica SP152 Aurelia Vecchia

L'immobile, completato nel 2011 e occupato per la prima volta da Acquedotto del Fiora, è ubicato nella zona industriale di Follonica, prossimo alla Strada Provinciale 152 (Vecchia Aurelia) sorge fuori dal centro cittadino in prossimità di altri immobili commerciali. L'ambiente è organizzato in tre ampi locali adibiti ad uffici, un archivio, un locale CED e una sala riunioni. L'immobile ospita al suo interno lo sportello al pubblico.



Santa Fiora, via Fonte Mannarina 6

La sede, costruita nelle vicinanze della galleria delle sorgenti principali del Fiora, era un tempo l'abitazione del sorvegliante. Si tratta di un immobile ben contestualizzato nell'area circostante, rigogliosa e verdeggiante. I due piani dell'immobile sono stati oggi adibiti ad uffici, mentre al piano terra vi si trova un locale di accoglienza per le visite guidate alla sorgente, imponente ricchezza idrica che scaturisce dal rilievo vulcanico amiatino.



Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa, 9

Questo edificio, struttura edilizia di fine ottocento un tempo ex scuola della frazione, è stato ristrutturato negli anni 2013/2014. Qui, oltre a tenersi attività tecnico amministrative, è presente lo sportello al pubblico, mentre al piano primo risiede il call center della Società.



San Quirico d'Orcia, strada statale Cassia 146

L'edificio sorge nella val d'Orcia, caratterizzata da rilievi collinari dal basso profilo arrotondato che conserva interessanti testimonianze architettoniche risalenti prevalentemente ad epoca medievale e rinascimentale. Il personale che presta il proprio servizio presso questa sede, oltre a beneficiare di un territorio unico, occupa gli spaziosi uffici un tempo a servizio di una rivendita edile, ed ha a disposizione una capiente sala riunioni. La sede di San Quirico viene adibita anche a sportello al pubblico.



Siena, strada di Renaccio

In questa località sorge uno dei due magazzini più importanti e strategici alle attività della Società. Si tratta di un fondo artigianale che dista pochi minuti dalla sede direzionale di Siena, suddiviso tra una zona prettamente adibita a deposito ed una ad uffici che svolgono attività di custodia e amministrazione dei materiali idraulici.



Ponte a Tressa, Siena

Presso l'impianto sono presenti dei locali destinati alla conduzione ed uffici tecnico amministrativi.



Castiglione della Pescaia, in località Paduline

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



Pitigliano, via Santa Chiara, n. 367

È presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio ed un ufficio.



Albinia, nel Comune di Orbetello via Puglia 14

È presente un locale magazzino, un piccolo spogliatoio e un ufficio. La sede di Albinia è stata chiusa a dicembre 2017.

In una prospettiva di miglioramento, l'Azienda cercherà di ottimizzare ulteriormente e strategicamente la sua presenza sul territorio. Proprio mentre andiamo a comporre questo paragrafo preme informare che a maggio 2018 è stata trasferita la sede di Follonica dalla zona industriale della Vecchia Aurelia ad una zona più centrale, in via Lamarmora, 18

dove l'intero ambiente organizzato da tre ampi locali posti al piano terra è stato adibito ad uffici di lavoro e allo sportello al pubblico, con una capiente sala riservata all'accoglienza degli utenti. La sede è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici e in posizione strategica per tutti i servizi al cittadino.

1.2 I soci di Acquedotto del Fiora

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 *know-how*, 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 *"l'organizzazione e gestione di un servizio d'interesse generale" deve essere realizzata "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'art. 17, commi 1 e 2"* (art. 4, comma 1 l. c).

1.2.2 I Soci di AdF

GRI
102-5

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 acquirerà il 40% del capitale sociale di Acquedotto del Fiora, 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" pubblicoprivata della Società.

Distribuzione Soci AdF



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

I Soci Pubblici, per il tramite dei loro rappresentanti in Consiglio di Amministrazione, dove rappresentano la maggioranza, svolgono all'interno della Società un ruolo di indirizzo e controllo, di regolamentazione e di rappresentanza del territorio, garantendo in tal modo la partecipazione dello stesso alle scelte gestionali della Società.

Ombrone SpA (il partner privato) è la Società "veicolo" che detiene dal 2003 il **40%** del capitale sociale. Lo scopo sociale esclusivo della Società è la gestione della partecipazione in ADF.

Il principale azionista di Ombrone è ACEA SpA, una delle principali *multiutility* italiane. Il Gruppo Acea conta oltre 7.000 dipendenti.

Il partner privato coniuga, alla funzione svolta dal partner pubblico, la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale è il Servizio Idrico Integrato, curando l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela e apportando il proprio *know-how*.

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%	OMBRONE SPA	40%

1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI
102-22GRI
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 raggiunti.

Il sistema di *corporate governance* di Acquedotto del Fiora 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**). Mentre 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 nell'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 Acquedotto del Fiora si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi e 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 l'Azienda 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.

1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI
102-22GRI
102-11GRI
102-28GRI
102-27GRI
102-29

È 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 rima-

nente 40%.

All'Assemblea spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto. 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.

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 2017 l'Assemblea dei Soci si è riunita **2 volte**:

- In data 12/5/2017 per l'approvazione del bilancio al 31/12/2016. Nel corso della seduta gli amministratori hanno provveduto ad informare i Soci, non solo delle attività e dei dati dell'esercizio concluso ma anche di quello in corso.
- In data 1/12/2017 per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016 (e quindi la condivisione con i Soci di tutte le attività compiute dall'Azienda nell'amministrazione del S.I.I. e dei relativi impatti sociali, economici e ambientali che l'amministrazione ha determinato) e per una ulteriore informativa in corso di esercizio delle attività.

1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione

GRI 102-18	GRI 102-24	GRI 102-26	GRI 102-27	GRI 102-28
GRI 102-23	GRI 102-30	GRI 102-31	GRI 102-34	GRI 102-33
GRI 102-25	GRI 102-35	GRI 102-36	GRI 102-19	GRI 405-2
GRI 102-22	GRI 405-1			

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli da 17 a 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.

Gli amministratori attualmente in carica - nominati il **30/9/2016** - sono:

NOME	GENERE	ETÀ	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Emilio Landi	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 30/9/2016
Roberto Renai	M	30-50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Assemblea del 30/9/2016
Aldo Stracqualursi	M	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea 30/9/2016 AD: CDA del 5/10/2016
Roberto Baccheschi	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016
Emanuela Cartoni	F	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016
Giovanni Paolo Marati	M	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016
Iolanda Papalini	F	≥50	Designazione Socio Privato	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016
Biancamaria Rossi	F	30-50	Designazione Soci Pubblici	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016
Aviano Savelli	M	≥50	Designazione Soci Pubblici	Amministratore	Assemblea del 30/9/2016

Decadranno con l'approvazione del bilancio d'esercizio 2018.

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, e non sono delegabili, i poteri relativi a:

- approvazione degli atti di programmazione, dei piani operativi annuali, dei piani di investimento e di quelli di assunzione del personale;
- le eventuali variazioni dello Statuto da proporre all'Assemblea;
- 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;
- alienazione, compravendita e permuta di beni immobili e brevetti;
- prestazioni di garanzia, fidejussioni e concessioni di prestiti;
- assunzione di mutui oltre agli atti per i quali la legge proibisce la delega.

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'Amministrato-**

re Delegato in relazione all'attività svolta nell'esercizio delle deleghe stesse, ed in particolar modo in merito alle questioni complesse o articolate. Nel 2017 particolare attenzione è stata ad esempio rivolta al tema dello smaltimento fanghi, dell'organizzazione, dell'analisi dei rischi e del Modello 231, nonché alle questioni di carattere econo-

mico e finanziario. 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 2017 si è riunito **8 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 2017 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 sono i seguenti:

- 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, cura i rapporti formali con 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**. Ha specifiche deleghe per la veicolazione dell'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società. Vigi-

la sull'attuazione della *corporate governance* e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei deliberata degli organi collegiali. È munito dei poteri necessari al fine di assicurare 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, e segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società.



Il Presidente
Emilio Landi

L'AMMINISTRATORE DELEGATO: l'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner 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. 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. Compete inoltre all'Amministratore Delegato la formulazione di proposte al Consiglio di Amministrazione in materia di piani, budget, politiche della Società.



L'Amministratore
Delegato
Aldo Straqualursi

1.3.3 Il Collegio Sindacale

GRI
102-30

GRI
102-31

GRI
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. Nel 2017 il Collegio Sindacale era formato da:

Luciana Granai **Presidente**

Michele Agostini **Membro Effettivo**

Francesca Cavaliere **Membro Effettivo**

Suddetti membri sono stati nominati dall'Assemblea in data 7/5/2015 per 3 esercizi ed è scaduto alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio 2017 (4/5/2018)⁴.

Ha la funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione e controllo) 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 2017 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 e attraverso visite presso alcune strutture. 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 dall'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
102-31

GRI
102-32

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 04/05/2016, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla **Società di Revisione KPMG**, abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Nel corso del 2017, la Società di Revisione KPMG ha svolto l'incarico relativo al controllo contabile ai sensi di legge, rilasciando altresì una *clearance* sulla situazione contabile di Acquedotto del Fiora consolidata nel Bilancio del Gruppo ACEA.

Alla KPMG è stata affidata anche la revisione del Bilancio di Sostenibilità 2017.

⁴ In data 4/5/2018 l'Assemblea dei Soci di AdF ha nominato il nuovo Collegio Sindacale:

Luca Turchi **Presidente**

Luca Bartoletti **Membro Effettivo**

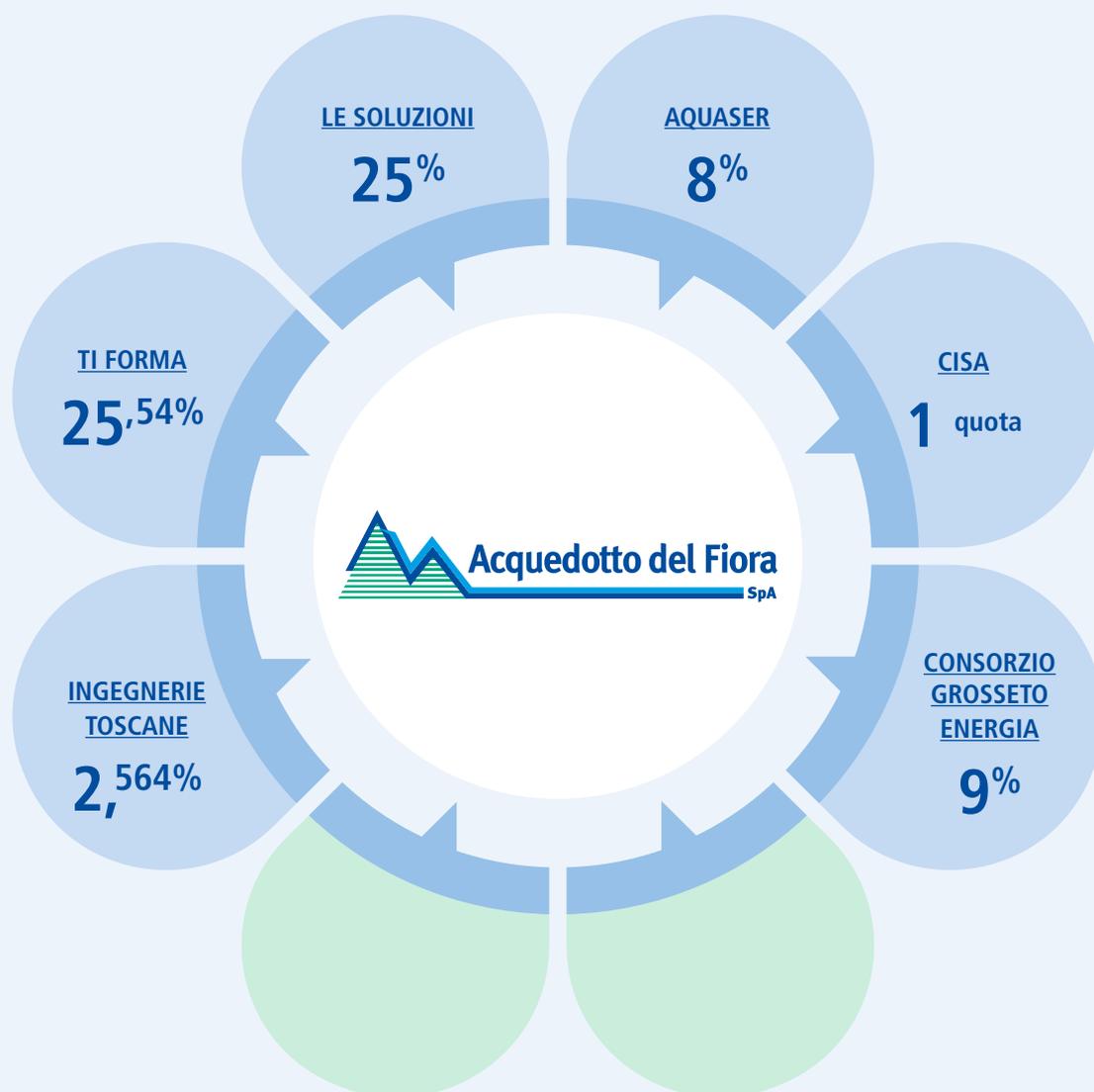
Claudia Peducci **Membro Effettivo**

14 Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre società

GRI
102-13

Acquedotto del Fiora 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 territorialità o 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. Le partecipazioni di AdF risultano le seguenti⁵:



⁵ AdF ha anche due partecipazioni in imprese c.d. Controllate (Ombrone Service srl ed Acqua e Ambiente srl) entrambe in liquidazione.

DENOMINAZIONE	SEDE	NOTE
Ti Forma Srl	Firenze	Ti Forma è la società del sistema delle <i>utilities</i> toscane associate a Confservizi. Costituita nel 1995, offre servizi di formazione e consulenza, supportando gli enti locali e le imprese che operano nei diversi settori dell'economia. AdF è socio di maggioranza, detiene il 25,54% del capitale sociale, e si avvale della collaborazione e della consulenza di Ti Forma soprattutto in campo formativo.
Le Soluzioni Srl	Empoli	LeSoluzioni è una società consortile a responsabilità limitata ai sensi dell'art. 2615-ter c.c., nata nel gennaio 2012 dalla fusione per incorporazione di Customer Care Solutions Scarl e ICT Solutions Srl in Billing Solutions Scarl, per volontà di alcune delle principali aziende di servizi pubblici locali operanti nel settore idrico ed in quello ambientale toscane, con l'intento di organizzare in forma consortile alcune attività, nell'ambito della gestione clienti ed in quello dei sistemi informativi e delle reti di trasmissione dati. La natura consortile della società è garanzia della focalizzazione della sua struttura alle esigenze delle aziende proprietarie. Acquedotto del Fiora ha fatto il suo ingresso nella società nei primi mesi del 2017 acquisendo una quota di partecipazione del 25%. AdF ha affidato a LeSoluzioni la gestione completa del servizio di <i>call center</i> guasti (da maggio) e quella di lettura dei contatori (da giugno). Successivamente, AdF ha deciso di affidare alla società consortile anche il servizio di <i>call center</i> commerciale (da settembre) ed alcune attività di <i>back office</i> (da ottobre).
Aquaser srl	Roma	Impresa comune delle Aziende del Gruppo Acea, la società fornisce servizi nel campo della tutela ambientale e delle attività accessorie e strumentali alla gestione del ciclo integrale delle acque (acquedotto, depurazione e fognatura), con particolare riguardo al riutilizzo dei fanghi biologici. Aquaser svolge per Acquedotto del Fiora il servizio di trasporto e recupero e smaltimento dei fanghi di depurazione. Attualmente Acquedotto del Fiora partecipa al capitale di Aquaser con una quota dell'8%.
Consorzio Grosseto Energia	Grosseto	Il Co.Gr.E. è un aggregato di imprese che acquista energia elettrica sul mercato garantendo gestione ottimale e risparmio economico alle aziende associate, grandi consumatrici di energia. Acquedotto del Fiora in virtù della sua partecipazione al Consorzio ha conseguito negli anni significativi risparmi sulla spesa energetica.
Ingegnerie Toscane	Firenze	È una società costituita nel dicembre 2010 da Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora ed Acea con lo scopo di condividere sinergicamente le rispettive esperienze in campo ingegneristico. La società raccoglie infatti l'insieme delle competenze e delle professionalità sviluppate in questi anni nel campo della progettazione e della direzione lavori nel settore idrico per acquisire ulteriori margini di efficienza gestionale.
Soc.Cop. C.I.S.A	Grosseto	Il CISA è una realtà locale consolidata nei servizi di assistenza amministrativa e fiscale dei quali anche il Fiora usufruisce.
Grosseto Export	Grosseto	Grosseto Export è un consorzio senza fini di lucro, che opera dal 1974 nella provincia di Grosseto per la diffusione internazionale dei prodotti e dei servizi delle piccole e medie imprese socie, nonché dà loro supporto alla loro presenza nei mercati esteri. Non rientrando la partecipazione tra quelle strategiche, visti i servizi offerti, AdF in data 19/4/2017 ha deliberato l'uscita dal consorzio.
Banca terre etrusche di Maremma Cred. Coop.	Grosseto	Banca TEMA fa parte del Sistema del Credito Cooperativo che è, di fatto, un Gruppo Bancario fra i primi del nostro Paese.

1.5 Associazioni di categoria a cui partecipa Acquedotto del Fiora

GRI
102-13

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

È perciò entrata a far parte di:

Utilitalia: la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. In particolare per il settore idrico, offre supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffa-

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

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

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

1.6 Risk management, etica, integrità e compliance

GRI
102-11

Il **Risk management (gestione del rischio)** è l'insieme dei processi attraverso cui un'azienda identifica, analizza, quantifica, elimina e monitora i rischi legati ad un determinato processo produttivo. L'obiettivo è quello di minimizzare le perdite e massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi produttivi.

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

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

1.6.1 Il sistema dei controlli interni e la gestione dei rischi

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

Il sistema di controlli interni e di gestione dei rischi rappresenta un elemento essenziale della struttura di *corporate governance*. Esso è costituito dall'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative, finalizzate:

- all'identificazione dei rischi e delle opportunità per il perseguimento degli obiettivi aziendali;
- a favorire l'assunzione di decisioni consapevoli e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- a salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto delle norme interne ed esterne.

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

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

Come società che fornisce alla collettività un servizio pubblico, la gestione del rischio e la *compliance* devono rappresentare la base del pensiero e delle attività quotidiane di ogni dipendente, permeandone l'impegno sui rischi di oggi e ponendo l'attenzione ai potenziali rischi di domani.

In generale, il monitoraggio e la gestione dei rischi è affidato, oltre che all'Organismo di Vigilanza per quel che riguarda la commissione di reati ex D.lgs. 231 e all'Internal Audit per il suo ruolo di *assurance*, a varie strutture aziendali che hanno il compito di adottare (o recepire dalla Capogruppo Acea S.p.A.) specifici modelli di controllo.



Tra questi si evidenziano:

- il modello di gestione e controllo ex L. 262/05 adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A., finalizzato a definire un efficace Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria del Gruppo Acea⁶;
- il modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016, adottato con l'obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la conformità ai dettami della normativa sulla *privacy*;
- il modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale OHSAS 18001, con l'obiettivo di ridurre i rischi associati alle attività dell'azienda, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
- il sistema organizzativo e normativo interno, costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, procedure, istruzioni operative rilevanti ai fini della definizione di un adeguato quadro di riferimento interno coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

⁶ Le procedure amministrative e contabili di Acquedotto del Fiora S.p.A. sono aggiornate in linea al modello ex L. 262/05 cui Acea S.p.A. è soggetta come società quotata. Pur non rientrando – nell'anno 2017 – nel perimetro 262 definito dal Dirigente preposto della Capogruppo Acea, Acquedotto del Fiora ha visto nell'adeguamento al modello 262 negli anni passati un'opportunità di miglioramento dei propri processi aziendali e del proprio sistema di controllo interno, rendendolo costantemente monitorato, metodologicamente definito e documentato, anche al fine di agevolare l'attività di controllo e verifica da parte dei soggetti preposti.

Focus - L'Unità Internal Audit

GRI
103-3GRI
102-15

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

Di seguito sono rappresentati i principali aspetti trattati dal Mandato.

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

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

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

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

Al fine di rafforzare le attività di gestione del rischio all'interno di Acquedotto del Fiora, l'Unità Internal Audit - negli ultimi mesi del 2017 - ha avviato un'attività di definizione di una tassonomia dei rischi aziendale e la relativa redazione di un *Risk Register*, all'interno del quale sono categorizzati e declinati i rischi che Acquedotto del Fiora affronta.

Tale iniziativa si pone, tra gli altri, i seguenti principali obiettivi:

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

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

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

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

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

Il Decreto Legislativo n. 231/01 (*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300*) introduce per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità degli enti relativamente alla commissione di alcuni reati specificatamente indicati dal legislatore.

La società è responsabile se il reato (rientrando fra quelli specificatamente indicati dal legislatore) è stato commesso a suo interesse o a vantaggio. L'esclusione della responsabilità (la cd. "Esimente") avviene con l'adozione e l'efficace attuazione di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (il cd. M.O.G.) finalizzato a prevenire la commissione dei reati e costituito da più documenti che descrivono i principi ed il funzionamento del "sistema di controlli" adottati dall'ente. Tale modello al fine di essere idoneo alla sua funzione ed efficace dovrà essere tempestivamente aggiornato sulla base delle modifiche organizzative e normative ed adeguatamente formalizzato e diffuso.

Dopo la prima approvazione, all'esito di specifici progetti, il MOG in AdF è stato continuamente aggiornato e migliorato alla luce dell'esperienza maturata, dell'evoluzione giurisprudenziale e dottrinale oltre che dell'evoluzione normativa del D. Lgs. 231/01 e dei mutamenti organizzativi aziendali.

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

È inoltre da segnalare che con la L. 179/2017 è stata introdotta nel Decreto legislativo in esame la tutela del dipendente o collaboratore che segnali illeciti o violazioni relative al Modello di organizzazione e gestione dell'ente di cui sia venuto a conoscenza per ragioni del suo ufficio (c.d. "Whistleblowing").

A tal proposito, fino al 2017 compreso, l'Organismo di Vigilanza di Acquedotto del Fiora S.p.A. ha messo a disposizione un canale email dedicato alle segnalazioni di presunti atti o comportamenti illeciti all'interno dell'azienda, ferme restando le modalità diversamente previste nella Procedura "Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza".

Nella tabella sottostante sono riepilogati gli incontri dell'OdV, le ore di formazione erogate e le segnalazioni ricevute nell'anno 2017.

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

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

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

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

In ottemperanza alle disposizioni normative vigenti, la soluzione permetterà di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni di illeciti attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Le informazioni fornite dal "Whistleblower" sono archiviate in modo criptato dal sistema *GlobaLeaks* mediante un algoritmo che garantisce la massima sicurezza e riservatezza.

Tale strumento rappresenta, tra le altre cose, un efficace strumento di prevenzione e contrasto della corruzione, intesa nel senso più ampio del termine⁷ (frode, estorsione,

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

collusione, riciclaggio, etc.).

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

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

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

1.6.3 L'Organismo di Vigilanza

GRI
102-30

GRI
102-31

GRI
103-3

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

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

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

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

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

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

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

RUOLO	NOMINATIVO
Presidente	Paolo Fabbrini
Membro	Amanda Barazzuoli
Membro	Francesco Bosco

1.6.4 Diritti umani e codice etico

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

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

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

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

Il Codice Etico pone grande attenzione al tema del rispetto e della tutela della persona:

"[...] La Società pone al centro del proprio agire la risorsa umana intesa come presupposto indefettibile per la crescita e lo sviluppo etico della stessa. Al riguardo, la Società tutela il rispetto delle risorse, ne promuove la crescita professionale ed umana, ne garantisce l'integrità fisica e morale, operando affinché le condizioni di lavoro siano rispettose della dignità individuale e gli ambienti di lavoro siano sicuri e salubri; rispetta, infine, le convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno. [...]"

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

Le disposizioni del Codice Etico **vincolano**:

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

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

Per Acquedotto del Fiora S.p.A. l'adozione di principi etici rilevanti e condivisi costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. A tal fine, le regole comportamentali enunciate nel Codice Etico - parte integrante del Modello - rappresentano un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali.

Nel corso del 2017 sono pervenute al **Responsabile Etico** notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico, le quali risultano ancora in fase di valutazione ed accertamento. Tali potenziali violazioni, tuttavia, non hanno riguardato la tutela della persona o i diritti umani.

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

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



1.6.5 La trasparenza

GRI
102-11

La legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2012 ed entrata in vigore il 28 novembre 2012, era diretta ad implementare l’apparato preventivo e repressivo contro l’illegalità nella pubblica amministrazione stante l’esigenza di innovare un sistema normativo ritenuto da tempo inadeguato a contrastare fenomeni sempre più diffusi e insidiosi. Per rendere effettiva la normativa anticorruzione lo Stato italiano ha emanato il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 rubricato *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* con l’obiettivo di rafforzare lo strumento della trasparenza, intesa come misura indispensabile per sostenere la prevenzione della corruzione. Il decreto nel tempo ha suscitato moltissimi problemi di carattere interpretativo tanto che il legislatore è intervenuto diverse volte per riformare il contenuto e l’ambito soggettivo della legge. Acquedotto del Fiora ha fin da subito seguito quanto previsto dalla normativa per le società partecipate, non controllate, dalla Pubblica Amministrazione mettendo in campo le misure idonee per adempiere:

- Rinviando a quanto già detto in tema di anticorruzione, Acquedotto del Fiora - che aveva già dal 2008 strutturato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ex D.Lgs 231/01 - ha adeguato il MOG all’art. 1 comma 77 della Legge 190/2012: la parte relativa ai reati di concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione sono trattati in una apposita sezione all’interno della Parte Speciale del MOG.
- Quanto al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, le partecipate non sono tenute a nominare tale figura, ma è opportuno che sotto il profilo organizzativo venga individuata una funzione di controllo e monitoraggio degli obblighi di pubblicazione, che attesti l’assolvimento degli stessi. AdF ha perciò:
 - provveduto ad individuare una figura nel proprio organico che presidi il tema della trasparenza, con la responsabilità di monitorare l’evoluzione della normativa, di garantire la correttezza e la tempestività dei flussi informativi e di curare

la pubblicazione sul sito web aziendale dei dati/documenti; - proceduto alla nomina dell’Organismo di Vigilanza quale funzione responsabile del monitoraggio, controllo e dell’attestazione del rispetto degli obblighi di pubblicazione.

- Nel sito aziendale è stata strutturata la sezione <<Fiora trasparente>>, così come richiesto dal DLgs 33/2013 e dalle nuove linee guida ANAC (in particolare dall’allegato 1). In un’ottica di massima trasparenza ha inserito ulteriori informazioni e documenti non previsti per le partecipate.

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

1.6.6 L’attività legale ed il contenzioso

GRI
419-1

GRI
206-1

GRI
406-1

GRI
417-3

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

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

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

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

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

Sempre in relazione all'utente nel 2017 non si sono registrate violazioni in materia di pratiche discriminatorie, né non conformità per comunicazioni di marketing, o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust.

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

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

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

1.6.6.1 La tutela ambientale

GRI
307-1

GRI
417-1

GRI
417-2

A partire dagli anni '70 è cresciuta sempre di più l'attenzione alla tutela dell'ambiente. La comunità scientifica e quella internazionale ne hanno acquisito maggiore consapevolezza. La capacità di assicurare il soddisfacimento delle necessità del presente, senza compromettere la capacità delle generazioni future a soddisfare i loro stessi bisogni, è detta "sostenibilità". Essa implica l'adozione di un approccio che coniughi l'efficienza economica e gestionale, con tutela dell'ambiente. È quello che si fa da sempre in Acquedotto del Fiora. Anche nel 2017, in materia "di tutela legale ambientale" il valore vincente si conferma "la squadra": la collaborazione e l'allineamento tra le Unità operative e gestionali, consentono di monitorare bene e costantemente i procedimenti, migliorando ed efficientando i processi.

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

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

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

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

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

GRI
308-2

GRI
414-2

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

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

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

1.6.6.3 L'attività legale ed il contenzioso con i fornitori

GRI
419-1

GRI
406-1

Si conferma il trend: nel 2017 è nata soltanto **1** causa, peraltro azionata da un fornitore con il quale era stato sottoscritto un Accordo Transattivo. L'attore ha chiesto il pagamento di € 48.196,00 per lavori eseguiti non contrattualizzati,

oggetto dell'accordo. Acquedotto del Fiora si è costituita chiedendo dunque il rigetto delle domande attoree; è già stata autorizzata a chiamare in causa il terzo, in garanzia, parte della ridetta Transazione. Si ritiene che l'ipotesi di soccombenza non sia superiore al 20%.

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

GRI
418-1

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

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

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

1.6.6.5 Il contenzioso con i dipendenti

GRI
419-1

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

1.6.6.6 La Compliance sulla sicurezza

GRI
419-1

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

1.6.7 La revisione del bilancio d'esercizio

GRI
102-56

Acquedotto del Fiora, con delibera dell'assemblea dei soci, ha affidato l'incarico per la revisione contabile del bilancio per gli esercizi 2016, 2017 e 2018 alla società di revisione KPMG SpA che svolge le attività di verifica dei dati civilistici in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.

1.7 Il quadro regolatorio di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente)

GRI
102-15

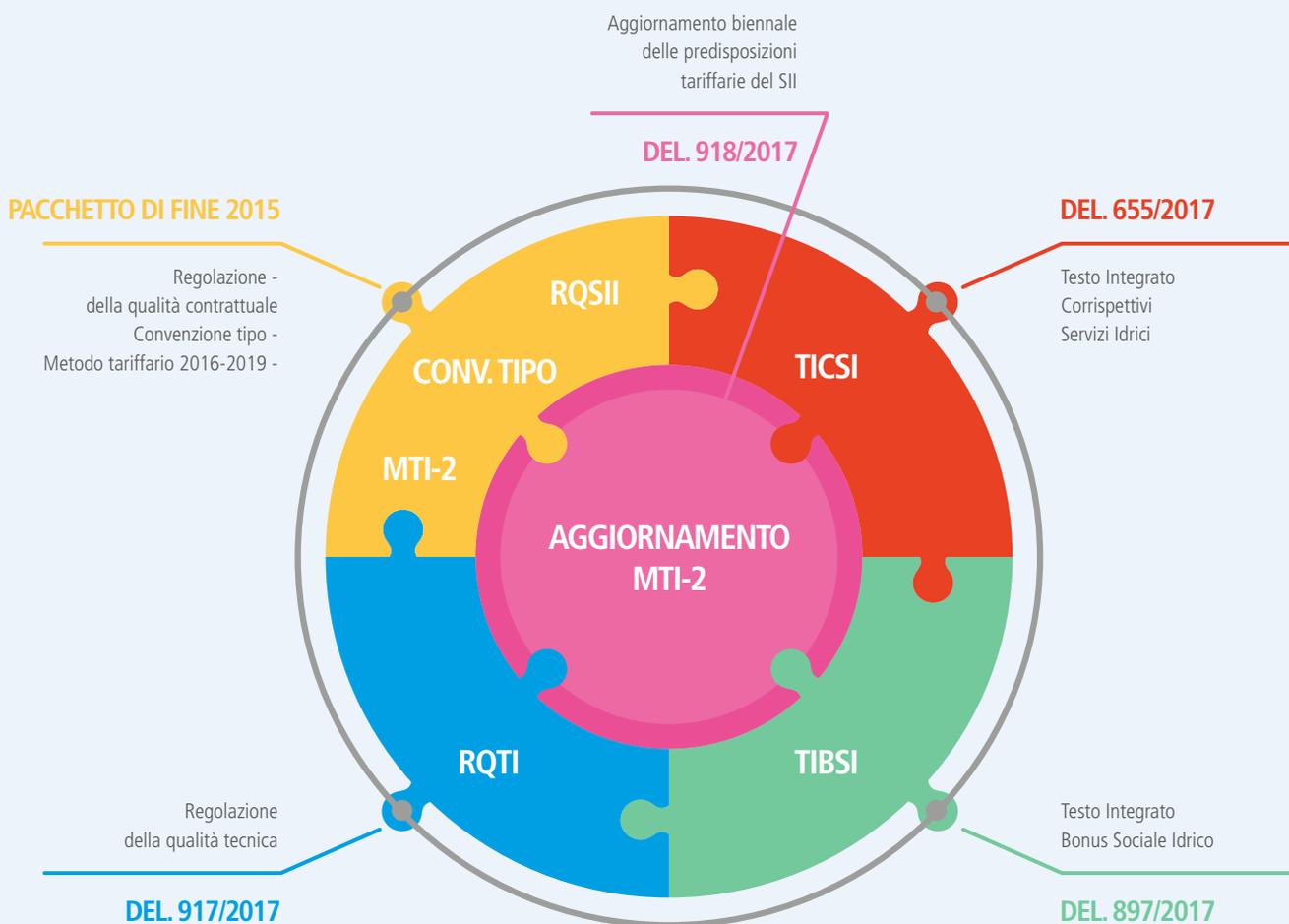
GRI
102-16

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). A quest’ultima, grazie alla pluriennale conoscenza del territorio e dei soggetti che ivi operano, viene conferito un rilevante ruolo di coordinamento tra l’Autorità centrale ed i Gestori locali del servizio idrico,

dei quali AIT conosce le varie peculiarità.

Nel 2017, l’Autorità ha continuato il processo di regolazione del servizio idrico integrato (avviatosi con il primo ciclo Regolatorio 2012-2015), uniformandolo sotto molti aspetti alla già matura regolazione dei servizi energetici, tenendo, tuttavia, conto delle caratteristiche specifiche del settore.

Nella figura sottostante è riassunta la composizione del quadro Regolatorio con le principali delibere.



Fonte ARERA. Composizione del quadro Regolatorio

A seguire le principali delibere dell’Autorità:

Con la Deliberazione **917/2017/R/IDR** l’Autorità ha approvato la **Regolazione della Qualità Tecnica** del Servizio Idrico Integrato (RQTI) che prevede l’applicazione di un sistema di indicatori (prerequisiti, standard specifici e standard generali) per promuovere benefici a favore degli utenti dei diversi servizi, con il loro relativo monitoraggio a partire dal 1 Gennaio 2018.

La regolazione della qualità tecnica è strettamente correlata a quella tariffaria, che attraverso la delibera **918/17/R/IDR** ha definito le modalità di **Aggiornamento biennale** (2018–2019) delle predisposizioni tariffarie, integrando l’Allegato A del metodo tariffario idrico 2016-2019 (MTI-2) con l’intento di definire i criteri da seguire per l’aggiornamento di alcune componenti di costo.

Ancora in tema tariffario, con la delibera **665/2017/R/IDR**, l’Autorità ha approvato il **Testo Integrato dei Corrispettivi del Servizio Idrico (Ticsi)**, stabilendo i criteri per la definizione dell’articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato, che gli Enti di governo dell’ambito, o gli altri soggetti competenti, sono tenuti a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali.

Sulla nuova articolazione tariffaria verrà applicato poi il nuovo **bonus sociale idrico**, con validità dal 1° gennaio 2018, istituito con delibera **897/17/R/idr (Tibsi)**. Con tale deliberazione, il Regolatore approva le modalità applicative del bonus sociale per gli utenti domestici economicamente disagiati, con l’introduzione, per il gestore, della componente perequativa UI3 a copertura dei costi del bonus sociale idrico. Inoltre, l’Autorità ha previsto che l’Ente di governo dell’ambito, anche di intesa con il gestore, possa garantire il mantenimento di agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore rispetto a quelle minime previste dalla regolazione (c.d. bonus idrico integrativo), recuperati attraverso una nuova componente tariffaria Op social.

Merita poi fare un breve rimando al **Pacchetto di provvedimenti pubblicati sul finire del 2015**, con la Regolazione della qualità contrattuale (**Delibera 655/2015/R/idr**) che ha introdotto una serie rilevante di standard di qualità contrattuali minimi prevedendone i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto. Con tale delibera, il Regolatore ha disciplinato gli aspetti della qualità contrattuale omogenizzando, sul territorio nazionale, gli standard di qualità minima di servizio ai quali si sono aggiunti, localmente, gli

standard migliorativi. Tale provvedimento, insieme a quello della Qualità Tecnica, rappresenta certamente un aspetto rilevante della regolazione del servizio verso l’utenza.

Vale la pena, a conclusione di questa “carrellata” dei principali provvedimenti intercorsi durante il 2017, ribadire che dalle varie ricognizioni svolte in questi anni **Acquedotto del Fiora risulta in linea con le migliori performance in Toscana, una delle Regioni più virtuose del contesto nazionale**. Il gestore intende, altresì, proseguire con rinnovato impegno alla soddisfazione della propria clientela anche a valle dell’introduzione di nuovi e sempre più sfidanti livelli di servizio.

L’Arera, all’interno dell’attività di regolazione, ha anche funzioni di monitoraggio, di vigilanza e controllo, su qualità del servizio, accesso alle reti, tariffe, correttezza dei dati e delle informazioni trasmesse dai Gestori del SII. I controlli avvengono tramite la verifica dei dati trasmessi durante le varie “raccolte dati” e tramite le verifiche ispettive (in collaborazione con la Guardia di Finanza e la Cassa per i servizi energetici e ambientali, CSEA). In particolare, nel 2017, con la **Deliberazione 569/2017/E/IDR** del 03/08/2017 l’ARERA ha approvato l’effettuazione di 4 verifiche ispettive nei confronti di gestori del servizio idrico integrato o degli Enti di Governo dell’ambito da effettuare entro il 31 marzo 2018. In caso di violazione della Regolazione, può adottare provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.



1.8 I sistemi di certificazione

GRI
102-11GRI
103-3GRI
103-1

Acquedotto del Fiora, sin dalla sua nascita, ha implementato e certificato un Sistema di Gestione Aziendale e volontario, conforme alla **Norma UNI EN ISO 9001**. Ciò al fine di dotarsi di un sistema di regole a governo dei processi operativi, amministrativi e produttivi, che consentisse una gestione aziendale consapevole e guidata da evidenze oggettive.

Per rafforzare il concetto di imprescindibilità dal sistema di regole strutturato, Acquedotto del Fiora già dal 2010 ha eliminato la dicitura Qualità sostituendola con Aziendale, ossia la totale coincidenza dei principi di buona gestione sanciti nella Norma ISO 9001 e il modus operandi in azienda a tutti i livelli.

A partire dal 2015 Acquedotto del Fiora ha implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme al **BS OHSAS 18001**, che è giunto a certificazione a fine 2017.

Il Sistema sin da subito è stato progettato in modalità integrata con il Sistema di Gestione Aziendale esistente, al fine di procedere con l'introduzione dei temi della sicurezza su un apparato oramai conosciuto e consolidato. L'obiettivo della certificazione è quello di incoraggiare i lavoratori a rispettare le prescrizioni introdotte e a prendere ogni tipo di accortezza, in primo luogo per ridurre il rischio di incidenti potenziali ed effettivi, salvaguardando così l'incolumità dei dipendenti, e in secondo luogo per diminuire le assenze per infortuni.

L'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza è stato accompagnato da una corposa attività di formazione/informazione che ha coinvolto tutti i dipendenti a più riprese e 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

GRI
102-31

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 2017, 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.

Più precisamente, visto che l'iter di Certificazione del Sistema secondo il BS OHSAS 18001 è stato attivato proprio nel 2017, i relativi momenti di verifica da parte dell'Ente sono stati due: il primo si è svolto nel mese di luglio e ha riguardato la verifica di conformità legislativa, il secondo si è svolto nel mese di Novembre e ha riguardato la verifica in campo (impianti, cantieri, uffici).



CERTIFICATO n. **25080**
 CERTIFICATE No

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

ACQUEDOTTO DEL FIORA S.p.A.

IT - 58100 GROSSETO (GR) - VIA MAMELI 10

NEI SEGUENTI SITI / IN THE FOLLOWING SITES

VEDASI ALLEGATO / SEE ANNEX

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CHE E' CONFORME ALLA NORMA
 HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A SAFETY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

OHSAS 18001:2007

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES SETTORE CODE **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) Management of the integrated water supply services: abstraction, drainage, purification, distribution of drinking water; collection and treatment of waste water; 2) Design and construction of water supply and sewer networks, including the water treatment plants; 3) Chemical analysis services for water.

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT 12

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
 THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

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

PRIMA EMISSIONE **13/12/2017**
 FIRST ISSUE
 DATA DELIBERA **13/12/2017**
 DECISION DATE
 DATA SCADENZA **12/12/2020**
 EXPIRY DATE
 EMISSIONE CORRENTE **13/12/2017**
 ISSUE DATE

CERTIQUALITY S.r.l. - IL PRESIDENTE
 Via G. Giardino 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY



UNI EN ISO 9001
 UNI EN ISO 14001
 UNI EN ISO 45001
 UNI EN ISO 9001
 UNI EN ISO 14001
 UNI EN ISO 45001

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
 Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

001 ED 03 01/06/16



IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
 IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

For information concerning the validity of the certificate, you can visit the site www.certiquality.it

The validity this certificate depends on annual audit and on a complete review every three years of the Management System.



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
 CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.

*Un "omino" si alzò per dargli di gatto
e invece del vino pensò bene di depurarsi
con l'acqua, quella "bona" del Fiora*

Qui, Quo, AcQua

*Meravigliosamente fresca e limpida,
sgorga dalla terra. Tanto è bella e
indispensabile che bisogna averne cura.
È per questo che ogni giorno lavoriamo
con amore e passione*

*Se vuoi divertirti prendi il vino,
ma se vuoi vivere l'acqua è essenziale*

*Non pensare a te stesso
ma a chi non può averla*

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

02

ACQUEDOTTO DEL FIORA E LA SOSTENIBILITÀ



2.1 Politica e valori: l'impegno per la sostenibilità e per il futuro

GRI
103-2GRI
102-16

Acquedotto del Fiora SpA gestisce il Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, garantendo un modello di impresa capace al contempo di innovazione e di forte sinergia col territorio.

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

- **alla creazione di valore e alla responsabilità sociale e ambientale** 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'efficienza**, valorizzando e non sprecando le risorse disponibili;
- **all'innovazione, al miglioramento continuo e al coinvolgimento**, coltivando una squadra che condivide conoscenze, genera idee e migliora il modo di fare le cose.

Infatti 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*. Questo bilancio non vuol essere solo una descrizione dei buoni risultati ottenuti, ma essere la testimonianza dell'impegno della Società a livello sociale e ambientale.

Costante crescita, puntualità di intervento e capacità di investimento generano stimolo e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali nel territorio. Quasi 400 mln€ sono stati impiegati nel periodo 2002-2017 per il rifacimento, ammodernamento di reti ed impianti e per la realizzazione di nuove opere.

Ed in continuità con questo spirito, i principali progetti, impegni e obiettivi di carattere sociale, ambientale o economi-

co per i prossimi anni saranno i seguenti:

- **Tante iniziative a favore della collettività** per l'innovazione, la cultura, l'ambiente e il sociale come ad esempio: proseguiranno i progetti e gli incontri con le scuole e con il territorio per la promozione della sostenibilità e della salvaguardia della risorsa idrica; sulla scorta del tema posto in primo piano dalla Giornata dell'Ambiente, "la lotta alle plastiche monouso", si prevede di incentrare i progetti di educazione ambientale sul tema della qualità dell'acqua e della sostenibilità ambientale anche mediante la comparazione con le acque minerali; 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, si pone l'obiettivo anche di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo razionale della risorsa idrica, attraverso progetti in sinergia con enti, società di servizi e Università.
- Al fine di rafforzare gli strumenti messi in atto per **combattere la corruzione**, nel 2018 è previsto il *go-live* del *GlobaLeaks*, la soluzione applicativa che consente ai dipendenti di inviare segnalazioni di illeciti dei quali sono venuti a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro. In ottemperanza alle disposizioni normative vigenti, la soluzione permetterà di garantire la massima tutela al dipendente che effettua segnalazioni di illeciti attraverso il sistema e consentirà la gestione delle stesse nel rispetto della normativa di riferimento. Tale strumento rappresenta, tra le altre cose, un efficace strumento di prevenzione e contrasto della corruzione, intesa nel senso più ampio del termine (frode, estorsione, collusione, riciclaggio, etc.).
- Per il consolidamento sul mercato, ed al proprio interno, dell'immagine di Ente trasparente, corretto e socialmente responsabile, per la creazione delle condizioni affinché, unitamente al Modello 231, siano prevenuti i reati di cui al D.Lgs. 231 del 2001 (s.m.i.) e per **diffondere i principi etici** e gli standard comportamentali riconosciuti dall'Azienda come prioritari, nel corso dei prossimi anni sarà organizzata dal Responsabile Etico la "Giornata dell'Etica", finalizzata

alla presentazione del Codice Etico aziendale e a favorirne la più ampia conoscenza e diffusione dei suoi principi in Acquedotto del Fiora. Inoltre la **tutela dei diritti umani**, con particolare riferimento al tema della diversità, sarà uno degli argomenti che verranno affrontati all'interno delle attività formative riguardanti la gestione della clientela.

- Tanti gli interventi previsti a tutela del SII e della risorsa idrica. Tra questi nel campo della ricerca perdite e dell'**efficientamento dei distretti idraulici**, Acquedotto del Fiora, per il biennio 2018-2019, ha predisposto un piano di distrettualizzazione delle reti di acquedotto con l'intento di aumentare il monitoraggio, il controllo e la gestione delle pressioni dell'acqua distribuita sui comuni a maggior volume idrico disperso.
- Acquedotto del Fiora nel 2018, partirà con l'avvio della redazione del **Water Safety Plan** (Piani di sicurezza delle Acque) che prevede 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.
- Tra gli obiettivi 2018-2019 c'è anche quello legato alla **riduzione dei consumi energetici**. Si tratta di un intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento denominata "Saltatoi", sita nel Comune di Sarteano (SI), che dovrebbe generare un risparmio annuo di circa 466.757 kWh.

- Il Programma degli interventi, dal 2018 a fine concessione (2026), prevede ancora la realizzazione da parte di ADF di **185 Mln di euro di investimenti**, quindi ancora milioni di lavori, di servizi e di forniture da affidare che genereranno un indotto economico importante sul territorio.

- Quanto alla **cura del cliente**, per il 2018 il Gestore sta cercando di mettere in atto una maggiore inclusione ed attenzione alle necessità degli utenti raccolte dalle Associazioni dei consumatori, cercando di creare una vera e propria linea dedicata volta ad aiutare l'azienda a migliorare il servizio reso e ad intercettare anticipatamente eventuali necessità dei nostri utenti.

- Nel 2018 la **struttura organizzativa** di AdF verrà investita da sostanziali modifiche, orientate a maggiori livelli di efficienza nei processi dopo circa due anni dal *go live* della piattaforma integrata SAP.

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.

Come si evince dalla tabella che segue il modello di impresa perseguito dal Fiora è in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals*) dell'ONU al 2030.

GOAL ONU 2030	IMPEGNI DI ADF
1. Lotta alla povertà 2. Lotta alla fame	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
3. Salute e benessere	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
4. Istruzione di qualità	Sviluppo delle risorse umane Formazione Progetti di educazione ambientale con le scuole Progetti di alternanza scuola lavoro
5. Uguaglianza di genere	Uguaglianza retributiva di genere Pari opportunità di carriera Welfare aziendale e <i>diversity</i> Accesso all'occupazione delle categorie protette

GOAL ONU 2030	IMPEGNI DI ADF
6. Acqua pulita e igiene	Tutela della qualità dell'acqua Corretta gestione dei rifiuti e degli scarichi Programma di riduzione delle perdite
7. Energia pulita	Uso efficiente dell'energia Riduzione delle emissioni
8. Lavoro dignitoso e crescita economica	Occupazione e retribuzione in linea con quanto previsto nel CCNL <i>Welfare</i> 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
9. Innovazione e infrastrutture	Realizzazione programma degli investimenti Innovazione tecnologica e dei sistemi informativi Implementazione di sistemi di smaltimento fanghi sostenibili Telecontrollo
10. Ridurre le disuguaglianze	<i>Welfare</i> aziendale e <i>diversity</i> 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
11. Città e comunità sostenibili	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
12. Consumo responsabile	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
13. Lotta contro il cambiamento climatico	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
14. Tutela flora e fauna dell'acqua 15. Tutela della flora e della fauna terrestre	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
16. Pace e giustizia	Lotta alla corruzione Compliance con leggi e regolamenti
17. Partnership per gli obiettivi	Costante dialogo ed incontri con Enti Cooperazione allo sviluppo del territorio Progetti con le scuole

2.2 Il documento



“Prometto di revisionare il nostro bilancio di sostenibilità sulla base dei nuovi Standard GRI”

(Laura G. in “Scrivi il tuo pensiero sull’acqua e sulla sostenibilità”)

Il Bilancio di Sostenibilità è per Acquedotto del Fiora 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

GRI 102-45	GRI 102-56	GRI 102-46	GRI 102-48	GRI 102-52
GRI 102-51	GRI 102-32	GRI 102-50	GRI 102-56	GRI 102-55
GRI 102-54				

Questo è il **nono anno di pubblicazione** del Bilancio di sostenibilità, un importante documento che permette ad Fiora di mettersi a nudo diventando così un fondamentale strumento di informazione, di conoscenza dell’Azienda e di

dialogo con tutti i suoi *stakeholder*. Con il presente documento vengono rendicontate le attività del 2017 con uno sguardo agli anni a venire. Quest’anno però l’Azienda ha deciso di fare un passo ulteriore per migliorare la rendicontazione di sostenibilità redigendo il Bilancio in conformità con i nuovi **GRI-STANDARDS 2016**, perseguendo il **livello 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 dettagli (notizie, informazioni, dati, ecc) - rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standards GRI, per garantire una più approfondita conoscenza dell’Azienda, per sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera e per rendere più piacevole la lettura del documento.

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:

- **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*;
- **INCLUSIVITÀ 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;
- **COMPLETEZZA:** la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così 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;

- **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;
- **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 della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;
- **ACCURATEZZA:** le informazioni incluse nel *report* sono trattate in modo sufficientemente dettagliato affinché gli *stakeholder* possano valutare la performance dell'organizzazione;
- **TEMPESTIVITÀ:** il *reporting* avviene a cadenza regolare e gli *stakeholder* sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- **CHIAREZZA:** le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile agli *stakeholder* che usano il *report*;
- **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 documento è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive un aspetto della gestione del SII e dell'impegno che il Fiora mette nella propria attività.

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene redatto annualmente (quello relativo al 2016 è stato pubblicato a novembre 2017) ed approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La nona edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta tutti gli aspetti della gestione riferiti al periodo 1° gennaio

2017- 31 dicembre 2017 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28.9.2018 e sarà presentata ai Soci nel corso di un'apposita Assemblea.

Il documento è stato per il primo anno sottoposto a revisione da parte della Società di Revisione KPMG SpA, che è anche la Società incaricata della revisione legale del Bilancio di Esercizio.

La sua diffusione è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale in una sezione ad esso dedicata <http://www.fiora.it/sostenibilita.xhtml>. 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. Per il secondo anno sarà inoltre realizzata una "versione ridotta" 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 confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA SpA.

Gli standard soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nella tabella di correlazione che segue.

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
STANDARD GENERALI		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	11-12
GRI 102-2	Marchi, prodotti e servizi	11
GRI 102-3	Luogo dove è ubicata la sede aziendale	16-19
GRI 102-4	Paesi dove opera l'organizzazione	11,14
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	12,20-21
GRI 102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	14
GRI 102-7	Dimensioni dell'organizzazione (numero di dipendenti, profitti, capitale sociale, servizi forniti, ...)	12-13,160-161
GRI 102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	188-206
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura	68,210-213

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
GRI 102-10	Cambiamenti organizzativi e della catena di fornitura	204-206
GRI 102-11	Approccio prudenziale (<i>Risk management</i>)	28-37,40
GRI 102-12	Iniziative esterne (codici e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali) a cui l'azienda aderisce	15,58-64,84,93-95,175
GRI 102-13	Appartenenza dell'organizzazione ad associazioni in cui essa detenga una posizione di <i>governance</i> , partecipi a progetti, fornisca fondi oltre le tasse di iscrizione, veda tale appartenenza come strategica	26-28
GRI 102-14	Lettera agli <i>stakeholders</i>	9-10
GRI 102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	9-10,30,38-39,86
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	9-10,38-39,116,176-177
GRI 102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica o per segnalare attività non etiche o contro la legge	31-33
GRI 102-18	Sistema di <i>governance</i>	11,22-25
GRI 102-19	Processo di delega per temi economici, ambientali e sociali	23-24,206
GRI 102-20	Responsabilità dirigenziale in materia economica, ambientale e sociale	33,53,206
GRI 102-21	Processi di consultazione degli <i>stakeholders</i> su temi economici, ambientali e sociali	56-64,182-183
GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	22-24
GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo (rendicontare se sia anche un <i>executive</i>)	24
GRI 102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	23-24
GRI 102-25	Conflitti di interesse (rendicontare il processo del più alto organo di governo per assicurare che non si verifichino)	24
GRI 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, obiettivi e strategie	9-10,23-24
GRI 102-27	Potenziamento della conoscenza su temi economici, ambientali e sociali del più alto organismo aziendale	9-10,23-24
GRI 102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	24
GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti, rischi e opportunità ambientali, economici e sociali (ruolo del più alto organo di governo)	29,31,53
GRI 102-30	Efficacia del processo di <i>risk management</i> su temi economici, ambientali e sociali	23-24,25,29
GRI 102-31	Revisione da parte del più alto organo di governo su temi economici, sociali ed ambientali e sui loro eventuali rischi, opportunità e impatti (rendicontare ad esempio la frequenza dei controlli)	23-24,25,29,40
GRI 102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel <i>report</i> di sostenibilità (rendicontare chi in azienda formalmente revisiona e approva il <i>report</i> di sostenibilità assicurando che tutti gli aspetti materiali siano coperti)	25,48,53
GRI 102-33	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	23-24
GRI 102-34	Temi critici comunicati al più alto organo di governo e meccanismi per risolverli	24,25
GRI 102-35	Politiche di remunerazione	24,190,193-194
GRI 102-36	Processo di determinazione della remunerazione	24,190,193-194,195
GRI 102-37	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> nelle politiche di remunerazione	193-194,195
GRI 102-38	Rapporto tra la remunerazione annua più alta rispetto alla remunerazioni media annuale degli altri i dipendenti	193

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
GRI 102-39	Rapporto tra l'incremento della remunerazione più alta e l'incremento della remunerazione mediana di tutti gli altri dipendenti (Aumento percentuale del coefficiente di compensazione totale annuo)	194
GRI 102-40	Elenco degli SH coinvolti dall'organizzazione	56-57
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	195
GRI 102-42	Identificazione e selezione degli SH coinvolti dall'organizzazione	55-57
GRI 102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli SH (incluso la frequenza di tale coinvolgimento e il caso in cui questo sia avvenuto come parte del processo di preparazione del Bilancio di Sostenibilità)	55-57,83,84,160,182-183
GRI 102-44	Temi chiave e le preoccupazioni principali emerse durante le iniziative di coinvolgimento SH, e modalità di risposta dell'organizzazione	55-57,82-83,117,160,182-183
GRI 102-45	Elenco delle Società incluse nel bilancio di sostenibilità	NA ADF non fa il bilancio consolidato
GRI 102-46	Descrizione del processo di definizione dei contenuti del <i>report</i> e suoi confini	47-53,55-56
GRI 102-47	Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del <i>report</i>	55-57
GRI 102-48	Eventuali <i>restatement</i> rispetto al precedente BS	12,47,80
GRI 102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente BS	162
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	47-48
GRI 102-51	Data di pubblicazione dell'ultimo BS pubblicato	48
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	47-48
GRI 102-53	Contatti per informazioni riguardanti il BS	54
GRI 102-54	Opzioni di rendicontazione "in accordance" scelta	47
GRI 102-55	Indice dei contenuti del GRI, (riportando i contenuti GRI in tabella)	48-53
GRI 102-56	Attestazione esterna	37,48
GRI 103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	40,55-56
GRI 103-2	Approccio di gestione e i suoi componenti	9-10,40
GRI 103-3	Valutazione del l'approccio di gestione	29,30,55-56,160,182-183
STANDARD ECONOMICI		
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	154-157
GRI 201-2	Implicazioni economico-finanziarie (costi o ricavi) e altri rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici che possono potenzialmente generare cambiamenti sostanziali nelle attività dell'organizzazione	96-99,110-111,147
GRI 201-3	Ammontare del piano pensionistico, fondo TFR e fondi di previdenza complementare	194
GRI 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (sgravi fiscali/crediti d'imposta, sovvenzioni, contributi per investimenti, ricerca e sviluppo e altre tipologie di contributi, premi)	109
GRI 202-1	Rapporto tra lo stipendio dei neoassunti per sesso e lo stipendio minimo locale	193,195
GRI 202-2	Percentuale dirigenti assunti nella comunità locale	193
GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi di interesse per la collettività (impatto sulla comunità e sulle economie locali)	9-10,12-13,149

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
GRI 203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti (positivi e negativi) considerando le esternalità generate	9-10,154-157,214
GRI 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	112-113
STANDARD AMBIENTALI		
GRI 301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	99
GRI 301-2	Materiali riciclati utilizzati	NA per le caratteristiche dei materiali utilizzati
GRI 301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	100
GRI 302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	108-110
GRI 302-2	Consumi energetici esterni all'organizzazione	111
GRI 302-3	Indice di intensità energetica	111
GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	111-112
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	111-112
GRI 303-1	Totale acqua prelevata suddivisa per fonte	69
GRI 303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico dell'azienda	69
GRI 303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	0% (non consentito per gli usi del SII)
GRI 304-1	Siti operativi ubicati in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità	118-139
GRI 304-2	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità	118-139
GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati	118-139
GRI 304-4	Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	118-139
GRI 305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope 1)	112-113
GRI 305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra (scope 2)	112-113
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (scope 3)	112-113
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra	113
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra	112-113
GRI 305-6	Emissioni di sostanze lesive per l'ozono	113
GRI 305-7	NOx, SOx, e altri emissioni significative nell'aria	114
GRI 306-1	Totale acqua scaricata qualità e destinazione	87-88,90
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	100-107
GRI 306-3	Numero e volume di sversamenti significativi	107
GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	NA Il trasporto è affidato a ditte autorizzate
GRI 306-5	Identità, dimensione, stato di salvaguardia, e valore della biodiversità presente nei corpi idrici e i relativi habitat, che sono significativamente interessati dagli scarichi dell'organizzazione e dagli sversamenti	118-139
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale	35-36

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
GRI 308-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati sull'uso di criteri ambientali	210-211
GRI 308-2	Potenziati ed attuali impatti ambientali negativi nella catena di fornitura	36,210-213
STANDARD SOCIALI		
GRI 205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	31-32
GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	31,201
GRI 205-3	Casi di corruzione e azioni prese	31-32
GRI 206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	0 in relazione al tipo di mercato in cui si trova il SII
GRI 401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di <i>turnover</i> del personale per età, genere e area geografica	192
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti	193
GRI 401-3	Congedo parentale (Tasso di rientro al lavoro e <i>retention rate</i> suddiviso per genere)	191
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi (specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva)	206
GRI 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori	199
GRI 403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	196-199
GRI 403-3	Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie professionali	199
GRI 403-4	Accordi formali con sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	195,199
GRI 404-1	Ore medie annue di formazione pro-capite, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	201
GRI 404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	201-202,203
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	193
GRI 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità)	23,188-190
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini	24,193
GRI 406-1	Episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	35-36,193
GRI 407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio e azioni intraprese	GIÀ COPERTO DALLA LEGISLAZIONE
GRI 408-1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	
GRI 409-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	188
GRI 410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti diritti umani rilevanti per le attività	NA In relazione alle attività svolte da ADF

INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	PAGINA BS 2017
		NA
GRI 411-1	Incidenti o violazioni di diritti delle popolazioni indigene	ADF svolge la sua attività solo in Italia
GRI 412-1	Operazioni che sono state oggetto di valutazione sui diritti umani o valutazioni di impatto	33
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti i diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	33,201,203
GRI 412-3	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione sul rispetto dei diritti umani	33,210-211
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locale	58-64,214
GRI 413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	72,86-88,90,212-213,214
GRI 414-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati secondo criteri sociali	100% 210-211
GRI 414-2	Potenziali ed attuali impatti negativi sulla comunità nella catena di fornitura e azioni intraprese	36,210-213
GRI 415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	64
GRI 416-1	Prodotti o servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono monitorati in ottica di miglioramento	78-88
GRI 416-2	Non-conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	79,88
GRI 417-1	Requisiti delle informazioni relative ai prodotti e servizi ed etichettatura	35-36,78-81
GRI 417-2	Non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura del prodotto e dei servizi	35-36,78-81,181
GRI 417-3	Non-conformità con regolamenti e codici volontari riguardanti comunicazioni di marketing	35
GRI 418-1	Reclami documentati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente	37
GRI 419-1	Inosservanza di leggi o regolamenti in area sociale o economica (rendicontare il valore monetario delle principali sanzioni comminate all'organizzazione)	34-37,181

Legenda tabella KPI GRI:

NA non applicabile

Nel corso del 2017 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
102-20GRI
102-29GRI
102-32GRI
102-53

Alla redazione del documento che fotografa l'Azienda in tutti i suoi aspetti ed ambiti – e la cui responsabilità dal 2011, anno della terza edizione del documento, è attribuita a specifiche strutture aziendali, l'Unità Affari Societari (Irene Conti) e l'Unità Organizzazione e Sviluppo del Capitale

Umano (Laura Giannavola) - 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*. Nel 2017, anche allo scopo di adeguare il documento ai nuovi standard e principi GRI, è stato costituito un team di lavoro stabile. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale.

I colleghi che fanno parte del team per la Sostenibilità di Acquedotto del Fiora sono:

REFERENTE	SEZIONE DOCUMENTO/ARGOMENTO
Irene Conti	Revisione standard e collazione di tutto il documento Chi è ADF, la <i>corporate governance</i> , ADF e la sostenibilità, Il documento, I riconoscimenti al territorio, le ricadute sul territorio di tutte le attività di ADF
Laura Giannavola	Le certificazioni, Il documento, Analisi di materialità, L'organizzazione
Anna Gigliotti	La Regolazione, Analisi di Materialità
Riccardo Addamo	MOG 231, Codice Etico, Audit, OdV
Roberta Daviddi / Giulia Cerboneschi	La <i>compliance aziendale</i> e il contenzioso
Melissa Sinibaldi	Progetti ed eventi per la Sostenibilità, Campagne di comunicazione
Arianna Lacchè	Supervisione e coordinamento della sezione sulla responsabilità ambientale
Alessio Giunti	Il bilancio idrico e l'efficiamento dei distretti idraulici La Biodiversità
Alessandro Bardelli	La depurazione e la fognatura, le materie prime, la gestione delle acque reflue, gli impianti di potabilizzazione
Carmelo Corso	L'energia, l'efficiamento energetico e le emissioni in atmosfera
Roberta Coppini / Enzo Tanturli	La qualità dell'acqua
Luisa Mara	I rifiuti, Gli sversamenti
Martina Caramassi	Determinazione del valore aggiunto e responsabilità economica
Massimo Bellatalla / Giovanna Bianco	Investimenti, Costi di gestione, ADF e i cambiamenti climatici
Lucia Vagaggini	Investimenti nei sistemi informativi
Federica Prianti / Elisa Neri	Acquedotto del Fiora e gli utenti
Marco Mantiloni	Acquedotto del Fiora e le Risorse umane
Giacomo Michelini	Le sedi, l'impegno per la sostenibilità in ufficio, I riconoscimenti al territorio
Gianmaria Vidor	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
Virginia Diversi / Giulia Barbi	Acquisti e fornitori
Gabriele Boschi	Disegno di copertina e tutte le illustrazioni del documento



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 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 103-1

GRI 103-3 GRI 102-43

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

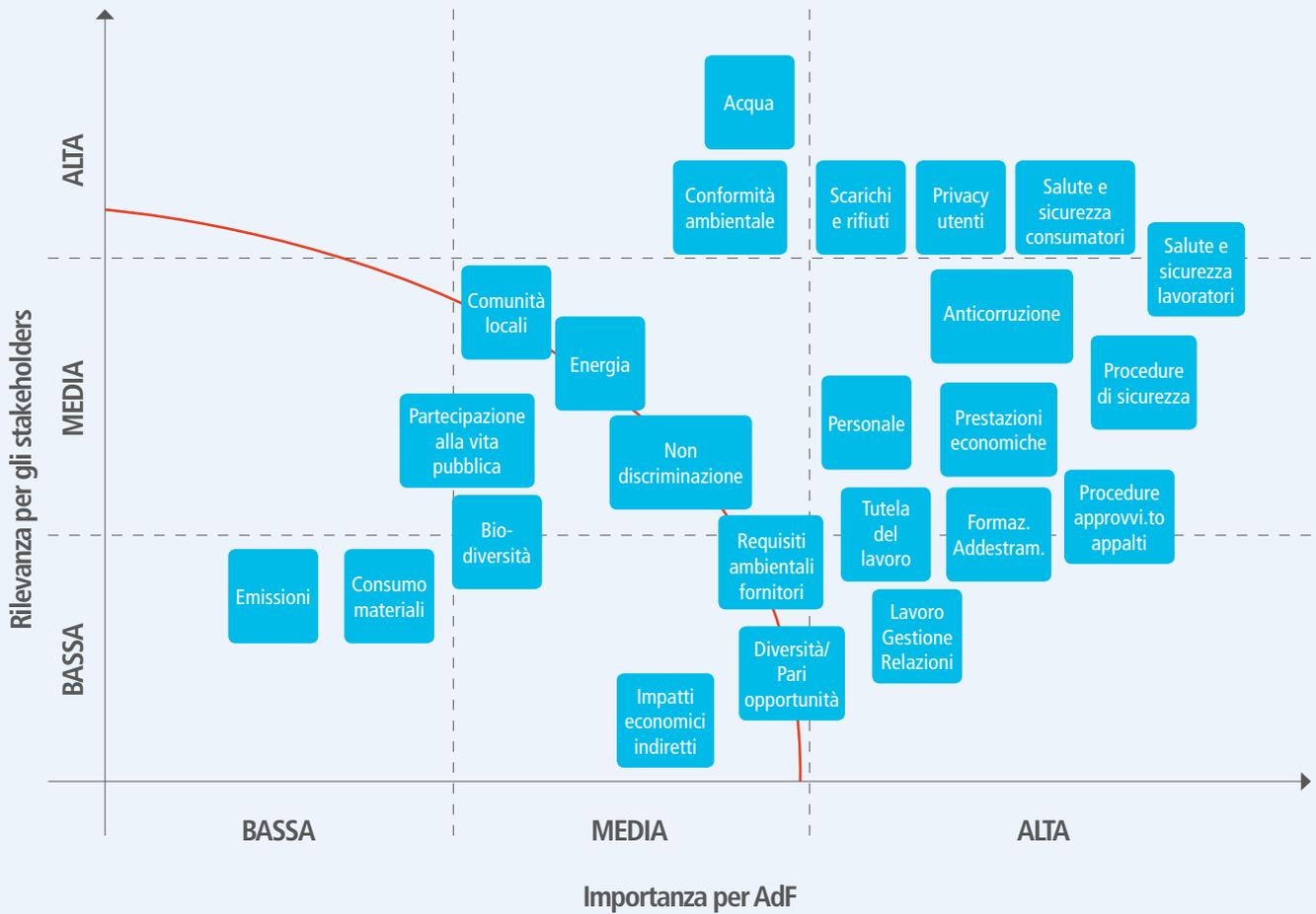
La Società, tenendo conto della rilevanza di tali fattori, anche riguardo alle aspettative delle parti interessate, ha definito di conseguenza i rischi e le opportunità da gestire attraverso opportune azioni. Tali elementi sono stati utilizzati anche per definire un'analisi indiretta di materialità, 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.



In questa prima fase sono emerse **24** tematiche potenzialmente rilevanti (4 economiche, 12 sociali, 8 ambientali) che saranno oggetto di azioni puntuali con il coinvolgimento

diretto degli *stakeholder* attraverso progetti specifici (questionari, incontri, *focus group*, ecc).

La materialità per Adf



2.3.2 Gli Stakeholder

- GRI 102-21
- GRI 102-40
- GRI 102-42
- GRI 102-43
- GRI 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.

Di seguito la mappa degli *stakeholder* aziendali e per ciascuno di essi si sono identificate la composizione, la presenza di target di particolare interesse, gli argomenti più rilevanti per loro.



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 Fiora 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
UTENTI	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, rispetto degli standard normativi e regolatori	Indagini semestrali di <i>Customer Satisfaction</i> Nuovi 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 (<i>lunedì-venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e sabato 9.00-13.00; non attivo nei giorni festivi</i>) Servizio SMS per invio autolettura contatore 339.9942974
SOCI	Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative	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
FINANZIATORI	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguate 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	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
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

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

GRI
413-1GRI
102-12

Acquedotto del Fiora programma annualmente le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri *stakeholder*, principalmente gli utenti e le istituzioni. Per l'anno 2017, il Gestore ha posto tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere i progetti di educazione ambientale rivolti agli istituti scolastici e di potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione al settore sociale.

Le nuove campagne di comunicazione e le varie iniziative sono state diffuse soprattutto mediante strumenti innovativi ed interattivi, quali il sito web, social network e testate *on line*.

2.4.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è di grande rilevanza per i rapporti tra il gestore e i propri utenti. In tal senso, è stata pianificata la realizzazione di messaggi informativi per rafforzare l'affidabilità, la vicinanza agli utenti e la fiducia. Sono state realizzate campagne promozionali sul corretto uso e sulla qualità dell'acqua, anche per alimentare un processo di dialogo trasparente con gli *stakeholder* e sensibilizzare i cittadini ad un uso più consapevole e responsabile della risorsa.

Le campagne più importanti sono pubblicate all'interno del documento.

2.4.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole

GRI
102-12GRI
413-1

Sono numerosi i progetti di educazione ambientale promossi negli istituti di ogni ordine e grado dal gestore in collaborazione con associazioni ed enti del territorio, sempre più partner strategici delle numerose iniziative mirate a diffondere comportamenti virtuosi e buone pratiche in materia di risorsa idrica. Ai progetti di educazione ambientale hanno aderito **oltre mille studenti** delle scuole delle province di Grosseto e Siena. La *mission* è stata quella di promuovere l'acqua di qualità distribuita dal gestore, nell'ottica di un uso corretto e responsabile. I progetti, alcuni dei quali hanno previsto visite guidate alle sorgenti e agli impianti, sono stati presentati nel mese di marzo durante le iniziative dedicate alla Giornata Mondiale dell'Acqua.

"Sull'acqua in punta di piedi - Riduciamo l'impronta idrica!", è il progetto educativo realizzato in collaborazione con la cooperativa Maremmagica, grazie a cui gli alunni delle classi V della scuola primaria e delle classi I della scuola secondaria di primo grado hanno preso consapevolezza dei comportamenti individuali verso i consumi idrici, non solo quelli relativi all'acqua che scaturisce dai rubinetti, ma anche per quella "consumata" con il proprio stile di vita, cioè la cosiddetta "impronta idrica". Al termine del progetto gli studenti hanno poi realizzato un gioco da tavolo proprio sul tema "impronta idrica", finalizzato ad apprendere l'uso consapevole dell'acqua.

FIORA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

www.fiora.it

#acquabuona



IN OGNI ISTANTE È IMPORTANTE

Acquedotto del Fiora svolge un'attività di monitoraggio e controllo nei 56 Comuni gestiti. **Garantiamo i valori** ottimali dell'acqua potabile nel rispetto delle normative in materia. I risultati delle campagne di monitoraggio hanno ampiamente rassicurato sulla **qualità dell'acqua** relativamente ai campioni prelevati sia alle fonti di

approvvigionamento che in distribuzione. La costanza e l'attenzione dei nostri esami rendono l'acqua del rubinetto **di qualità** e **più sicura** per noi e per l'ambiente rispetto all'acqua in bottiglia soggetta a imbottigliamento, ristagnamenti e trasporti che ne mutano le caratteristiche. **Proteggiamo la nostra salute e il nostro futuro.**

SEGNALAZIONE GUASTI

800 35 69 35

Gratuito da telefono fisso e da cellulare h24

RICHIESTE COMMERCIALI

800 88 77 55

Gratuito da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento



@AcquedottoDelFioraSpa



AcquedottoFiora



Acquedotto Fiora



Acquedotto Fiora Spa



acquedottofiora



Acquedotto del Fiora

SpA

da oltre 100 anni acqua da bere

CAMPAGNA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

“La nostra impronta idrica”, in collaborazione con Legambiente Grosseto e Legambiente Siena, è il progetto educativo che ha coinvolto le scuole primarie di Grosseto e Siena, focalizzando la propria attenzione sull'impronta idrica, per rendere consapevoli i ragazzi dell'acqua consumata quotidianamente non solo in maniera diretta, ma anche per produrre i beni e i servizi usati, con l'obiettivo di diffondere buone abitudini in materia di risparmio e uso dell'acqua, una risorsa scarsa e con una distribuzione diseguale a livello mondiale.

“Acquamia - Riflessioni sull'oro blu” è il progetto coordinato dall'educatrice Reana de Simone e rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, coinvolti in un percorso volto a diffondere una maggiore consapevolezza sulla qualità e sul corretto uso dell'acqua e a conoscere le attività del gestore del servizio idrico integrato, anche attraverso visite guidate alle sedi e agli impianti. Come atto conclusivo del progetto, i ragazzi hanno creato un bozzetto finalizzato a realizzare un *murales* il quale, in accordo con i Comuni, vedrà recuperata una facciata di un edificio che si è trasformato in oggetto di comunicazione, specchio della sensibilità acquisita dagli studenti sulla risorsa idrica e invito per la collettività a tutelare l'acqua, il bene più prezioso per la vita.

Progetto educativo “saper d'acqua”. È stato pensato per le primarie della zona Amiata ed è stato finalizzato alla sensibilizzazione degli alunni delle classi che possono apprendere conoscenze adeguate ai modi ed usi corretti dell'utilizzo di un bene così prezioso come l'acqua. I temi che sono stati affrontati sono il ciclo dell'acqua, la storia delle sorgenti e la qualità dell'acqua. Sono inoltre state programmate delle visite guidate presso le sorgenti e gli impianti gestiti dall'azienda.



Progetto “acqua e tradizioni”. Presentato il 4 maggio 2017 nell'ambito della Festa dello Sport “Nessuno escluso” il progetto didattico “Acqua e tradizioni”, è stato realizzato dalla Uisp comitato provinciale di Grosseto con il contributo di Acquedotto del Fiora e che ha coinvolto i bambini delle scuole dell'infanzia comunali e statali del capoluogo maremmano. Attraverso esperimenti scientifici ad hoc con materiale fornito dal gestore e la ri-creazione di racconti e giochi tradizionali, si è lavorato per stimolare la sensibilità dei bambini sulla qualità dell'acqua e il suo utilizzo responsabile. Lavorando sui ritmi corporei i bambini sono stati inoltre stimolati a muoversi gioiosamente e liberamente negli spazi e aiutati nella coordinazione dei movimenti, mentre con la realizzazione di barchette a “guscio di noce” personalizzate e inserite in un grande veliero che ha attraversato il mare su Wisdom (l'arcobaleno saggio) ha fatto focalizzare l'attenzione sull'impegno comune per avere acque pulite. Nel corso della Festa dello Sport sono state allestite mostre con i lavori realizzati nell'ambito del progetto didattico.



Inaugurazione murales progetto “acquamia”. Con “Acquamia - Riflessioni sull'oro blu” la città di Grosseto è stata arricchita di due *murales*. Sono state inaugurate il 31 luglio le opere realizzate su bozzetto degli studenti delle scuole secondarie di secondo grado che hanno partecipato al progetto di educazione ambientale promosso da Acquedotto del Fiora e coordinato dall'educatrice Reana de Simone. Tra i 47 bozzetti frutto dell'impegno dei 270 ragazzi coinvolti, sono risultati primi e secondi in graduatoria rispettivamente quello della classe prima C delle Scienze Umane Rosmini e

quello della classe seconda A dell'ITCAT Manetti. A dare voce alle idee dei ragazzi è un esperto, figura di spicco del *writing* italiano ed europeo. Il *murales* presente sulla facciata del Palazzetto dello Sport, che ha come slogan "Il futuro dell'acqua è nelle nostre mani", racconta come l'uomo, con un intervento oculato, sia in grado di tutelare la risorsa idrica; un concetto rappresentato da un ambiente naturale, in cui centralmente spiccano due grandi mani portatrici di acqua. Sulla facciata della scuola elementare di via Einaudi invece si trova il *murales* "L'inquinamento rovina le nostre acque": un pesce in primo piano riesce ad assumere le proprie vere sembianze nel contesto naturale (a colori), mentre se ne vede solo lo scheletro nell'ambiente inquinato (in bianco e nero), a simboleggiare come l'ambiente inquinato dalle attività antropiche danneggi flora e fauna, impedendo alla natura di manifestarsi nella sua interezza. All'inaugurazione dei *murales* erano presenti, l'assessore del Comune di Grosseto Riccardo Ginanneschi, il presidente di Acquedotto del Fiora Emilio Landi, il writer Marc Molinari e la coordinatrice del progetto "Acquamaia".

Progetto "1915-1918: Memorie d'acqua nella Grande Guerra".

Si tratta di un documentario prodotto da Acquedotto del Fiora che ha interessato quattro classi quinte dell'IS "Sallustio Bandini" di Siena. Il video, realizzato dal giornalista Juri Guerranti, raccontava la drammatica esperienza al fronte dando voce a trenta caduti vissuti nella provincia senese. A distanza di cento anni, sono stati giovani studenti di quinta superiore a leggere le lettere di coloro che non ce la fecero a tornare perché morti sui campi di battaglia, su un letto d'ospedale o in un campo di concentramento. Prima di effettuare le letture delle lettere davanti alla telecamera, gli alunni coinvolti si sono preparati in classe grazie a lezioni ad hoc tenute dai propri insegnanti di storia. L'autore del video, incontrando gli studenti prima della registrazione, ha raccontato loro cosa accadde a Siena durante il primo conflitto mondiale proiettando anche spezzoni del suo documentario di due anni fa "1915-1918: Siena e provincia nella Grande Guerra". Gli studenti hanno successivamente letto frammenti di lettere scritte dai caduti senesi e tratte dai due volumi "Luce di scomparsi".

OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2017/2018

Sulla scorta del tema posto in primo piano dalla Giornata dell'Ambiente, "la lotta alle plastiche monouso", si prevede di incentrare i progetti di educazione ambientale sul tema della qualità dell'acqua e della sostenibilità ambientale anche mediante la comparazione con le acque minerali. Il tema scelto dall'ONU è uno dei più urgenti e preoccupanti degli ultimi anni e riguarda l'inquinamento dei mari e degli

oceani, sempre più contaminati dalla plastica. Come ha evidenziato l'Unep (nazioni Unite per l'Ambiente), ogni anno vengono riversati negli oceani ben 8 milioni di rifiuti plastici e questi che, oltre a inquinare, distruggono tutti gli habitat sottomarini. L'acqua è una fonte di vita e in quanto tale deve essere tutelata; il consumo di plastica infatti, non fa altro che devastare gli oceani e uccidere intere specie.

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 di carattere ambientale culturale sociale o sportivo realizzati da altri enti con lo scopo di consolidare il proprio legame con il territorio. Tra i più significativi:

Adesione alla "Giornata Mondiale dell'acqua" (World Water Day) - 22 marzo 2017.

La ricorrenza è stata istituita dalle Nazioni Unite nel 1992, con l'obiettivo di sottolineare l'importanza delle acque dolci e incentivare la sostenibilità nella gestione delle risorse idriche". Sono più di 663 milioni in tutto il mondo le persone che non hanno l'acqua potabile in casa e 2,4 miliardi quelle che non hanno accesso a servizi igienico-sanitari adeguati. Il World Water Day si occupa di affrontare i problemi locali, regionali e globali sul tema. L'edizione 2017, aveva come tema principale quello delle acque reflue, ovvero quelle contaminate da attività domestiche, industriali e agricole, che dovranno essere ridotte,



depurate e riutilizzate, secondo quanto prescrive l'obiettivo sostenibile 6.3 dell'Onu: *"migliorare entro il 2030 la qualità dell'acqua eliminando le discariche, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate e aumentando considerevolmente il riciclaggio e il reimpiego sicuro a livello globale"*. Per questa importante occasione il gestore del servizio idrico integrato ha organizzato una serie di incontri per presentare i progetti di educazione ambientale promossi insieme a enti e associazioni del territorio nelle scuole primarie e secondarie delle province di Grosseto e Siena e che hanno coinvolto oltre mille ragazzi.

Acquedotto del Fiora premia il miglior talento del calcio giovanile grossetano. Il gestore del servizio idrico integrato era presente l'8 giugno, alla decima edizione di *"Player of the year"*, l'iniziativa organizzata da Grosseto Sport con Banca Te.Ma e Acquedotto del Fiora per festeggiare lo sport maremmano e i suoi protagonisti. Nel corso dell'appuntamento il presidente di Acquedotto del Fiora Emilio Landi ha consegnato il premio di "miglior giovane dell'anno": una targa speciale su cui è riprodotto il bozzetto realizzato da un gruppo di ragazzi della IV A dell'istituto "Amedeo Avogadro" di Abbadia San Salvatore nell'ambito del progetto educativo "Acquamia". Il terzo bozzetto classificato, intitolato "L'acqua sorgente di vita", è stato scelto da Acquedotto del Fiora per diventare l'icona di uno dei riconoscimenti assegnati all'interno del *"Player of the year"* 2017.

Partecipazione a "Festambiente". Promuovere l'uso della risorsa idrica erogata dal gestore e la sostenibilità ambientale. Con questi obiettivi Acquedotto del Fiora ha partecipato a Festambiente 2017, il festival nazionale di Legambiente che si è svolto ad agosto a Rispeccia (Grosseto), con una "casa dell'acqua" per distribuire gratuitamente acqua naturale ai visitatori, valorizzando così la risorsa erogata dal gestore e contribuendo alla sostenibilità ambientale. Nell'occasione si è inoltre rinnovato l'appuntamento con la "giornata dell'acqua" dedicata a bambini e ragazzi. Presso la "casa ecologica" inoltre, si sono svolti i laboratori di educazione ambientale promossi dall'azienda e Legambiente "Sull'acqua in punta di piedi: riduciamo l'impronta idrica" e "Piccoli passi sull'impronta idrica". Entrambi gli appuntamenti si proponevano di rendere consapevoli i ragazzi dell'acqua usata quotidianamente non solo in maniera diretta, ma anche di quella "consumata" con il proprio stile di vita, per produrre i beni e i servizi utilizzati, con l'obiettivo di diffondere buone abitudini in materia di risparmio e uso della risorsa idrica.

Partecipazione al progetto Dynamo Camp. Acquedotto del Fiora a sostegno della fondazione Dynamo Camp con una iniziativa di solidarietà sociale che ha visto l'azienda e il personale donare ore di lavoro a sostegno dei progetti per le attività di terapia ricreativa dedicate a bambini con disabilità e malattie rare. Il 12 luglio, è stato consegnato al rappresentante di Dynamo Camp, un assegno di 6.000 euro, di cui una parte raccolta tramite il CRAL aziendale. Alla consegna erano presenti anche i rappresentanti dell'azienda e il CRAL di Acquedotto del Fiora. L'Associazione Dynamo Camp accoglie ogni anno, all'interno delle proprie strutture, in maniera del tutto gratuita, circa 1.200 bambini e ragazzi dai 7 ai 17 anni affetti da gravi patologie come leucemie e tumori, offrendo loro una settimana di svago e divertimento lontano da terapie e cure, spesso dolorose, a cui vengono sottoposti durante l'anno, mettendoli in condizione di stimolare le proprie potenzialità grazie ad attività fisiche e ricreative. La struttura, la prima di questo tipo in Italia, fa parte di *"Serious Fun Children Network"*, che ha Camp diffusi in tutto il mondo e che dipendono dal sostegno finanziario di migliaia di donatori.

Convegno sul tema acqua Massa Marittima. Si è parlato de "L'acqua, dono e ricchezza tra consumo umano ed equilibrio naturale" al convegno in programma per la giornata di sabato 2 dicembre 2017, al Palazzo dell'Abbondanza di Massa Marittima. Un appuntamento proposto dal CIF (Centro Italiano Femminile) della provincia di Grosseto, a cui hanno aderito Acquedotto del Fiora, Comune di Massa Marittima e Istituto di Istruzione Superiore B. Lotti. All'appuntamento hanno partecipato infatti esperti provenienti da vari ambiti, che hanno ricordato il grande valore di questo bene naturale indispensabile per la vita. Oltre al presidente di Acquedotto del Fiora hanno partecipato anche alcuni dipendenti con interventi sul ruolo del servizio idrico integrato, sull'acqua potabile nella Toscana meridionale e sulla raccolta e trasporto di acque reflue. L'evento si è concluso con la premiazione del miglior contributo presentato dagli studenti dell'Istituto B. Lotti di Massa Marittima sul tema del convegno.

Nel 2017 L'Azienda ha aderito ad iniziative dedicate allo sport, come l'*"Ultramarathon"* di UISP Siena, **campionati di atletica di Castiglione della Pescaia**, i **campionati Europei under 20 di atletica**.

Fiora è stata partner dell'**Eco festival TV Spenta di Rapollano Terme** che si è tenuto dal 13 al 16 luglio.

Inoltre si ricordano anche:

Un pozzo in Burkina Faso grazie a “12 scatti onlus” e Acquedotto del Fiora. L’azienda ha contribuito per oltre il 50% dell’importo totale, alla realizzazione di un pozzo di acqua potabile nella zona orientale del Burkina Faso in Africa. L’iniziativa è stata promossa dall’associazione “12 scatti onlus” che, costituita nei primi mesi del 2008, è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale; grazie ai fondi raccolti tramite le iniziative promosse dall’associazione, sono stati già realizzati 104 pozzi per l’acqua potabile, riuscendo così a garantire questo bene prezioso a popolazioni meno fortunate di noi.

Acquedotto del Fiora a sostegno dei centri antiviolenza femminile. Il centro antiviolenza “Donna chiama donna” di Siena il 26 maggio 2017, celebrando i 20 anni della sua attività, ha presentato nel Palazzo del Governo la IX edizione de “Il giorno della Pia”, con il seminario “Medea: la vendetta di una donna tradita?”. All’iniziativa hanno partecipato tra gli altri il presidente della Provincia di Siena, la presidente dell’associazione “Donna chiama donna” e consiglieri di Acquedotto del Fiora. Il gestore ha infatti sostenu-

to uno dei progetti promossi dall’associazione, “Violenza contro le donne e competenze interculturali”, il concorso di scrittura che ha coinvolto molti studenti delle scuole superiori di Siena e provincia. L’azienda ha inoltre sostenuto l’iniziativa dell’associazione di Grosseto Olympia De Gouges “hai diritto di dire no”, si tratta della realizzazione di un depliant informativo (stampato nel 2018) che contiene molte informazioni utili sull’argomento e una sorta di carta dei diritti della donna.

Progetto sociale “Alla luce del Sole”. Anche per questo anno Acquedotto del Fiora ha dato il proprio contributo al progetto responsabilità sociale d’impresa “alla luce del sole”, con cui un gruppo di aziende con una visione etica s’impegna a sostenere alcune delle attività di socializzazione e integrazione portate avanti dalla Fondazione Il Sole Onlus in favore delle persone con disabilità.

Si tratta di imprese che hanno deciso di andare oltre la loro *mission* aziendale, facendosi carico di un problema sociale della loro comunità per contribuire all’integrazione delle persone disabili.



OBIETTIVI 2018

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, si pone l'obiettivo anche di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo razionale della risorsa idrica, attraverso progetti in sinergia con enti, società di servizi e Università.

L'azienda si propone inoltre, oltre a continuare a sostenere progetti di natura sociale, di investire le proprie risorse anche in quelli dedicati al mondo della cultura e dell'arte. Per il gestore infatti essere vicino ai cittadini, esprimere il proprio radicamento sul territorio e l'attenzione costante ad esso non si esaurisce con il solo servizio idrico integrato ma guarda anche a contribuire alla sua crescente valorizzazione.

2.4.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

GRI
415-1

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni ADF ha emesso nel 2015 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.

Ai sensi di suddetto regolamento, pubblicato sul sito web aziendale e liberamente consultabile, Acquedotto del Fiora potrà aderire alle richieste di contributi di erogazioni liberali limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, purché siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo numero di cittadini.

È requisito necessario alla concessione delle elargizioni liberali e dei contributi suddetti, la presenza imprescindibile di almeno una delle seguenti condizioni:

- Che sussista un interesse di "Area Vasta", per cui le manifestazioni e/o eventi indicati nella richiesta di sponsoriz-



zazione prevedano un più ampio coinvolgimento a livello locale da parte di più Amministrazioni Comunali;

- Che ci sia uno specifico interesse di Acquedotto del Fiora relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene i temi dell'acqua e/o della depurazione e/o di temi inerenti la missione aziendale di AdF .

Nel 2017 ADF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività per circa 42.950 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.

ACQUA, SOSTENIBILITÀ e AMBIENTE

EXPO
MILANO 2015

WORLD WATER
DAY 2015



Il nostro impegno, le tue emozioni.

Acquedotto del Fiora è gestore del Servizio Idrico Integrato per le province di Grosseto e Siena.

Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla sostenibilità e alla tutela della risorsa idrica per consegnare alle generazioni future un mondo migliore di quello che abbiamo trovato.

"Facciamo nostra l'acqua alla sorgente e la depuriamo prima di restituirla pulita all'ambiente"



scopri di più
su www.fiora.it



www.fiora.it

 **Acquedotto del Fiora**
SpA
da oltre 100 anni acqua da bere

*Quando manca ci accorgiamo di quanto
è importante e indispensabile...
L'acqua è vita non sprecarla*

*Non pensare a te stesso
ma a chi non può averla*

*Acqua, principio della creazione
Fonte della vita
Garanzia del futuro*

*L'acqua è un bene prezioso,
dobbiamo cercare di non sprecarla*

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

03

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



Il Servizio Idrico Integrato

GRI
102-9

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato di 55 Comuni (56 fino alla fusione di Montalcino e San Giovanni d'Asso a far data dal 1.1.2017) 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.

Gli abitanti residenti al 30.11.2017 sono **403.084 unità** (fonte bilancio demografico demostat) e rapportati ai 7.585 Km di superficie del territorio dell'ATO 6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 53 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Toscana che è di circa 166 ab/kmq⁸**. A questi si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che nel mese di massima presenza (Agosto) può raggiungere il numero di 242.225 persone. La popolazione risulta servita dal servizio di **acquedotto per il 96%**, dal **servizio di fognatura per il 84%** e dal **servizio di depurazione per il 72%**.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da Acquedotto del Fiora al 31/12/2017.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2017	
ACQUEDOTTO	
Captazioni superficiali	7
Impianti di sterilizzazione	535
Impianti di potabilizzazione	40
Impianti di sollevamento	318
Partitori	105
Pozzi	233
Accumuli (serbatoi-disconnettori)	861
Sorgenti	299
FOGNATURA e DEPURAZIONE	
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	300
Sollevamenti fognari	273

Foto di Fausto Giommoni



⁸ Fonte: Relazione Annuale del Direttore Generale sul Servizio Idrico Integrato in Toscana AI SENSI DELL'ART.24 L.R. N. 69/2011

3.1 L'acquedotto

3.1.1 Il bilancio idrico

GRI
303-1GRI
303-2GRI
413-2

Il bilancio idrico per l'anno 2017 si basa sull'obbligo normativo ed sui modelli di calcolo del DM 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature").

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per l'anno 2017:

trend delle perdite è in aumento in tutta Italia, nonostante il passaggio ad una gestione industriale del SII in molte realtà italiane e agli investimenti destinati dai Gestori alla ricerca perdite, al monitoraggio della risorsa, alla distrettualizzazione e alla sostituzione delle reti. Una spiegazione di questo fenomeno può ritrovarsi nella vetustà delle reti italiane.

Si ricorda inoltre che la conformazione delle principali e storiche reti di adduzione impongono, in taluni casi, una perdita per sfioro al serbatoio di arrivo.

Come indicato dalla delibera ARERA 917/2017/R/IDR, la valutazione dello stato di efficienza della rete deve tener conto non solo del mero valore percentuale ma anche del rapporto di tale volume con la lunghezza dell'intera rete di

VALORI BILANCIO IDRICO 2017

Volume d'acqua prelevato dall'ambiente (A02)	62 794 125 mc
<i>Prelevato da sorgenti</i>	37 811 249 mc
<i>Prelevato da pozzi</i>	23 712 751 mc
<i>Prelevato da acque superficiali</i>	1 270 125 mc
Volume inviato a trattamento (A04)	12 626 348 mc
Volume perso per trattamento (A05)	2 307 164 mc pari ad un rendimento medio del 82%
Volume in uscita da impianti di trattamento (A06)	10 319 184 mc
Volume da altri ATO (A07)	938 814 mc
Volume consegnato fuori ATO 6 (A08)	1 609 500 mc
Volume in distribuzione nell'ATO 6 (A09)	58 292 014 mc
Volume acqua misurata e fatturata (A10)	29 400 000 mc
Volume utilizzato da utenze non misurate (A11)	754 423 mc
Volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata	147 000 mc
Volume non autorizzato dell'acqua consumata (A14)	58 800 mc
Errori di misura (A16)	1 764 000 mc
Volume perduto in distribuzione	27 990 591 mc

Si specifica che il confronto tra volume prelevato e volume fatturato non rappresenta la percentuale di perdite in rete, non tenendo conto di una serie di variabili in uscita, come i volumi persi per le manutenzioni ed i trattamenti di potabilizzazione. Si sottolinea che, sulla base di rilevazioni ISTAT, il

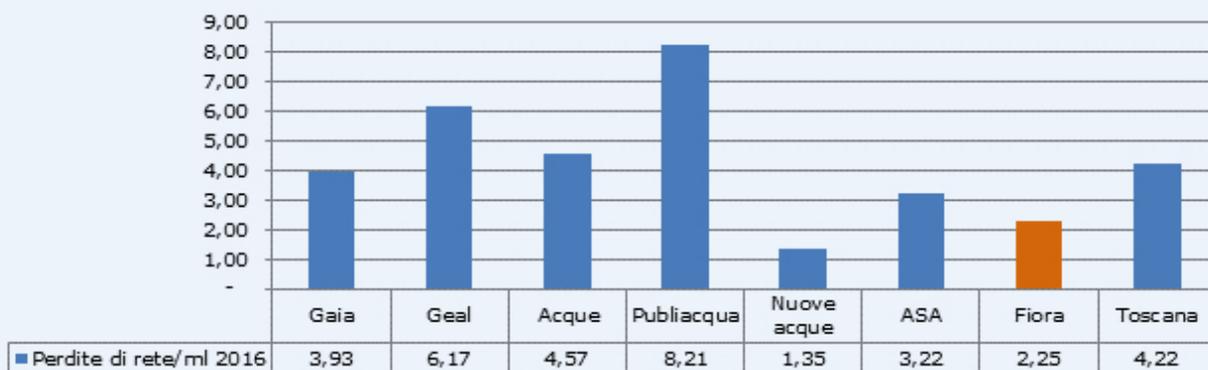
acquedotto gestita, caratteristica del territorio e del livello di urbanizzazione dello stesso e tale da rappresentare in modo più significativo l'effettivo stato di efficienza del sistema.

L'ARERA identifica tale valore nel parametro M1a, per il

quale Acquedotto del Fiora si posiziona nella classe A corrispondente a quella con parametro più basso (<15 mc/km/gg), con uno valore pari a 10,19 mc/km/gg. Di seguito un grafico che mette a confronto le perdite re-

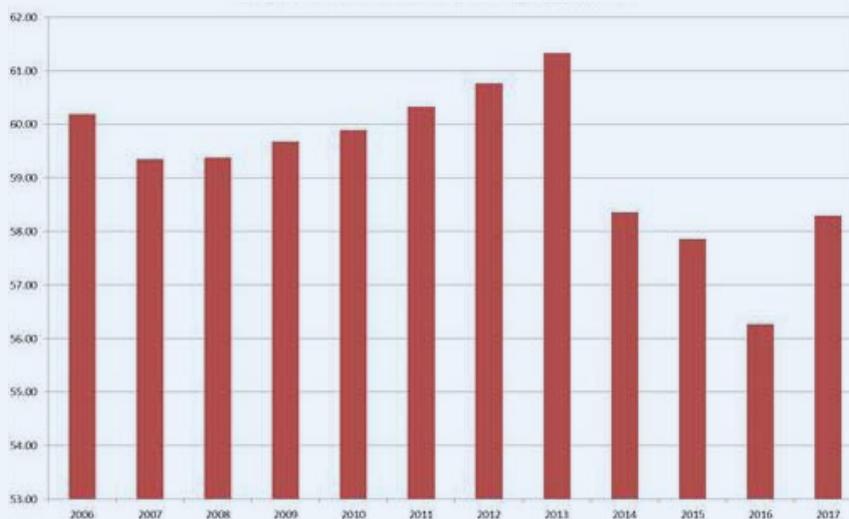
ali, dato stimato con i criteri AEEGSI (ora ARERA) riferiti al 2016, per metro lineare di rete; questo dato ulteriore può essere utile per valutare l'incidenza delle caratteristiche del territorio e del livello di urbanizzazione dello stesso.

Perdite reti di distribuzione anno 2016 per ml di rete acquedotto (esclusi allacci)*



*Fonte ufficiale Autorità Idrica Toscana - Relazione Annuale del Direttore Generale sul sii in Toscana, dati 2016.

Storico volume immesso in rete A09 in Mmc



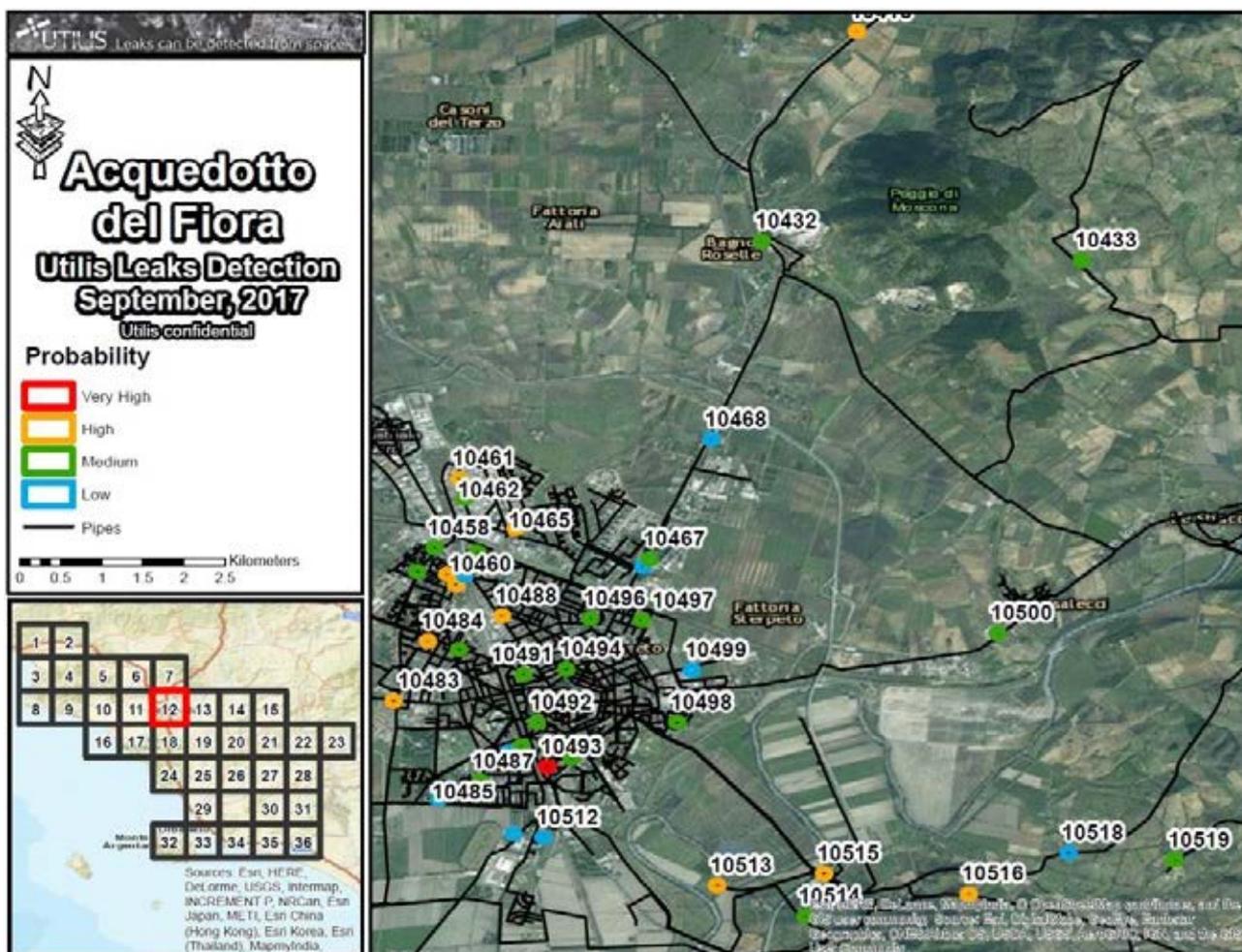
Il valore di immesso in rete nel 2017 risulta aumentato rispetto al 2016 e tornato sui valori riscontrati negli anni precedenti, come riportato nel grafico precedente.

Da segnalare che l'implementazione dei misuratori di portata presso le captazioni e sugli impianti ha consentito un ulteriore affinamento della precisione di misura del bilancio idrico e della quantificazione con maggior dettaglio della risorsa destinata alla distribuzione, anche attraverso l'installazione/sostituzione di strumentazioni appropriate e l'inserimento di misuratori su quegli impianti dove sono contemplati stramazzi. Tali stramazzi risultano determinati dalle caratteristiche strutturali e morfologiche delle reti di adduzione storiche che non permettono regolazioni in ingresso agli impianti stessi non potendo modificare i parametri idraulici della condotte adduttrici.

L'emergenza idrica verificatasi nel 2017 ha determinato, per la quasi totalità dell'anno, la concentrazione degli sforzi del gestore sui comuni interessati da tale problematica per ridurre al minimo le dispersioni da rotture occulte. Le attività su questi comuni, con valori di immesso in rete di minore rilevanza, non hanno garantito la riduzione dei valori su scala aziendale.

Conclusosi nell'ultima parte dell'anno il periodo siccitoso più significativo e con il ritorno delle portate delle captazioni su valori conformi ai trend storici, sono state riattivate le massive attività di ricerca perdite, con squadre interne, mirate sui territori comunali con maggiore dispersione ed in particolare nei territori di Grosseto e Colle Val d'Elsa dove le attività svolte già nei primi periodi hanno evidenziato una diminuzione delle portate rispetto ai valori registrati nei precedenti intervalli. Oltre a tali comuni le attività sono state attivate, nella conclusione dell'anno, su comuni storicamente con valori di perdite elevate come Monte Argentario, Manciano e Massa Marittima.

Nel corso del 2017, è inoltre stata testata una nuova metodologia di ricerca perdite con l'ausilio di immagini satellitari. Il sistema innovativo prevede l'individuazione delle perdite occulte attraverso l'analisi della risposta radiometrica (microonde emesse dal satellite a 1.2 GHz) ricevuta da sensori posti a bordo di satelliti in orbita intorno alla terra ovvero dell'analisi delle relative immagini radar elaborate dalla società UTILIS LTD, detentrici di un brevetto specifico per la ricerca delle perdite idriche.



Tale elaborazione ha l'obiettivo di ridurre le perdite occulte, comprimere i tempi di individuazione e dare un supporto aggiuntivo per la ricerca delle perdite.

L'attività è stata effettuata su circa 2.000 km di rete idrica sui comuni di Follonica, Scarlino, Gavorrano, Castiglione della Pescaia, Grosseto, Monte Argentario, Orbetello, Magliano in Toscana, Manciano e Capalbio.

La restituzione delle aree provenienti dalle elaborazioni con l'intersezione delle reti georeferenziate ha prodotto 315 buffer su cui effettuare attività di ricerca perdite puntuali. Effettuate le verifiche strumentali su campo, queste non hanno però prodotto i risultati sperati ed anche a seguito di una seconda campagna di monitoraggio non sono state rilevate ottimizzazioni tali da garantire un rientro degli investimenti necessari all'effettuazione del monitoraggio.

3.1.2 L'efficientamento dei distretti idraulici

GRI
413-2

Il 2017 è stato caratterizzato da una grave crisi idrica che ha creato elevate problematiche su territori comunali con captazioni superficiali e non collegati alle grandi adduttrici. I comuni più colpiti sono stati quelli del Chianti Senese, della Val di Merse, il Comune di Roccalbegna, di Radicofani e la Località Montebamboli nel Comune di Massa Marittima.

Questa situazione ha reso necessario effettuare analisi idrauliche specifiche finalizzate a scomporre le reti in sistemi elementari ("Distrettualizzazione") nei quali siano precisamente individuabili i parametri idraulici utili per la definizione dell'efficienza di ogni singolo sistema e contestualmente, ridurre i tempi di intervento nell'individuazione di eventuali perdite.

In questa direzione è stata rivolta l'attenzione del Gestore a partire dal 2009, anno in cui è stata avviata un'intensa attività di analisi, non solo idraulica ma anche energetica, cui si è accompagnata la progettazione e realizzazione dei sistemi di monitoraggio, per lo più in telecontrollo, e di regolazione delle pressioni e delle portate.

In continuità con il programma di analisi dei sistemi idrici definito negli anni precedenti secondo indici di priorità e di performance delle reti, Acquedotto del Fiora 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.

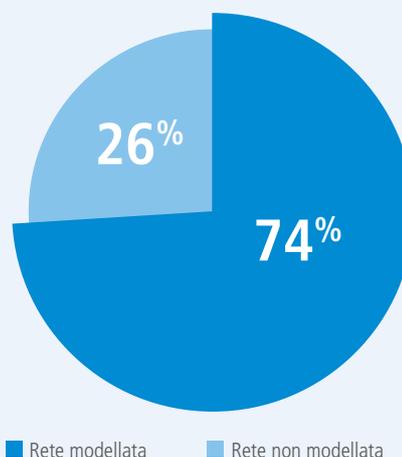
L'attività di analisi idraulica, già dal 2015 ma in modo più sistematico nel corso del 2016 e 2017, è stata affiancata dalla ricostruzione del modello idraulico delle reti, tarata con campagne di misura temporanea e monitoraggio in campo. Questo processo ha consentito di verificare, anche tramite la 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 perdite occulte altrimenti non rilevate.

I comuni per cui è stato completato il modello idraulico delle reti nel 2017 sono stati:

- CASTELL'AZZARA
- CASTIGLIONE DELLA PESCAIA - territorio rurale
- CASTIGLIONE D'ORCIA
- SAN GIOVANNI D'ASSO
- SEGGIANO
- TREQUANDA
- RADICOFANI
- SCARLINO
- CAPALBIO
- MASSA MARITTIMA
- MONTE ARGENTARIO
- MONTICIANO

Copertura rete acquedotto con modello idraulico



Nel grafico precedente è evidenziata la copertura della rete su cui è stato realizzato il modello idraulico rispetto al totale della rete gestita da Acquedotto del Fiora.

Nell'ottica quindi mantenere il livello di efficienza raggiunto sui territori analizzati e disporre di un monitoraggio attivo e costante del livello di perdite, il controllo dell'efficienza dei distretti può essere convenientemente effettuato non già attraverso il metodo del bilancio ma piuttosto mediante il controllo della portata minima notturna.

La tabella che segue riporta perciò lo stato a fine 2017 delle attività di distrettualizzazione, laddove il parametro “%” rappresenta la sommatoria dei tratti di rete di distribuzione presidiati in ingresso da un misuratore di portata / volume, muniti di telecontrollo, rapportati alla lunghezza totale della

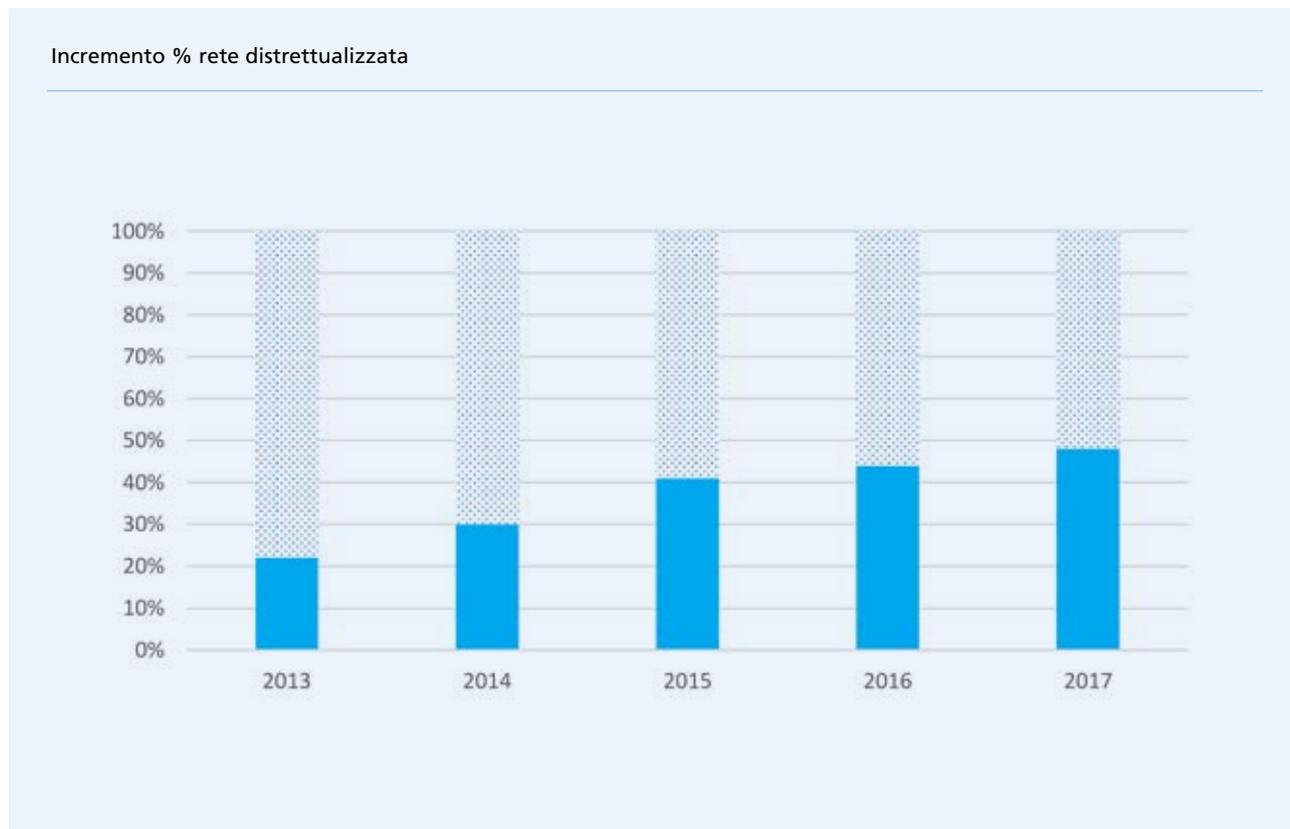
rete di distribuzione, che consente perciò la verifica del minimo notturno e quindi il monitoraggio delle perdite.

Per quanto riguarda la suddivisione dei distretti di controllo, nel caso di ambiti estesi, in sottozone di dimensioni efficaci, Acquedotto del Fiora ha proseguito la costruzione di distretti fisici e di misura sulla rete urbana di Grosseto, già cominciata nel 2015, su quella di Siena ed ha iniziato le attività su quella di Colle di Val d'Elsa.

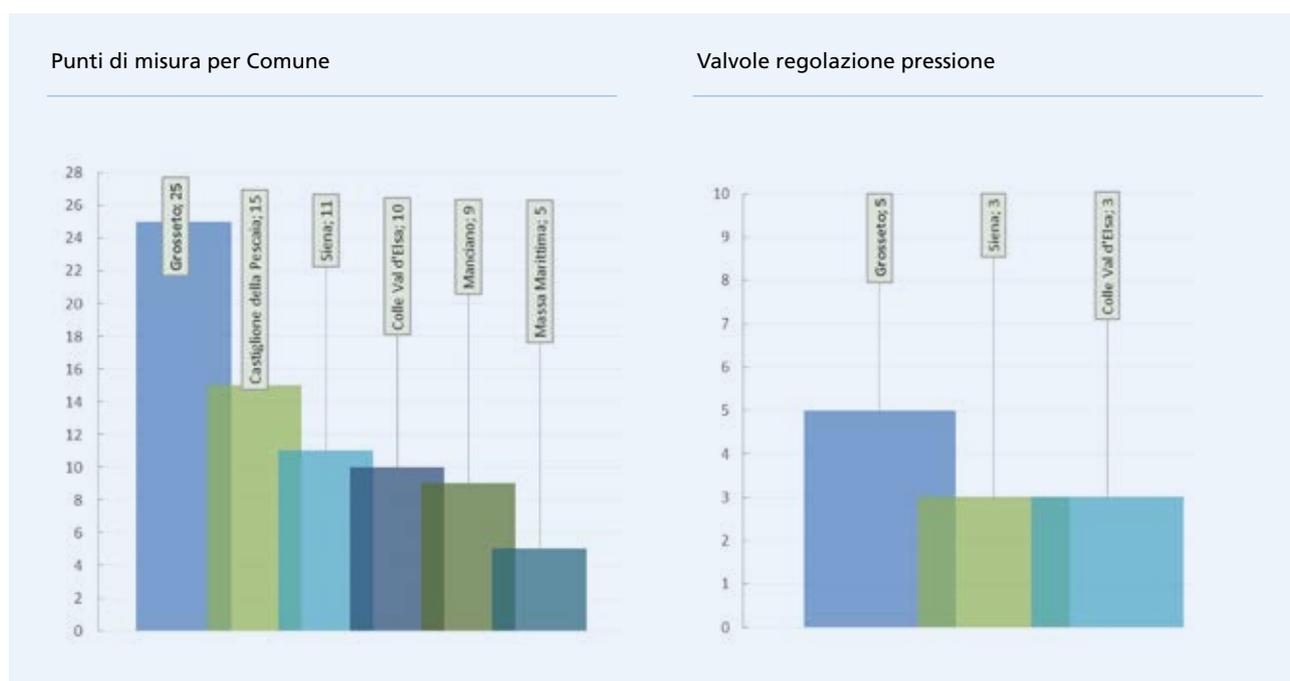
La tabella sottolinea come, per i distretti comunali di grandi dimensioni (Siena e Grosseto), la percentuale indicata rappresenta una distrettualizzazione di secondo livello, quindi un'indicazione per difetto, essendo in realtà controllato il MNF sull'intero distretto di primo ordine (uscite serbatoi primari).

COMUNE	% DISTRETTUALIZZAZIONE	COMUNE	% DISTRETTUALIZZAZIONE
Abbadia San Salvatore	42%	Monteriggioni	0%
Arcidosso	70%	Monteroni d'Arbia	90%
Asciano	64%	Monterotondo Marittimo	60%
Buonconvento	8%	Monticiano	65%
Campagnatico	70%	Montieri	0%
Capalbio	49%	Murlo	0%
Casole d'Elsa	55%	Orbetello	95%
Castel del Piano	25%	Piancastagnaio	0%
Castell'Azzara	38%	Pienza	0%
Castellina in Chianti	70%	Pitigliano	0%
Castelnuovo Berardenga	25%	Radda in Chianti	61%
Castiglione della Pescaia	60%	Radicondoli	89%
Castiglione d'Orcia	0%	Rapolano Terme	100%
Cetona	86%	Roccalbegna	24%
Chiusdino	63%	Roccastrada	95%
Cinigiano	30%	San Casciano dei Bagni	80%
Civitella Paganico	70%	San Giovanni d'Asso	0%
Colle di Val d'Elsa	80%	San Quirico d'Orcia	74%
Follonica	100%	Santa Fiora	0%
Gaiole in Chianti	29%	Sarteano	5%
Gavorrano	50%	Scansano	32%
Grosseto	47%	Scarlino	89%
Isola del Giglio	5%	Seggiano	30%
Magliano in Toscana	61%	Semproniano	10%
Manciano	25%	Siena	30%
Massa Marittima	64%	Sorano	8%
Montalcino	60%	Sovicille	40%
Monte Argentario	99%	Trequanda	0%

Nel grafico seguente si riporta quindi l'avanzamento del grado di distrettualizzazione complessivo nel periodo 2013-2017.



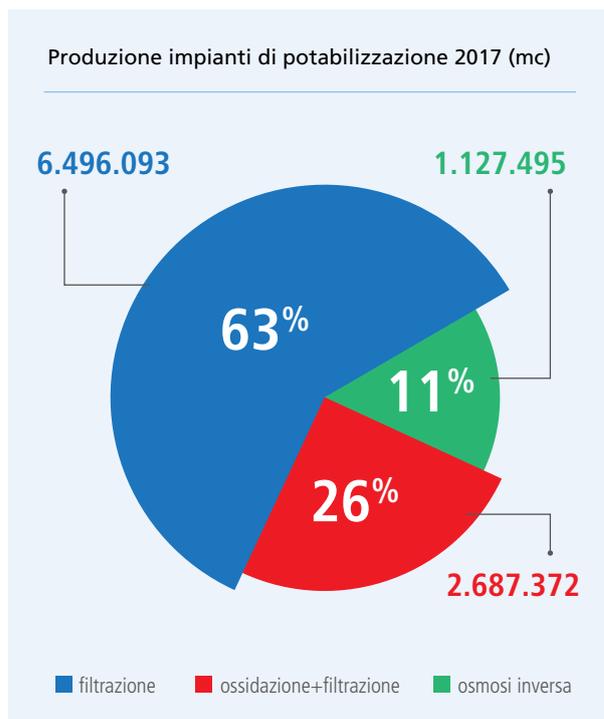
Acquedotto del Fiora, infine, con l'intento di aumentare il monitoraggio, il controllo e la gestione delle pressioni sui comuni a maggior volume idrico disperso ha predisposto per il biennio 2018-2019 un piano di distrettualizzazione i cui interventi sono sintetizzati nel grafico sottostante.



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 da semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulari), 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 Acquedotto del Fiora e dei volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto.



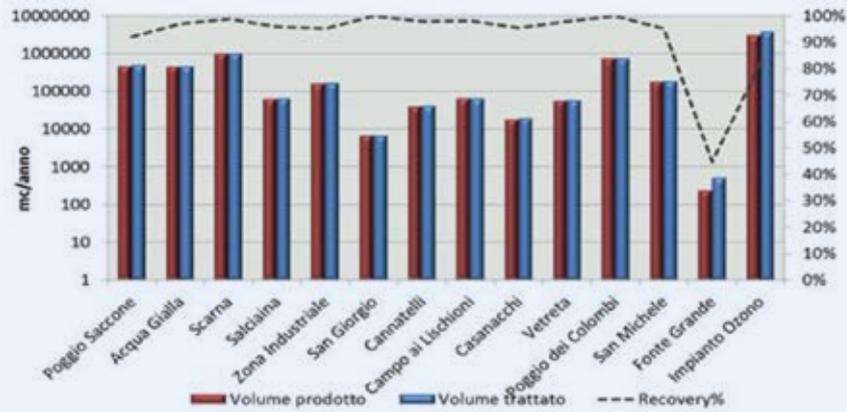
	TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME IMMESSO IN RETE 2017	INCIDENZA TOTALE POTABILIZZATO
		(--)	(MC)	(%)
COMPLESSITÀ CRESCENTE ↓	FILTRAZIONE SEMPLICE SU SABBIA /ANTRACITE	4	3.323.310	32,2%
	FILTRAZIONE CARBONE ATTIVO GRANULARE	7	1.872.776	18,2%
	FILTRAZIONE IDROSSIDO FERRO GRANULARE	6	1.299.767	12,6%
	FILTRAZIONE SCAMBIO IONICO	1	239	0,0%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	9	2.687.372	26,1%
	OSMOSI INVERSA POZZO	9	904.074	8,8%
	OSMOSI INVERSA MARE	4	223.421	2,2%
	TOTALE IMPIANTI	40	10.310.960	100,0%

Nel 2017 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di più di 10 milioni di metri cubi di acqua potabile, corrispondente al **17,7%** del volume totale immesso in rete.

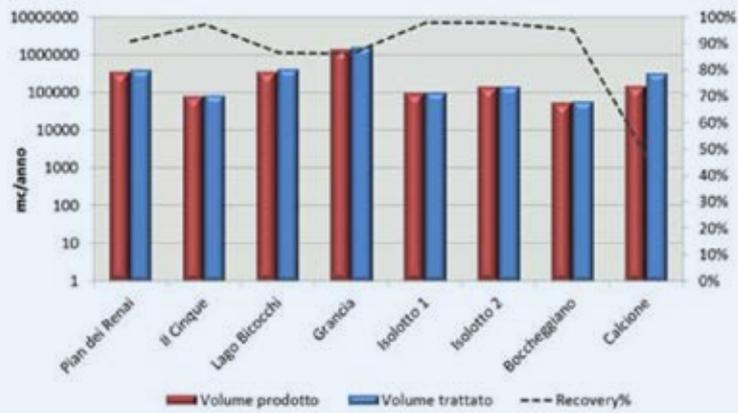
Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: **filtrazione**, **ossidazione-filtrazione** e **osmosi inversa**. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione, di utilizzo di prodotti di consumo e di energia elettrica, e quindi risulta contraddistinta da diversi costi di produzione.

Nei grafici seguenti viene mostrata la *performance* degli impianti appartenenti alle diverse classi in termini di resa di produzione (o *recovery%*), valutata come il rapporto fra il volume prodotto e il volume sottoposto a trattamento. Al di là di alcune situazioni particolari, la resa di produzione di sistemi di filtrazione o filtrazione/ossidazione si attesta attorno al 90%, mentre per sistemi ad osmosi inversa si hanno rese fra il 50 e il 70% nel trattamento di acqua di pozzo, scendendo poi a valori attorno al 30-35% nella dissalazione dell'acqua di mare.

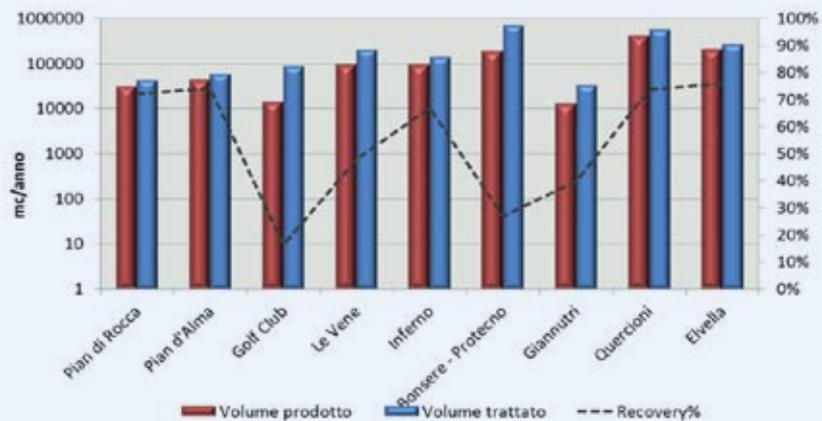
Produzione impianti Filtrazione 2017



Produzione impianti Ossidazione/Filtrazione 2017



Produzione Osmosi inversa 2017



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.

Per quanto riguarda la razionalizzazione e pianificazione dei fabbisogni, già a partire dal 2012 sono stati stipulati diversi contratti di *service* e accordi quadro di fornitura. Nella seguente tabella viene riportato il riepilogo dei contratti attivi nel 2017.

I risultati ottenuti sono stati molto soddisfacenti, permettendo un accesso rapido agli interventi e ai materiali necessari alla corretta e continua funzionalità degli impianti coinvolti, consentendo il contenimento dei costi. I *service* specialistici sono stati inoltre lo strumento per una crescita della conoscenza e competenza dei tecnici di Acquedotto del Fiora nei confronti dei propri impianti nella direzione di una maggiore autonomia gestionale e decisionale.

CONTRATTI/CONVENZIONI FORNITURA BENI E SERVIZI - IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

Tipologia	Oggetto	Descrizione
Servizi	Manutenzione Impianti di dearsenificazione	Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di dearsenificazione
	Manutenzione impianti di ozonazione	Manutenzione ordinaria sistemi di generazione, dosaggio di ozono e di distruzione dell'off-gas
	Manutenzione generatori di biossido di cloro	Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di generazione e dosaggio di biossido di cloro c/o serbatoio Montarioso – Siena
	Manutenzione sistemi di osmosi inversa	Manutenzione ordinaria e straordinaria sistemi di osmosi inversa per acqua salmastra e acqua di mare
Beni	Carbone Attivo Granulare	Fornitura di carbone attivo granulare, comprensiva di trasporto, movimentazione e posa in opera. Rigenerazione del materiale esausto e analisi per la valutazione delle possibilità di reimpiego
	Cartucce micro-filtranti e Membrane	Fornitura di cartucce micro-filtranti e membrane per sistemi di osmosi inversa
	Ipoclorito di Sodio	Fornitura di ipoclorito di sodio 15%
	Anidride Carbonica	Fornitura di anidride carbonica in pacchi di bombole
	Antincrostante	Fornitura prodotto antincrostante per sistemi ad osmosi inversa
	Altri prodotti chimici	Fornitura di: Acido Cloridrico 30% e 9%; Carbonato di calcio granulare; Clorito di sodio 25% e 7.5%; Cloruro di sodio; Cloruro Ferrico 40%, Dolomite semicalcinata granulare; Idrossido di Sodio 30%; Magnesio Solfato Eptaidrato; Metabisolfito di Sodio; Permanganato di potassio ; Poliammina; Policloruro di Alluminio ad alta basicità 10%; Polifosfati
Stazioni di dosaggio di ipoclorito di sodio	Fornitura di stazioni di dosaggio di ipoclorito di sodio, costituite da centralina di regolazione, sistema di misura e sistema di dosaggio	

3.2 La qualità dell'acqua

3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

GRI
416-1GRI
416-2GRI
417-1GRI
417-2GRI
102-48

I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano sono regolati dalla direttiva europea 98/93/CE e dai Decreti legislativi n° 31/2001 e 27/2002 attuativi della stessa. Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'Azienda Sanitaria Locale (ASL) territorialmente competente. I Dipartimenti di Sanità Pubblica sono le strutture delle Aziende Usl incaricate di verificare che l'acqua mantenga le necessarie caratteristiche di potabilità. L'Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente (ARPA) effettua il monitoraggio sulla risorsa idrica naturale presente sul territorio attraverso il rilevamento, la validazione e la trasmissione dei dati sullo stato di qualità delle acque al sistema informativo ambientale regionale e nazionale. I decreti stabiliscono anche le procedure per la richiesta di deroghe alla qualità e per il ripristino della qualità dell'acqua in caso di superamento dei limiti. La normativa elenca i parametri da monitorare e a ognuno di essi attribuisce un "valore parametrico" che costituisce un valore limite, superato il quale, occorre provvedere con adeguati interventi. Il Decreto 31/2001 individua un numero minimo di controlli annui che aumenta a seconda del volume di acqua distribuito ogni giorno. Come valore di riferimento, si considera un acquedotto che eroga ogni giorno circa tra i 100 e 1.000 m3 di acqua e che serve circa 5.000 abitanti, per il quale la norma individua 4 controlli/anno di routine e 1 controllo/anno di verifica. I controlli sono distribuiti uniformemente durante l'anno. L'Asl può tuttavia prevedere maggiori frequenze di campionamento in relazione alla lunghezza e alla complessità dell'acquedotto stesso, al grado di vulnerabilità delle fonti (se maggiormente esposte a rischio di contaminazione), alla numerosità degli impianti e alla frammentarietà della rete idrica.

Acquedotto del Fiora garantisce la qualità dell'acqua distribuita attraverso monitoraggi costanti dei parametri chimico-fisici, chimici e microbiologici. I controlli analitici delle acque destinate al consumo umano vengono gestiti attraverso prelievi effettuati presso le fonti di approvvigionamento, presso gli impianti di potabilizzazione ed accumulo e nei vari punti prestabiliti della rete. I controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici, per assicurare il rispetto dei limiti di legge e della buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del servizio idrico e dalle Aziende USL su tutta la filiera di trattamento ovvero:

- alle fonti di approvvigionamento (pozzi, sorgenti, acque superficiali);
- nelle varie fasi degli impianti di potabilizzazione;
- alle fontanelle e nei serbatoi 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 Asl sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 31/01.

Acquedotto del Fiora attraverso il servizio "Controlli Analitici", ha consolidato un Piano di campionamento in cui sono riportati i punti di prelievo e le modalità di controllo applicate (parametri analitici e frequenze). Lo stesso, nella sostanza, è concordato e definito con le Asl competenti, in modo da verificare l'acqua nell'intero territorio gestito. Il Piano è sviluppato sulla base di criteri tesi alla caratterizzazione chimica, fisica e batteriologica dell'acqua a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della fornitura di un prodotto di qualità ottimale. L'intera rete dell'acquedotto è stata suddivisa in distretti qualitativi che rappresentano una zona dove l'acqua distribuita è qualitativamente omogenea. In ogni distretto è stato individuato un punto di prelievo rappresentativo, utilizzato oltre per i controlli interni, anche per quelli delle Aziende USL. Tutti i punti di prelievo, geore-

ferenziati attraverso il sistema Gps e riportati su carta, sono disponibili all'interno di Webgis, sono visibili sulle reti dei Comuni e sono quindi associabili alla tipologia qualitativa di acqua caratteristica di quel determinato distretto.

Nel 2017 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata, Acquedotto del Fiora ha eseguito **su acque potabili 3.648 prelievi** per un totale di **109.798 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso. I parametri calcolati tenendo conto dei contenuti del documento della delibera 917/17 di Arera, corrispondono ad **una media di circa 301 parametri al giorno**.

I controlli effettuati nel 2017 sono effettuati perciò 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 2.543 prelievi per un totale di 62.750 parametri.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI

	2015	2016	2017
N° prelievi	2.962	2.884	2.543
N° parametri	49.445	51.586	62.750

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 99,4% in linea al trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati **377** (sul totale di 62.750 parametri analizzati) quindi solo lo 0,60% 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



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 e manganese) 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 nella località di interesse.

Anche nel corso del 2017 Acquedotto del Fiora ha proseguito l'attività di monitoraggio e controllo nei 55 Comuni gestiti, sia sull'acqua destinata al consumo umano che sull'acqua depurata.

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.

Come è evidenziato nella tabella seguente la spesa delle analisi da bilancio nel 2017 è aumentata; 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 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.

**PARAMETRI, CAMPIONI, COSTI PER MONITORAGGIO ACQUA
DESTINATA AL CONSUMO UMANO E ACQUA DEPURATA**

Anno	N° campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro*	Costo medio (€) parametro da listino	Costo medio (€) per campione
2008	8.819	69.387	575.067	8,29	13,9	65,21
2009	9.326	77.086	622.195	8,07	13,9	66,72
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

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 Arera⁹.

Nelle tabelle seguenti si evidenzia come, anche per il 2017, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile; la diminuzione dei campioni analizzati è da ricondurre alla razionalizzazione dei punti di prelievo, attività eseguita e condivisa con gli Enti competenti, nonché al risolversi di problematiche emergenziali verificatesi negli anni precedenti.


DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2017)

	Punti di prelievo 2013	Punti di prelievo 2014	Punti di prelievo 2015	Punti di prelievo 2016	Punti di prelievo 2017	%2017/2016
Captazione	352	342	334	290	309	6,55%
Acquedotto e adduttrici	243	175	151	115	111	-3,48%
Serbatoi/centri idrici	154	141	128	131	112	-14,50%
Reti di distribuzione	499	488	467	454	454	0,00%
Totale	1.248	1.146	1.080	990	986	-0,40%

⁹ I parametri composti sono conteggiati come 1. I pesticidi sono conteggiati per singolo principio attivo determinato.

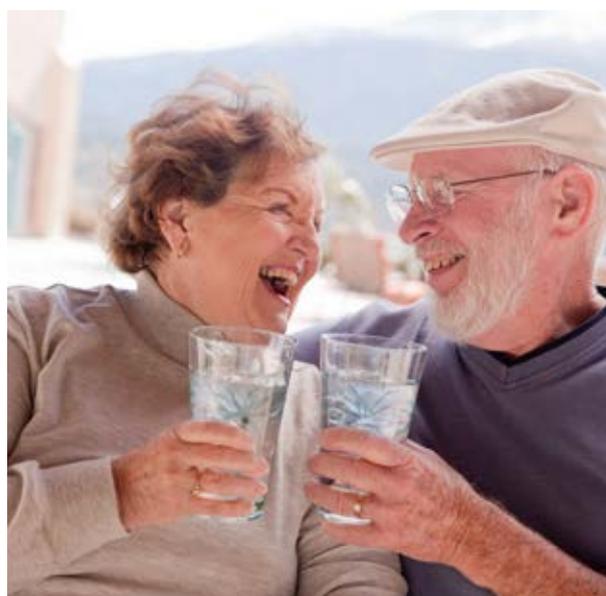
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2017)

	Totale campioni 2013 (n.)	Totale campioni 2014 (n.)	Totale campioni 2015 (n.)	Totale campioni 2016 (n.)	Totale campioni 2017 (n.)	%2017/2016
Captazione	1.052	1.564	1.186	737	730	-0,95%
Acquedotto e adduttrici	884	772	763	433	455	5,08%
Serbatoi/centri idrici	404	363	314	287	245	-14,63%
Reti di distribuzione	3.043	3.113	2.648	2.597	2.218	-14,59%
Totale	5.383	5.812	4.911	4.054	3.648	-10,01%

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI (2013-2017)

	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.)	%2017/2016
Captazione	24.438	37.867	31.822	23.540	23.234 (42.767)	-1,30%
Acquedotto e adduttrici	11.154	13.132	8.863	4.641	5.050 (5.081)	8,81%
Serbatoi/centri idrici	6.593	5.732	4.412	4.176	3.543 (4.323)	-15,16%
Reti di distribuzione	50.359	51.662	45.033	47.410	39.178 (57.627)	-17,36%
Totale	92.544	108.393	90.130	80.256	71.005 (109.798)	-11,53%

I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità dell'acqua che Acquedotto del Fiora distribuisce in un territorio così vasto; infatti hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni alla Gestione in merito alle corrette miscele da adottare in quei casi dove sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con caratteristiche qualitative sempre migliori.



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

GRI
102-43GRI
102-44

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre ai benefici ambientali, con la produzione di meno bottiglie di plastica e meno inquinamento dovuto ai lunghi trasporti, costa molto meno. L'Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia con 201 litri di acqua pro capite consumati (*Fonte International Bottled Water Association 2016*), consumi che causano un uso di oltre 350.000 tonnellate di PET, con l'emissione di 1.2 milioni di tonnellate di CO2, oltre una gran quantità di rifiuti plastici che solo per un terzo vengono avviati alla raccolta differenziata, di cui solo la metà utilizzati per riciclo.

Purtroppo è opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza nei confronti di quest'ultima sono dovuti alle scarse informazioni sulla qualità dell'acqua stessa e dei numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL.

Se si pensa che le prescrizioni normative per l'acqua minerale prevedono infatti l'effettuazione di 1 analisi/anno (Decreto 29 dicembre 2003- Art.3) da parte dei soggetti titolari della concessione, contro i numerosi controlli previsti per l'acqua potabile distribuita negli acquedotti pubblici, è facile comprendere come **l'acqua che arriva nelle case sia molto più controllata.**



Quindi non esiste un particolare motivo per preferire l'acqua imbottigliata all'acqua che esce dai rubinetti di casa nostra.

Se a volte non ti fidi a berla, magari perché arriva con un sapore non proprio gradevole, sappi che può dipendere dal cloro usato per la disinfezione, ma essendo il cloro un elemento volatile, basta lasciar arieggiare l'acqua per una mezzora nella brocca prima di consumarla e il gusto migliora. Il cattivo sapore può dipendere anche dallo stato delle tubature di casa.

ADF ha la responsabilità di garantire la qualità dell'acqua fino al contatore, dopo di che è responsabilità del padrone di casa o del condominio garantire che le tubature finali siano in buono stato in modo da non alterare la qualità dell'acqua.

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 Acquedotto del Fiora, 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.

Anche nel 2017 Acquedotto del Fiora ha proseguito con la campagna informativa per invogliare il maggior numero di Utenti possibile all'utilizzo della stessa come bevanda coinvolgendo le scuole del territorio, gli enti locali e direttamente i cittadini, interfacciandosi con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua o in caso di reclamo.

Nel corso del 2018 Acquedotto del Fiora sosterrà 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 (vedi il paragrafo 2.4.2 sui progetti di educazione ambientale di ADF).

Parametro	Acque minerali (min-max) ^A	Acqua erogata Grosseto ^B	Acqua erogata Siena	Limiti di legge D. Lgs. 31/01 (acqua distribuita dal Gestore)	Limiti di legge D.M. 29.12.2003 ^C (acque minerali in commercio)
pH^D (Unità pH)	5,8-8,4	7.5	7.5	≥ 6,5 ≤ 9,5	previsto ma senza limite
Durezza totale^E (°F)	1-77	22	44	15-50°F (consigliati)	non previsto
Residuo fisso^F a 180°(mg/l)	21.4 -955	317	534	1500 (valore max consigliato)	previsto ma senza limite
Sodio^G (mg/l)	0,2- 47,9	20	14	200	previsto ma senza limite
Fluoruri^H (mg/l)	n.d.	<0.2	0.3	1,50	5,0mg/l
Nitrati^I (mg/l)	n.d.	<2.5	11.7	50	45mg/l
Cloruri^L (mg/l)	0,3 – 78,7	23	21	250	previsto ma senza limite

A. 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).

B. I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2° semestre 2017 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.

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

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

E. 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.

F. Rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell'acqua (parte solida che resta dopo aver fatto evaporare 1 litro di acqua alla temperatura di 180°C). In base al Residuo fisso le acque vengono classificate nelle seguenti categorie: minimamente mineralizzate: residuo fisso non superiore a 50 mg/l; Oligominerali: residuo fisso non superiore a 500 mg/l; Minerali: residuo fisso compreso tra 500 e 1000 mg/l; Ricche di sali minerali: residuo fisso superiore a 1500 mg/l;

G. 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.

H. 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;

I. 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.

L. 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.

Focus - Le case dell'acqua

GRI
102-12

GRI
102-43

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" nei capoluoghi delle province di Grosseto e di Siena. 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. L'azienda si propone inoltre di ridurre la produzione di rifiuti plastici, nonché l'emissione di anidride carbonica causata dai trasporti 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.

Inaugurato a Massa Marittima Fiorapoint. Inaugurato il 20 giugno 2017 a Massa Marittima Fiorapoint. Presso l'access point digitale di Massa Marittima, accedendo con la tessera sanitaria è possibile usufruire dei servizi di autolettura, richiesta cambio contatore, richiesta di preventivazione idrica e visualizzare le sezioni informative, mentre con l'accesso tramite il login nell'area MyFiora su www.fiora.it, si può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle richieste. La struttura di via Gattoli è anche un canale di informazione per comunicare in tempo reale ai cittadini eventuali sospensioni dell'erogazione di acqua dovuti a lavori sulla rete idrica. Fiorapoint infine promuove l'uso della risorsa distribuita dal gestore, salubre e costantemente controllata, funzionando anche come una "casa dell'acqua": vengono così valorizzate la qualità della risorsa idrica erogata e la sostenibilità ambientale, grazie alla riduzione della quantità di bottiglie di plastica da smaltire.

Taglio del nastro casa dell'acqua a Marina di Grosseto. Anche per l'anno 2017 Comune e Acquedotto del Fiora rinnovano il proprio impegno per la sostenibilità ambientale con un'iniziativa mirata a promuovere l'uso dell'acqua distribuita dal gestore nella località turistica maremmana. Il sindaco del comune di Grosseto ha inaugurato, il 23 giugno 2017, la casetta dell'acqua di Marina. La "casa dell'acqua", situata sul lungomare Leopoldo II di Lorena a Marina di Grosseto, è una struttura dotata di tre erogatori per distribuire gratuitamente acqua naturale e refrigerata a cittadini e turisti.

Inaugurazione casa dell'acqua a Badesse Monteriggioni. È stata inaugurata con il taglio del nastro a luglio 2017 per la Casa dell'Acqua a Badesse, che porta a tre i fontanelli pubblici sul territorio di Monteriggioni, dopo quelli di Castellina Scalo e Tognazza.

Inaugurazione eco-area Sienambiente. È stata inaugurata il 17 maggio 2017, l'Ecoarea della Casa dell'Ambiente, un'area dotata di servizi "smart" ideata e realizzata da Sienambiente, in collaborazione con comune di Siena, Acquedotto del Fiora, Ecoarea e Sei Toscana. Nello spazio che si trova in via Simone Martini, a Siena, sono stati allestiti una stazione di *bike sharing* a pedalata assistita, un "fontanello", un parco giochi realizzato con plastiche provenienti dalle raccolte differenziate della provincia di Siena e una rete wi-fi libera. Una vera e propria area polifunzionale e centro di aggregazione caratterizzata da servizi ecologici (raccolta differenziata pile usate, medicinali scaduti, carta e cartone) e a risparmio energetico. Oltre all'Auditorium, utilizzato già oggi dalle compagnie teatrali senesi, è inoltre a disposizione un parcheggio pubblico (parcheggio scambiatore) che permette di lasciare l'auto e proseguire con le due ruote del sistema cittadino SiPedala.

3.2.3 Arsenico e altri metalli

GRI
416-1

Nel 2017 Acquedotto del Fiora ha proseguito nel controllo sistematizzato del parametro arsenico per un totale di 1.782 determinazioni; tale elemento, presente nelle vulcaniti dell'Amiata e, conseguentemente, nelle principali fonti di approvvigionamento utilizzate (sorgenti di Santa Fiora), è comunque in concentrazione inferiore al limite previsto dal D. Lgs.31/01.

È stato inoltre monitorato il parametro Tallio che, pur non previsto dal Decreto sopra citato, è stato inserito a scopo precauzionale e conoscitivo visti gli episodi di sfioramento verificatisi nella provincia di Lucca.

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

Inoltre, poiché il 31/12/2018 entrerà in vigore la modifica dell'allegato I del D. Lgs 31/01, stabilita dal DM 14/11/2016, che prevede l'introduzione del limite per il parametro cromo esavalente, Acquedotto del Fiora ha esteso in modo sistematico il controllo anche a tale parametro, in modo da arrivare pronto all'appuntamento con l'entrata in vigore del nuovo limite normativo.

3.2.4 Radioattività

GRI
416-1

Nel corso del 2017 è stato predisposto il materiale per la redazione del Piano Regionale della misura della Radioattività delle acque potabili destinate al consumo umano (come richiesto dal D. L. 28/2016). Tale attività si concretizzerà durante il 2018 con controlli (da effettuare in condivisione con Asl) finalizzati alla ricerca di sostanze radioattive di origine sia naturale che artificiale, la cui presenza in dosi superiori ai valori dei parametri stabiliti dal Decreto può costituire un rischio per la salute.

I controlli saranno effettuati nei principali serbatoi di miscelazione dove si convogliano le grandi fonti di approvvigionamento dell'acquedotto, in modo da coprire la quasi totalità dell'acqua distribuita e quindi gran parte della popolazione servita.

3.2.5 Piani di sicurezza delle acque (PSA)

GRI
416-1

Acquedotto del Fiora nel 2018, partirà con l'avvio della redazione del *Water Safety Plan* (Piani di sicurezza delle Acque) 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 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.

Il progetto partirà con la sperimentazione del Comune di Santa Fiora, scelto poiché nel suo territorio si trovano le due grandi sorgenti che presiedono l'approvvigionamento idropotabile di gran parte del territorio di Acquedotto del Fiora.



3.3 La depurazione e la fognatura

GRI
102-15GRI
413-2GRI
416-1GRI
416-2

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

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";
- 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.g. 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 dal-

le 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., Acquedotto del Fiora 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 terminare tutti gli interventi previsti nel Piano Stralcio per cause, più volte documentate, non dipendenti dal gestore, la Regione Toscana, su iniziativa dei gestori 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 iscriversi. A valle dell'approvazione, da parte di AIT, del nuovo Piano Stralcio, Acquedotto del Fiora 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 2 dei 5 interventi previsti nel nuovo Piano Stralcio (Realizzazione del depuratore di Manciano, adeguamento del depuratore di Cipressi - Colle di Val d'Elsa). Sono inoltre in fase di affidamento i lavori per la realizzazione del nuovo depuratore

di Arcidosso ed in via di conclusione quelli del primo stralcio e per il collettamento dei reflui generati dall'agglomerato di Montalcino al depuratore di Torrenieri.

Gli altri interventi inseriti nel nuovo Piano Stralcio per Acquedotto del Fiora sono i seguenti:

- Montalcino

collettamento degli scarichi al depuratore di Torrenieri – 2° stralcio

- Bagno di Gavorrano

adeguamento depuratore esistente

- San Giovanni Pitigliano

adeguamento depuratore esistente

- Badesse

adeguamento depuratore esistente

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 maggior parte degli atti richiesti è stata rilasciata. 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 La gestione delle acque reflue

GRI 306-1	GRI 413-2	GRI 416-2
-----------	-----------	-----------

Anche nel corso del 2017 Acquedotto del Fiora ha provveduto ad effettuare la conduzione degli impianti di depurazione, nel rispetto dei parametri previsti dalle vigenti normative in materia di trattamento dei reflui.

Acquedotto del Fiora, svolge parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, i controlli sull'intero ciclo della depurazione: reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare il processo e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Gli impianti di depurazione sono **301**. Di questi 44 hanno una potenzialità di progetto maggiore uguale a 2000 Ab/eq.

Nel 2017 le analisi effettuate negli impianti di depurazione in gestione ad Acquedotto del Fiora sono state **7.792** per un numero di parametri determinati pari a **43.756**.

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



L'ARPA Toscana 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), per quanto riguarda gli impianti maggiori, quelli con potenzialità superiore a 2000 Ab/eq., vengono riportati in un applicativo sul sito di ARPAT, 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.

Nel 2017 su un numero di 1.206 controlli delegati solo il **0,5%** è risultato non conforme. Le analisi hanno mostrato quindi **un buon potere depurativo** degli impianti e una gestione sostanzialmente corretta.

Negli anni 2017/2018 con la realizzazione dei depuratori di Abbadia San Salvatore, di Manciano e la progettazione dell'impianto di Arcidosso, si completerà per quanto riguarda la depurazione delle acque, la copertura dell'intero territorio gestito.

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

I controlli, che sui principali impianti vengono effettuati con cadenza settimanale, riguardano anche la linea di tratta-

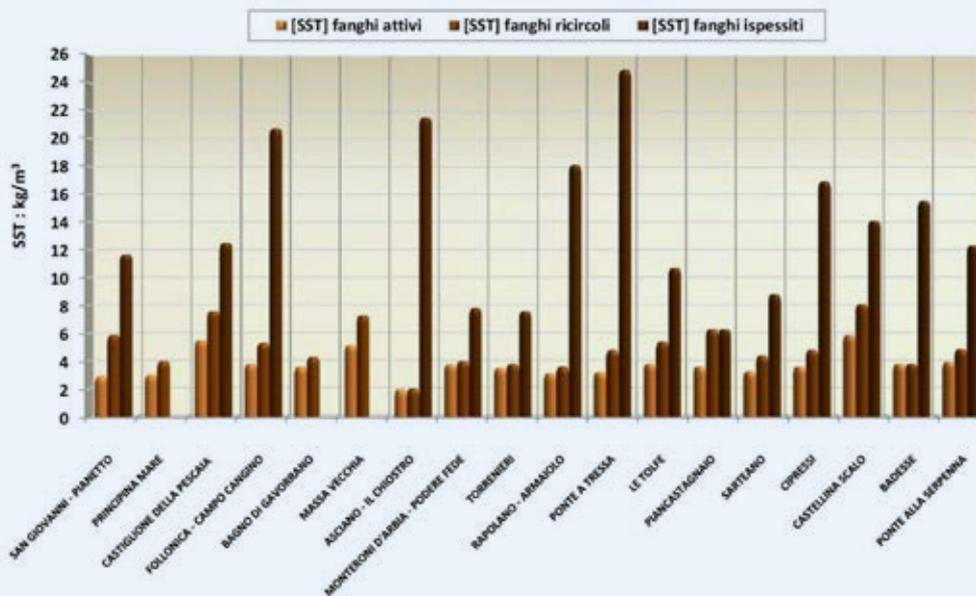
mento dei fanghi per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, che deve essere allontanato periodicamente nel rispetto delle normative vigenti. Questi controlli permettono di individuare situazioni che presentano criticità, oppure processi 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 2017 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 uguale a 5.000 a.e..

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

Attualmente la sezione di disidratazione è considerata la più rilevante per ottenere la riduzione dei volumi di fanghi da inviare allo smaltimento, per cui viene posta particolare attenzione alla percentuale di secco nel fango, raggiunta tramite l'utilizzo dei decantatori centrifughi. Per l'anno

Gestione fanghi attivi 2017

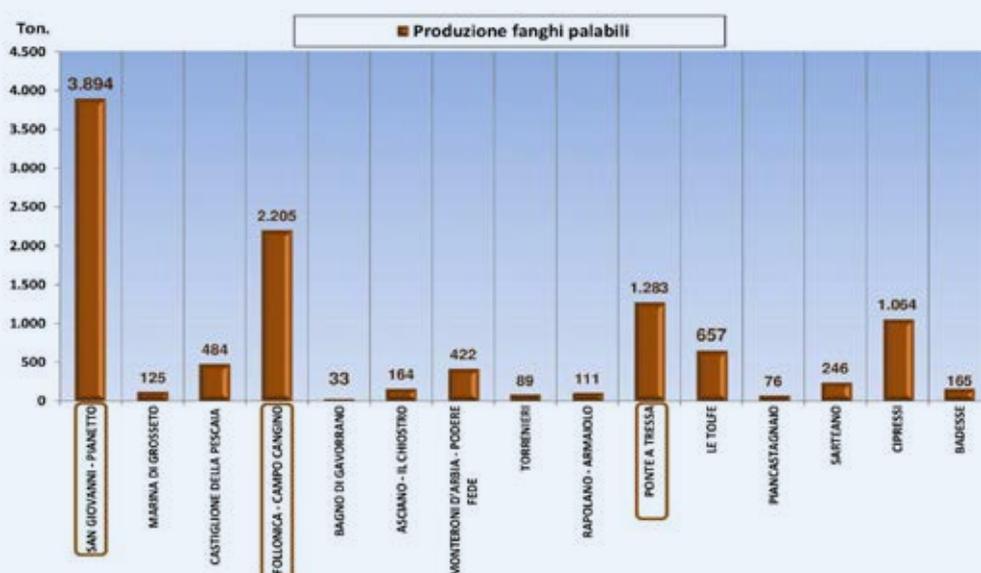


2017 sono state prodotte, presso gli impianti gestiti, 11.289 tonnellate di fango palabile (contro le 11.626 del 2016) con una percentuale media di sostanza secca pari al 23,2% in crescita rispetto agli precedenti anche in considerazione del completamento di alcuni interventi di sostituzione del parco centrifughe con decanter di ultima generazione ad alte prestazioni.

Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti sui principali impianti di depurazione.

In considerazione dei risultati conseguiti in questi anni la società intende procedere alla estensione del trattamento di riduzione a tutto il fango prodotto dagli impianti gestiti e per questo motivo è stata avviata la progettazione di un intervento per realizzazione di una piattaforma di trattamento dei fanghi all'interno del depuratore di Grosseto ovvero del principale impianto di Acquedotto del Fiora.

Produzione fanghi palabili 2017



Per contrastare gli aumenti dei costi di smaltimento previsti per i prossimi anni, nel corso del 2017 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 Acquedotto del Fiora.

Con la realizzazione del suddetto intervento sarà possibile conferire la totalità dei fanghi prodotti dagli impianti minori presso il polo di Grosseto dove subiranno un trattamento di riduzione consistente nell'idrolisi termochimica e nella successiva digestione anaerobica.

FANGHI PRODOTTI DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI SIENA (TRESSA) NEL PERIODO 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
(t/anno)	4728	4576	3157	1279	1283
Rid. %	-	-3,2	-33,2	-72,9	-74,9

3.3.3 Gli scarichi industriali

GRI
413-2

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

GRI
306-1

Le acque depurate dai 301 impianti di depurazione gestiti sono scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.



DESTINAZIONE ACQUE DEPURATE (2015-2017)

(mc/anno)	2015	2016	2017
Acque scaricate in corpi idrici superficiali	28.882.257	29.154.131	26.478.095
Acque riutilizzate	69.920	75.749	74.933
Acque scaricate in mare	214.396	208.809	115.887
Acque immesse in sub-irrigazione	17.520	14.494	15.841
TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE	29.184.093	29.453.183	26.684.756

Attualmente sono utilizzate svariate tecnologie di trattamento delle acque ma la maggior parte degli impianti utilizza la tecnologia a fanghi attivi (circa il 92%); l'Azienda è 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	%
Fanghi attivi	119	24.453.451	91,64
Percolatori	7	1.151.498	4,32
Biodischi	2	111.900	0,42
Fitodepurazioni	7	102.857	0,39
Sub-irrigazioni sul suolo	6	15.841	0,06
Filtro anaerobico	1	2.555	0,01
Percolazione aerobica	3	83.950	0,31
Sub-irrigazione drenata	1	21.900	0,08
Trincea drenante	1	3.650	0,01
Trattamenti primari (imhoff, biologiche etc..)	154	737.154	2,76
TOTALE ACQUE TRATTATE E SCARICATE	301	26.684.756	100

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono¹⁰, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2017)

(t/anno)	2015	2016	2017
COD _{out}	832	900	720
COD _{in}	6.875	7.990	6.428

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI* (2015-2017)

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2015	Media dei valori (mg/l) 2016	Media dei valori (mg/l) 2017
BOD ₅	12,6	13,4	7,9
COD	48,8	55,6	41,0
SST	14,6	12,5	10
NH ₄ ⁺	4,9	4,8	6,4
FOSFORO	2,3	2,5	2,6

* impianti con potenzialità > 20.000 AE

¹⁰ 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 e 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 acqua.

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 sedimentano.

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.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI* (2015-2017)

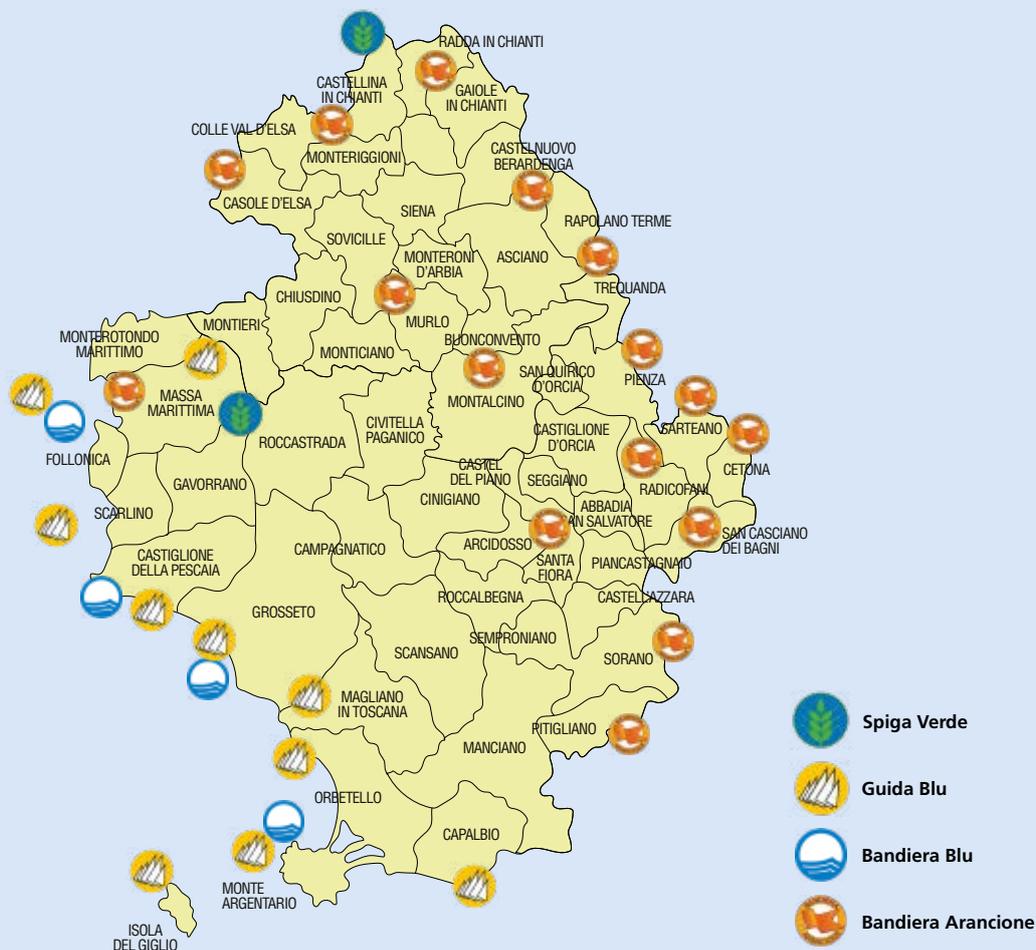
Parametro	Media dei valori (mg/l) 2015	Media dei valori (mg/l) 2016	Media dei valori (mg/l) 2017
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	87,9	88,7	88,8
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	91,7	93,7	92,9
$100 \times (\text{NH}_4^{+\text{in}} - \text{NH}_4^{+\text{out}}) / \text{NH}_4^{+\text{in}}$	86,6	85,4	81,8
$100 \times (\text{PO}_4^{3-\text{in}} - \text{PO}_4^{3-\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-\text{in}}$	46,3	53,5	46,0

* impianti con potenzialità > 20.000 AE



3.4 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu Bandiere Arancioni e Spighe Verdi 2017

GRI 102-12



Anche nell'anno 2017 molti Comuni facenti parte del territorio gestito da Acquedotto del Fiora hanno visto riconfermare illustri riconoscimenti ambientali: Guida blu, il meglio del mare e dei laghi in Italia; Bandiera Blu; Bandiera Arancione; Spiga verde che sono il risultato di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, che rilasciano queste qualificanti certificazioni. Acquedotto del Fiora 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.

Questi riconoscimenti ci forniscono una riprova per la nostra organizzazione, diventando un importante significato ben comprensibile, evidente e confrontabile dall'intera comunità che ha la fortuna di vivere in questo straordinario territorio.



La Guida blu 2017: 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 affermato pregio naturalistico, vantano una buona gestione del territorio e servizi d’eccellenza. Anche per il 2017 il Tirreno si conferma un mare ricco di vele: nelle sue acque infatti si affacciano la maggior parte delle località marine premiate con le 5 vele ed altre vengono promosse. Così la Toscana, per le sue spiagge e acque cristalline, si conferma tra le prime regioni a livello nazionale per la presenza di località a 5 e 4 Vele e crescono le località nel grossetano premiate con 5 stelle: **Castiglione della Pescaia, Capalbio, Isola del Giglio, Scarlino, Marina di Grosseto e Follonica**. 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 traguardo.

COMPRESORIO	LOCALITÀ	VALUTAZIONE
Maremma Toscana	Castiglione della Pescaia (GR)	
Costa d’Argento e Isola del Giglio	Capalbio (GR)	
Costa d’Argento e Isola del Giglio	Isola del Giglio (GR)	
Costa d’Argento e Isola del Giglio	Magliano in Toscana (GR)	
Maremma Toscana	Scarlino (GR)	
Maremma Toscana	Follonica (GR)	
Costa d’Argento e Isola del Giglio	Orbetello (GR)	
Maremma Toscana	Marina di Grosseto (GR)	
Costa d’Argento e Isola del Giglio	Monte Argentario (GR)	

Legenda



A ciascun comprensorio è assegnato un punteggio da 1 a 100, poi sintetizzato nell’assegnazione delle **vele**.



Lo stato di conservazione del territorio e del paesaggio di una località è indicato con i **petali**.



Le **stelle**, da 1 a 5, indicano la qualità dell’accoglienza e la sostenibilità turistica della località



Il simbolo con l’**onda** riguarda la pulizia del mare e delle spiagge, la presenza di spiagge libere etc.



Il **castello** contraddistingue le località che offrono luoghi di interesse storico-culturale, musei, siti archeologici etc.



Questo simbolo indica la presenza di servizi per **disabili motori**.



Sono contrassegnati con questo simbolo i comuni che hanno promosso iniziative nel campo della **gestione sostenibile**.



Questo simbolo indica la presenza di fondali particolarmente interessanti per chi pratica l’**attività subacquea** e di servizi a terra.



La **Bandiera Blu** è un importantissimo 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, tenendo in considerazione ad esempio la pulizia delle spiagge e gli approdi turistici. La Toscana si conferma al secondo posto fra le regioni italiane per l'assegnazione alle sue spiagge delle Bandiere blu in base a determinati criteri guida dallo spirito 'verde'. 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 del Fiora, con potenzialità superiore ai 2000 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.

Le località dell'ATO 6 che nel 2017 hanno guadagnato la bandiera sono: **Follonica** (Litorale Nord), **Castiglione della Pescaia** (Spiaggia Piandalma / Cassetta Civinini / Piastrone / Punta Ala (Nord e Sud), Rocchette / Rocca Mare / Casa Mora / Riva del Sole / Capezzolo / Ponente, Levante / Tombolo), **Grosseto** (Marina di Grosseto / Le Marze / Fiumara, Principina a Mare), **Monte Argentario – Porto Santo Stefano**

(Il Pozzarello, La Soda, Calapiccola, la Caletta, il Moletto, Feniglia, Porto Ercole: 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 2017 la Toscana è stata la regione più premiata d'Italia.

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, Trequanda.**
- In provincia di Grosseto: **Massa Marittima, Pitigliano, Santa Fiora, Sorano.**

Per fornire uno strumento che guidi i Comuni rurali, passo dopo passo, a scegliere strategie di gestione in un percorso virtuoso che giovi, contestualmente, all'ambiente e alla qualità della vita della comunità, nasce nel 2016 un nuovo riconoscimento, le **Spiga Verde**, diretta filiazione delle Bandiere Blu. Spighe Verdi è il percorso 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 assegnarlo la Fee Italia che insieme a Confagricoltura seleziona le località a cui assegnare questo importante riconoscimento, due delle quali si trovano nel nostro territorio. Si confermano infatti le Spighe verdi ai Comuni di **Castellina in Chianti** e **Massa Marittima**.

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.

La responsabilità ambientale

3.5 Adf e i cambiamenti climatici

GRI
201-2

Come riportato in altre parti del documento, il 2017 è stato caratterizzato da una siccità molto pronunciata che ha determinato una condizione di **emergenza idrica** conclamata con atti normativi della Regione Toscana.

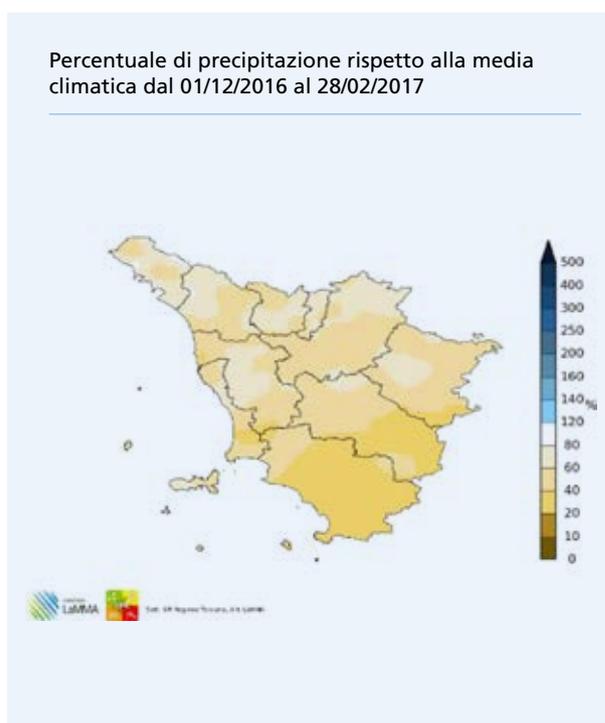
Le figure accanto derivate dal sito del Consorzio Lamma mostrano meglio di ogni parola la situazione climatica verificatasi. La figura seguente mostra come in uno dei periodi fondamentali per la ricarica delle falde le precipitazioni siano risultate inferiori di circa 2/3 della media del periodo.

A ciò si aggiunga che le precipitazioni nevose, particolarmente importanti per la ricarica dell'acquifero del Monte Amiata da quale si preleva oltre la metà della risorsa idrica ad uso potabile, sono risultate metà di quelle dell'anno precedente e addirittura ¼ di quelle avute nel 2018.

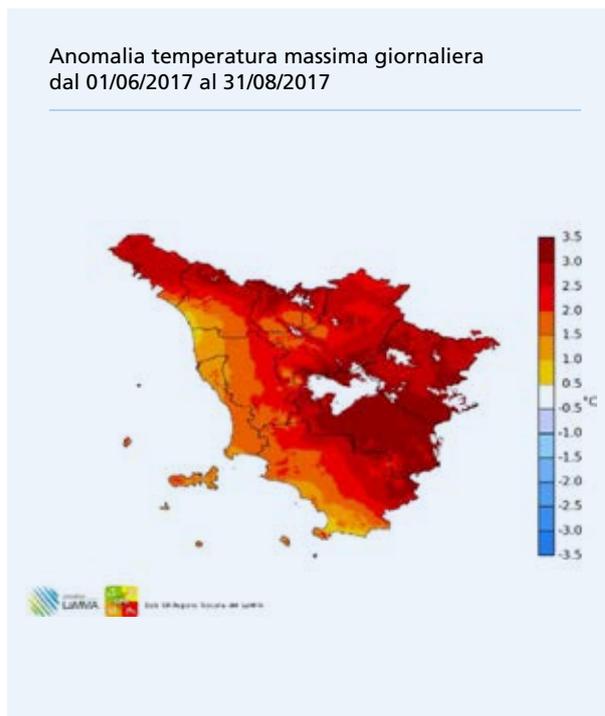
Ciò si è accompagnato a temperature massime record che nel territorio in gestione hanno raggiunto punte di valori superiori di oltre 3°C rispetto alla media. Molti esponenti del mondo scientifico mettono in relazione questi eventi con il progressivo *Global Warming* e allertano sulla sempre maggiore frequenza di questi eventi.

Questa situazione ha comportato il rapido esaurimento delle fonti attestate negli acquiferi più superficiali e quindi in maggiore dipendenza dal regime climatico del periodo. Tuttavia anche le falde più profonde hanno significativamente, ancorché progressivamente, ridotto la propria produttività. Le figure seguenti riportano dal sito del Servizio Idrologico Regionale l'andamento dei livelli piezometrici di due corpi idrici significativi (CIS) monitorati dal SIR: Pianura di Follonica e Piana di Grosseto. Entrambi mostrano nel 2017 un minimo assoluto posizionato al di sotto della deviazione standard.

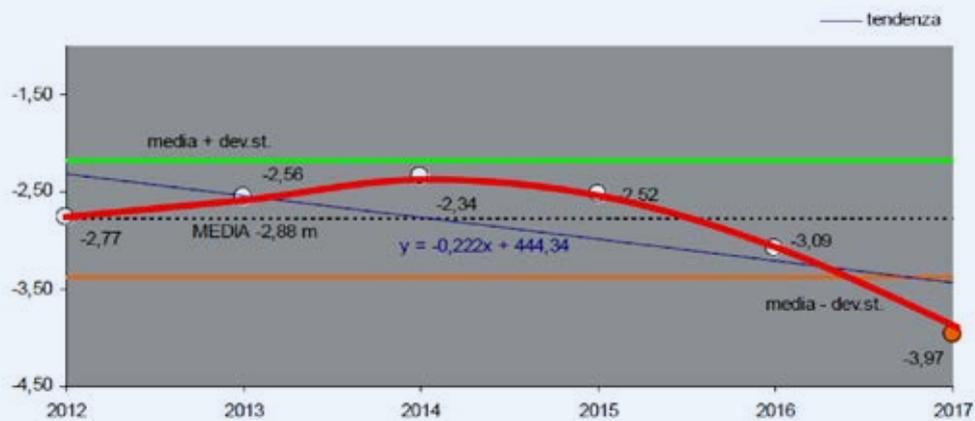
Percentuale di precipitazione rispetto alla media climatica dal 01/12/2016 al 28/02/2017



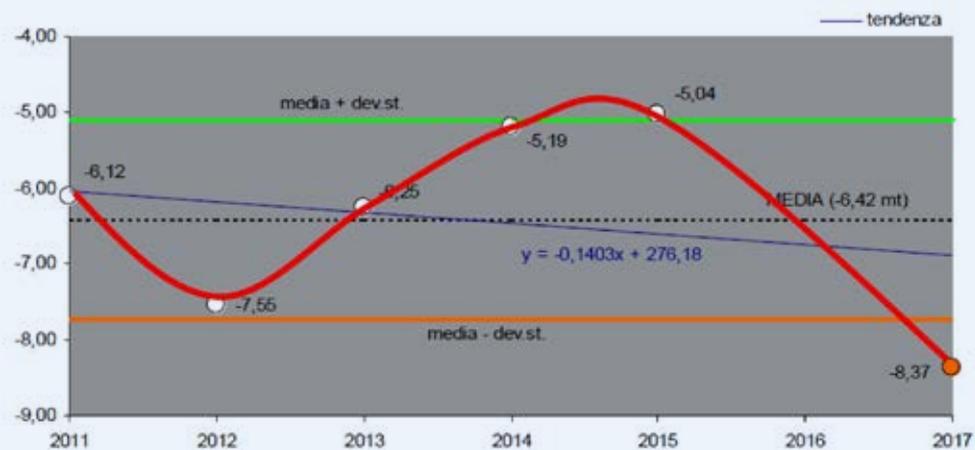
Anomalia temperatura massima giornaliera dal 01/06/2017 al 31/08/2017



CIS della Pianura di Follonica - stz. "La Botte" - Soggiacenza falda e Trend piezometrico - valori medi annui

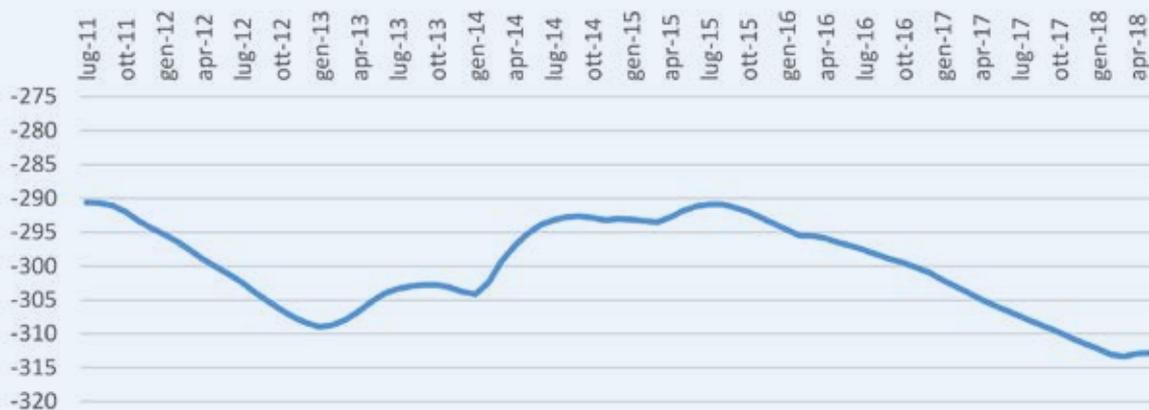


CIS della Pianura di Grosseto - stz. "Via Berchet" - Soggiacenza falda e Trend piezometrico - valori medi annui



Anche il grande acquifero del Monte Amiata ha risentito in modo significativo della condizione descritta segnando il livello più basso dalla realizzazione del piezometro nel 2011.

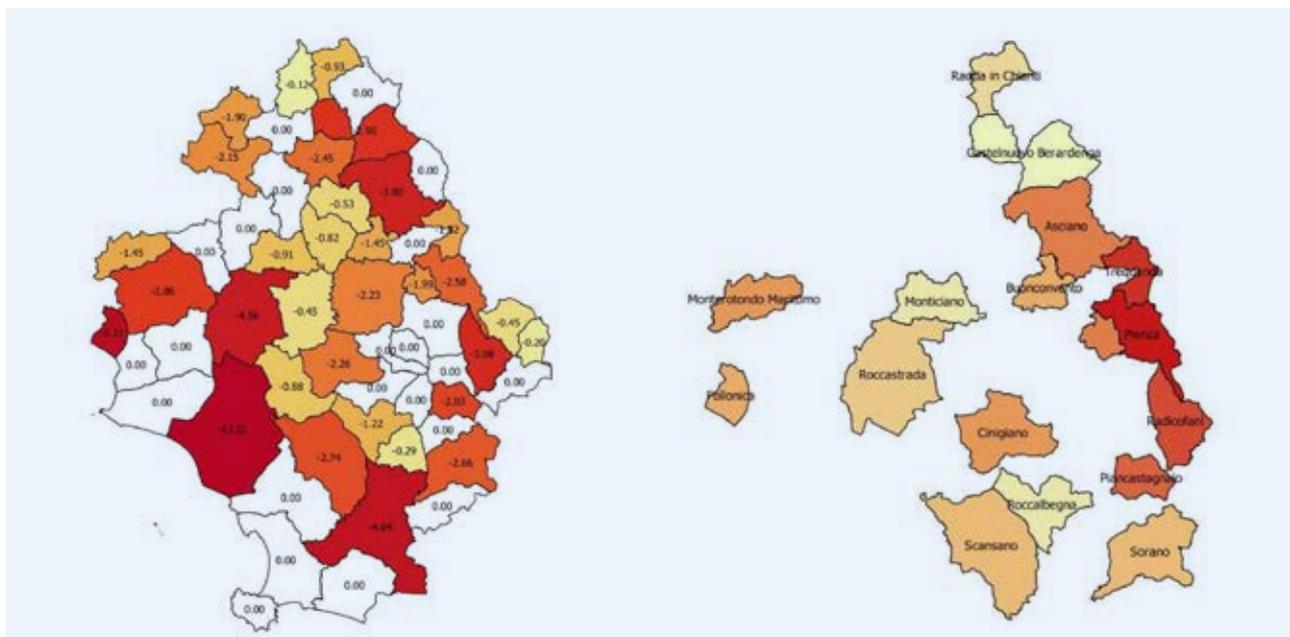
Piezometro D. Lazzeretti (m slm)



Questa condizione ha determinato quindi una situazione di emergenza idrica i cui effetti sono stati comunque contenuti grazie agli interventi realizzati negli anni precedenti anche a seguito di analoghe situazioni e grazie ad un notevole sforzo gestionale sia in termini operativi che economici. Infatti al fine di mantenere i livelli di servizio ordinari è stata avviata una intensa attività di ricerca e riduzione delle perdite e di monitoraggio continuo dei livelli nei serbatoi al fine di attuare manovre idrauliche per un più equilibrato conferimento della risorsa anche mediante invio agli stessi serbatoi di risorsa integrativa tramite autobotti, prelevandola dai nodi idraulici nei quali era verificata la piena disponibilità. Il confronto tra le portate erogate nel periodo di massima

presenza del 2017 (mese di Agosto) e il fabbisogno massimo teorico (in base alla potenzialità ricettiva del territorio) può quindi fornire una misura piuttosto precisa della disponibilità idrica effettiva per il SII da considerare come "minimo vitale" per lo stesso.

La seguente figura evidenzia i risultati di tale analisi mostrando con le varie tonalità del rosso la gravità del deficit idrico presente in alcuni territori gestiti. Se si tiene conto dell'efficacia delle strutture acquedottistiche presenti, come ad esempio la capacità di compenso dei serbatoi, le situazioni di reale deficit e quindi di rischio per il rispetto dei livelli di servizio diventa quella illustrata nella seguente figura a destra.



La riduzione di tale rischio passa necessariamente attraverso due linee di azione: la connessione di questi territori a distretti idraulici con disponibilità idrica in eccesso e il reperimento di ulteriore risorsa idrica.

La prima linea d'intervento è ben chiara al Gestore ed all'Autorità Idrica Toscana e gli interventi necessari sono stati individuati ed alcuni finanziati, come, ad esempio, il collegamento dell'invaso di Montedoglio a Rapolano Terme e, successivamente, ai comuni delle "Crete senesi".

La seconda linea d'intervento è invece oggetto di riflessione. Un contributo importante in tal senso può essere dato dalle scelte che saranno fatte in tema di gestione delle acque su-

perficiali, dal momento che alcune strategie di contenimento delle acque in eccesso potrebbero rappresentare anche la strategia di accumulo della risorsa per tempi di magra. D'altra parte, la seconda linea d'intervento potrà delineare soluzioni più specifiche anche nel momento in cui saranno completati i piani di bacino e sarà definita in modo più preciso e puntuale la ripartizione della risorsa disponibile tra le varie destinazioni di utilizzo. In tal senso, comunque, vale la pena osservare come alcuni dei territori a rischio siano posti sulla costa tirrenica: per essi e per i territori limitrofi una soluzione potrebbe essere rappresentata dall'utilizzazione dell'acqua di mare debitamente desalinizzata.

3.6 Le materie prime

GRI
301-1

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.	2015	2016**	2017	VAR% 2017/2016
Carbone attivo granulare vergine***	t	21,75	11,30	15,45	37%
Polielettrolita	t	165,8	117,55	155,25	32%
Anidride carbonica	t	24,36	20,04	26,40	32%
Ipoclorito di Sodio 15%	t	607,15	553,89	542,77	-2%
Acido Peracetico 15%	t	non in uso	non in uso	26,46	-
Antincrostante per sistemi ad osmosi inversa	t	12,30	12,9	17,27	34%
Acido Cloridrico 30%	t	4,14	2,15	2,90	35%
Clorito di Sodio 25%	t	7,0	4,6	4,96	8%
Policloruro di alluminio ad alta basicità 10%	t	73,10	61,65	21,25	-66%
Idrossido di Sodio al 30%	t	2,57	2,74	3,54	29%
Magnesio Solfato Eptaidrato	t	19,0	17,0	14,0	-18%
Dolomite semicalcinata	t	7,0	15,0	10,0	-33%
Carbonato di calcio	t	9,0	16,0	11,0	-31%
Polifosfati alimentari	t	2,0	1,0	2,25	125%

* I dati sono arrotondati.

** I valori della colonna 2016 sono frutto di approssimazioni dovute al cambio di sistema avvenuto a marzo 2016.

*** Per la tipologia di fornitura il calcolo delle quantità è stato determinato dalle fatture.

3.6.1 I prodotti rigenerati

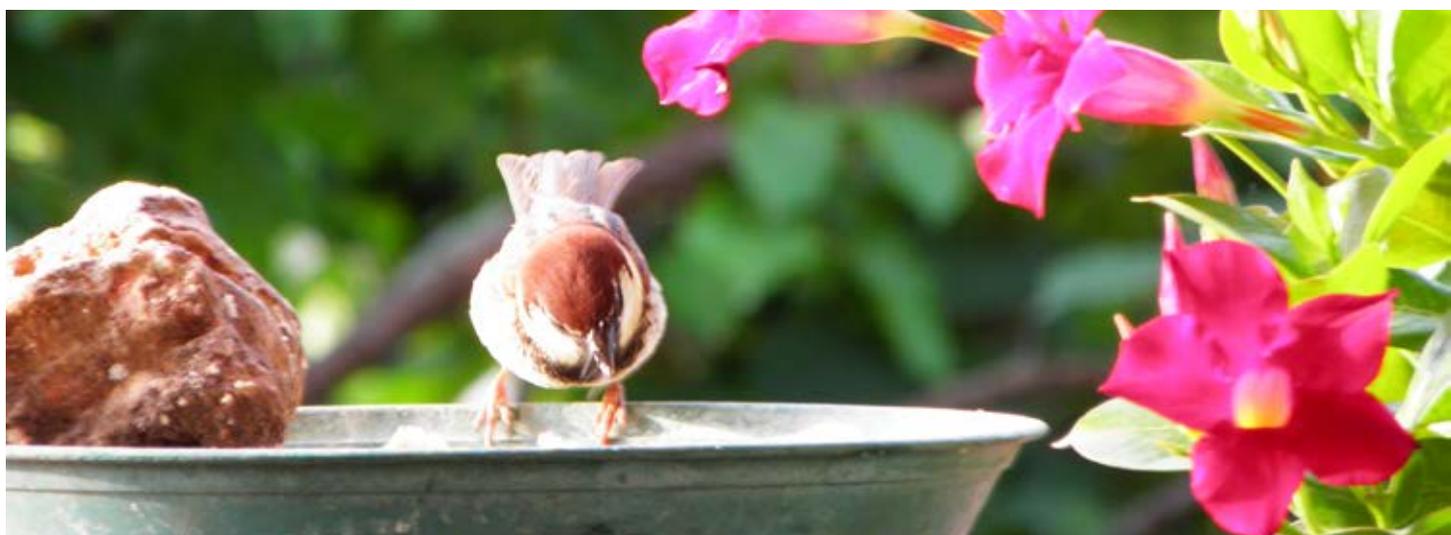
GRI
301-3

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 l'impiego di materiale rigenerato. Nel 2017 l'impiego di carbone attivo rigenerato è stato pari a 13,05 tonnellate (45% in più rispetto al 2016) con effetti positivi sia in termini di sostenibilità economica che ambientale.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE	u.d. m.	2015	2016	2017	VAR% 2017/2016
Carbone attivo granulare rigenerato*	t	7,65	9,00	13,05	45%

* Per la tipologia di fornitura il calcolo delle quantità è stato determinato dalle fatture.

Foto di Stefania Magnani



3.7 I rifiuti

GRI
306-2

GRI
306-4

Anche per l'anno 2017 si riporta la tabella riepilogativa e le tabelle di dettaglio dei rifiuti prodotti da Acquedotto del Fiora con il raffronto all'anno precedente.

RIFIUTI PRODOTTI NEL 2017 E CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE	u.d. m.	2016	2017
Rifiuti non pericolosi	t	12.505,397	12.496,424
<i>di cui fanghi di depurazione</i>	t	11.626	11.289,34
<i>Sabbia e grigliati di depurazione</i>	t	507	484,4
<i>altri rifiuti non pericolosi</i>	t	372,397	722,684
Rifiuti pericolosi	t	74,397	48,422
Totale rifiuti	t	12.580,337	12.544,846

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2016 (t)	Q 2017 (t)
190801	Vaglio	non pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare	-	-
			D14 - ricondizionamento preliminare	315,16	317,74
			D8 - tratt. biologico	-	-
Totale				315,16	317,74
190802	Rifiuti dall'eliminazione della sabbia	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	120,98	94,36
			D13 - raggruppamento preliminare	-	-
			R13 - messa in riserva	71,18	72,30
Totale				192,16	166,66
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	855,16
			D14 - ricondizionamento preliminare	6.861,00	3.422,94
			D13 - raggruppamento preliminare	820,62	1.330,08
			R1	223,08	228,36
			R10 - agricoltura	760,13	-
			R12	184,03	1.085,96
			R13 - messa in riserva	290,30	1.787,41
Totale				11.625,51	11.289,34
200306	Rifiuti della pulizia delle fognature	non pericoloso	R13 - messa in riserva	155,91	442,23
Totale				155,91	442,23
TOTALE COMPLESSIVO				12.288,74	12.215,97
040222	Rifiuti da fibre tessili lavorate	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	0,04
Totale				-	0,04
060102	Acido cloridico	pericoloso	D15- deposito preliminare	0,05	0,13
Totale				0,05	0,13
060106	Altri acidi	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,37	0,26
Totale				0,37	0,26
061302	carbone attivo esaurito (tranne 06 07 02)	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	2,38
Totale				-	2,38
080111	pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,06	-
			D15 - deposito preliminare	-	0,02
Totale				0,06	0,02
080112	pitture e vernici di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 080111	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,01	-
Totale				0,01	-
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,17	0,08

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2016 (t)	Q 2017 (t)
Totale				0,17	0,08
080409	adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,04	-
Totale				0,04	-
120112	cere e grassi esauriti	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,01
Totale				-	0,01
130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,08	0,09
Totale				0,08	0,09
150101	Imballaggi in carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,08
Totale				-	0,08
150102	Imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,03	0,73
Totale				0,03	0,73
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,35	4,72
Totale				0,35	4,72
150106	Imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,03	0,59
			R13 - messa in riserva	2,71	8,86
Totale				2,74	9,45
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	0,06	0,01
			R13 - messa in riserva	0,51	1,38
Totale				0,57	1,39
150111	imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose (ad esempio amianto), compresi contenitori a pressione vuoti	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,01
Totale				-	0,01
150202	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare		
			D15 - deposito preliminare	0,36	0,22
Totale				0,36	0,22
150203	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202	non pericoloso	D14 - ricondizionamento preliminare	-	-
			D15 - deposito preliminare	-	7,79
			R13 - messa in riserva	-	0,44
Totale				-	8,23
160103	pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,40
Totale				-	0,40
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,25

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2016 (t)	Q 2017 (t)
Totale				-	0,25
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (Possono rientrare fra i componenti pericolosi di apparecchiature elettriche ed elettroniche gli accumulatori e le batterie di cui alle voci 1606 contrassegnati come pericolosi, i commutatori a mercurio, i vetri di tubi a raggi catodici ed altri vetri radioattivi, ecc.) diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,70
Totale				-	0,70
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,40	14,47
Totale				1,40	14,47
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 160215	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,04	--
Totale				0,04	-
160304	rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 160303	non pericoloso	R13 - messa in riserva D15 - deposito preliminare	- 0,15	- -
Totale				0,15	-
160305	rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	1,26	1,55
Totale				1,26	1,55
160505	gas in contenitore a pressione, diversi da quelli di cui alla voce 160504	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,08	-
Totale				0,08	-
160601	batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,05	1,03
Totale 160601				0,05	1,03
160604	batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,11	0,02
Totale 160604				0,11	0,02
160605	altre batterie e accumulatori	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,02	-
Totale 160605				0,02	-
160708	rifiuti contenenti olio	pericoloso	D9 - trattamento fisico chimico	13,14	-
Totale 160708				13,14	-
170101	cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	3,98	28,39
Totale 170101				3,98	28,39

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2016 (t)	Q 2017 (t)
170201	legno	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	2,50
			R13 - messa in riserva	-	1,67
Totale 170201				-	4,17
170202	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,15
Totale 170202				-	0,15
170203	plastica	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	3,74	5,14
			R13 - messa in riserva	-	3,62
Totale 170203				3,74	8,76
170401	rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	20,78	-
Totale 170401				20,78	-
170402	alluminio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,18
Totale 170402				-	0,18
170405	ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	26,03	22,95
Totale 170405				26,03	22,95
170411	cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	non pericoloso	R13 - messa in riserva	-	0,64
Totale 170411				-	0,64
170504	terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	non pericoloso	D13 raggruppamento preliminare	-	9,81
			D14 - ricondizionamento preliminare	-	12,65
			D15 - deposito preliminare	-	37,08
			R13 - messa in riserva	-	-
Totale 170504				-	59,54
170603	altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,20	0,52
Totale 170603				0,20	0,52
170605	materiali da costruzione contenenti amianto	pericoloso	D15 - deposito preliminare	-	0,05
Totale 170605				-	0,05
170903	altri rifiuti dell'attività di costruzione e demolizione (compresi rifiuti misti) contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,08	-
Totale 170903				0,08	-
170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	9,14	-
			D13 raggruppamento preliminare	0,30	-
			R13 - messa in riserva	7,72	2,16
Totale 170904				17,16	2,16
190810	Miscela di olii e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, diverse da quelle di cui alla voce 190809	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	57,92	34,54

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione rifiuto	Classificazione rifiuto	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2016 (t)	Q 2017 (t)
Totale 190810				57,92	34,54
190901	rifiuti solidi prodotti dai processi di filtrazione e vaglio primari	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	42,00	0,12
Totale 190901				42,00	0,12
190902	fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico D15 - deposito preliminare	4,56 8,12	- -
Totale 190902				12,68	
190904	carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	4,40 35,50	4,44 41,92
Totale 190904				39,90	46,36
190906	soluzioni e fanghi di rigenerazione delle resine a scambio ionico	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	20,70	7,42
Totale 190906				20,70	7,42
200102	carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	16,67	10,59
Totale 200102				16,67	10,59
200102	vetro	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,20
Totale 200102					0,20
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,65	-
Totale 200121				0,65	-
200123	apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,12	-
Totale 200123				0,12	-
200126	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 20 01 25	pericoloso	D13 - raggruppamento preliminare R13 - messa in riserva		5,26 0,01
Totale 200126					5,27
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	0,04	0,28
Totale 200136				0,04	0,28
200139	plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,20	-
Totale 200139				0,20	-
200201	rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,92	48,96
Totale 200201				1,92	48,96
200307	rifiuti ingombranti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare	5,60	1,38
Totale 200307				5,60	1,38
Totale complessivo				291,43	328,88



Nel primo grafico a pagina seguente si riportano le quantità (in tonnellate) dei fanghi palabili suddivise per sito di conferimento (agricoltura, compostaggio, recupero energetico discarica) negli anni dal 2013 al 2017. Già dal 2016 si può notare la diminuzione dei conferimenti in agricoltura, del tutto assenti nel corso del 2017 per il divieto imposto dalla Regione Toscana a fine 2016, con conseguenti difficoltà dovute anche alla chiusura di alcuni impianti destinatari, che ha portato alla ridotta disponibilità dei siti di compostaggio e di smaltimento.

Nel secondo grafico si riportano le quantità dei fanghi palabili (in tonnellate) negli anni dal 2013 al 2017.

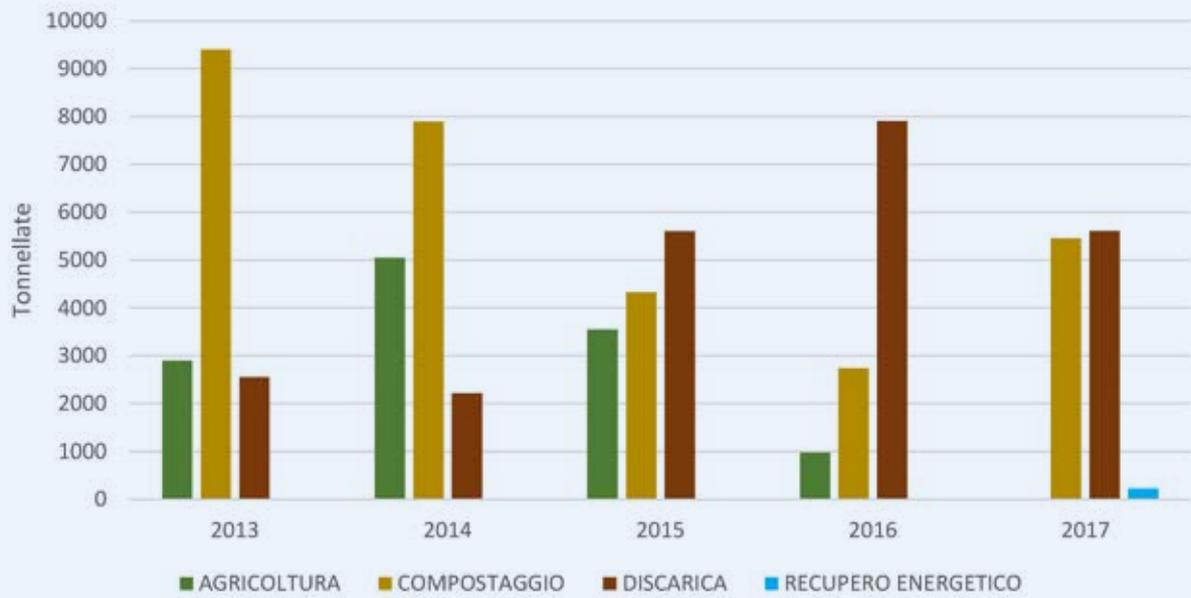
È possibile notare un complessivo trend verso la riduzione dei fanghi prodotti nel corso degli anni, a testimoniare il

progressivo efficientamento dei sistemi di disidratazione, sia grazie all'introduzione del sistema *Newlisi*, sia tramite la progressiva introduzione di centrifughe ad alta prestazione. Per quanto riguarda gli altri rifiuti, questi sono riferiti a produzioni legate principalmente all'attività di depurazione delle acque, oltre ad alcuni rifiuti prodotti dagli impianti di potabilizzazione e dagli uffici.

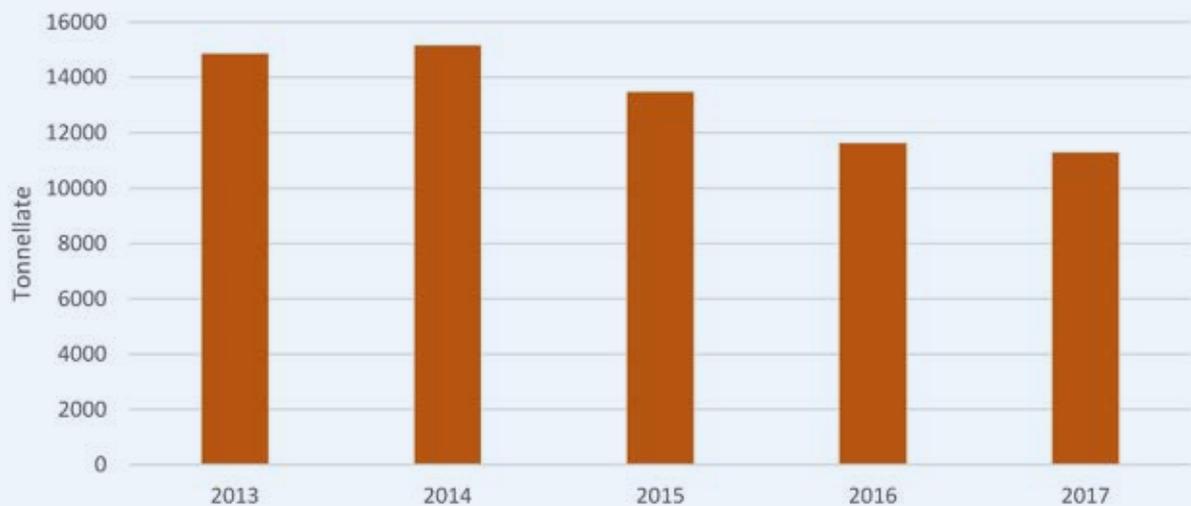
La produzione di rifiuti pericolosi, pari a meno di 50 ton nel 2017, deriva principalmente dall'uso di oli e grassi per le attività di gestione degli impianti, alla dismissione di vecchia strumentazione e a eventuali smaltimenti di prodotti chimici.

Il trasporto dei pochi rifiuti pericolosi è affidato a ditte autorizzate.

Destinazione dei fanghi dal 2013 al 2017



Fanghi palabili prodotti dal 2013 al 2017



3.8 Gli sversamenti

GRI
306-3

Nel 2017 si sono verificati **5** sversamenti sulla rete fognaria, con una superficie potenzialmente contaminata inferiore a 1.350 mq complessivi¹¹. In tutti i casi sono stati attivati tempestivamente sia la messa in sicurezza che le operazioni di pulizia/distroruzione delle aree interessate, pertanto non sono stati necessari interventi di bonifica.

3.9 Consumi energetici globali

GRI
302-1

I consumi energetici globali di Acquedotto del Fiora sono dati dalla somma dei vettori energetici elencati nella tabella che segue. Si tratta dei vettori energetici consumati internamente all'organizzazione nelle attività necessarie alla gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua. Come si evince l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato tra le attività tipiche del Servizio Idrico Integrato rispetto agli altri vettori, che al contrario sono impiegati soltanto per i mezzi di trasporto aziendali e per il riscaldamento delle sedi.

ATTIVITÀ	VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE					
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	GPL	ENERGIA TERMICA
Captazione/potabilizzazione/adduzione e distribuzione acque	•					
Collettamento acque reflue	•					
Depurazione acque reflue	•					
Parco mezzi aziendale	•		•	•		
Sedi e uffici	•	•	•		•	•

Nella tabella seguente è riportato il consumo energetico globale e il contributo dei singoli vettori energetici sul consumo totale per il biennio 2016-2017. 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 2017 è di 493.169 GJ ed è in aumento **(+7,7%)** rispetto all'anno precedente per via del maggior consumo di energia elettrica. Tra i singoli vettori l'energia elettrica è il vettore principale con un'incidenza del 97,2% sul consumo totale; mentre il gasolio, utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi, incide per il 2,7%. Gli altri vettori energetici invece presentano un'incidenza marginale (0,1%).

¹¹ I valori sono frutto di stima perchè l'area interessata all'evento è difficilmente misurabile nelle mappe corografiche.

CONSUMI ENERGETICI*						
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2016			2017		
	tep	GJ	%	tep	GJ	%
Gasolio	365	15.291	3,3%	315	13.177	2,7%
Benzine	1	23	0,0%	0	6	0,0%
GPL	1	42	0,0%	0	0	0,0%
Gas naturale	17	712	0,2%	13	525	0,1%
Energia elettrica acquistata	10.550	441.707	96,5%	11.448	479.311	97,2%
Energia elettrica da fotovoltaico**	-	-	-	2	101	0,0%
Energia termica da Geotermia	4	157	0,0%	4	151	0,0%
TOTALE	10.938	457.932	100%	11.782	493.270	100%

*I dati utilizzati sono quelli presentati al FIRE per il 2016 e il 2017, quest'ultimi sono delle stime al netto dei conguagli e quindi alcuni risultano arrotondati.

**Il dato relativo all'autoproduzione di energia elettrica da fotovoltaico è stato reso disponibile soltanto di recente e pertanto va ad integrare i consumi energetici presentati al FIRE per il 2017.

Come appare in Tabella, l'Acquedotto del Fiora ha un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 tep/anno, e per tale motivo 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 dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n° 226/F del 3 marzo 1993.

I fattori di conversione utilizzati per esprimere i vettori energetici in tep sono quelli proposti da 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/IEA¹².

3.9.1 L'energia elettrica

GRI
201-2

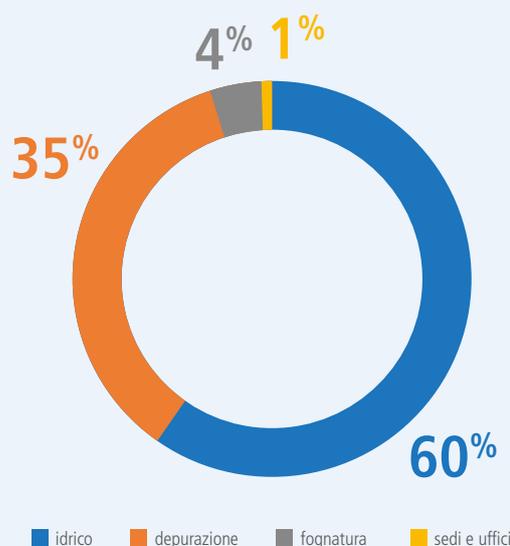
GRI
302-1

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 2017, circa il **60%** dei consumi di energia elettrica complessivi. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 35% al settore depurazione e per il 4% al settore fognatura.

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

Ripartizione dei consumi di Energia elettrica per settore 2017



¹² <http://www.enea.it/it/seguici/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energia-effettivo-ed-equivalenze-nominali>

Nel 2017 si è assistito ad un aumento (**8,20%**) dei consumi di energia elettrica rispetto a quelli dell'esercizio precedente, da imputare alle condizioni climatiche di maggiore siccità. In particolare nel periodo estivo, a causa della ridotta disponibilità di risorsa potabile dalle sorgenti naturali che forniscono acqua per gravità, si è verificato un maggior impiego dei sistemi di pompaggio.

SETTORE DEL SII	TOTALE 2016* [kWh]	TOTALE 2017** [kWh]	VARIAZIONE %
Acquedotto	30.324.455	36.470.079	20,27%
Depurazione	22.865.095	21.782.566	-4,73%
Fognatura	2.613.852	2.280.328	-12,76%
Sedi e uffici	613.617	512.430	-16,49%
TOTALE	56.417.019	61.045.403	8,20%

*I dati relativi al consumo di energia elettrica del 2016 sono quelli presentati per l'unbundling 2016.

** I consumi di energia elettrica del 2017 sono quelli rilevati dalle fatture dei fornitori ricevute al 12/03/2018 e trasmessi all'AIT nell'ambito della raccolta dati per la revisione tariffaria. Pertanto rappresentano un preconsuntivo e quindi potranno essere soggetti ad aggiornamenti a seguito di conguagli futuri.

3.9.2 L'intensità energetica

GRI
302-3

Le performance energetiche dell'organizzazione possono essere valutate mediante dei rapporti di intensità energetica calcolati riportando i consumi energetici ad un parametro specifico dell'organizzazione.

Insieme al consumo totale di energia dell'organizzazione i rapporti di intensità energetica aiutano a contestualizzare l'efficienza dell'organizzazione, anche in relazione ad altre organizzazioni.

Nella tabella seguente sono riportati alcuni rapporti di intensità energetica calcolati per il biennio 2016-2017 con riferimento al consumo energetico globale di Acquedotto del Fiora e al consumo energetico dei tre settori caratteristici del S.I.I..

RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA*	u.m.	2016	2017
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,02	1,23
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato	GJ/A.E.	0,526	0,544
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	6,37	5,98
Consumo energetico globale per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,97	2,13

*I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli relativi al Bilancio di Sostenibilità 2016 mentre quelli riportati nel presente documento sono relativi al Bilancio di Sostenibilità 2017.

3.9.3 Il consumo energetico esterno all'organizzazione

GRI
302-2GRI
201-2

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. Tali consumi sono da imputare prevalentemente al consumo di carburante per autotrazione, tuttavia allo stato attuale, non è possibile effettuarne la rendicontazione poiché es-

sendo fuori del perimetro di Acquedotto del Fiora non si è a conoscenza della fonte degli stessi.

Per tale motivo si sta valutando la possibilità di avviare nei prossimi anni una campagna di raccolta dati (mediante l'invio di questionari specifici per tipologia di servizio) verso un campione di fornitori rappresentativo, al fine di poter rendicontare tali consumi energetici.

Invece si possono stimare i consumi energetici legati alla produzione dei beni acquistati, anche se di incidenza minore rispetto a quelli generati dai servizi; in particolare è possibile valutare i consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici utilizzati per ciascun anno utilizzando i parametri di conversione del database STOWA 2012-06.

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE	u.m.	2016	2017	Δ% 2016/2017
Energia consumata per la produzione di prodotti chimici	GJ	17.067	19.236	12,7%

3.9.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi

GRI
302-4GRI
302-5

Nell'ambito della riduzione dei consumi energetici Acquedotto del Fiora ha messo in atto alcuni interventi di efficientamento energetico, individuati a seguito del processo di clusterizzazione dei consumi di energia elettrica, e recepiti nel Piano di Efficientamento Energetico (PEE).

Le tipologie di interventi previsti nel PEE 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 realizzati nel 2017 vi è l'efficientamento



elettromeccanico del campo pozzi e della stazione di sollevamento del Luco, nel Comune di Sovicille, che è il più importante sistema di pompaggio dell'intero territorio gestito dall'acquedotto. L'intero intervento di efficientamento energetico si concluderà nel 2018 con l'ottimizzazione idraulica e la modifica del *piping*.

Inoltre sempre nel 2017 è stato effettuato un intervento di sostituzione dei corpi illuminanti del depuratore San Giovanni di Grosseto con quelli a tecnologia Led.

Dagli interventi sopradescritti si stima di poter conseguire il risparmio energetico su base annua che è riportato nella tabella a pagina seguente.

INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO EFFETTUATI NEL 2017 E STIMA DEI RISPARMI CONSEGUIBILI	RISPARMIO ENERGETICO DA PROGETTO 2017 [kWh/anno]
Intervento di efficientamento del campo pozzi e stazione di sollevamento del Luco a Sovicille (SI)	330.312
Installazione corpi illuminanti a led presso il depuratore "San Giovanni" di Grosseto (GR)	12.393

Si precisa che tali interventi sono stati ultimati tra Settembre e Ottobre 2017 e pertanto il risparmio energetico apportato sarebbe da ascrivere ai soli mesi di Novembre e Dicembre del 2017.

Tra gli obiettivi di riduzione dei consumi energetici, in programma tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019, vi è l'intervento di efficientamento energetico della stazione di sollevamento denominata "Saltatoi", sita nel Comune di Sarteano (SI), che dovrebbe generare un risparmio annuo di circa 466.757 kWh.

3.9.5 Emissioni in atmosfera

GRI 305-1	GRI 305-2	GRI 305-3	GRI 305-4	GRI 305-5
GRI 305-6				

Acquedotto del Fiora per analizzare e rendicontare i gas serra derivanti dalle attività svolte nell'ambito del S.I.I. fa riferimento al *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI) e dal *World*

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 CO₂, prodotte da Acquedotto del Fiora nel biennio 2016-2017.

EMISSIONI DI GHG*		
	EMISSIONE DI CO ₂ 2016 [tCO ₂ eq]	EMISSIONE DI CO ₂ 2017 [tCO ₂ eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.179	1.008
Emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	21.723	23.572
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	1.917	2.482
TOTALE	24.819	27.062

*I valori sono stati arrotondati

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

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.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI		
	EMISSIONE SPECIFICA 2016 [kgCO ₂ eq/m ³]	EMISSIONE SPECIFICA 2017 [kgCO ₂ eq/m ³]
Intensità emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,04	0,03
Intensità emissioni di gas serra indirette (Scope 2)	0,79	0,80
Intensità altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,07	0,08
TOTALE	0,90	0,92

Risultano invece del tutto trascurabili per Acquedotto del Fiora 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, cerca di prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabile nel sopperire al proprio fabbisogno energetico e a contribuire così alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera.

Come già riportato nella Tabella a pag. 109 una piccola quota del consumo energetico globale (252 GJ) deriva da fonti rinnovabili quali l'*energia termica da geotermia*, acquistata tramite la rete di teleriscaldamento proveniente dalla centrale geotermica di Bagnore (GR) e destinata al riscaldamento della sede di Bagnolo, e l'*energia elettrica da fotovoltaico* generata presso la sede sita in località Grancia a Grosseto.



3.9.5.1 Il parco mezzi aziendale

GRI
305-7

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

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2015	2016	2017
Autovetture*	4	4	4
Autocarri	282	290	266
Carrelli elevatori	8	8	8
Gruppi elettrogeni	n.d.	n.d.	18
TOTALE	294	302	296
DI CUI			
a gasolio	285	294	292
a benzina	4	4	3
a benzina/metano	3	3	0
elettrici	2	1	1

*La distinzione tra autovetture e autocarri dipende dal tipo di immatricolazione.

Nella Tabella seguente è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel biennio 2016-2017. Grazie all'introduzione del nuovo modello di lavoro basato sul WFM è stato possibile ottenere una riduzione dei consumi seppur di lieve entità.

TIPO DI CARBURANTE	2016	2017	Δ % 2016/2017
Gasolio (l)	389.161,97	345.392,74	-11,25
Benzina (l)	430,41	191,5	-55,51

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 dovuto al consumo di carburante del parco mezzi aziendale. Tali emissioni, riportate in Tabella seguente, 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)¹³. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale del biennio 2016-2017 sintetizzati nella Tabella precedente.

EMISSIONI IN ATMOSFERA* (t)	2016	2017
Monossido di carbonio (CO)	1,522	1,343
Monossido di azoto (NO)	2,864	2,541
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,257	0,227
Metano CH ₄	0,006	0,006
PM	0,243	0,211
SO _x	0,004	0,004

* 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.

¹³ <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/>

FIORA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

www.fiora.it

#bevidalrubinetto



PREFERISCI DAVVERO LA PLASTICA?

Imbottigliare, trasportare e smaltire bottiglie di plastica di acqua minerale sono attività che **agiscono sulla salute dell'ambiente**. Per produrre **6 miliardi di bottiglie di plastica** da 1,5 litri servono **450 mila tonnellate di petrolio** e vengono emesse oltre 1,2 milioni di tonnellate di anidride

carbonica. Questo poi si traduce in ulteriori rifiuti: dei 2597 rifiuti galleggianti monitorati da *Goletta Verde* di *Legambiente* sulle coste italiane, ben il 95% è plastica. **Proteggiamo la nostra salute e il nostro futuro.**

Acquedotto del Fiora

SEGNALAZIONE GUASTI

800 35 69 35

Gratuito da telefono fisso e da cellulare 24h

RICHIESTE COMMERCIALI

800 88 77 55

Gratuito da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento

f @AcquedottoDelFioraSpa t AcquedottoFiora + Acquedotto Fiora 📞 Acquedotto Fiora Spa 📍 acquedottofiora



Acquedotto del Fiora

SpA

da oltre 100 anni **acqua da bere**

3.10 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI
102-16

Collaborare tutti insieme mettendo in pratica azioni volte al rispetto dell'ambiente è un dovere per ognuno di noi. Offrire anche un minimo ma, indispensabile, contributo per mantenere e rispettare il nostro pianeta è un atteggiamento di civiltà. Acquedotto del Fiora sostiene fortemente l'idea che sia necessario un impegno quotidiano di ciascuno, sono infatti tanti anni che l'Azienda cerca di perseguire azioni ed iniziative sostenibili, coinvolgendo il proprio Personale, i suoi Utenti ed i cittadini con l'obiettivo di stimolarli al risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente. Anche nel corso dell'anno 2017 l'Azienda è stata attenta al tema delle risorse naturali ed energetiche, proseguendo con quelle azioni, delle volte poco visibili, indirizzate alla riduzione dei consumi. Di seguito alcuni esempi.

- **Luci con rilevatori di presenza e luminosità:** Il continuo aumento dei costi energetici ha visto la necessità di porgere la giusta attenzione agli impianti di illuminazione ad alte prestazioni. Negli edifici di nuova fabbricazione sono stati introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Mentre negli edifici, già in gestione e di vecchia fabbricazione, saranno valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico. Un particolare accenno è da riservare alla sede tecnica di via Giordania inaugurata a marzo 2017. Il progetto ed i relativi lavori di ristrutturazione dell'edificio, si sono orientati alla realizzazione di un ambiente energeticamente efficiente. Infatti la struttura, gode di buoni livelli di luce e ventilazione naturale per garantire il massimo comfort. Per illuminare i locali è stata usata una tecnologia a led di ultima generazione mentre una tecnologia domotica permette il controllo dell'illuminazione e climatizzazione dei diversi ambienti.

- **Acqua da bere:** Anche l'anno 2017 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 qualità¹⁴. Con particolare attenzione anche

alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è proseguita anche nel corso dell'anno 2017. In tutti i luoghi di lavoro, la gestione dei rifiuti viene effettuata secondo le modalità previste dalle disposizioni normative nazionali.

- **Carta da scrittura, cartoncini e carte da imballaggio - toner – plastica:** Il 2017 ha visto il proseguimento della raccolta della carta e della plastica con l'introduzione di nuovi e più usufruibili contenitori anche all'interno delle sedi, contenitori ancora più pratici. Selezionati per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica raccolte e spedite per attività di riciclo. I toner vengono invece inviati a ditte di recupero delle cartucce, riabilitandole per un nuovo ed ulteriore utilizzo.

- **Batterie e pile esauste:** nel 2017 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, quanto dai cittadini, clienti di Acquedotto del Fiora che, recandosi agli sportelli o agli uffici aziendali, si avvalgono di questo importante servizio.

- **Carta trattata per uso igienico:** il 2017 ha visto l'eliminazione degli asciugatori elettrici all'interno di tutti i servizi igienici e sono stati invece posizionati *dispenser* per carta biodegradabile certificata.

¹⁴ È in un programma uno studio per valutare la possibilità di estendere a tutte le Sedi aziendali l'erogazione dell'acqua da bere tramite questo sistema, così da eliminare la presenza di impianti alternativi per abbattere i costi del servizio ed avere un prodotto espresso.

3.11 La formazione e i tavoli tecnici in materia ambientale

GRI
102-44



Acquedotto del Fiora 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, nel corso del 2017 tutta la *WorkForce* è stata coinvolta in un percorso formativo di "ALFABETIZZAZIONE AMBIENTALE", con un focus sulle normative ambientali e le loro applicazioni operative.

Gli argomenti delle suddette sessioni sono stati i seguenti:

- "Basi" della ratio del diritto dell'ambiente, i principi della tutela ambientale e illustrazione dei reati presupposti all'interno della nostra attività (231/2001);
- Interventi specifici su problematiche operative quotidianamente affrontate dalla WF e che presentano profili di miglioramento nella gestione della procedura ai fini della protezione dell'ambiente e della corretta gestione del ciclo dei rifiuti:
 - Allacci alla pubblica fognatura: regolamentazione e limita-

zioni alla luce della normativa regionale vigente

- Allacci di scarichi industriali in pubblica fognatura: panoramica della situazione attuale e probabili sviluppi
- Scarichi liberi: sopralluoghi, osservazioni ecc... alla luce della normativa regionale vigente
- Scolmatori di piena: regolamentazione e gestione alla luce della normativa regionale vigente
- Rilievi e osservazioni su impianti di depurazione, anche in presenza di enti di controllo
- Gestione dei rifiuti: rapporti con le ditte appaltatrici in caso di affidamento di servizi esterni
- Ritrovamento di rifiuti su infrastrutture in nostra gestione: azioni da intraprendere
- Formulare di Identificazione del Rifiuto: compilazione, lettura e gestione
- Depositi Temporanei: cosa sono e come si utilizzano
- Rifiuti Liquidi: criteri per l'accettabilità e relativa gestione
- Bonifiche dei Siti Inquinati: cosa sono, quando deve essere attivata la procedura, come si gestiscono.

I partecipanti sono stati **127** suddivisi in 8 sessioni. Suddetta attività non ha determinato costi diretti in quanto la docenza è stata svolta da personale interno.

3.12 La biodiversità

GRI
304-1GRI
304-2GRI
304-3GRI
304-4GRI
306-5

Foto di Fausto Giommoni

“La diversità biologica, meglio conosciuta come biodiversità, è sinonimo di ricchezza, di varietà, della coesistenza di svariate forme di vita, non etichettate come migliori o peggiori, normali o anormali, belle o brutte, ma tutte utili e selezionate nel corso dei millenni.”¹⁵

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 potrebbero ad esempio derivare dall'eccessivo sfruttamento della risorsa idrica, da eventuali sversamenti in aree protette, dalle emissioni di gas serra derivanti dal-

lo svolgimento delle attività del SII. Acquedotto del Fiora agisce su un territorio particolarmente sensibile dal punto di vista della biodiversità e tutto il personale si impegna quotidianamente per salvaguardare il territorio in cui opera, secondo i criteri stabiliti dalla normativa nei vari settori di competenza.

Acquedotto del Fiora gestisce alcuni impianti siti sia all'interno sia in zone limitrofe a SIC (sito di interesse comunitario), SIR (sito di interesse regionale) o riserve naturali. La tabella sottostante, in fase di aggiornamento, riporta gli impianti di acquedotto e di depurazione presenti nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora che ricadono all'interno di aree protette.¹⁶

Nella tabella seguente, sono evidenziati in colore arancio gli impianti ricadenti in area protetta e in giallo quelli invece collocati in una fascia di larghezza 200m, limitrofa al perimetro dell'area.

¹⁵ Fonte: sito web Legambiente (link <https://www.legambiente.it/temi/natura/biodiversit%C3%A0>)

¹⁶ Tale elaborazione è derivata da procedure di analisi spaziale, sulla base degli shape rilasciati dalla Regione Toscana, tramite il portale Geoscopio.

COMUNE	Codice Sito	Sup. [mq]	Denominazione impianto	Tipologia	ANPIL	Parco Nazionale	Parco Provinciale	Parco Regionale	Aree Ramsar	Riserva Naturale	Riserva Naturale State	SIC	ZPS		
ABBADIA SAN SALVATORE	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								•		
				Rifugio Cantore	Serbatoio									•	
	FRFONMAGASS	100	Fonte Magria	Serbatoio								•			
	FRSERB11ASS	100		Soll. 11 ex miniera	Pompaggio								•		
				Serbatoio 11	Serbatoio									•	
	FRSESARAASS	50	Piana del Saragio	Serbatoio									•		
	FRVETAMIASS	100		Vetta Amiata	Serbatoio								•		
				Serb. Vetta Amiata	Pompaggio									•	
	FSACQGIASS				Potabilizzatore								•		
	FSPIARENASS	570		Acqua Gialla	Pozzo								•		
					Serbatoio									•	
Pian dei Renai per Acqua Gialla				Pompaggio									•		
1545				Pian dei Renai	Pozzo								•		
					Potabilizzatore									•	
				Pian dei Renai per Cantore	Pompaggio									•	
				Pian dei Renai	Serbatoio									•	
	Pian dei Renai per Abbadia	Pompaggio									•				
ARCIDOSO	FCACQBONACD	100	Acqua Bona	Sorgente								•			
	FCENTESOACD	330	Booster Ente	Pompaggio								•			
			Ente	Sorgente								•			
	FCFONTINACD	60	Fontine		Serbatoio							•			
					Sorgente							•			
	FCLEVEACD	100	Le Vene	Sorgente						•					
	FRBAGNOLACD	65	Bagnoli		Serbatoio								•		
					Sorgente							•			
	FRENTESEACD	605	Ente	Serbatoio								•			
	FRSANLORACD	100	San Lorenzo	Serbatoio								•			
FRSASPREACD	100	Sasso del Prete	Serbatoio								•				
FSPOGSACACD	485		Poggio Saccone	Potabilizzatore								•			
			Booster Poggio Saccone	Pompaggio								•			
			Poggio Saccone	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	
CAPALBIO	FCFORANECPB	625	Le Forane	Pozzo								•		
	FCPSARTICPB	400	Sarti	Pozzo								•		
			Le Forane	Serbatoio								•		
				Le Forane-Sarti	Pompaggio							•		
	FDCAPASCCPB	885	IDL CAPALBIO SCALO	Depuratore							•		•	
	FFCAP167CPB	100	impianto di sollevamento Capalbio 167	Sollevamento fognario								•		
	FFSCALO1CPB	45	Capalbio Scalo 1	Sollevamento fognario							•	•	•	
	FFSCALO2CPB	70	Capalbio Scalo 2	Sollevamento fognario							•		•	
FRCAPALBCPB	590	Capalbiaccio	Serbatoio									•		
FRMONTETCPB	305	Monteti	Serbatoio									•		
CASOLE D'ELSA	FAPIEVESCEL	100	Pievescola	Serbatoio								•		
				Pompaggio								•		
	FCMAGGIACEL	195	Maggiano	Serbatoio								•		
				Pozzo								•		
	FDMAGGIACEL	100	IMHOFF MAGGIANO	Depuratore								•		
	FFPIECARCEL	100	Pievescola-Campo alla Rota	Sollevamento fognario								•		
	FRBRACALCEL	100	Bracaleto	Serbatoio								•		
FRMARMORCEL	100	Marmoraia	Serbatoio								•			
FRSUVERACEL	100	Suvera	Serbatoio								•			
CASTEL DEL PIANO	FCARBURECPI	7445	Arbure	Sorgente								•		
	FCBUGNANCP	100	Bugnano	Sorgente								•		
	FCFONDRECPI	30	Fonte del Re	Sorgente								•		
	FCSOCAPOCPI	70	Capovelli 2	Sorgente									•	
			Capovelli 1	Sorgente									•	
	FRCAPOVECPI	100	Capovelli	Serbatoio								•		
	FRCIACCICPI	175	Ciaccine	Serbatoio								•		
	FRGAGGIOCPI	100	Gaggioli	Serbatoio									•	
Le Macinaie			Serbatoio									•		
CASTELL'AZZARA	FAFICSOLCAZ	65	Ficoncelle	Pompaggio						•				
			Ficoncelle sollevamento	Serbatoio							•			
	FCBASSA1CAZ	15	Ficoncelle Bassa 1	Sorgente							•			
	FCBASSA2CAZ	10	Ficoncelle Bassa 2	Sorgente							•			
	FCFICOALCAZ	15	Ficoncelle Alta	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	
CASTELL'AZZARA	FCLAFONTCAZ	130	La Fonte	Sorgente								•		
	FCSOCONCAZ	100	Concianese	Raspollo						•				
	FCSORASPCAZ	70	Raspollo	Raspollo						•		•		
	FCSORIGOCAZ	100	Rigo	Sorgente						•		•		
	FCSOSASSCAZ		Sassarone	Sorgente						•		•		
	FDCOLIVACAZ	425	IMHOFF QUERCIOIAIA - CASE OLIVARI (ALTA)	Depuratore						•				
	FDSELVENCAZ	120	IMHOFF POGGIO LA VECCHIA (SELVENA)	Depuratore						•		•		
	FRQUERCICAZ	100	Querciolaia	Serbatoio						•		•		
	FRSECONCAZ		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						•		•		
CASTELLINA IN CHIANTI	FCFIUMARCHI	1310	Fiumarello	Serbatoio							•			
			Fiumarello per Fiumarello	Pompaggio								•		
			Fiumarello per Fiumarello Grezza	Pompaggio									•	
			Fiumarello per Montalcinello	Pompaggio									•	
			Fiumarello (COSVIG)	Pozzo									•	
CASTELNUOVO	FCPALAGICBE	165	Palagione	Pozzo							•			
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	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								•		
	FCALM106CDP	165	Pian d'Alma 106	Pozzo								•		
	FCALM109CDP	170	Pian d'Alma 109	Pozzo								•		
	FCALM110CDP	100	Pian d'Alma 110	Pozzo								•		
	FCALM111CDP	100	Pian d'Alma 111	Pozzo								•		
	FCALM112CDP	100	Pian d'Alma 112	Pozzo								•		
FCALM115CDP	240	Pian d'Alma 115	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	
CASTIGLIONE D.P.	FCROC204CDP	40	Rocchette 204	Pozzo								•		
	FRQ60EPACDP	210	Quota 60 Rio Palma (E)	Serbatoio								•		
	FSPIALMACDP	3255	Pian d'Alma 104	Pozzo									•	
			Pian d'Alma 101	Pozzo									•	
		Pian d'Alma	Potabilizzatore									•		
CASTIGLIONE D'ORCIA	FAERMCCORCOR	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	•								•	
			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	•								•	
	FCHELLACOR	340	Sambuchella	Sorgente	•								•	
			Sambuchellina	Sorgente	•								•	
	FCERMICCCOR	100	Ermicciolo per Pian dei Renai	Pompaggio	•								•	
			Ermicciolo	Sorgente	•								•	
	FCFONOROCOR	100	Fonte dell'Oro	Sorgente	•								•	
	FCSOMONTCOR	100	Montieri	Sorgente	•								•	
	FD FONTEVCOR	100	IDL VIVO D'ORCIA-FONTEVECCHIA	Depuratore	•								•	
	FD MONTIECOR	100	IMHOFF MONTIERI	Depuratore	•								•	
	FD PIETRICOR	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	Finocchietti	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	
CASTIGLIONE D'ORCIA	FRGALLINCOR	240	Gallina	Serbatoio	•									
	FRGROSSOCOR	100	Grossola	Serbatoio	•									
	FRMAMISCCOR	100	Monte Amiata scalo	Serbatoio	•									
	FRMARTINCOR	100	Martina	Serbatoio	•									
	FRPOROSACOR	100	Poggio Rosa	Serbatoio	•									
	FRPORTONCOR	100	Portonella	Serbatoio	•									
	FRQUERCICOR	55	Querciole	Serbatoio	•									
	FRRIMBECOR	100	Rimbecca	Serbatoio	•					•				
	FRRIPAORCOR	100	Ripa d'Orcia	Serbatoio	•									
	FRSCRISTCOR	100	San Cristoforo	Serbatoio	•					•		•		
	FRSELVARECOR	100	Selvarella	Serbatoio	•									
	FRSEMONTCOR	100	Montieri	Serbatoio	•									
	FRSEVIVOCOR	100	Vivo	Serbatoio	•								•	
	FRTAVOLECOR	100	Tavoletto	Serbatoio	•									
	FRVECCHICOR	100	Cecchi Vecchi	Serbatoio	•									
CETONA	FADSLAMECET	50	Lame	Serbatoio								•		
				Pozzo									•	
	FCPOCONICET	340	Conicchio	Pompaggio								•		
				Serbatoio									•	
				Pozzo									•	
	FCPOCONTCET	105	Contesse	Serbatoio								•		
				Pozzo									•	
	FCPOLAMECET	55	Lame	Pozzo								•		
	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								•			
CINIGIANO	FADSCAGGICIG	100	Caggio	Serbatoio						•				
	FCCAGGI1CIG	30	Caggio 1	Sorgente						•				
	FCCAGGI2CIG	100	Caggio 2	Sorgente						•				
	FCCANCINCIG	100	Fonte al Canale	Sorgente						•				
	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						•				
CIVITELLA PAGANICO	FASAONTACIP	100	Ontaneta	Serbatoio								•		
				Pompaggio									•	
	FCACQBUSCIP	100	Acqua Bussa	Sorgente								•		
	FCONTANECIP	130	Ontaneta	Sorgente								•		
	FCSOFOCIP	100	Fontanino	Sorgente								•		
	FDCMAGGPCIP	515	IMHOFF CASAL MAGGIORE - PARI	Depuratore								•		
	FDLECCIOCIP	135	IMHOFF LECCIO	Depuratore								•		
	FRCASPARCIP	390	Casale	Serbatoio								•		
COLLE D'IVAL D'ELSA	FDCIPRESCVD	13875	IDL CIPRESSI	Depuratore	•									
			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	•									
	FFILBAGNCVD	160	Il Bagno	Sollevamento fognario	•									
	FFLABADICVD	100	La Badia	Sollevamento fognario	•									
	FFMILFALCVD	100	Colle - Via dei Mille Falegnameria	Sollevamento fognario	•									
	FFMILSCUCVD	135	Via del Mille scuole	Sollevamento fognario	•									
	FFPNSMACVD	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	•									
			Onci	Serbatoio	•									
FCLABICOFOL	100	Lago Bicchocci	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
FOLLONICA	FFCOLLACFOL	100	SF N. 12 - via delle Collacchie	Sollevamento fognario							•		
	FFLAGOMIFOL	100	SF N. 14 - via Lago di Misurina	Sollevamento fognario							•		
	FFLAMARMFOL	100	Sollev. Fogn. N. 07 - via Lamarmora	Sollevamento fognario							•		
	FFPINIMAFOL	100	SF N. 05 - Litoranea, pini mare	Sollevamento fognario							•		
	FFVIPISAFOL	100	Sollev. Fogn. N. 11 - via Pisa	Sollevamento fognario							•		
	FRPALAZZFOL	420	Palazzi	Serbatoio			•						
	FRVDANTEFOL	100	Via Dante	Pompaggio Serbatoio								• •	
GAIOLE IN CHIANTI	FAGALENGCH	75	Galenda	Serbatoio Pompaggio								• •	
	FCGALEN1GCH	25	Galenda 1	Pozzo								•	
	FCGALEN2GCH	100	Galenda 2	Pozzo								•	
	FCPOCAVAGCH	20	Cavarchione	Pozzo								•	
	FCPOLECCGCH	20	Lecchi	Pozzo								•	
	FCSOLECCGCH	65		Sorgente									•
	FDCNOVALGCH	100	IMHOFF CASANOVA D'ALMA	Depuratore								•	
	FDDLECHGCH	450	IDL LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDIMHLECGCH	100	IMHOFF LECCHI IN CHIANTI	Depuratore								•	
	FDSANSANGCH	100	IMHOFF SANSANO	Depuratore								•	
	FDVERTINGCH	100	IMHOFF VERTINE	Depuratore								•	
	FRADINEXGCH	100	Adine	Serbatoio								•	
	FRCAVARCGCH	100	Cavarchione	Serbatoio Pompaggio								• •	
	FRLECCHIGCH	90	Lecchi	Serbatoio Pompaggio								• •	
	FRSANSANGCH	100	San Sano	Serbatoio								•	
	FRVERTINGCH	260	Vertine	Pompaggio Serbatoio								• •	
	FAPODERIGVR	135	Poderi Poderi Alti	Pompaggio 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	
GAVORRANO	FCVIL123GVR	275	Villa 1	Sorgente								•		
			Villa 2	Sorgente								•		
			Villa 3	Sorgente								•		
	FCVILL14GVR	185	Villa 4	Sorgente									•	
			Villa 1 (Bozzolo)	Pozzo									•	
			Villa	Serbatoio									•	
	FDKALDANGVR	630	IDL CALDANA IL GIARDINO	Depuratore								•		
	FRSECESIGVR	145	Cesi	Pompaggio									•	
Cesi 1			Serbatoio									•		
FRSERAVIGVR	100	Ravi	Serbatoio									•		
GROSSETO	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					•					
			Grancia 3	Pozzo					•					
	FCISOLO3GSS	805	Isolotto 3	Pozzo					•					
	FDALBEREGSS	4755	IDL Alberese Rispezia	Depuratore					•					
	FFGIORGIGSS	100	Giorgione	Sollevamento fognario					•					
	FFPGENIEGSS	100	Piazza dei Genieri	Sollevamento fognario					•					
	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	ZPS
GROSSETO	FFVPONTEGSS	100	via del Ponte	Sollevamento fognario				•					
	FRALBERAGSS	420	Alberese alto	Serbatoio				•					•
	FRALBERBGSS	100	Alberese basso	Serbatoio				•					•
	FRCAPRARGSS	100	Caprarecce	Serbatoio								•	
	FRENAOLIGSS	80	Enaoli - Rispectia	Serbatoio				•					
	FRRUROSEGSS	100	Ruder di Roselle	Serbatoio								•	
	FSISOLO1GSS	640	Isolotto 1	Pozzo				•					
	FSISOLO2GSS	860	Isolotto 2	Potabilizzatore				•					
ISOLA DEL GIGLIO	FCACQSELIGI	100	Acqua Selvaggia	Sorgente		•							
	FPGIANNUIGI	50	Giannutri	Potabilizzatore		•							
MAGLIANO IN TOSCANA	FRCOLLECMAG	775	Collecchio	Serbatoio				•					
	FRGHIACCMAG	170	Ghiaccio al Carlino	Serbatoio				•					
MASSA MARITTIMA	FACORBELMSM	1470	Poggio Corbello	Serbatoio								•	
	FCCCHIA1MSM	100	Canalecchia 1	Sorgente								•	
	FCCCHIA2MSM	100	Canalecchia 2	Sorgente								•	
	FCCCHIA3MSM	100	Canalecchia 3	Sorgente								•	
	FCFCANALMSM	100	Fonte Canali	Sorgente								•	
	FRCANHIA MSM	100	Canalecchia	Serbatoio								•	
	FRFCPRATMSM	100	Fonte Canali - Prata	Serbatoio								•	
	FRLAPESTMSM	100	La Pesta	Serbatoio								•	
	FRVPIANAMSM	100	Val Piana	Serbatoio								•	
MONTALCINO	FAPDARNAMOT	100	Poggio d'Arna	Serbatoio	•								
	FDALBERGMOT	100	IMHOFF ALBERGHERIA	Depuratore	•								
	FDCABATEMOT	100	IMHOFF CASTELNUOVO ABATE	Depuratore	•								
	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
MONTALCINO	FDHBRUNEMOT	100	IMHOFF VIA TRAVERSA OSTICCIO -BELLARIA - HOTEL BRUNELLO	Depuratore	•								
	FDTORRENMOT	10605	IDL TORRENIERI	Depuratore	•								
			Depuratore Torrenieri - Montalcino	Pozzo	•								
	FFDPASSOMOT	135	Pian dell'Asso - Depuratore	Sollevamento fognario	•								
	FFSFTORMOT	1205	Torrenieri	Sollevamento fognario	•								
				Pompaggio	•								
	FRALBERGMOT	100	Albergheria	Serbatoio	•								
				Serbatoio	•								
	FRCBOSCOMOT	100	Castiglione del Bosco	Serbatoio	•								
	FRFERRALMOT	100	Ferrale	Serbatoio	•								
	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	•									
FRTORRENMOT	585	Albergheria	Torrenieri	Serbatoio	•								
			Pompaggio	•									
			Pompaggio	•									
FRVOLTATMOT	100	Voltatine S. Angelo	Serbatoio	•									
MONTERIGGIONI	FACHIOCCMRG	275	La Chiocciola	Pompaggio								•	
				Serbatoio								•	
	FCBISOLAMRG	100	Badia a Isola	Pozzo								•	
	FDABISOLMRG	1020	IDL ABBADIA ISOLA	Depuratore								•	
	FRBRACCIMRG	125	Bracciano	Pompaggio									•
				Serbatoio									•
	FRCCIUPIMRG	265	Colle Ciupi	Pompaggio									•
				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	
MONTICIANO	FCCAMLISMNT	205	Pozzo del Fosso	Pozzo								•		
			Campo ai Lischioni	Pozzo									•	
	FCCAROTMNT	110	Carrotto	Serbatoio									•	
				Pozzo									•	
				Pompaggio									•	
	FCCERBAMNT	250	Cerbaia	Pompaggio									•	
				Sorgente									•	
	FCCESAR1MNT	170	Cesarino 1	Sorgente									•	
	FCCESAR2MNT	65	Cesarino 2	Sorgente									•	
	FCONCHIAMNT	100	Onchianaia	Pozzo									•	
	FCPOTOCMNT	100	Tocchi	Pozzo							•		•	
	FCSOQUARMNT	100	Quarciglioni	Sorgente									•	
	FCSOSCALMNT	100	Scalvaia	Sorgente									•	
				Pompaggio									•	
	FCSOTOCMNT	100	Tocchi vasca sollevamento Tocchi	Serbatoio								•	•	
				Pompaggio								•	•	
				Sorgente								•	•	
	FCSOVCOMPNT	100	Val di Coppa	Sorgente									•	
	FDCERBAMNT	100	IMHOFF CERBAIA	Depuratore									•	
	FDMONTICMNT	100	IDL MONTICIANO	Depuratore									•	
	FDPIESAMNT	100	IMHOFF PALAZZO IESA - SUD	Depuratore									•	
	FDSOLAMAMNT	100	IDL SP SOLAIA - LAMA	Depuratore									•	
	FDTOCCHMNT	100	IMHOFF TOCCHI	Depuratore								•	•	
	FFSFIESAMNT	100	lesa	Sollevamento fognario									•	
	FPLISCHIMNT	35	Campo ai Lischioni	Pompaggio									•	
				Potabilizzatore									•	
	FRCESARIMNT	100	Cesarino	Serbatoio									•	
	FRLAVATOMNT	100	Lavatoi Monticiano	Pompaggio									•	
	FRPISCINMNT	100	Quarciglioni	Pompaggio									•	
	FRQUARCIMNT	100	Quarciglioni vasca sollevamento Quarciglioni	Serbatoio									•	
Serbatoio											•			
FRSCALVAMNT	100	Scalvaia	Serbatoio									•		
FRTOCCHMNT	100	Tocchi	Serbatoio								•	•		
FRVCOPPAMNT	100	Val di Coppa	Serbatoio									•		
			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	
MONTIERI	FCFOLAVEMTR	100	Folavento	Sorgente								•		
	FCSOLANCMTR	100	Lanciatoio	Sorgente						•		•		
	FRLANCIAMTR	100	Il Lanciatoio	Serbatoio						•		•		
	FRROCCHEMTR	100	Rocche	Serbatoio								•		
				Pompaggio								•		
FRTORRIOMTR	100	Torrione	Torrione						•		•			
MURLO	FDPACCANMUR	55	IDL PACCANINO (IMHOFF + subirrigazione)	Depuratore								•		
	FDPBRUCOMUR	100	IMHOFF POGGIOBRUCOLI	Depuratore								•		
	FDPLODLMUR	45	IMHOFF POGGIOLODOLI	Depuratore								•		
	FDSTEFANMUR	100	IMHOFF SANTO STEFANO	Depuratore								•		
	FFCASCIAMUR	100	Casciano di Murlo	Sollevamento fognario								•		
	FRALTETIMUR	100	Alteti (Orsa)	Serbatoio						•		•		
	FRCOPOLIMUR	100	Poggio Copoli	Serbatoio						•		•		
	FRMPESCIMUR	100	Montepescini	Serbatoio								•		
	FRPCASCIMUR	535	Poggio di Casciano	Pompaggio									•	
			Il Poggio di Casciano	Serbatoio									•	
	FRPMARTIMUR	100	Poggio Martini (Olivello)	Serbatoio						•		•		
FRSANSTEMUR	100	Vallerano	Serbatoio								•			
ORBETELLO	FABAGNACORB	465	Bagnacci	Pompaggio			•							
				Serbatoio			•							
	FATSALINORB	600	Torre Saline (booster)	Pompaggio				•	•					
	FFTOPAI1ORB	100	Le Topaie 1	Sollevamento fognario						•				
	FRFONTEBORB	725	Fonteblanda	Serbatoio			•							
	FRLAMARTORB	710	La Marta	Serbatoio			•							
	FRLAMURCORB	530	La Murcia	Serbatoio			•							
FRTALAMOORB	495	Talamone	Serbatoio			•								
PIENZA	FDMCHIEPZA	1645	IDL MONTICCHIELLO	Depuratore	•									
	FDPONTICPZA	1805	IDL PONTICINO	Depuratore	•									
	FFISELLOPZA	100	Soll.Via Isello	Sollevamento fognario	•									
	FFMIELLOPZA	100	Monticchiello	Sollevamento fognario	•									
	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	ZPS
	FRPALMASPZA	100	Palazzo Massaini	Serbatoio	•								
	FRPIENZAPZA	100	Pienza	Serbatoio	•								
RADDA IN CHIANTI	FCACQUAVRCH	100	Acquaviva	Sorgente								•	
	FCBAMON1RCH	100	Badiaccia a Montemuro 1	Sorgente								•	
	FCBAMON2RCH	100	Badiaccia a Montemuro 2	Sorgente								•	
			Badiaccia a Montemuro (Lavatoi)	Pompaggio								•	
	FCCROGNORCH	100	Crognole	Pozzo								•	
	FCDOGOLRCH	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	Porcinati								•	
	FCPORCINRCH	100	Porcinati	Porcinati								•	
	FCSMARCORCH	100	San Marco	Sorgente								•	
	FCSOCEPRCH	275	Ceppeto 1	Sorgente								•	
			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	
RADICOFANI	FRCASVECRAD	100	Castelvecchio	Serbatoio	•									
	FRCOMUNERAD	100	Comune	Serbatoio	•									
	FRCONTIGRAD	625	Contignano Vecchio	Serbatoio	•									
			Contignano Nuovo	Serbatoio	•									
	FRCOTICARAD	100	Casa del Cotica	Serbatoio	•									
	FRLACASTRAD	100	La Castellina	Serbatoio	•									
	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	•										
ROCCASTRADA	FAIGESSIRST	100	I Gessi per Torniella Piloni	Pompaggio								•		
			I Gessi per Sassofortino	Pompaggio									•	
			I Gessi	Serbatoio									•	
	FAPPINZIRST	100	Poggio Pinzi	Serbatoio								•		
	FAVITTORRST	100	Vittoria	Serbatoio									•	
				Pompaggio									•	
	FCBAMBIXRST	455	Bambi 2	Sorgente									•	
			Bambi 3	Sorgente									•	
			Bambi 4	Sorgente									•	
			Bambi	Serbatoio									•	
			Bambi 1	Sorgente									•	
	FCBELLETRST	100	Bellettini	Sorgente								•		
	FCCACCIARST	100	Cacciagallo	Sorgente								•		
	FCFCARPIRST	100	Fonte al Carpine	Sorgente								•		
	FCFORC13RST	165	Forconale 3	Sorgente									•	
			Forconale 1	Sorgente									•	
	FCFORCO2RST	140	Forconale 2	Sorgente									•	
Forconale			Serbatoio									•		
FCGIARDIRST	100	Giardino	Sorgente								•			
FCLANZIXRST	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	
ROCCA STRADA	FCSAMBU1RST	100	Sambuco 1	Sorgente								•		
	FCSAMBU2RST	100	Sambuco 2	Sorgente								•		
	FCSAMBU3RST	100	Sambuco 3	Sorgente								•		
	FCSODIACRST	220	Diacciale	Serbatoio									•	
				Sorgente									•	
	FCSOVITTRST	100	Vittoria	Sorgente								•		
	FCVANDRORST	100	Fonte di Vandro	Sorgente								•		
	FRMPIAGGRST	330	Mezza Piaggia	Serbatoio								•		
	FRSASSOFRST	135	Sassofortino	Pompaggio									•	
Serbatoio												•		
FRSEDIACRST	180	Diacciale	Serbatoio									•		
SAN CASCIANO DEI BAGNI	FCCRISP1STN	125	Crispino 1	Pozzo	•									
	FCCRISP2STN	100	Crispino 2	Pozzo	•									
SAN QUIRICO D'ORCIA	FFBIVCASSQO	100	Bivio SS 2 Cassia	Sollevamento fognario	•									
	FFBONAVESQO	100	Podere Buonaventura	Sollevamento fognario	•									
	FFEXDEPUSQO	1945	Colombaiolo - Ex Depuratore	Sollevamento fognario	•									
	FFFAVENASQO	100	Fonte alla Vena	Sollevamento fognario	•									
	FFMACELLSQO	100	I Macelli	Sollevamento fognario	•									
	FFMARCUCSQO	100	Soll. Marcucci	Sollevamento fognario	•									
	FFOMBICCSQO	100	Ombicciolo	Sollevamento fognario	•									
	FFTTUOMASQO	100	Torrente Tuoma	Sollevamento fognario	•									
	FRBAGVIGSQO	100	Bagno Vignoni	Serbatoio	•									
	FRBELLARSQO	2420	SA da SE Bellaria per SE Romitorio	Bellaria 1	Serbatoio	•								
				Pompaggio	•									
				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
SANTA FIORA	FCMIRAMOSFI	100	Miramonti	Sorgente						•			
	FRMARRONSFI	100	Marroneto (Terraio)	Serbatoio								•	
	FRMETADESFI	100	Metadelle	Serbatoio								•	
SARTEANO	FCFONRENSTN	35	Fonte Renza	Sorgente								•	
	FCFONRENSTN	100	Fonte Vetriana	Serbatoio								•	
				Sorgente								•	
	FCFONTEVSTN	310	Cetona 1	Pozzo								•	
	FCPCETO2STN	45	Cetona 2	Pozzo								•	
	FRFONTERSTN	80	Fonte Renza	Pompaggio								•	
			Serbatoio								•		
SCARLINO	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								•	
	FFPCATENSCR	220	Ponte Catene	Sollevamento fognario								•	•
	FFPUNTONSCR	645	Il Puntone - Padule di Scarlino	Sollevamento fognario					•			•	•
	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								•		
SEGGIANO	FAPTRAVISGG	100	Pian Delle Travi	Serbatoio								•	
	FCCAPORMSGG	100	Capormena	Sorgente								•	
	FCCAPOVESGG	100	Capovetra	Sorgente								•	
				Serbatoio								•	
	FCFRASCASGG	980	La Frasca	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		
SEGGIANO	FCOMBIANSGG	100	Ombianco	Sorgente								•			
	FCSAMBUCSGG	100	Sambuco	Sorgente	•							•			
	FCSOMALESGG	310	Fonte Malerba	Sorgente								•			
	FDALTORESGG	100	IMHOFF ALTORE	Depuratore								•			
	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						•					
SOVICILLE	FACASANOSOV	100	Casanova	Serbatoio								•			
				Pompaggio								•			
	FAPARTENSOV	100	Partena	Serbatoio								•			
	FAPPIGNASOV	100	Poggio Pigna	Serbatoio								•			
	FASAARINSOV	100	Aringo	Pompaggio								•			
	FASABRENOSOV	100	Brenna per Brenna	Pompaggio									•		
				Brenna per Orgia	Pompaggio									•	
	FASALUCOSOV	1920	Luco, stazione A	Pompaggio									•		
				Luco	Serbatoio									•	
	FASAROSISOV	100	Rosia Rilancio	Serbatoio									•		
				Rosia	Pompaggio									•	
	FCBUSSOXSOV	395	Busso per Stigliano	Pompaggio									•		
				Busso per Torri	Pompaggio									•	
				Busso	Serbatoio									•	
				Sorgente										•	
	FCMALLECSOV	100	Mallecchi	Sorgente						•		•			
FCPOARINSOV	205	Aringo	Pozzo								•				
FCPOLUCOSOV	10065	Luco 1	Pozzo									•			
			Luco 2	Pozzo								•			
			Luco 3	Pozzo								•			
			Luco 4	Pozzo								•			
FCRIPIOMSOV	100	Ripiombaiolo	Sorgente						•		•				
FCSOTORRSOV	100	Torri 1	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	
SOVICILLE	FCSOTORRSOV	100	Torri 2	Sorgente								•		
			Torri 3	Sorgente									•	
	FDANCAIASOV	270	IDL ANCAIANO - STRADA DEL CIMITERO	Depuratore								•		
	FDITONNISOV	100	IDL TONNI (IMHOFF+SUBIRRIGAZIONE)	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								•		
	FRANCAIASOV	100	Ancaiano per Tegoia-Incrociati	Serbatoio									•	
			Ancaiano Basso	Serbatoio									•	
			Ancaiano Incrociati	Pompaggio									•	
			Ancaiano Tegoia	Pompaggio									•	
			Ancaiano Alto	Serbatoio									•	
	FRCANSTISOV	100	Cantine di Stigliano	Pompaggio								•		
	FRCCERROSOV	100	Casa al Cerro	Serbatoio								•		
	FRINCROCISOV	100	Incrociati per Incrociati	Pompaggio									•	
			Incrociati per Casa al Cerro	Pompaggio									•	
			Incrociati	Serbatoio									•	
	FRLEMANDSOV	100	Le Mandrie	Serbatoio								•		
	FRORGIAXSOV	100	Orgia	Serbatoio								•		
	FRSEBRENISOV	100	Brenna	Serbatoio						•		•		
	FRSEROSISOV	100	Rosia	Serbatoio								•		
FRSTIGLISOV	130	Stigliano	Pompaggio									•		
			Serbatoio									•		
FRTEGOIASOV	100	Tegoia	Serbatoio								•			
FRTOIANOSOV	100	Toiano	Serbatoio								•			
FRTORRIYSOV	100	Torri	Serbatoio								•			

Si elenca inoltre, di seguito, la lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area.

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ARCIDOSSO	FFPIANE1ACD-SN08	IT51A0017			•		
	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017			•		
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018				•	
ASCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004				•	
	FFPSENEASC-SN03	IT5190005				•	
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03	•				
		IT5190102					•
CASTELL'AZZARA	FFSPFORCAZ-SN06	IT51A0020			•		
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03	•				
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03	•				
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03	•				
		IT5190011					•
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03	•				
		IT5190011					•
	FFGALCSPCOR-SN15	APSI03	•				
		IT5190011					•
	FFGALLZACOR-SN10	APSI03	•				
		IT5190011	•				•
	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	•					
	IT51A0017				•		
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002			•		
ISOLA DEL GIGLIO	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023				•	
	FFSPORTOIGI-SN01	IT51A0023				•	
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005			•		
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005			•		
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI03	•				
	FFBATNEMOT-SN23	APSI03	•				
	FFAIETTAMOT-SN29	APSI03	•				
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005				•	

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
MONTALCINO	FFCANALIMOT-SN15	APSI03	•				
	FFCIMITEMOT-SN20	APSI03	•				
	FFCOMUNEMOT-SN16	APSI03	•				
	FFNOTECMOT-SN13	APSI03	•				
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005				•	
	FFFBUIA1MOT-SN10	APSI03	•				
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI03	•				
	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	•				
	MONTICIANO	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006			•	
FFSCAFONMNT-SN01		IT51A0003			•		
FFSCAPOGMNT-SN03		IT51A0003			•		
FFSCASALMNT-SN02		IT51A0003			•		
FFSOLAISMNT-SN06		IT51A0003			•		
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001			•		
	FFGERFA7MTR-SN01	RPGR07		•			
	FFGERFA7MTR-SN01	IT51A0001			•		
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	RPGR07		•			
	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007			•		
	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03	•				
	FFCONTIGRAD-SN02	IT5190011				•	
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03	•				
ROCCALBEGNA	FFRADCASRAD-SN03	IT5190011				•	
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03	•				
	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018				•	
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018				•	
FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018				•		

COMUNE	Codice sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR	
ROCCASTRADA	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018				•		
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018				•		
	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009			•			
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009			•			
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003			•			
	FFTORNI2RST-SN10	IT51A0003			•			
	FFTORNI4RST-SN08	IT51A0003			•			
	FFTORNI5RST-SN07	IT51A0003			•			
	FFTORNI6RST-SN06	IT51A0003			•			
	FFTORNI7RST-SN05	IT51A0003			•			
	FFTORNI8RST-SN04	IT51A0003			•			
	FFTORNI9RST-SN03	IT51A0003			•			
	SARTEANO	FFFVETRISTN-SN01	IT5190012			•		
	SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018				•	
RPGR12				•				
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019				•		
	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006			•			
SOVICILLE	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006			•			
	FFBRENBSOV-SN06	IT5190006			•			
	FFBRENDSOV-SN07	IT5190006			•			
	FFBRENESOV-SN08	IT5190006			•			
	FFBRENFSOV-SN9	IT5190006			•			
	FFBRESUDSOV-SN02	IT5190006			•			
		RPSI05			•			
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006			•			
	FFORGISESOV-SN04	IT5190006			•			

Le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario¹⁷ (SIC) di seguito elencati:

- Il Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano (per la parte riguardante l'Isola del Giglio e Giannutri);

¹⁷ Il sito di interesse comunitario o Sito di Importanza Comunitaria (SIC) è un concetto definito dalla direttiva comunitaria n. 43 del 21 maggio 1992, (92/43/CEE) *Direttiva del Consiglio relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche* nota anche come Direttiva "Habitat", recepita in Italia a partire dal 1997. In ambito ambientalistico il termine è usato per definire un'area:

- che contribuisce in modo significativo a mantenere o ripristinare una delle tipologie di habitat definite nell'allegato 1 o a mantenere in uno stato di conservazione soddisfacente una delle specie definite nell'allegato 2 della Direttiva Habitat;

che può contribuire alla coerenza di Natura 2000;

- e/o che contribuisce in modo significativo al mantenimento della biodiversità della regione in cui si trova.

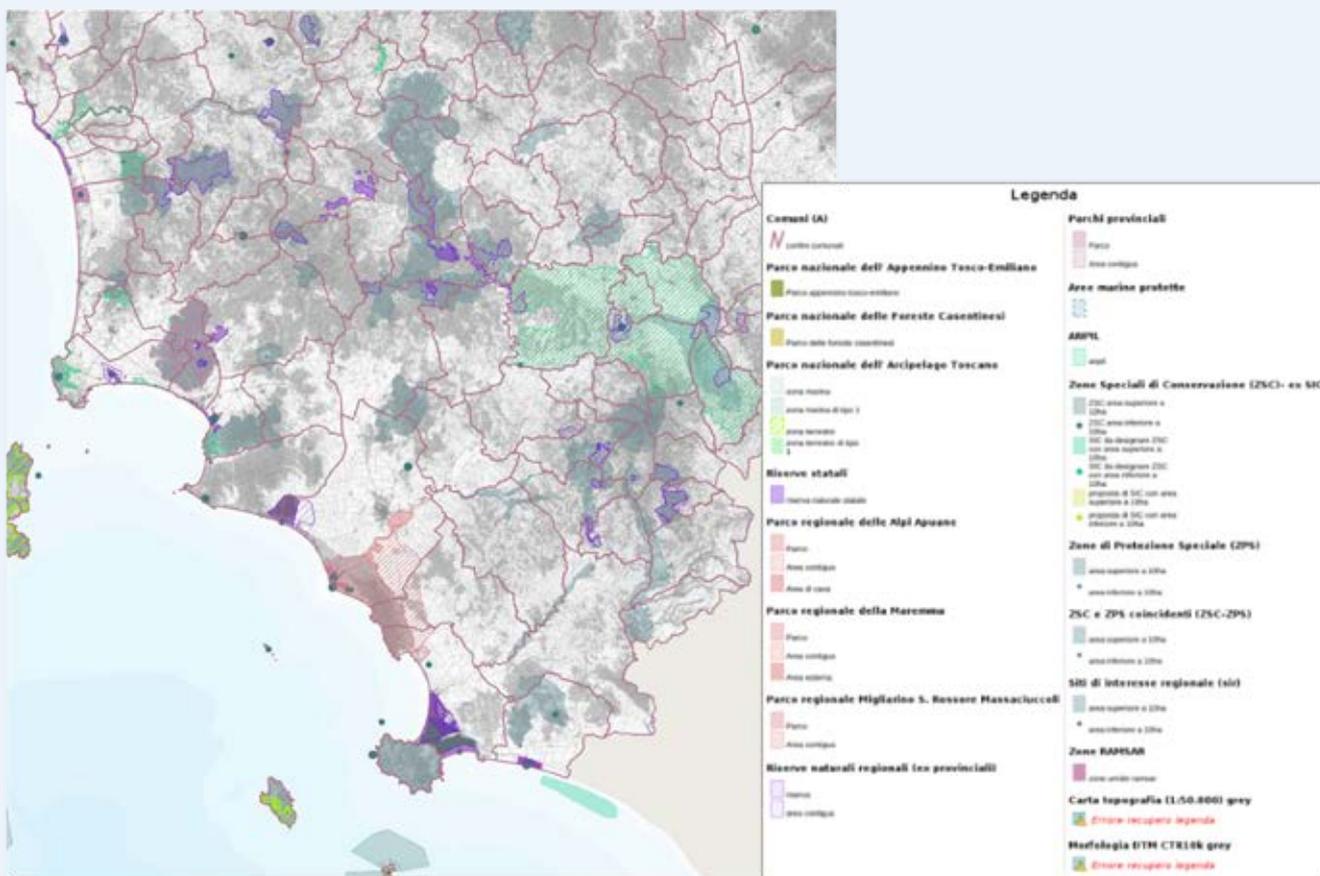
Secondo quanto stabilito dalla direttiva, ogni stato membro della Comunità Europea deve redigere un elenco di siti (i cosiddetti pSIC, proposte di Siti di Importanza Comunitaria) nei quali si trovano habitat naturali e specie animali (esclusi gli uccelli previsti nella Direttiva 79/409/CEE o Direttiva Uccelli) e vegetali. Sulla base di questi elenchi, e coordinandosi con gli stati stessi, la Commissione redige un elenco di Siti d'Interesse Comunitario (SIC). Entro sei anni dalla dichiarazione di SIC l'area deve essere dichiarata dallo stato membro zona speciale di conservazione (ZCS). L'obiettivo è quello di creare una rete europea di ZSC e zone di protezione speciale (ZPS) destinate alla conservazione della biodiversità denominata *Natura 2000*. In Italia la redazione degli elenchi SIC è stata effettuata a cura delle regioni e delle province avvalendosi della consulenza di esperti e di associazioni scientifiche del settore. Tutti i progetti edili che interessano tali zone sono soggetti a Valutazione di Incidenza Ambientale. In attuazione delle direttive europee e della normativa nazionale di recepimento, la Regione Toscana ha emanato la Legge regionale 6 aprile 2000, n. 56, norme per la conservazione e la tutela degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatiche, e dato avvio ad una articolata politica di tutela della biodiversità. Con questa legge la Toscana ha definito la propria rete ecologia regionale composta dall'insieme dei Sic, delle Zps e di nuove aree chiamate Sir (siti di interesse regionale). Queste ultime, talvolta comprese nella rete natura 2000, sono state individuate dalla Regione con lo scopo di ampliare il quadro d'azione comunitario tutelando habitat e specie animali e vegetali non contemplati fra quelli da tutelare previsti dalle citate direttive comunitarie.

- Le Riserve naturali statali di Cornocchia, Montecellesi, Palazzo, Tocchi, Belagaio, Duna Feniglia, Lago di Burano, Laguna di ponente di Orbetello, Marsiliana, Poggio Tre Cancelli, Scarlino e Tomboli di Follonica;
- Le Riserve naturali regionali Basso Merse e Alto Merse, Cornate e Fosini, Farma, la Pietra, Bosco di S. Agnese, Castelvecchio, Lucciolabella, Pietraporciana, Siele e Pigelleto, Bosco della SS. Trinità, Diaccia Botrona, Laguna di Orbetello, Montauto, Monte Labbro, Monte Penna, Pescinello, Poggio all'Olmo, Rocconi;
- Il Parco regionale della Maremma;
- Le Aree Naturali Protette di Interesse Locale Costiere di

Scarlino, Val d'Orcia e Fiume Elsa;

- Le Zone umide Laguna di Orbetello (parte nord), lago di Burano, Padule della Diaccia Botrona.
- Le Aree di interesse Monti del Chianti, Montagnola Senese, Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano, Crete dell'Orcia, Ripa d'Orcia, Monte Cetona, Lago dell'Accesa, Punta Ala e Isolotto dello Sparviero, Monte dell'Alma, Monte Leoni, Poggio di Moscona, Tombolo da Castiglion della Pescaia a Marina di Grosseto, Poggi di Prata, Padule della Trappola e Bocca d'Ombrone, Cono vulcanico del Monte Amiata, alto corso del Fiume Fiora, medio corso del Fiume Albegna, lago Acquato, lago di San Floriano.

Si riporta di seguito una mappa dei siti protetti.¹⁸



¹⁸ fonte: sito Geoscopio: <http://www502.regione.toscana.it/geoscopio/arprot.html>



Foto di Fausto Giommoni

Nei suddetti siti si sviluppa una fauna particolarmente ricca che comprende specie protette, alcune delle quali indicate nella Lista Rossa dell'IUCN.¹⁹

Di seguito:

Pesci : Ghiozzo di ruscello (*Padogobius nigricans*) - Categoria VU;

Anfibi: Geotritone di Ambrosi (*Speleomantes ambrosii*) - Categoria VU; Geotritone di Strinati (*Speleomantes strinati*) - Categoria LC; Geotritone italiano (*Speleomantes italicus*) - Categoria LC;

Rettili: Testuggine di Hermann; Categoria EN; Testuggine palustre; Categoria LC;

Uccelli: Airone guardabuoi (*Bubulcus ibis*); Categoria VU; Canapiglia (*Anas strepera*); Categoria CR; Volpoca (*Tadorna tadorna*); Categoria EN; Lanario (*Falco biarmicus*); Categoria EN; Pettegola (*Tringa totanus*); Categoria EN;

Occhione (*Burhinus oedicephalus*); Categoria EN; Falco pescatore (*Pandion haliaetus*); Categoria EX (estinta come nidificazione, ma effettua transito nel periodo delle migrazioni);

Falco pecchiaiolo (*Pernis apivorus*); Categoria VU; Nibbio bruno (*Milvus migrans*); Categoria VU; Falco di palude (*Circus eruginosus*); Categoria EN; Albanella minore (*Circus pygargus*); Categoria VU; Tarabuso (*Botaurus stellaris*); Categoria EN;

Mammiferi: Capriolo italiano; Categoria EN; Chiroterro; Categoria VU; Lontra; Categoria CR.

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>).

¹⁹ 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 decrescente:

- **Estinta (EX=Extinct)**: una specie è "estinta" quando non vi è alcun ragionevole dubbio che l'ultimo individuo sia morto;
- **Estinta in natura (EW=Extinct in the Wild)**: una specie è estinta in natura quando sopravvivono solo individui in cattività o in popolazioni e/o naturalizzate e al di fuori dell'areale storico;
- **Gravemente minacciata (CR=Critically Endangered)**: una specie è "in pericolo in modo critico" quando è di fronte a un altissimo rischio di estinzione in natura nell'immediato futuro;
- **Minacciata (EN=Endangered)**: una specie è "in pericolo" quando è di fronte a un altissimo rischio di estinzione in natura nel prossimo futuro;
- **Vulnerabile (VU=Vulnerable)**: una specie è vulnerabile quando è di fronte a un alto rischio di estinzione in natura nel futuro a medio termine;
- **Quasi a rischio (NT=Near Threatened)**: una specie è "quasi a rischio" quando potrà esserlo nel prossimo futuro;
- **A rischio minimo (LC=Least Concern)**: una specie è "a basso rischio" quando non si qualifica per alcuna delle categorie di minaccia sopra elencate;
- **Dati insufficienti (DD=Data Deficient)**: una specie è a "carenza di informazioni" quando sono inadeguate le informazioni per effettuare direttamente o indirettamente una valutazione sul suo rischio di estinzione, basato sulla distribuzione e/o sullo status della popolazione;
- **Non valutata (NE=Not Evaluated)**: una specie è "non valutata" quando non è stato possibile effettuare valutazioni rispetto alla sua possibile categoria nella Lista Rossa. Sono quelle specie che si trovano in uno stato particolarmente dinamico per le quali non si è ritenuto opportuno, allo stato attuale, fornire una valutazione.

*Visto lo scioglimento dei ghiacci
investiamo sui dissalatori.
Il ciclo si è invertito ormai.*

*Nel ciclo della vita l'acqua
ha un ruolo fondamentale
ed è un bene al quale nessuno può
rinunciare, come un calciatore non fa
nulla senza un pallone.*

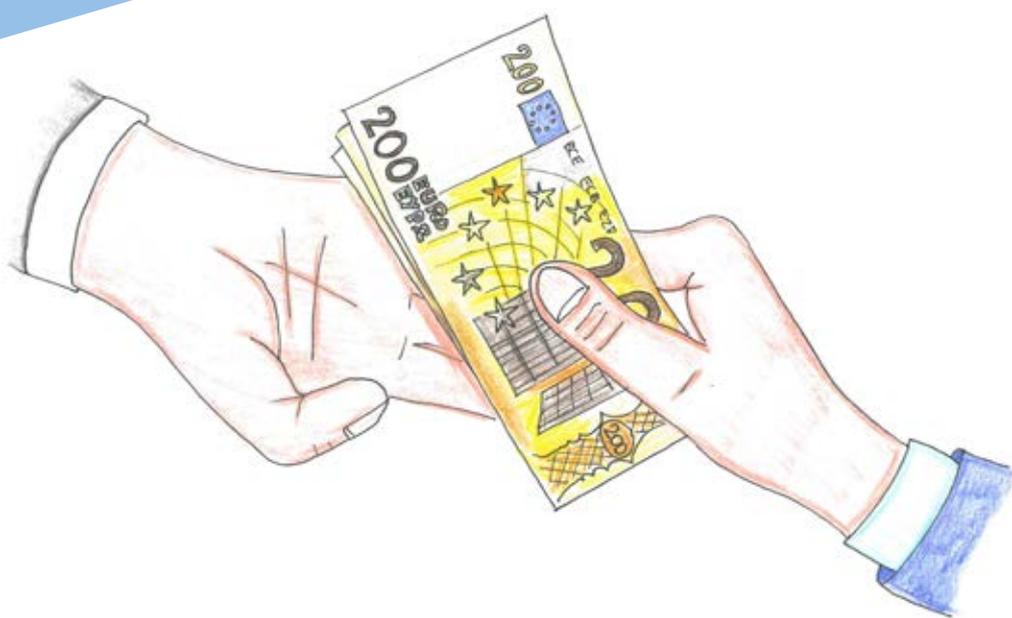
*Efficientamento della risorsa
e riparazioni più presenti.*

L'acqua non è vita, ma eternità.

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

04

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI



4.1 I principali risultati della gestione

Acquedotto del Fiora 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)	2016	2017
Valore della Produzione (A)	106,4	106,4
Costi per materie prime	2,5	2,2
Costi per servizi	28,7	31,7
Costi per godimento beni di terzi	5,5	5,7
Costi per il personale	19,0	19,0
Oneri diversi di gestione	2,6	2,6
Totale Costi Operativi (B)	58,3	61,2
MOL: Margine Operativo Lordo (A-B)	48,1	45,2
Ammortamenti e svalutazioni	27,5	29,3
Accantonamenti	0,6	0,3
MON: Margine Operativo Netto	20,0	15,6
Proventi ed oneri finanziari	-5,0	-5,1
Risultato prima delle imposte	15,0	10,5
Imposte	4,7	3,3
Utile/(Perdita) di Esercizio	10,3	7,2

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 2017 chiude con un risultato positivo di € **7.241.136** 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 Acquedotto del Fiora

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

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 59%: ciò significa che, per ogni 100 euro che sono stati investiti nel tempo, 41 sono venuti dalle casse di Fiora e 59 provengono da fonti esterne.

DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro)	2016	2017
Totale posizione finanziaria netta	(130.114)	(117.740)
Patrimonio netto	(76.288)	(80.505)
Capitale investito netto	(206.402)	(198.245)
<i>Gearing</i> (posizione finanziaria netta/capitale investito)	63%	59%



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	2016	2017
MOL (in milioni di euro)	48,1	45,2
MON (in milioni di euro)	20,0	15,6
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	13,5%	9,0%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	8,5%	6,6%
MON/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	19,3%	15,3%
MOL/Valore della produzione al netto degli incrementi interni	46,5%	44,1%
Costo medio indebitamento (Oneri/Passività Finanziarie)	4,1%	4,2%
<i>Debt to Equity</i> (PFN/Patrimonio netto)	1,71	1,46

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 2017 si attesta al 9,0% e risulta influenzato dalla politica nel tempo di trattamento a patrimonio degli utili rilevati.

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 2017 si attesta pari al 6,6% 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 efficace 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.

Focus sui costi di gestione

GRI
201-2

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 Acquedotto del Fiora 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 più di 11.000 Km di rete idrica e fognaria (27,4 m di rete pro-capite), 299 sorgenti, 233 pozzi, 861 serbatoi, 300 impianti di depurazione e fosse imhoff, e molte altre infrastrutture, controllando con quasi 110.000 parametri analizzati nel 2017 la qualità e la bontà dell'acqua distribuita. E' 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 2008.

Nel 2017 i costi di gestione sono stati particolarmente influenzati dallo stato di emergenza idrica derivante dalla persistente siccità iniziata già dal 2016 e che ha interessato particolarmente le fonti più superficiali poste a servizio di molti territori rurali non serviti dalle grandi dorsali di adduzione.

Il primo indicatore di tale situazione è il costo del trasporto di acqua potabile che è risultato di 4 volte superiore all'anno precedente al fine di integrare la risorsa ai serbatoi in testa alla distribuzione prelevando l'acqua dalle zone con maggior disponibilità. Un altro indicatore strettamente connesso a tale situazione è il costo sostenuto per l'energia elettrica derivante dal maggior utilizzo dei pozzi attestati in falde più profonde e quindi con minor risentimento della siccità. L'aumento è stato tuttavia contenuto grazie ad una strategia che ha permesso di acquistare l'energia sul mercato a prezzi vantaggiosi in rapporto all'aumento dei kWh complessivi consumati.

Altra voce che ha visto un aumento dei costi significativo è quella relativa allo smaltimento fanghi determinato dalla crescente impossibilità di riutilizzare i fanghi in agricoltura come ammendanti a seguito di una interpretazione sempre più stringente delle norme regionali, tanto che tale pratica risulta ormai impossibile da applicare. Il conseguente aumento della domanda di discariche atte al recepimento di tali fanghi ha comportato inevitabilmente un aumento del prezzo di conferimento. Vale la pena evidenziare come al momento della redazione del presente bilancio i fanghi provenienti dai depuratori gestiti abbiano come unica destinazione impianti di smaltimento posti in territori fuori dall'Italia.

Infine, si evidenzia un aumento del costo delle analisi chimiche derivante dall'obbligo di conferimento delle analisi a laboratori di altri Gestori.

ANNO	ENERGIA ELETTRICA	MANUTENZIONE E RIPARAZIONE*	MATERIE	SMALTIMENTO FANGHI	TRASPORTO ACQUA POTABILE	AUTOSPURGO	MANUTENZIONE ELETTROMECC.	ANALISI CHIMICHE	TOTALE
2008	9,78	4,56	2,48	2,15	1,35	1,16	0,77	0,58	22,83
2009	9,18	4,82	2,28	2,59	0,53	0,6	1,1	0,62	21,72
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	19,75
2016	9,0	3,77	2,55	2,75	0,24	0,70	1,10	0,43	20,54
2017	9,23	3,67	1,53	3,27	1,03	0,50	1,31	0,78	21,32

* Il valore delle "manutenzioni e riparazioni" a partire dal 2011 sono al netto dei costi che il Gestore paga alla Società cui è stato affidato il servizio di fognatura e depurazione nei comuni di Orbetello e Monte Argentario. Inoltre, sono indicati i costi al netto delle manutenzioni effettuate in conto terzi.

4.1.5 Le spese ambientali

Le spese ambientali sostenute nel corso del 2017, raffrontate con quelle del 2016, sono ripartite come da tabella che segue.

SPESE AMBIENTALI	2016		2017	
	investimenti (€)	esercizio (€)	investimenti (€)	esercizio (€)
Gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	-	2.746.302,00	-	3.270.352,00
Formazione in materia ambientale*	-	-	-	-
Protezione dell'aria dall'inquinamento e contrasto ai cambiamenti climatici	-	-	-	23.923,00
Riduzione dell'inquinamento acustico	-	-	-	57.152,16
Tutela della biodiversità e del paesaggio	26.000,00**	-	-	-
Assicurazioni per responsabilità ambientali	-	27.900,00	-	21.655,86
Costi di bonifica, ad esempio dopo sversamenti	-	-	-	21.300,00
Servizi dati in esterno per la gestione ambientale	-	90.000,00	-	246.095,00
Costi aggiuntivi per installare tecnologie innovative (cioè considerare il differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali)	-	-	170.034,37	-
Ricerca perdite	593.000,00	-	832.000,00	88.510,00
Controlli analitici su matrici ambientali	-	243.887,59	-	297.981,65

* Come per il 2016, anche nel 2017 la formazione ambientale a cui i dipendenti di AdF hanno partecipato (vedi paragrafo "La formazione e i tavoli tecnici in materia ambientale") è stata organizzata dalla capogruppo Acea SpA, perciò la Società ha sopportato solo costi indiretti.

** Valutazione sull'incidenza degli scarichi a cielo aperto sulle aree protette.



4.2 Gli investimenti

GRI
203-1GRI
201-4

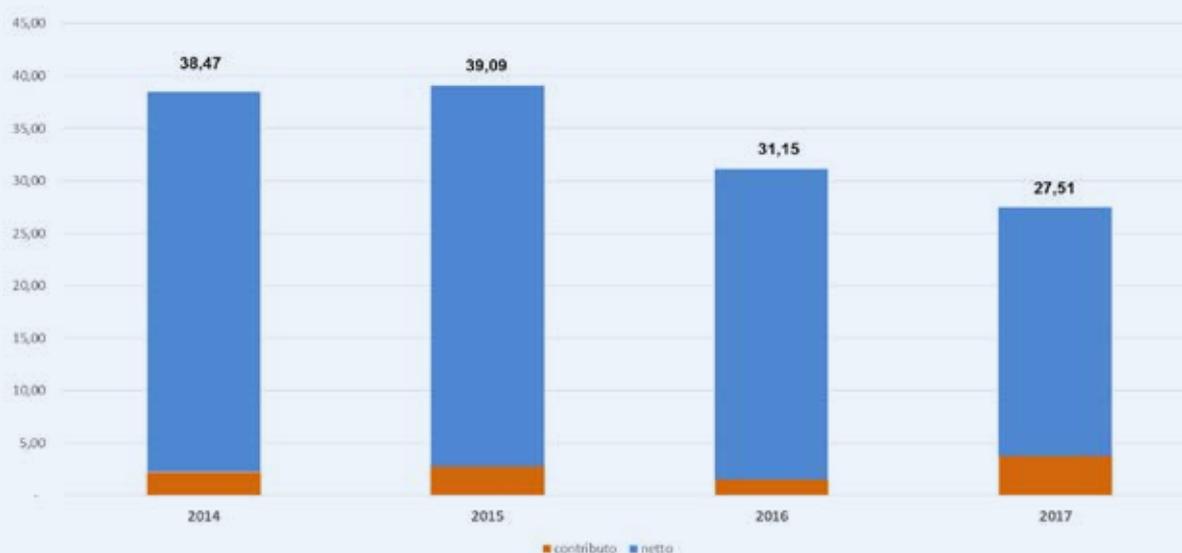
La pianificazione degli investimenti è fondamentale per garantire la continuità, la sicurezza, l'affidabilità e la qualità del Servizio Idrico.

Gli investimenti realizzati dal Gestore nel 2017 sono pari a circa **27,51 mln €** di cui 3,8²⁰ mln € di contributi, corrispondenti a circa **68,22 euro/abitante residente**, entità superiore alla media nazionale e degna delle più evolute realtà idriche a livello europeo.

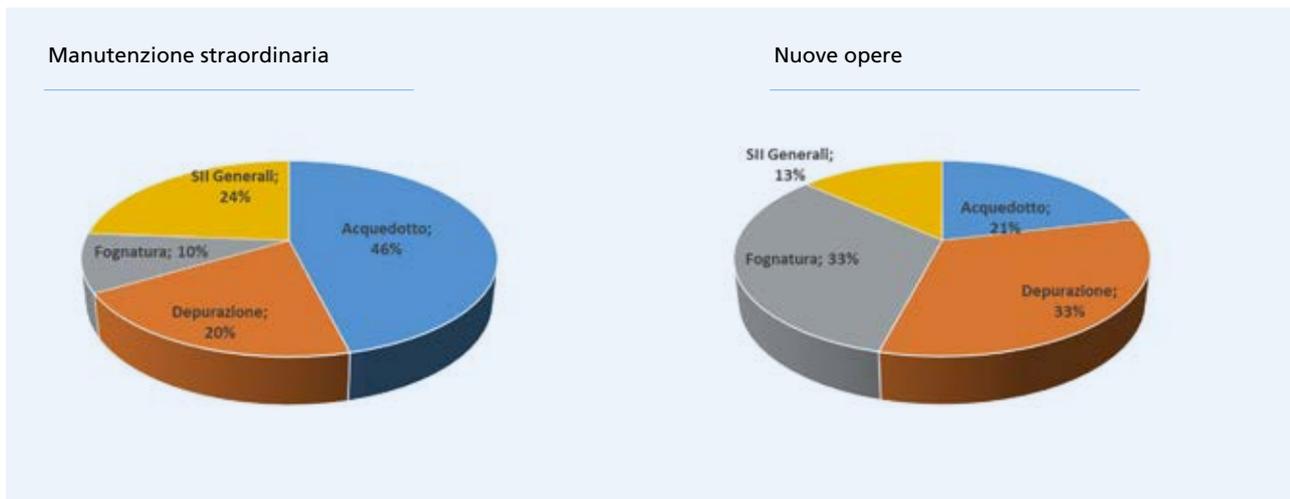
Nel 2017 si conferma la diminuzione del valore degli investimenti coerentemente con le previsioni di Piano d'Ambito in relazione all'ingresso nella fase finale della concessione di affidamento caratterizzata sotto il profilo finanziario dalla restituzione del prestito strutturato contratto negli anni scorsi per la realizzazione delle opere previste. Il maggior valore della componente dei contributi nel 2017 è dovuto al recupero di somme non incassate nell'anno precedente. L'ammontare complessivo sopra indicato è legato per l'80% al miglioramento delle infrastrutture gestite ed a nuove opere.

Le manutenzioni straordinarie sono state prevalentemente indirizzate al settore acquedotto in relazione alla intensa attività di riduzione delle perdite mediante sostituzione e bonifica delle reti collegata anche alla necessità di far fronte all'emergenza idrica derivante dalla siccità che ha caratterizzato l'annualità. Nel complesso sono state sostituite ben 27,4 km di rete di acquedotto tra i quali anche le reti del centro storico della città di Siena (Piazza del Campo, Via del Salicotto e Via Montanini). Si ricorda anche l'importante intervento di potenziamento delle condotte in uscita dal serbatoio di Grancia a servizio sia della città di Grosseto che delle frazioni turistiche di Marina e Principina. Tale intervento ha permesso di concludere un'attività iniziata negli anni precedenti e finalizzata al miglioramento dell'efficienza della rete di distribuzione sia per ridurre le ingenti perdite idriche sia per migliorare il livello di servizio all'utenza.

Investimenti realizzati (mln di €)



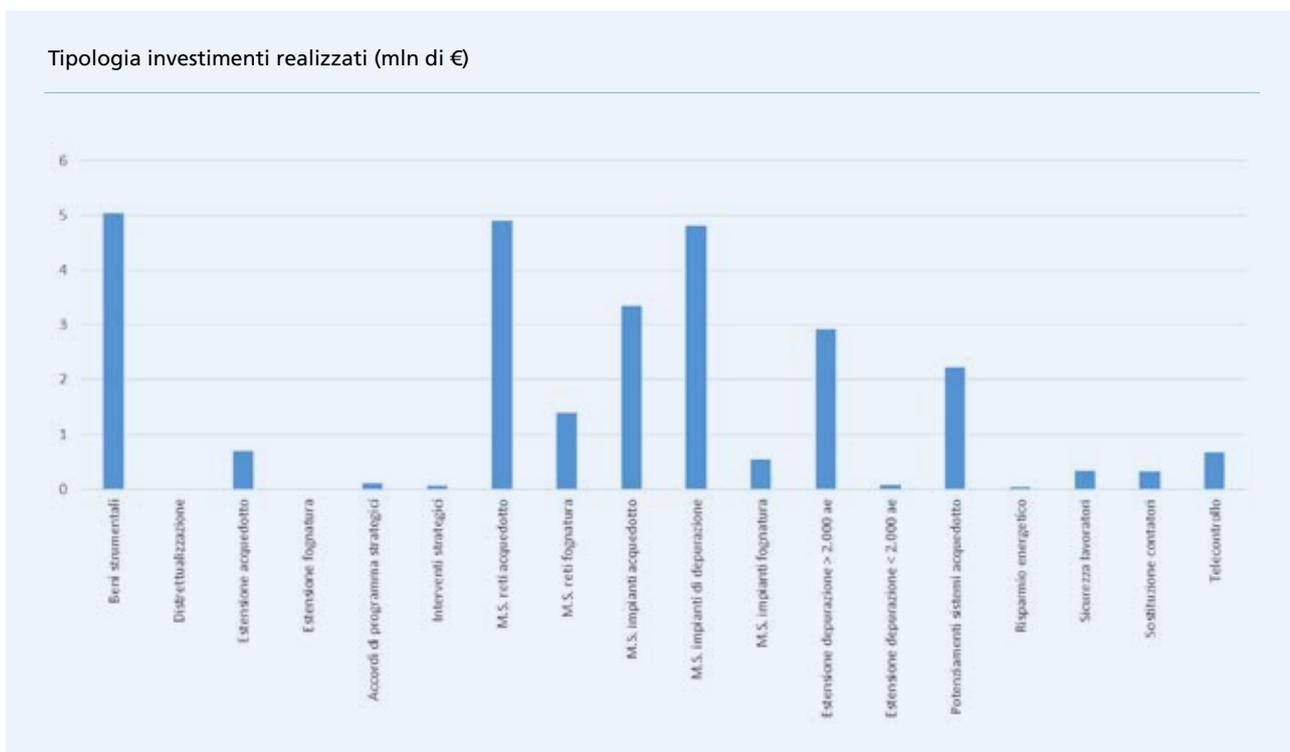
20 È il valore dei contributi incassati nel 2017 e rendicontati ad AIT ai fini tariffari. Nel bilancio civilistico viene invece indicato il valore dei contributi per competenza.



Il diagramma sopra riportato evidenzia anche la rilevanza degli investimenti finalizzati alle componenti generali del SII; in particolare, gli investimenti in questo settore nel 2017 sono stati prevalentemente orientati al completamento ed alla messa a punto del nuovo sistema gestionale facente parte del progetto Acea 2.0, iniziato nel 2014, e finalizzato a digitalizzare i processi gestionali compreso quello dell'organizzazione dell'operatività sul territorio (*work force management*) per migliorare l'efficienza in termini sia di servizio al cliente sia di precisa rendicontazione delle attività. Altra componente importante delle manutenzioni è quella a carico degli impianti di depurazione per migliorarne l'efficienza sia del trattamento che del consumo energetico non-

ché per aumentare il livello di sicurezza sia nei confronti dei lavoratori sia nei confronti dell'ambiente. In particolare gli impianti che hanno impegnato le maggiori risorse economiche sono quelli di Campo Cangino (Follonica), Ponticino (Pienza) e di Cipressi (Colle Val d'Elsa).

Per quanto riguarda le nuove opere, invece, gli investimenti del 2017 sono stati orientati prevalentemente ai settori depurativo e fognario. Ciò in rispetto di quanto previsto principalmente dal Piano Stralcio, di cui alla legge regionale 28/2010 e s.m.i., e subordinatamente dall'Accordo di Programma, di cui alla legge regionale 147/2015, mediante i quali entro il 2021 sarà completato il sistema di depurazione delle acque reflue in tutti i centri urbani con



potenzialità maggiore di 200 AE del territorio gestito. Detti interventi ovviamente non sono limitati alla realizzazione degli impianti di trattamento ma un'importante componente è costituita dal collettamento degli attuali scarichi liberi all'impianto finale. Nel 2017 è stato completato l'impianto a servizio dell'abitato di Manciano, per complessivi 4.000 AE, e pressoché conclusa la realizzazione del collettore di collegamento alla rete, lungo circa 11 km e che prevede ben 11 sollevamenti.

Le nuove opere che hanno interessato il settore acquedotto sono principalmente nuovi pozzi realizzati in conseguenza delle emergenza idrica per captare nuove falde o ripristinare idonee condizioni di emungimento in caso di strutture ormai vetuste. Inoltre, sono state progettate e avviate a realizzazione estensioni di rete finalizzate a collegare distretti idraulici con ampia disponibilità idrica con distretti il cui deficit idrico è stato amplificato dalla condizione di siccità.

Negli ultimi giorni del 2017 sono state pubblicate le Delibere ARERA n. 917 e 918 riguardanti rispettivamente la "Re-

golazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)" e l'"Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato". La prima delibera ha segnato una importante novità nel campo del SII andando a definire non solo dei macro indicatori mediante i quali valutare oggettivamente l'efficienza dei servizi resi ma anche ponendo obiettivi da perseguire in funzione dello stato attuale di tali macro indicatori. Il combinato disposto con la delibera 918 ha portato alla ridefinizione del Programma degli Investimenti non solo per le annualità previste dalla delibera stessa ma anche per le restanti annualità di affidamento del servizio proprio per poter pianificare al meglio il raggiungimento degli obiettivi posti, in mancanza del quale i gestori possono subire importanti penalità.

Nelle figure seguenti sono indicati i posizionamenti di Acquedotto del Fiora per ciascun macro indicatore nell'annualità 2016 come richiesto dalla Delibera suddetta, precisando che l'azienda possiede tutti i pre-requisiti indicati dalla stessa.

		Perdite idriche lineari (mc/km/2g)				
		M1a <15	15 ≤ M1a <25	25 ≤ M1a <40	40 ≤ M1a <60	M1a ≥60
Perdite idriche percentuali	M1b <25%	A				
	25% ≤ M1b <35%		B			
	35% ≤ M1b <45%			C		
	45% ≤ M1b <55%				D	
	M1b ≥55%					E

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M2	Interruzioni del servizio [ore]	ALTRO	A	M2 < 6	mantenimento
			B	6 ≤ M2 < 12	-2% M2 annuo
			C	12 ≤ M2	-5% M2 annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M3	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità [%] M3b - Tasso campioni non conformi [%] M3c - Tasso parametri non conformi [%]	RES	A	M3a=0 M3b ≤ 0,5% M3c ≤ 0,1%	mantenimento
			B	M3a < 0,005% M3b ≤ 0,5% M3c > 0,1%	M3a=0 -10% M3c annuo
			C	M3a ≤ 0,005% 0,5% ≤ M3b < 5,0%	rientro nella classe precedente in 2 anni
			D	M3a ≤ 0,005% M3b > 5,0%	rientro nella classe precedente in 2 anni
			E	M3a > 0,005%	rientro nella classe precedente in 2 anni

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M4	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n/100 km) M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati) M4c Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	ENV	A	M4a < 1 M4b = 0 M4c ≤ 10%	mantenimento
			B	M4a < 1 M4b = 0 M4c > 10%	-5% M4c annuo
			C	M4a < 1 M4b < 20%	-7% M4b annuo
			D	M4a < 1 M4b > 20%	-10% M4b annuo
			E	M4a ≥ 1	-10% M4a annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M5	Sinalamento fanghi in discarica [%]	ENV	A	M5 ≤ 15%	mantenimento
			B	15% ≤ M5 < 30% sostanza secca ≥ 30% della massa di fango complessivamente prodotta	-1% annuo di tonnellate di fango tal quale smaltito in discarica
			C	15% ≤ M5 < 30% sostanza secca < 30% della massa di fango complessivamente prodotta	-3% annuo di tonnellate di fango tal quale smaltito in discarica
			D	M5 ≥ 30%	-5% annuo di tonnellate di fango tal quale smaltito in discarica

ID	Indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]	A	M6 < 1%	mantenimento
		B	1% < M6 < 5%	-10% di M6 annuo
		C	5% < M6 < 10%	-15% di M6 annuo
		D	M6 ≥ 10%	-20% di M6 annuo

Fermo restando che per alcuni macro indicatori è ancora da stabilire l'esatto perimetro per una precisa determinazione del valore (M2 e M4), come si può dedurre si tratta di posizionamenti dai quali discendono obiettivi rilevanti anche in considerazione del fatto che il Piano d'Ambito prevede la destinazione di buona parte delle risorse economiche disponibili al raggiungimento degli obiettivi in materia di depurazione sopra richiamati e non pienamente riconducibili ai macro indicatori della delibera 917.

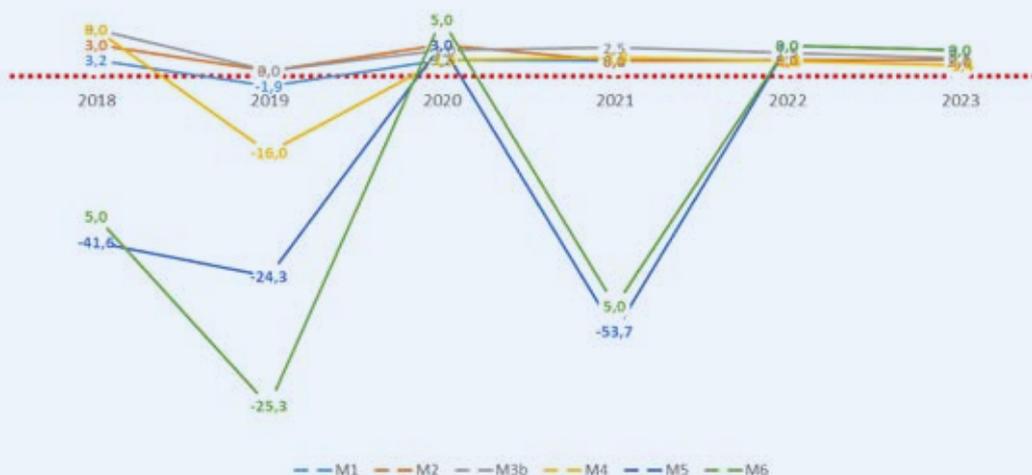
Pertanto, alla luce delle risorse disponibili per investimenti a 8 anni dalla conclusione dell'affidamento, che come detto presentano un andamento di forte diminuzione per la restituzione del prestito strutturato, si è effettuata una ridefinizione del programma degli interventi che come si evince dalla tabella seguente può perseguire solo in parte gli obiettivi posti da ARERA. Peraltro, vale la pena sottolineare come

gli obiettivi ARERA siano anche solo parzialmente recettori di specifiche esigenze del territorio quali le estensioni di rete in relazione agli sviluppi urbanistici già pianificati dei quali il programma degli interventi non può non tenerne conto.

Ne consegue che, stante l'attuale quadro normativo, contrattuale ed economico-finanziario, Acquedotto del Fiora prevede di raggiungere gli obiettivi posti da ARERA per ciò che riguarda il settore depurazione sia continuando ad intervenire per il miglioramento dell'efficienza degli stessi sia realizzando un importante progetto di attuazione di una tecnologia innovativa per la riduzione della produzione di fanghi da depurazione. Ciò è evidente nella figura seguente dove sono riportati, per ogni macro indicatore, la differenza tra il valore atteso secondo gli obiettivi ARERA e il valore previsto dalla pianificazione aziendale.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
INV riferibili ad M1	5.516.666,00	4.634.748,44	2.666.666,00	3.266.666,00	2.866.666,00	3.066.666,00
INV riferibili ad M2	4.852.648,88	4.780.000,00	5.040.000,00	5.000.000,00	5.187.700,00	6.357.348,50
INV riferibili ad M3	1.974.457,30	1.150.000,00	1.100.000,00	1.143.991,56	1.316.008,44	2.621.000,00
INV riferibili ad M4	2.078.333,33	1.912.366,67	983.333,33	1.173.333,33	5.005.471,33	1.683.333,33
INV riferibili ad M5	1.000.000,00	1.500.000,00	700.000,00	2.700.000,00	400.000,00	200.000,00
INV riferibili ad M6	4.005.000,00	3.357.000,00	1.530.000,00	1.910.927,08	1.165.000,00	1.760.000,00
INV riferibili a PREQ1-2-3-4	-	-	-	-	-	-
TOTALE INV RQTI	19.427.105,51	17.334.115,11	12.019.999,33	15.194.917,97	15.940.845,77	15.688.347,83
ALTRI INVESTIMENTI	13.298.224,37	13.509.923,21	15.622.549,75	12.968.137,68	9.331.650,58	3.662.657,03
TOTALE INV LORDI	32.725.329,88	30.844.038,32	27.642.549,08	28.163.055,65	25.272.496,35	19.351.004,86

Scostamenti da obiettivo ARERA



4.2.1 Gli investimenti nei sistemi informativi

Il 2017 ha rappresentato per Acquedotto del Fiora un anno di profonda trasformazione digitale, organizzativa e gestionale, fortemente impattata anche dal mutamento dello scenario regolatorio.

Il cambiamento del contesto normativo ha infatti imposto al gestore di ridefinire radicalmente la propria struttura aziendale e il proprio modello di business, in un'ottica di maggior orientamento verso il cliente finale. In particolare, dal punto di vista dell'utente finale, con l'introduzione delle delibere sulla qualità contrattuale e tecnica, si è assistito ad un vero e proprio cambio di passo nel modo di lavorare del gestore, essendo stati formalizzati, a favore del cliente finale, puntuali obblighi prestazionali nei processi operativi oltre al rispetto di precisi standard e livelli di servizio. Il gestore, per far fronte al nuovo contesto, ha dovuto dotarsi di un sistema informativo integrato che consentisse un dialogo in tempo reale all'interno delle proprie strutture aziendali, in modo da poter sempre monitorare la situazione e mettersi in condizione di intervenire e informare gli utenti puntualmente sullo stato di ogni pratica ed eseguendo gli adempimenti secondo gli standard previsti. Con tale trasparenza e capillarità di informazioni, il gestore è nelle condizioni di tracciare e gestire i dati con un avanzato livello di dettaglio, in modo da restituire indicazioni puntuali e con logiche sempre a favore dell'utente finale.

Attraverso l'introduzione del nuovo sistema SAP, il Gestore può tracciare processi e monitorare in tempo reale le proprie *performance* prestazionali verso l'utenza; inoltre raccogliendo un'ampia varietà di dati, il gestore ha la possibilità di analizzarli ed individuare dei punti di miglioramento per garantire un miglior livello di servizio. Questa nuova modalità operativa produce effettivi positivi anche sui dipendenti di Acquedotto del Fiora, in quanto sono state ulteriormente specializzate e affinate le competenze degli addetti e sono state create le condizioni di base per ottimizzare i tragitti casa-lavoro, con l'obiettivo anche di migliorare la qualità della vita dei dipendenti oltre che di fare efficienza sul lavoro. La logica del WFM è infatti quella di gestire al meglio il capitale umano dell'azienda, impiegare le persone con le competenze e le qualifiche giuste, nel momento giusto e nel ruolo giusto. Di contro, come spesso accade quando si inizia a lavorare con un nuovo metodo e con nuovi sistemi, il 2017

è stato anche un anno di assestamento, che ha richiesto un maggiore sforzo ai dipendenti ed ha comportato per i dipendenti anche delle difficoltà per ambientarsi, adeguarsi ed ingranare la marcia col nuovo modello. In questo periodo iniziale si è infatti assistito anche ad ostacoli e difficoltà, che sono però da intendersi come conseguenze dirette e indirette di assestamenti interni, effetti inevitabili dopo un cambiamento di tale impatto e servirà del tempo per raggiungere gli obiettivi prefissati ed andare completamente a regime, godendo dei benefici e dei vantaggi di questo nuovo modo di lavorare.

Nel contesto di Acquedotto del Fiora, nel 2017, hanno giocato un ruolo importante diverse variabili quali: l'essere alle prime esperienze negli utilizzi dei sistemi, la concomitanza tra l'avvio dei sistemi e l'uscita di nuove discipline regolatorie che mutavano le specifiche dei sistemi appena introdotti, ed infine, ma non meno rilevante, il fatto che l'avvio di un sistema informativo così complesso comporta necessariamente la messa a punto e rivisitazione a posteriori di anomalie, criticità e malfunzionamenti tecnici, che emergono durante il primo periodo di utilizzo.

L'elevata granularità delle informazioni gestite e l'ambiziosa numerosità di automatismi presenti a sistema, sono però direttamente proporzionali alla complessità di gestione tecnica del sistema, infatti nel corso del 2017 ci sono state anche revisioni e rilasci di correttive che hanno portato a perfezionare ed affinare i sistemi SAP. Tutto questo ha comportato quindi la necessità di fare ulteriori investimenti sul sistema SAP, con cifre molto importanti perché il sistema ha impattato in modo trasversale su tutte le unità aziendali, implicando un *change management* per tutti gli attori coinvolti, dipendenti, fornitori e utenti di Acquedotto del Fiora. Per implementare il nuovo sistema informativo è stato necessario un notevole sforzo operativo, che ha portato il Gestore a fare un vero e proprio salto culturale verso il nuovo contesto di riferimento, grazie appunto agli investimenti informatici, che nel 2017 in totale sono quantificabili in **2,6 Mln di €** di sistemi SAP.

Il nuovo sistema informativo aziendale SAP rappresenta l'integrazione tra tecnologia e conoscenza, garantendo informazioni in tempo reale tra gli uffici amministrativi e gli operativi sul campo. Acquedotto del Fiora ha compreso l'importanza di implementare un nuovo sistema informativo, in un certo momento temporale, facendo un investimento strategico sui sistemi, con l'obiettivo di semplificare la modalità di lavoro dei dipendenti oltre che migliorare il servizio reso all'utente finale. Il sistema informativo infatti

deve essere visto non solo come contenitore di informazioni ma anche come strumento essenziale per la gestione dei processi e dei flussi informativi.

La convenienza per la società Acquedotto del Fiora di aderire e investire sul sistema SAP ACEA2.0 è stata in termini di risparmio economico e sul miglioramento della capacità di risposta alle richieste del business, facendo ottimizzazione delle risorse centrali. La centralizzazione della piattaforma SAP infatti permette alla singola Società di risparmiare sui costi finali, perché per mantenere il sistema, l'importo verrà ripartito, tramite opportuni driver, tra le varie società coinvolte nel progetto. Ne consegue che l'importo sostenuto da ciascuna società con Acea 2.0 è nettamente infe-

riore all'importo che ogni società, singolarmente, avrebbe dovuto sostenere, se non ci fosse stata l'opportunità di acquistare un *template* comune. Avere un unico sistema, in comune per tutte le società, ha il vantaggio di razionalizzare gli n-contratti di servizi di manutenzione che altrimenti si sarebbero dovuti ripetere singolarmente su ogni sistema di Società.

In aggiunta ai vantaggi sopra descritti, c'è da considerare che la logica di aggregazione tra tutte le società del programma Acea2.0 ha permesso di raggiungere volumi di licenze tali da consentire una scontistica elevata e speciali condizioni di acquisto, che il singolo gestore in autonomia non avrebbe mai potuto raggiungere.

4.3 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

GRI
201-1GRI
203-2

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 Acquedotto del Fiora 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.

È evidente come un'azienda come il Fiora, 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,

sugli utenti, 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:

1

**IL PROSPETTO
DI DETERMINAZIONE DEL V.A.**

2

**IL PROSPETTO
DI RIPARTIZIONE**

1

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)	2016	2017
Ricavi netti	102,42	102,61
Costi esterni	37,99	41,22
Valore aggiunto caratteristico lordo	64,43	61,39
Proventi finanziari	0,41	0,35
Gestioni da partecipazioni	0,41	0,37
-Risultato attività discontinue (proventi e oneri straordinari)	-	-
Utile distribuito	-	4,00
Contributi in c/esercizio	- 1,62	- 1,67
Valore aggiunto globale lordo	63,63	64,44
% sui ricavi netti	62,13%	62,80%

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

2

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

DIPENDENTI	2016	2017
Salari e stipendi	13,66	13,66
Accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,89	0,90
Oneri sociali	4,54	4,42
Altri costi del personale	0,96	0,67
Totale costo del lavoro	20,05	19,65
Servizi al personale	0,26	0,35
(Costi capitalizzati)	- 3,99	- 3,81
Totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	16,32	16,19
Incidenza sul valore aggiunto totale	25,65%	25,12%
AZIONISTI	2016	2017
Utile distribuito	-	4,00
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	-	4,00
Incidenza sul valore aggiunto totale	-	6,21%
FINANZIATORI	2016	2017
Oneri finanziari	5,81	5,82
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	5,81	5,82
Incidenza sul valore aggiunto totale	9,13%	9,03%

ISTITUZIONI	2016	2017
Imposte e tasse	4,64	3,26
Contributi in conto esercizio	- 1,62	- 1,67
Totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	3,02	1,59
Incidenza sul valore aggiunto totale	4,75%	2,47%
IMPRESA	2016	2017
Ammortamenti	25,35	27,51
Accantonamenti	0,57	0,28
Svalutazioni	2,18	1,76
Utile non distribuito	10,34	7,24
Totale valore aggiunto distribuito all'impresa	38,44	36,79
Incidenza sul valore aggiunto totale	60,41%	57,09%
COLLETTIVITÀ	2016	2017
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,04	0,05
Totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,04	0,05
Incidenza sul valore aggiunto totale	0,07%	0,08%
(in milioni di euro)	2016	2017
TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	63,63	64,44

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2017 è stato pari a 64,44 milioni di euro, registrando un aumento rispetto all'anno precedente pari a circa 0,81 milioni di euro (+1,3%) 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 16,19 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 25,1% 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 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 2017, avendo distribuito per la prima volta parte dell'utile conseguito, risulta pari a 4,0 milioni di euro che rappresenta il 6,2% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2017 pari a 5,82 milioni di euro e rappresenta il 9,0%

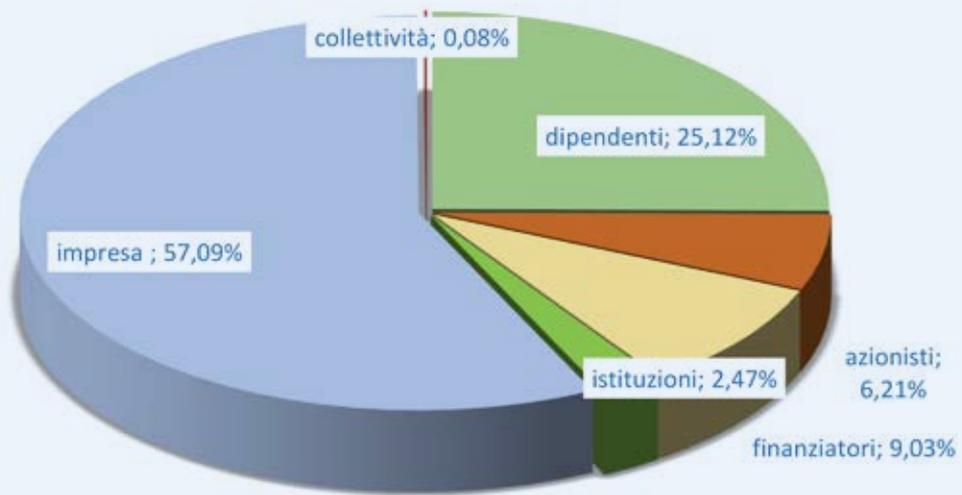
del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2017, pari a circa 1,59 milioni di euro rappresentando il 2,5% del valore aggiunto globale; il decremento registrato rispetto allo scorso anno, nonostante una crescita dei contributi in conto esercizio rilevati, è ascrivibile alle minori imposte e tasse dovute nel periodo.

Circa il 57,1% del valore aggiunto prodotto nel 2017 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2017, per il quale è stato proposto nuovamente in parte la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni.

Infine, un valore pari a 0,05 milioni di euro del 2017 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni e sportelli comunali (riferiti all'apertura degli sportelli presso numerosi Comuni dell'ATO con lo scopo di offrire ai cittadini un ulteriore servizio, dando la possibilità di potersi recare presso il proprio Comune di residenza anziché raggiungere le sedi di Acquedotto del Fiora).

La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder-2017



VALUE ADDED TAX



*Il nostro pensiero dovrebbe essere
sempre rivolto all'utenza!!!*

L'attenzione agli altri è la forza.

*L'acqua dovrebbe essere per tutti
ma non è così.
Ricordiamoci di usarla bene.*

Maggior rispetto per l'uso dell'acqua.

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

05

ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI



5.1 Gli utenti di Adf in numeri

GRI
102-7GRI
102-43GRI
102-44GRI
103-3

La cura dell'utente è parte integrante della gestione del servizio fornito da Acquedotto del Fiora che, come già accennato, è il gestore idrico con la densità abitativa più bassa della Toscana.

È in questa ottica che si contestualizzano tutte le attività messe in campo da Acquedotto del Fiora SpA per sviluppare un rapporto positivo, propositivo e collaborativo con tutte le associazioni dei consumatori. L'azienda collabora con tali associazioni estendendo i momenti di consultazione e le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. Il confronto sulle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento di tutela dell'utenza) trova i suoi canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo.

Le Associazioni dei consumatori, nella risoluzione delle pratiche d'interesse dei loro associati possono contare su un canale diretto con Acquedotto del Fiora, il cui fine è quello di risolvere il più tempestivamente possibile tali casistiche e di creare le migliori sinergie con le associazioni stesse soprattutto al fine di chiarire eventuali contestazioni che potrebbero sfociare in controversie di più lunga e difficile risoluzione. A dimostrazione dell'efficacia di tale forma di collaborazione il basso numero di Conciliazioni paritetiche (**n. 14**) gestite da Acquedotto del Fiora SpA nel corso del 2017.

Il Gestore ha sempre inoltre cercato di mantenere alta l'attenzione sulla circolazione corretta e puntuale delle informazioni rendendo partecipi le Associazioni delle novità normative che negli ultimi anni hanno notevolmente investito il servizio idrico integrato. Sono stati organizzati incontri con i rappresentanti delle Associazioni locali presso le nostre sedi

di Siena e di Grosseto, volti a comunicare le maggiori novità inerenti le tariffe, le agevolazioni tariffarie a sostegno delle utenze deboli, le novità normative nazionali e regionali, di volta in volta recepite dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto del Fiora.

Tali incontri sono inoltre stati occasioni utili per recepire le osservazioni avanzate, dando inoltre seguito ad eventuali suggerimenti di volta in volta emersi.

Per il 2018 il Gestore anche grazie ad una riorganizzazione dell'Unità commerciale sta cercando di potenziare ulteriormente i rapporti con le Associazioni con una costante attenzione agli aspetti più istituzionali e comunicativi che gestionali, al fine di garantire da entrambe le parti un supporto sempre più efficiente al cittadino.

Per la soddisfazione degli utenti l'Azienda ha investito sia sui canali tradizionali di contatto, che su quelli più evoluti: dal sito internet all'App, dai chatbot sui programmi di messaggistica istantanea, ai social media. Tutti i processi aziendali sono stati inoltre coinvolti in una "rivoluzione digitale" allo scopo di rispondere in tempo reale alle richieste dei clienti/utenti fornendo così un servizio più celere e soddisfacente. Acquedotto del Fiora SpA è da sempre impegnato nel fornire un'elevata qualità del servizio idrico integrato sia alle utenze di tipo civile (domestiche e non domestiche), sia alle utenze con scarichi reflui di tipo industriale.

	2015	2016	2017
Utenze totali*	230.978	231.266	231.648

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 5/2016

Il numero degli utenti totali registra un lieve incremento dello 0,17% rispetto al 2016. Osservando il dettaglio delle tipologie di utenti suddivisi sulla base del servizio di cui usufruiscono, nel triennio 2015-2017 il trend risulta positivo

tranne che per le utenze con reflui di tipo industriale, per le quali nel 2017 viene confermato il decremento del -2,3% rispetto al dato rilevato nel 2015.

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2015	2016	2017
Utenze Servizio Idrico Integrato	230.808	231.100	231.482
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	28	28	28
Utenze con reflui industriali	170	166	166

* Dato riferito al totale utenze al 31/12 formalizzato ad AIT al 30/06 dell'anno successivo

calcolato sul totale utenze (al 31/12)

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2015	2016	2017
Utenze soggette al servizio di acquedotto	230.978	231.266	231.648
Utenze soggette al servizio di fognatura	194.481	194.595	194.859
Utenze soggette al servizio di depurazione	166.409	166.385	172.134

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno



5.2 I canali di contatto con i nostri utenti

5.2.1 Il Call center

Il *call center* di Acquedotto del Fiora si suddivide in *call center* commerciale e *call center* guasti ed è gestito in *service* dalla società consortile Le Soluzioni, della quale il Gestore è socio.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste dell'utente relative alle pratiche commerciali quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, cambio d'uso, variazioni di recapito, aggiornamenti anagrafica, disattivazioni 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 Acquedotto del Fiora.

5.2.1.1 Il Call center commerciale

GRI
102-49

Il servizio di *call center* commerciale è una vera e propria unità di sportello telefonico, che gestisce le richieste commerciali pervenute dagli utenti (attivazione, preventivazione, subentro, voltura, cambio d'uso, variazioni anagrafiche e di recapito, autolettura, verifica e sostituzione contatore, rifatturazione, rateizzazione, ristampa fattura, informazioni su fatture, processi commerciali e preventivi).

A partire dal 11/12/2017 il *Call Center* di Acquedotto del Fiora, per armonizzare l'orario con quello di apertura degli sportelli aziendali, ha esteso al sabato mattina l'orario di risposta con operatori, che rispondono per informazioni e per l'attivazione di tutte le richieste tecnico-commerciali,

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 2017 le **chiamate offerte** sono state 187.707 con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **84,19%** in calo rispetto all'anno precedente. A parziale motivazione di tale flessione si evidenzia rispetto al 2016 un incremento di chiamate offerte pari al 33.4%, anche se il decremento del livello di servizio delle chiamate risposte è riconducibile in parte all'impatto dovuto alla cambiamento del gestionale aziendale utilizzato che ha creato forti rallentamenti, dovuti alla necessità di prendere confidenza con un nuovo programma completamente diverso dal precedente. Si evidenzia inoltre che gli indicatori di fine anno mostrano un miglioramento rispetto a quelli del I° semestre 2017, mentre per il 2018, avendo messo in atto tutti i necessari controlli e le azioni correttive per abbattere le criticità, ci attendiamo un miglioramento significativo del livello di servizio.

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2015	2016	2017
Chiamate offerte	140.110	140.711	187.707
Chiamate risposte	135.706	131.309	158.035
Livello di servizio	96,85%	93,31%	84,19%

Per il servizio commerciale il tempo medio di attesa lordo (TMA), comprensivo del tempo di navigazione IVR (Risposta Vocale Interattiva), è stato di 183 secondi, con un incremento di 89 secondi rispetto al 2016.

Il tempo medio di attesa previsto dal relativo generale è

di 240 secondi (4 minuti) comprensivo della navigazione dell'albero fonico (IVR), quindi il TMA, pur essendo maggiore a quello rilevato nel 2016, non ha superato lo standard stabilito dalla Delibera Arera (ex Aeegsi) n. 655/15.

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2015	2016	2017
TMA netto (sec.)	34"	28"	82"
TMA lordo (sec.)	93"	94"	183"

Il 2017 è stato il primo anno di applicazione degli standard per il servizio telefonico previsti dall'Autorità Nazionale di settore ARERA (già AEEGSI) con la Delibera 655/2015. Lo SLA (*Service Level Agreement*) è il livello minimo di servizio che il gestore deve garantire in base alla normativa applicabile.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico prevede che siano risposte l'80% delle chiamate offerte all'operatore.

È uno standard generale calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA è stato raggiunto 9 mesi su 12 (5 mesi è stato superiore all'80%; 4 mesi è stato superiore al 90%). Il mese di gennaio ha mostrato la percentuale più negativa, pari a 69,27%, dovuta anche all'aumento del numero di chiamate.

Lo standard relativo al tempo medio di attesa, previsto dalla Delibera 655/2015, è di 240 secondi lordo (comprensivo della navigazione nell'IVR). È calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA per il 2017 è stato raggiunto 11 mesi su 12. Anche per questo indicatore il mese di gennaio è stato condizionato dal picco di cui sopra, lo standard è stato disatteso per soli 5 secondi con un tempo medio di attesa di 245 secondi.

Relativamente al servizio complessivo del *call center* le indagini di *customer satisfaction* vedono l'utente soddisfatto per l'**84,3%** con un voto medio di 7.2 su 10.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE 2017

Qualità media erogata (mystery call) 87.1%
Qualità media percepita (Customer) 86.7%

5.2.1.2 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 Acquedotto del Fiora.

Le segnalazioni vengono gestite da parte degli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza con priorità sulle segnalazioni da Delibera ARERA n. 655/2015 (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 sia da telefono fisso che da cellulare attivo tutti i giorni della settimana H24:



A partire dall'ottobre 2016 in Acquedotto del Fiora è stato implementato il sistema informatico *Work Force Management* (WFM) per la gestione delle attività che ha reso disponibile al personale operativo in campo funzionalità avanzate, consentendo interventi immediati con la schedulazione degli stessi in base alle *skills* assegnate agli operatori, ottenendo ottimi risultati come confermato dall'indagine di *customer* 2017 e un CSI medio pari a 92,1%, relativo all'item "Intervento tecnico".

Dal punto di vista strettamente operativo, il WFM (*Work Force Management*) con schedulatore automatico di attività (*Click Software*) ha come obiettivo quello di massimizzare l'efficienza del servizio sia in termini di costi, di qualità e di affidabilità del servizio e quello di rendere un servizio all'utenza sempre più performante ed efficace.

Sul servizio guasti nel 2017 le chiamate offerte sono state **79.637** (chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori) e le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori sono state 58.115, con un incremento delle chiamate offerte, rispetto al 2016, pari al 176%.

Una così forte esigenza di maggior contatto verso questo canale è stata principalmente effetto dell'emergenza idrica che ha caratterizzato i mesi estivi (ad esempio il mese di agosto ha registrato un numero di chiamate offerte di 17.797, contro le 2.915 del mese di aprile).

La Delibera 655/2015 prevede uno standard che lega il volume delle chiamate gestite ed il tempo entro cui sono state 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.

Lo Sla relativo al 2017 per questo standard si è attestato al 64.81%. Il dato ha mostrato una criticità per la quale a partire dal 2018 sono state messe in campo delle azioni correttive quali il costante monitoraggio degli accessi, il potenziamento dell'organico ed una esplicita richiesta al fornitore del servizio di una gestione più oculata e flessibile in linea con i flussi di chiamate per giorno e fascia oraria, così da consentire un aumento del livello dello standard.

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2015	2016	2017
Chiamate offerte	30.999	28.824	79.637
Chiamate risposte	30.615	27.232	58.115
Livello di servizio	98,76%	94,47%	86,70%

Il tempo medio di attesa (TMA) per il *call center* guasti è più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, il motivo è da ricondurre prevalentemente ai picchi di chiamate dovute alle rotture per il gelo nel periodo invernale e alla forte siccità dei mesi estivi.

Dalle indagini di *customer satisfaction* emerge una forte soddisfazione degli utenti, superiore al **98%**, per la relazione con il *call center* guasti, esprimendo un voto medio di 8.5 su 10.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2015	2016	2017
TMA netto (sec.)	10"	21"	78"
TMA lordo (sec.)	56"	55"	136"

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER

Acquedotto del Fiora Spa

00:01:20*

**Tma lordo: comprensivo della navigazione dell'IVR*

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER

Benchmark Utilitatis

00:01:24

5.2.2 Gli sportelli - nuovi orari di apertura al pubblico

Il Gestore, adeguandosi alle novità normative emanate da ARERA nell'ambito della regolazione della Qualità Contrattuale, ha previsto, a partire da lunedì 11 dicembre 2017, l'estensione del servizio offerto ai clienti dagli sportelli aziendali: la delibera ARERA 655/2015 infatti prevede che gli sportelli del gestore debbano rimanere aperti 44h settimanali per provincia gestita (nel nostro caso Siena e Grosseto), con una disponibilità di almeno 8h al giorno dal lunedì al venerdì e di 4h il sabato mattina. L'adeguamento a tale normativa ha comportato un significativo aumento dell'orario degli sportelli principali di Siena e di Grosseto, (orario di apertura: dal lunedì al venerdì 08:30-16:30 e sabato mattina 08:30-12:30) con conseguente maggior disponibilità al loro utilizzo da parte dell'utenza.

Contemporaneamente, sono aumentati anche gli operatori a disposizione dei cittadini che vorranno fruire del servizio, con un conseguente maggior numero di postazioni in funzione.

All'interno della riorganizzazione del servizio e nell'ottica del contenimento dei costi e della redistribuzione del personale, con novembre è cessata l'attività di sportello ad Albiana (via della Pace 50), mentre è stata effettuata l'alternanza

nei venerdì dell'apertura degli sportelli di Santa Fiora (località Bagnolo), a disposizione dei cittadini ogni primo, terzo ed eventualmente quinto venerdì del mese, e di San Quirico d'Orcia (via Cassia 184), in servizio il secondo e quarto venerdì del mese. In entrambi i casi l'orario di apertura è 9-13. Lo sportello di Follonica rimane fruibile ogni martedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16.

La distribuzione degli accessi verranno monitorati durante il

2018 per verificare eventuali necessità di modifiche o integrazioni di orario, il tutto per rendere un servizio sempre più fruibile dai nostri utenti.

Nel 2017 l'esigenza di contatto da parte dell'utenza verso gli sportelli aziendali vede un incremento di circa il 17%, con un totale di 32.483 utenti serviti e monitorati, oltre a 1.527 utenti serviti allo sportello di Albinia, sprovvisto del sistema segna code.

Locandina cambio orari sportelli*

AVVISO IMPORTANTE

ATTENZIONE CAMBIO ORARI SPORTELLI

GROSSETO

da lunedì a venerdì orario continuato dalle 8:30 alle 16:30
e sabato dalle 8:30 alle 12:30

SIENA

da lunedì a venerdì orario continuato dalle 8:30 alle 16:30
e sabato dalle 8:30 alle 12:30

FOLLONICA

il martedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00

BAGNOLO

1[^], 3[^] e 5[^] venerdì del mese dalle 9:00 alle 13:00

SAN QUIRICO D'ORCIA

2[^] e 4[^] venerdì del mese dalle 9:00 alle 13:00



www.fiora.it



* Dal mese di agosto 2018 l'orario degli sportelli è cambiato. Per vedere il nuovo orario collegarsi a www.fiora.it.

SPORTELLI AZIENDALI 2017	
Biglietti emessi	37.592
Biglietti Serviti	32.483
Livello di servizio	86,40%
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	94,35%
Tempo medio di attesa	21'
Tempo medio servizio	14'



Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa (60 minuti): Standard generale previsto dalla D. 655/15 $\geq 95\%$ delle singole prestazioni

Tempo medio di attesa agli sportelli: Standard generale previsto dalla D. 655/15 quale media sul totale delle prestazioni **15'**.

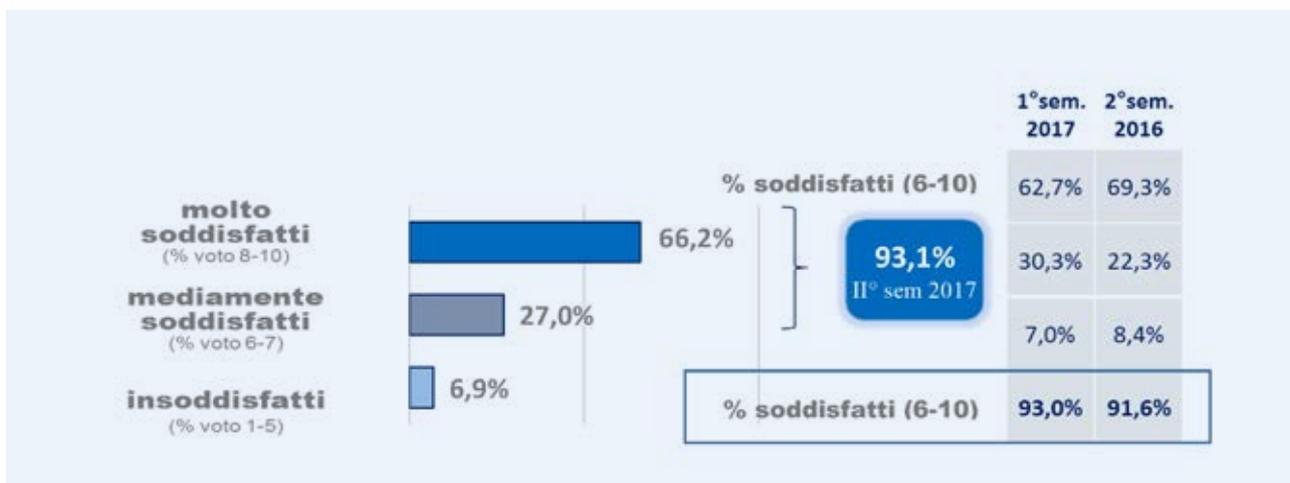
SPORTELLO			
	2015	2016	2017
Biglietti emessi	26.246	27.852	37.592
Biglietti serviti	24.188	24.963	32.483

I risultati delle indagini di *Customer* per lo sportello evidenziano un'alta soddisfazione degli utenti che per il 2017 si attesta sopra al 93% con un voto medio pari a 8 su 10. Attribuendo alla cortesia e disponibilità dell'operatore una percentuale media di soddisfazione superiore al 97% con un voto superiore ad 8 su 10, ed un 94% alla chiarezza delle informazioni fornite.



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)



A NOI PIACE DARE LA PRECEDENZA



Grazie per la collaborazione



A noi piace dare la precedenza

Il Gestore nel 2017, mantenendo alta l'attenzione verso i propri utenti, ha provveduto ad installare presso tutti gli sportelli aziendali una cartellonistica per invitare chi è in attesa allo sportello a cedere la precedenza ai soggetti diversamente abili e alle donne in stato di gravidanza, in continuità con quanto già effettuato con il percorso per i non vedenti.

5.2.3 Sportello online MyFiora- App-Telegram “Chiedi a fiora”-

Preme ricordare inoltre che è a disposizione dell'utenza lo **sportello on-line MyFiora**, che permette agli utenti, accedendo al sito www.fiora.it, 24h/24 di “entrare” nel mondo del servizio idrico direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita App). Il cittadino tramite sportello *on line* può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web e la domiciliazione permanente, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste. È anche possibile scaricare e stampare le bollette e pagare online quelle non ancora saldate.

Gli utenti 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 utente può accedere ai servizi principali, interagendo direttamente con il sistema che, in tempo reale, riceve o invia autoletture, estratto conto, ultima bolletta, stato delle pratiche.

È stato infine di recente attivato il numero 339.9942974 dedicato in via esclusiva alle comunicazioni mezzo **SMS** dell'autolettura, 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: l'utente deve inviare un sms inserendo i propri dati nel formato *codiceutenza#codicecliente#autolettura*.

Un positivo ed interessante trend di crescita è registrato dallo sportello MyFiora, che con 15.914 contatti aperti registra un +47% di pratiche *on line* rispetto al 2016. Fra tutti il contatto più frequentemente richiesto dai nostri utenti tramite sportello web è l'autolettura, a seguire la richiesta di attivazione della bolletta web.

Aumentano significativamente anche i visitatori del sito istituzionale che passano da 198.386 del 2015 a 211.076 nel 2016, per arrivare a 231.462 nel corso del 2017, con un +14% rispetto all'anno precedente di nuovi visitatori, ad attestare una crescente attitudine all'uso di questo canale.

	WEB	
Tipologia	2016	2017
Pratiche online	10.777	15.914
Visite al sito	211.076	231.462
Nuovi visitatori sul sito	110.656	126.024
Tipologia	321.732	357.486



**INVIA L'AUTOLETTURA
DEL CONTATORE CON UN SMS
339.9942974**

codiceutenza#codicecliente#autolettura

Y&R

ABBIAMO FATTO IL PIÙ GRANDE AGGIORNAMENTO DELLA NOSTRA STORIA

Il futuro appartiene a chi ha la capacità di rinnovarsi.
 È per questo che noi di Acquedotto del Fiora abbiamo digitalizzato tutti i processi.
 Una rivoluzione che ci permette di offrire servizi ancora più efficienti
 e innovativi che rendono più semplice la vita di tutti voi.

fiora.it

NUOVA APP NUOVO SPORTELLO ONLINE  **Acquedotto del Fiora** SpA

Campagna MyFiora

“Abbiamo fatto il più grande aggiornamento della nostra storia per darti nuovi servizi più efficienti e digitali. Nuova App nuovi sportelli online.”

È una campagna pensata, a livello regionale, per la promozione dei nuovi e innovativi servizi commerciali. Acquedotto del Fiora, insieme ai gestori toscani Acque e Publiacqua, ha sviluppato una profonda modifica del sistema di gestione del rapporto con l'utenza con l'intento di garantire maggiori servizi e una maggiore tempestività di risposta. Le innovazioni introdotte hanno consentito, tra l'altro, la possibilità di garantire standard e tutele identiche nei territori serviti dalle tre società, consentendo quindi di superare la disomogeneità finora esistente nel rapporto contrattuale.

5.3 La bolletta e le tariffe

5.3.1 La Tariffa

Per Acquedotto del Fiora il percorso di aggiornamento tariffario è iniziato nel 2015, a seguito dell'intensa attività di analisi delle varie articolazioni tariffarie in vigore presso tutti i Gestori Toscani effettuata dall'AIT al fine di giungere alla determinazione di un nuovo modello di struttura dei corrispettivi unico a livello regionale.

Tale attività si è ispirata al quadro normativo previsto dalla delibera ARERA n. 643/13/R/IDR che individuava a livello nazionale un insieme di criteri/regole da applicare in caso di variazione della struttura dei corrispettivi.

Per Acquedotto del Fiora la nuova struttura dei corrispettivi è dunque entrata in vigore in data 08/07/2015, approvata con la Delibera AIT n. 26 del 08 luglio 2015.

La delibera prevedeva l'introduzione di nuove classi di utenze così definite:

- Domestica residente
- Domestica non residente
- Pubblica
- Altro
- Allevamento
- Produttiva piccoli quantitativi
- Produttiva grandi quantitativi

L'Autorità Nazionale (ARERA) è successivamente intervenuta (delibera n. 664/2015/R/IDR del 28/12/2015) definendo nuovi criteri e regole per la determinazione e l'aggiornamento delle strutture tariffarie dei Gestori, con l'obiettivo di garantire il rispetto dei seguenti principi:

- garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri;
- assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate;
- collegare le tariffe con la qualità del servizio in modo da evitare che i gestori realizzino margini, peggiorando il servizio fornito;
- riconoscere il costo del servizio sulla base di valori efficienti;
- riconoscere il costo dei soli investimenti effettivamente

realizzati;

- promuovere la tempestiva entrata in esercizio delle infrastrutture oggetto di investimento.

L'AIT ha dunque svolto il proprio iter di validazione e predisposizione della propria proposta tariffaria per tutti i Gestori SII toscani, concludendolo per Acquedotto del Fiora con l'approvazione della Delibera assembleare n.32 del 05/10/2016.

Per l'anno 2016, alle tariffe 2015 è stato applicato l'aumento del Theta tariffario del 4,4%, mentre per l'anno 2017 l'incremento rispetto al 2016 è stato pari al 4,3%.

Nel 2017 è proseguita da parte del Regolatore nazionale l'attività di analisi, condivisione e definizione dei nuovi criteri di determinazione delle articolazioni tariffarie attraverso documenti di consultazione, seminari e tavoli di confronto con i Gestori e ANEA, con l'obiettivo ultimo di giungere entro l'anno alla determinazione di una nuova struttura dei corrispettivi del servizio idrico su scala nazionale.

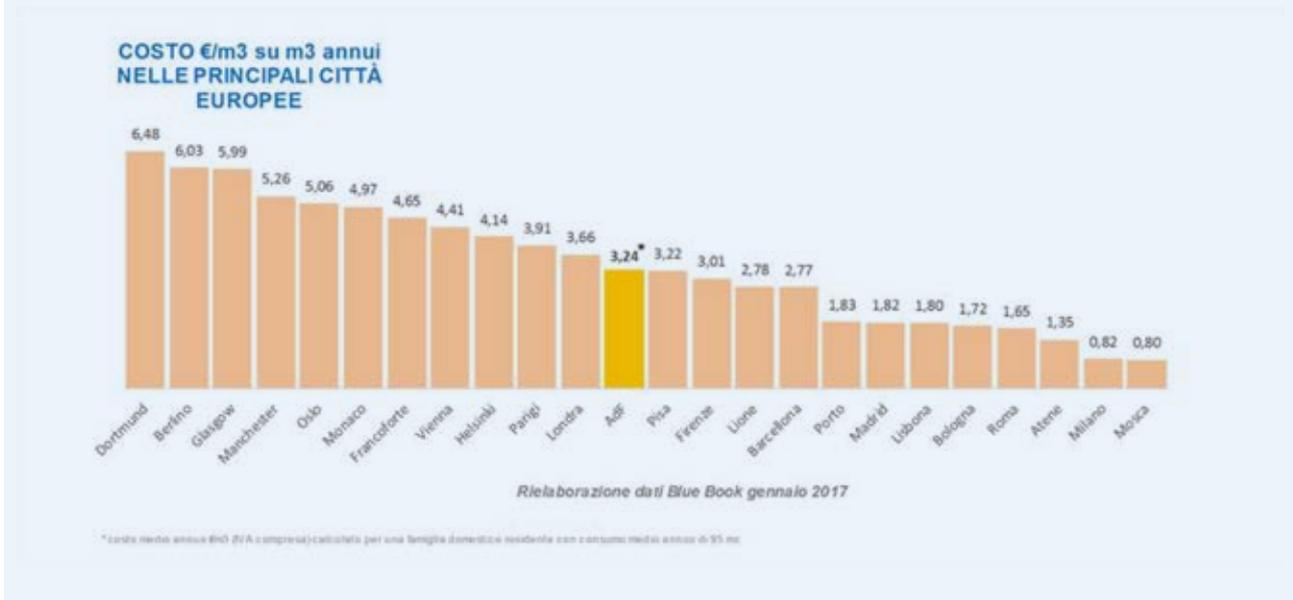
A dicembre 2017 si è così giunti a due nuovi e importanti provvedimenti in materia tariffaria che vanno a completare lo schema della regolazione:

1. la delibera 665/2017/R/IDR (TICSI) del 28 settembre 2017 che definisce i requisiti della nuova articolazione tariffaria su base nazionale, da applicare agli utenti del SII con decorrenza 01/01/2018;

2. la delibera 897/2017/R/IDR (TIBSI) del 21 dicembre 2017 che istituisce il Bonus Sociale Idrico da corrispondere agli utenti domestico residenti economicamente disagiati, definendone anche le relative modalità applicative.

Le tariffe di Acquedotto del Fiora SpA sono in linea con quelle del resto della Toscana: risultano tra le più alte a livello nazionale ma comunque in media con quelle europee (e in molti casi anche più basse di quelle dei principali paesi europei come Germania, Regno Unito, Francia).

Le tariffe



5.3.2 La Tariffa Media

Di seguito si riportano le tariffe per le utenze domestiche residenti applicate dal 01/01/2017:

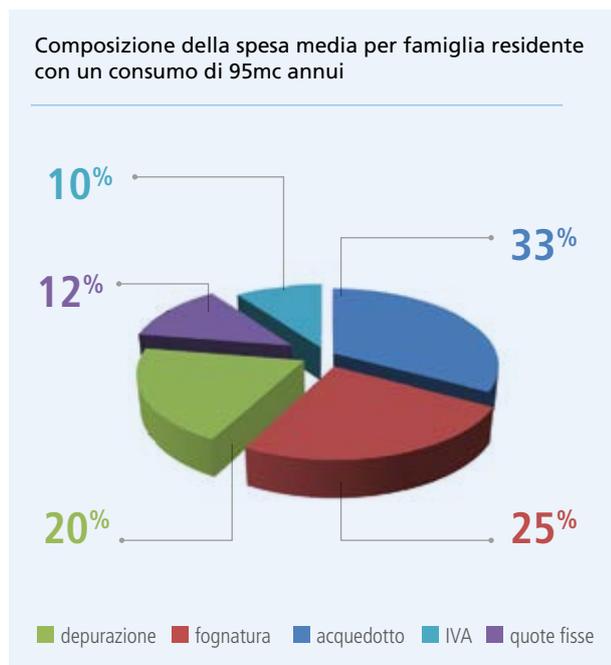
DOMESTICA RESIDENTE	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione [€]*	importo finale [€]
Acquedotto				
Tariffa agevolata	0 - 30	0,217800	0,004	0,221800
Tariffa base	31 - 150	1,450548	0,004	1,454548
Tariffa I° eccedenza	151 - 300	3,648150	0,004	3,652150
Tariffa II° eccedenza	oltre 300	5,935050	0,004	5,939050
Quota Fissa*				
Quota Fissa Acquedotto	annuo	22,488372		22,488372
Quota Fissa Fognatura	annuo	8,766651		8,766651
Quota Fissa Depurazione	annuo	6,860857		6,860857

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 Acquedotto del Fiora, nell'anno 2017 si stima essere

stata 307,42 Euro, a fronte di una media nazionale per famiglia di 280 Euro/anno (fonte: Staffetta Acqua 2017).

	2015	2016	2017
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	282,39	294,76	307,42
Di cui:			
Servizio acquedotto	92,96	97,03	101,20
Servizio fognatura	72,56	75,73	78,98
Servizio depurazione	56,20	58,65	61,17
Quota fissa annua	35,00	36,54	38,12
IVA 10%	25,67	26,80	27,95

Nel grafico sotto riportato è stata analizzata la composizione della spesa media corrisposta dall'utente 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 acquedotto, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.



La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro Ambito emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media del territorio, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

Basti pensare che:

- 1000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,24 euro contro circa 300 euro dell'acqua in bottiglia;
- il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è di 0,84 euro...meno di un caffè, meno di un quotidiano!

Con riferimento al consumo medio annuo a famiglia (utenze domestiche residenti), si conferma anche per il 2017 un segnale di rallentamento nella riduzione dei consumi annui registrata nel periodo 2012/2014. Per il 2017 si stima infatti un consumo medio a famiglia (95 mc annui) tendenzialmente in linea con i volumi registrati l'anno precedente.

5.3.3 La fatturazione e la bolletta

Acquedotto del Fiora per la fatturazione e l'emissione della bolletta 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:

- dati di lettura;
- in assenza di dati di cui alla precedente lettera i), dati di autolettura;
- 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 Acquedotto del Fiora è superiore ai livelli minimi previsti dalla delibera 655 di cui sopra, ed è differenziata come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi

medi annui fino a 100 m³;

- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 a 3.000 m³ e comunque per tutte le utenze con pagamento domiciliato;
- 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 dell'utente: Acquedotto del Fiora SpA 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;
- √ individuare gli Utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;
- √ evitare che Utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo.

Focus su alcuni aspetti della fatturazione:

√ **Nel 2017 i tempi medi di rettifica fatturazione** di Acquedotto del Fiora SpA sono stati superiori di 4,3 giorni rispetto alla media nazionale (top Utility VI Ediz.), ma ben al di sotto dello standard previsto dalla Delibera 655 sulla qualità contrattuale (60gg).

TEMPI DI RETTIFICA FATTURAZIONE*

Acquedotto del Fiora Spa

23,5 gg

* si riferisce alle sole rettifiche previste dalla qualità contrattuale (delibera 655/2015)

TEMPI DI RETTIFICA FATTURAZIONE

Benchmark Utilitatis

19,2 gg

Inoltre nel 2017 l'indice di rettifica delle fatture è pari a 0,85%: si osserva dunque una positiva diminuzione delle rettifiche dello 0,5% rispetto al 2016, in parte giustificata anche dalla diminuzione del numero totale di bollette inviate nel 2017 (-2,5%).

INDICE DI RETTIFICA	2015	2016	2017
N° totale bollette emesse	861.097	758.071	739.297
Note di credito	9.888	10.266	6.280
Indice di rettifica fatture	1,15%	1,35%	0,85%

√ **La bolletta web**, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio è attivabile gratuitamente 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.

	2015	2016	2017
N° complessivo di utenti	230.978	231.266	231.648
N° utenti che hanno optato per bolletta verde	5.245	7.442	12.679
Percentuale utenti con bolletta verde	2,3%	3,2%	5,5%

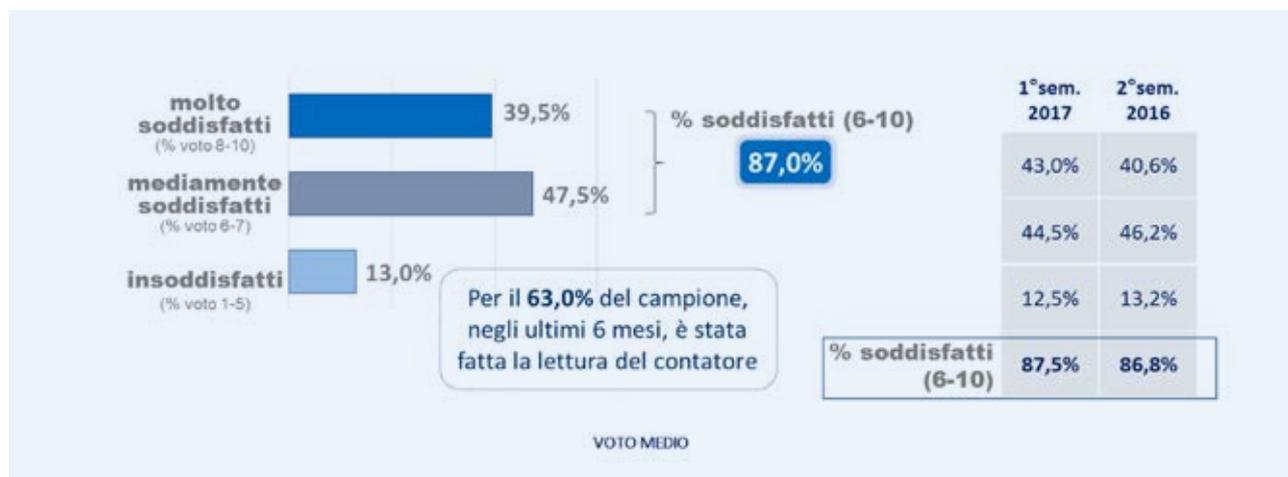
Nel 2017 c'è stato un incremento di circa il 70% di utenti che hanno optato per la bolletta elettronica ed un conseguente incremento del 2,3% di bollette "verdi" sul totale delle bollette inviate. L'aumento del numero di bollette elettroniche emesse comporta in modo diretto una riduzione dell'impatto ambientale dovuto al consumo di carta.

	2015	2016	2017
N° totale bollette emesse	861.097	758.071	739.297
N° bollette verdi (inviate via mail)	19.713	28.689	44.771
Percentuale bollette verdi sul totale bollette emesse	2,29%	3,78%	6,06%

√ **L'indagine di Customer satisfaction** per il 2017 ha rilevato una soddisfazione media superiore all'**87%** con un voto medio pari a 7 punti su una scala di 10.

“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)



5.3.4 La gestione del credito

GRI
103-3

Nel corso dell'esercizio 2017 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.

Dal punto di vista progettuale, il 2017 è trascorso ancora nel segno della continuità rispetto all'anno precedente. Costituisce esempio significativo il consolidamento della procedura, avviata nel 2016, di internalizzazione di tutte le attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito. Tale procedura ha anche consentito di migliorare le performance e il contatto diretto con l'utenza, sfruttando al meglio il know-how, la flessibilità e l'esperienza dei nostri operatori.

Nel corso del 2017 è stata inoltre consolidata anche la strategia di diversificazione delle azioni di recupero con crescente determinazione: risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero ad hoc; 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 per classe (Bonus/Malus).

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può pacificamente affermare che, ad oggi, il contenzioso con l'utenza si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'*extrema ratio*, nei casi cioè ove 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. Acquedotto del Fiora SpA, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

INDICE DI MOROSITÀ
% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Acquedotto del Fiora Spa

3,14%

INDICE DI MOROSITÀ
% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Blue Book 2017

4,7%

Il consolidamento della Cultura del Credito, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza: l'allegato alla bolletta ne è un esempio significativo. È stato infatti utilizzato per diffondere una comunicazione 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 2017 Acquedotto del Fiora ha confermato l'ampio ventaglio di possibilità, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole per l'Utente il pagamento delle bollette. Attualmente il pagamento può essere effettuato tramite domiciliazione permanente bancaria o postale, con bollettino postale allegato alla bolletta, con bonifico bancario, agli sportelli aziendali tramite P.O.S, presso i punti vendita Lotomatica e Sisal, presso i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati, *on-line* tramite il sito aziendale www.fiora.it con carta di credito o servizio MyBank e tramite smartphone.

5.3.5 Il Fondo Utenze Deboli

GRI
102-12

Il 2017 è stato il primo anno in cui i Comuni sono stati i principali attori nella gestione delle domande di agevolazione: dall'emanazione del bando – quindi delle regole di accesso - alla stesura della graduatoria degli aventi diritto, fino alla comunicazione al Gestore dell'entità del "bonus" da applicare ai singoli utenti, sulla base del Fondo di Solidarietà assegnato dall'Autorità Idrica Toscana.

In realtà l'attività ha visto un forte supporto da parte del Gestore nella definizione della spesa lorda 2016 di tutti i beneficiari e nel controllo dei singoli *files* predisposti dai Comuni,

fornendo un aiuto continuo e costante alle amministrazioni per poter giungere alla fatturazione dei bonus secondo il Regolamento regionale AIT per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale.

Il numero di servizi che nel 2017 hanno ottenuto l'agevolazione tariffaria è stato pari a **2.338** per un importo complessivo corrisposto di **€ 473.027,85**.

Per poter rendere più fluida l'attività del 2018, il Gestore organizzerà incontri preventivi con i Comuni per poter pianificare al meglio l'attività ed evitare preventivamente le azioni che hanno reso più faticosa l'attività durante l'iter 2017.



5.4 La qualità del servizio

GRI
102-16



Il 2017 per Acquedotto del Fiora è stato un anno particolarmente impegnativo, nel corso del quale importanti energie sono state dedicate al recepimento delle numerose novità normative che hanno avuto un forte impatto soprattutto nella gestione dell'utenza e della qualità contrattuale.

Il 23 dicembre 2015, con Delibera 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", ad oggetto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, l'Autorità nazionale ARERA ha disposto nuove procedure e tempi di lavorazione delle pratiche, individuando nuovi standard specifici e generali da raggiungere, unici per tutti i Gestori italiani.

Il 2017 è stato l'anno della prima rendicontazione ad Arera che ha richiesto un forte impegno da parte del Gestore per procedere con la trasmissione di tutti gli indicatori di qualità.

L'Autorità ha introdotto una serie molto articolata di regole e standard qualitativi dei servizi erogati all'utenza, prevenendo contestualmente anche le modalità di registrazione,

comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai Gestori. La delibera introduce una serie rilevante di standard di qualità contrattuali minimi, legati ad obbligo di corresponsione di indennizzo automatico all'utente finale, in caso di mancato rispetto, se specifici, alla possibilità di sanzione da parte della stessa Autorità, se generali.

5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

Acquedotto del Fiora regola i rapporti con l'Utenza attraverso la Carta del Servizio²¹ ed il Regolamento²² 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.

²¹ Documento attraverso cui l'Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite ("standard" di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio, sulla base degli standard di qualità fissati.

²² Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'Utente ed Acquedotto del Fiora, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.

Copertina Regolamento



Il nuovo Regolamento del Servizio Idrico integrato

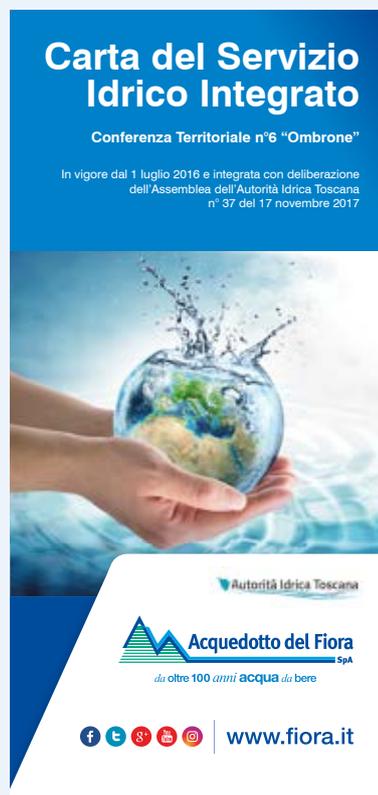
Dal 17 ottobre 2017 è entrato in vigore il nuovo Regolamento del servizio idrico integrato, approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 33 del 05 ottobre 2017.

Il nuovo Regolamento ha recepito completamente le novità normative deliberate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ex Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) tramite la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e la Delibera n. 218/2016/R/idr del 05/05/2016.

Carta del servizio Idrico integrato

Con deliberazione AIT n.25 del 22 luglio 2016 è stata approvata la nuova Carta del Servizio di Acquedotto del Fiora, in vigore dal 01/07/2016, recependo le direttive contenute nella delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Con delibera n.37 del 17 novembre 2017, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato delle integrazioni al testo. Nel dettaglio sono stati inseriti due indicatori generali relativi al servizio telefonico: "Accessibilità del Servizio telefonico" e "Livello del servizio telefonico", entrati in vigore a partire dal 01 gennaio 2017 e da tale data applicati e monitorati dal gestore; sono stati inoltre recepiti i due standard generali, previsti dalla Delibera dell'Autorità Nazionale: "Tempo per l'emissione della fattura" (standard 45 giorni solari) e "Tempo per l'esecuzione dei lavori complessi" (standard ≤30 giorni lavorativi), applicati e monitorati dal gestore dal 1/07/2016.

Copertina Carta del Servizio



Di seguito si riportano le tabelle degli standard specifici e generali relativi al 2017.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA 01/01/2017-31/12/2017

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	97%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	94%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	//	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	77%	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	95%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	95%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	88%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	69%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	96%	30 euro
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	84%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	42%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	40%	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	56%	30 -60- 90 euro
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99%	30 -60- 90 euro
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi $\leq 100mc$	92%	30 euro
		3 bollette/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$	92%	
		4 bollette/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$	73%	
		6 bollette/anno se consumi $> 3000mc$	70%	

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. 40	Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	100%	-
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	79%	30 -60- 90 euro
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	51%	30 -60- 90 euro
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	91%	30 -60- 90 euro

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 giorni	87%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	80%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	84%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	96%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	//	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	90%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	74%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	94%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	21 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	11 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	9 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	65%	90% delle singole prestazioni

Analizzando gli andamenti degli indicatori del 2017 possiamo constatare il raggiungimento di una percentuale media pari a circa l'80%. Tale percentuale ha dimostrato un decremento pari al 10% da ricondurre prevalentemente alle modifiche intervenute a seguito degli aggiornamenti normativi e alla nuova piattaforma informatica di gestione delle utenze idriche con il sistema *Sap/Project Crm-ISU-Wfm-Work Force Management* volta ad implementare le

procedure nel pieno rispetto della normativa.

Il Gestore ogni anno - entro il 30 giugno - provvede ad inviare una comunicazione in bolletta a tutti gli utenti allegando lo schema sopra riportato con le percentuali raggiunte rispetto all'attività dell'anno precedente e procedendo con la pubblicazione degli stessi nel sito www.fiora.it.

5.4.2 La gestione dei reclami

La delibera 655/2015 emessa dall'ARERA (entrata in vigore dal 01/07/2016) ha comportato anche un diverso metodo di classificazione delle richieste e comunicazioni scritte presentate dagli utenti, nonché una diversa tempistica per la risposta motivata.

Le tre tipologie di richieste scritte che possono pervenire in qualunque forma scritta, utilizzando i vari canali sia tradizionali che telematici:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, 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.

Nelle precedenti versioni della Carta del Servizio idrico non era presente questa distinzione ed i reclami risultavano essere un numero veramente minimo in confronto agli attuali. L'altra sostanziale differenza è che prima dell'entrata in vigore della 655/2015 il tempo di risposta ai reclami aumentava in base alla necessità di effettuare un sopralluogo, ed i tempi erano calcolati in giorni di calendario e non lavorativi. Tali modifiche non rendono comparabili i dati nel tempo, che potranno invece essere monitorati dal prossimo anno.

forte disomogeneità dei livelli raggiunti fra il I° ed il II° semestre. Il I° semestre ha maggiormente risentito delle nuove disposizioni previste dalla Delibera n. 655/2015 - ancora di recente introduzione - e soprattutto del passaggio al nuovo sistema di gestione, adottato per essere *compliant* alla Delibera, ma che ha creato alcune iniziali ed inevitabili difficoltà gestionali. Già dal secondo trimestre 2017 sono state messe in atto alcune azioni correttive, che unitamente ad una crescente padronanza del nuovo sistema e dei vincoli della regolazione, hanno consentito di raggiungere nel II° semestre risultati ben diversi: per "la risposta ai reclami scritti" il 94%, per "la risposta a richieste scritte di informazioni" il 95% e per "la risposta a richieste di rettifica di fatturazione" l'81%, miglioramento ottenuto con una conseguente riduzione dei tempi di esecuzione, che restano comunque al di sotto del dato rilevato dal *Benchmark Top Utility*.

TEMPO MEDI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

Acquedotto del Fiora Spa

25,7 gg

TEMPO MEDI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

Benchmark Top Utility VI ediz.

16,3 gg

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655/15 GIORNI LAVORATIVI	Tempo medio 2017
Risposta a reclami scritti	1.418	1.121	297	79%	25G	25,7 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.380	707	673	51%	25G	33,8 G.
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	363	268	95	74%	30G	36,7 G

Ciò che è già confrontabile è invece l'andamento di questi standard fra il I° ed il II° semestre dell'anno 2017. I dati sopra riportati, calcolati su base annua, sono il risultato di una

La Carta dei Servizi in vigore dal 01/07/2016 prevede l'erogazione di indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto dei tempi massimi stabiliti per la risposta motivata ai

reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, mentre i tempi delle risposte motivate alle richieste scritte di rettifica fatturazione sono monitorati quale standard generale di cui all'art. 43 della delibera 655/2015.

Confrontando i dati relativi ai reclami sul totale delle utenze servite si nota che Acquedotto del Fiora ha una percentuale di reclami inferiore alla media nazionale dello 0.59%.

RECLAMI sul totale dei clienti

Acquedotto del Fiora Spa

0,61%

RECLAMI sul totale dei clienti

Benchmark Top Utility VI ediz.

1,2%

5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici

GRI
419-1

GRI
417-2

Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90 € in caso di tempo impiegato per effettuare la presta-

zione uguale o maggiore del triplo dello standard.

- La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la Periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, Acquedotto del Fiora eroga un indennizzo pari a trenta (30) euro anche in caso di:

- errata chiusura per morosità;
- mancata lettura del contatore;
- sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici corrisposti nel triennio 2015/2017.

	2015*	2016*	2017**
INDENNIZZI AUTOMATICI CORRISPOSTI (Euro)	99.100	11.545	614.250

* Il dato corrisponde agli impianti erogati in favore degli utenti nell'anno 2015 e 2016 in relazione agli sfioramenti delle pratiche richieste entro il 30/06/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo le norme della Carta del Servizio in vigore al momento della presentazione della richiesta.

** Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nell'anno 2017 in relazione al mancato rispetto dei tempi delle richieste registrate dal 01/07/2016 al 31/12/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo quanto previsto dalla Delibera 655/2015/RIIDR sulla qualità contrattuale.

In merito si rileva l'impatto che la delibera 655/2015 (RQSI) in vigore dal 01/07/2016) ha avuto sulle performance aziendali in termini di numerosità e 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 processo di implementazione dei database gestionali complesso e articolato in più fasi di avanzamento. Conseguentemente i dati del triennio sono difficilmente confrontabili tra loro.

5.5 La soddisfazione del cliente

GRI
102-21GRI
103-3GRI
102-43GRI
102-44

5.5.1 Le indagini di *customer satisfaction*

Acquedotto del Fiora SpA ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri utenti 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 per consentire un miglioramento continuo del servizio erogato.

L'analisi di *Customer Satisfaction*, effettuata dall'Istituto Piepoli, per entrambi i semestri del 2017, ha previsto l'erogazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di Acquedotto del Fiora.

La tecnica di raccolta è stata prevalentemente C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*).

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/ricieste.

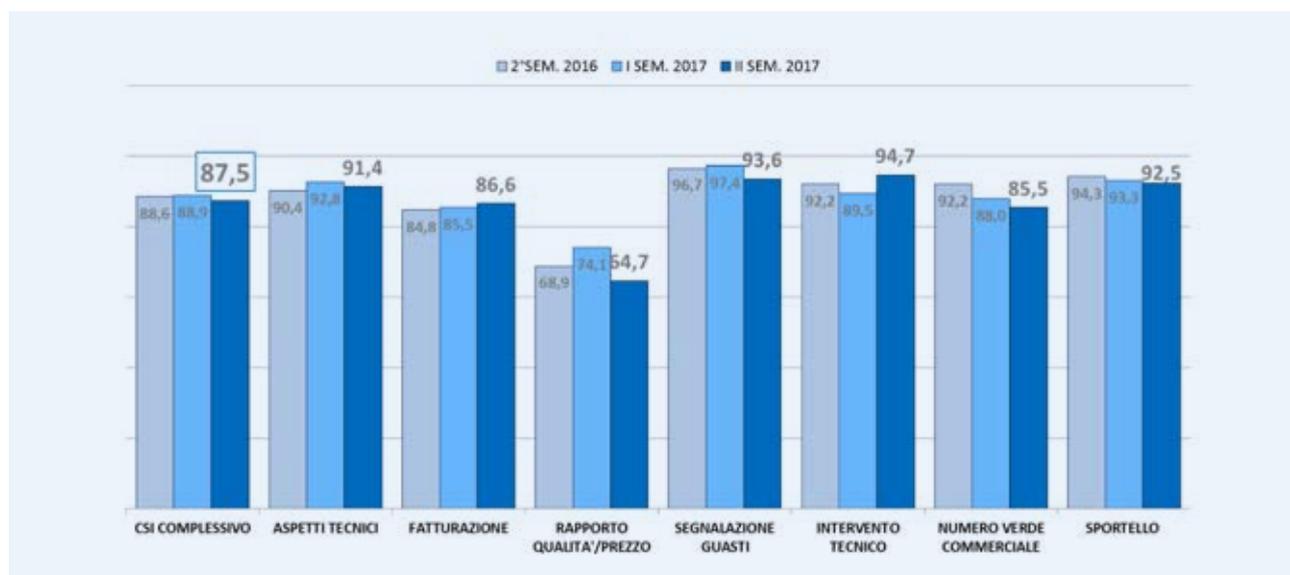
L'indagine generalista ha previsto anche la somministrazione di un questionari online (C.A.W.I.) a un campione di utenti domestici intestatari di utenza diretta. In questo l'universo di riferimento è rappresentato dal totale delle utenze domestiche che hanno fornito all'azienda un indirizzo email.

L'indagine del I° semestre 2017 ha evidenziato un CSI complessivo pari al 88,9% che ha visto una leggera flessione nel secondo semestre dell'anno (87,5%), mantenendo comunque un giudizio globale pari a 7.1, costante rispetto alla precedente rilevazione.

Nel II semestre 2017 l'Intervento tecnico risulta essere l'Item che ha evidenziato il più netto miglioramento del giudizio globale (I° sem. 2017 voto 8.2; II° sem. 2017 voto 8.6), con un incremento della soddisfazione pari al 5,5%.

Si nota una leggera flessione relativamente alla Relazione commerciale *call center* guasti (8.6 I° sem 2017 - 8.1 II° sem 2017), che registra comunque la percentuale più alta di soddisfazione dei nostri utenti rispetto agli item indagati (II° sem. 2017-98,5%).

Gli esiti dell'indagine attestano una conclamata soddisfazione dei canali di contatto che Acquedotto del Fiora mette a disposizione della propria clientela. La Relazione *call center* commerciale mostra un incremento sia della soddisfazione



degli utenti (I[^] sem. 2017 83,7%- II[^] sem.85%), che del giudizio globale (I[^]sem.2017 voto 7.2 – II[^] sem. 2017 voto 7.3).

Lo sportello riesce a mantenere i buoni risultati del I[^] sem. 2017 con un giudizio globale pari ad 8 ed una percentuale di soddisfazione superiore al 93%.

L'indicatore "Qualità-Prezzo" continua a rappresentare il fattore più critico dell'indagine, mostrando un forte **decremento pari al 10%** rispetto al leggero miglioramento rilevato nel corso del I[^] sem 2017 (74.1%), ottenendo con la II[^] rilevazione del 2017 solo il 64,7% della soddisfazione degli utenti. Il risultato è evidentemente influenzato negativamente da diversi fattori, quali ad esempio una scarsa o errata informazione sulla qualità dell'acqua derivante da fonti non ufficiali, la tariffa del SII, una difficoltà a comprendere e a percepire quali siano le attività svolte da ADF e gli investimenti realizzati per il miglioramento e la conservazione della risorsa.

Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2017 con gli esiti dell'indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	I [^] sem. 2017	II [^] sem. 2017	I [^] sem. 2017	II [^] sem. 2017
Aspetti tecnici	7.5	7.3	90,9%	90,6%
Intervento tecnico	8.2	8.6	91,0%	96,5%
Fatturazione	7	6.9	87,5%	87%
Rapporto qualità prezzo	6.3	6.0	74,1%	64,7%
Relazione call center segnalazione guasti	8.6	8.1	98,0%	98,5%
Relazione commerciale call center	7.2	7.3	83,7%	85,0%
Sportello	7.9	8.0	93,0%	93,1%

5.5.2 Le *Mystery call*

Con le **mystery call** si simula un'esperienza di contatto al Call center commerciale, gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto (Apertura chiamata-Gestione Chiamata-Chiusura chiamata);
- qualità delle risposte (Qualità interazione-Rispetto delle procedure)

Le *mystery call* effettuate ai numeri commerciali hanno mostrato un notevole trend di crescita nel corso del 2017, raggiungendo nell'ultima rilevazione un indice sintetico della qualità finale pari a 96,9.

Un confronto con le società del gruppo Acea ci ha posizionati al secondo posto rispetto agli altri Gestori.

Le *mystery call* effettuate al Numero verde guasti, con un'unica rilevazione, hanno mostrato un risultato molto soddisfacente, pari a **96,6%**.

5.5.2 Le *Mystery visit*

Con le **mystery visit** si simula un'esperienza di contatto presso lo sportello e si verifica:

- ambientazione e accoglienza (pulizia e immagine- punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Le *mystery visit* l'indice sintetico della conformità mostra nel corso dell'anno una crescita positiva con un 93,4% del secondo ciclo di rilevazione.

		2 [^] CICLO 2017	1 [^] CICLO 2017
Ambientazione e accoglienza	Pulizia e immagine	93,8	92,1
	Punti di smistamento/ accoglienza	94,5	81,7
Interazione e rispetto procedure	Interazione	92,3	87,2
	Rispetto procedure	92,9	97,4
Indice sintetico della conformità	(IC)	93,4	89,6

5.6 Uno sguardo al futuro



L'ARERA nel corso del 2017 ha avviato un procedimento di consultazione a livello nazionale in merito alla regolazione dei corrispettivi del servizio idrico e dei reflui industriali, con l'obiettivo di definire una disciplina organica e uniforme sul territorio nazionale e garantire all'utenza una classificazione certa e standardizzata degli usi idrici e delle conseguenti tariffe.

Considerando anche in parte i contributi, le perplessità, le criticità, i suggerimenti trasmessi dagli EGA, dai singoli gestori e dalle varie associazioni di categoria, il 28 settembre 2017 l'ARERA ha approvato la Delibera n. 665/2017/R/IDR recante "**Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti**", attraverso l'attuazione del "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" - così detto TICSI - al fine di:

- riformare i corrispettivi tariffari da applicare alle utenze

Domestico Residente, Domestico non Residente, Uso Condominiale, promuovendone in quest'ultimo caso l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenze domestiche da quelli delle utenze non domestiche;

- favorire, sulla base del quadro normativo *pro-tempore* vigente, l'accesso universale all'acqua, tenuto conto dell'avvenuta esplicitazione del diritto all'accesso alla fornitura del quantitativo essenziale di risorsa (fissata in 18,25 mc/anno pro-capite dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, attuativo della normativa primaria) necessario per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- portare a compimento il già avviato processo di semplificazione e razionalizzazione della struttura dei corrispettivi, nonché di omogeneizzazione delle strutture tariffarie attualmente in vigore, anche individuando la fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti

(fissata in 18,25 mc/anno pro-capite) e incentivando comportamenti efficienti in termini di conservazione della risorsa e dell'ambiente, nel rispetto dei criteri di cui al d.P.C.M. 13 ottobre 2016:

√ progressività, a partire (per le utenze domestiche residenti) dal consumo eccedente il quantitativo essenziale di acqua;

√ differenziazione dell'uso della risorsa idrica, in osservanza del principio "chi inquina paga";

√ differenziazione del corrispettivo per incentivare gli utenti ad utilizzare le risorse idriche in modo efficiente.

√ ridefinire la gestione e i criteri di calcolo dei corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura.

La delibera prevede l'applicazione della nuova struttura dei corrispettivi con decorrenza 01/01/2018.

Per Acquedotto del Fiora l'approvazione della nuova struttura tariffaria è avvenuta da parte di AIT con la delibera del Consiglio Direttivo n. 18 del 27/07/2018: a valle di tale determinazione, in virtù della retroattività della validità tariffaria (al 01/01/2018), i restanti mesi del 2018 vedranno impegnato Acquedotto del Fiora in un'intensa attività di ricalcolo e conguaglio di tutte le utenze già fatturate con la struttura tariffaria vigente fino alla data di approvazione della nuova struttura dei corrispettivi, attività che si aggiunge per altro al complesso procedimento di analisi, elaborazione, riclassificazione delle utenze, test e implementazioni a sistema delle nuove strutture di classificazione e calcolo del servizio idrico, così come disciplinate dal TICSÌ.

L'attività di regolazione dell'autorità nazionale non si è esaurita a settembre 2017 con il TICSÌ: il 21/12/2017 è stata infatti approvata la nuova delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR ad oggetto "**Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati**", al fine di programmare e mettere in atto agevolazioni tariffarie che vadano incontro a situazioni di disagio estremo.

La delibera 897/2017 (TIBSI) introduce a livello nazionale un sistema di agevolazioni in favore degli utenti domestici economicamente disagiati, approvando così il "bonus sociale idrico" in coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, e stabilendo regole uniformi sull'intero territorio nazionale al fine di:

- individuare le utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale, in base all'indicatore ISEE;
- quantificare l'agevolazione da riconoscere alle utenze be-

neficiarie del bonus sociale idrico;

- definire i criteri e delle modalità operative per l'ammissione e l'erogazione del bonus sociale idrico.

Il TIBSI ha decorrenza al 01/01/2018.

In particolare l'agevolazione potrà spettare ai nuclei familiari con ISEE fino a 8.107,5 euro e fino a 20.000 euro nel caso di famiglie con più di tre figli a carico. Restano comunque salvaguardate le condizioni migliorative eventualmente previste su base locale attraverso l'applicazione del Bonus idrico integrativo.

La richiesta del bonus sociale idrico dovrà essere presentata al proprio Comune di residenza (o eventualmente attraverso i CAF autorizzati) congiuntamente a quella dei bonus gas ed elettrico utilizzando la medesima modulistica.

Per l'ammissione della domanda i Comuni utilizzeranno il sistema informatico SGAtè (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), che già consente di gestire le domande di bonus elettrico e/o gas. I Comuni verificheranno, attraverso SGAtè, i requisiti di ammissibilità, mentre al gestore spetteranno le verifiche sul contratto di fornitura e l'erogazione del bonus.

Anche per il TIBSI, nel 2018 si profila per il Gestore un'intensa attività di analisi, implementazione, ricalcolo e conguaglio, che si aggiunge all'attività tutta da pianificare e implementare relativa alla gestione operativa ordinaria del Bonus Sociale attraverso la collaborazione con SGAtè.



*Un augurio grande a tutti,
ma soprattutto a questa
MERAVIGLIOSA AZIENDA.*

*Dobbiamo migliorare i rapporti tra
operatore e piani alti,
nessuno si rende conto delle difficoltà
che riscontriamo tutti i giorni.*

*L'acqua tiene la memoria!
Pensiamo bene, agiamo bene
e ci ricompenserà.*

*Ognuno può dare il suo contributo.
Non ti tirare indietro,
partecipa attivo alla tua risorsa.*

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

06

ACQUEDOTTO DEL FIORA E LE RISORSE UMANE



6.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

GRI
409-1

Numero totale dipendenti
al 31/12/2017 **407** dei quali
il **97%** provenienti dal territorio



I dipendenti a tempo
indeterminato sono il
98,3% dell'organico totale



Le ore di formazione
pro-capite **20,39**

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

GRI
405-1

GRI
102-36

GRI
102-35

Acquedotto del Fiora conta al 31/12/2017 **407** risorse (8 in più 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 Acquedotto del Fiora nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano oltre il **97%** della provenienza dei dipendenti.

LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI AL 31.12.2017	
Province	Numero
Grosseto	259
Siena	136
Altre province	12

Nelle tabelle che seguono è rappresentata la composizione del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2015-2017.

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE AL 31/12/2017									
	2015			2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Quadri	10	4	14	10	4	14	11	5	16
Impiegati amministrativi	39	77	116	42	76	118	45	72	117
Impiegati tecnici	63	16	79	58	17	75	80	27	107
Operai	197	2	199	189	2	191	165	1	166
Totale	310	99	409	300	99	399	302	105	407

	2015	2016	2017
Donne sul totale organico	24,21%	24,81%	25,80%
Donne quadri su totale quadri	28,57%	28,57%	31,25%
Donne laureate su totale laureati	59,76%	58,82%	58,43%

L'incidenza totale del personale femminile si mantiene attorno a 1/4 dell'organico.

I dipendenti a tempo indeterminato sono il **98,3%** dell'organico totale.

Anche nel corso del 2017 il personale assunto con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato: la relativa percentuale è pari al 99,5% del totale (in ulteriore aumento rispetto all'anno precedente).



DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12									
	2015			2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	306	98	404	297	99	396	299	100	399
(di cui) personale a part-time	4	13	17	4	11	15	4	13	17
Personale a tempo determinato	0	0	0	1	0	1	2	5	7
Personale in contratti di apprendistato	4	1	5	2	0	2	1	0	1
TOTALE	310	99	409	300	99	399	302	105	407

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
Anni	2015			2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media dirigenti	41,55	-	41,55	42,55	-	42,55	43,58	-	43,58
Età media quadri	52,84	48,48	51,59	51,96	49,48	51,25	52,12	49,81	51,40
Età media impiegati	43,30	42,11	42,73	44,22	43,24	43,76	44,17	43,23	43,76
Età media operai	45,98	35,85	45,87	46,76	36,85	46,66	48,15	42,47	48,11
Età media aziendale	45,30	42,24	44,56	45,82	43,11	45,15	46,63	43,54	45,83

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: LIVELLO DI ISTRUZIONE									
	2015			2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	33	49	82	35	50	85	37	52	89
Diplomati	184	43	227	178	43	221	180	47	227
Altri titoli	93	7	100	87	6	93	85	6	91
TOTALE	310	99	409	300	99	399	302	105	407

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 2017 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 una serie di dati relativi alle ore lavorate e alle assenze del personale nel corso del 2017

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: ORE LAVORATE			
	2015	2016	2017
Ore ordinarie lavorate	661.100	659.276	636.030
Ore straordinarie lavorate	11.245	12.093	20.791
TOTALE	672.345	671.369	656.821

GIORNI*	2015	2016	2017
Assenze per malattia	2.958	3132	3171
Assenze per maternità (gravidanza e post partum)	1.360	1260	1535
Assenze per sciopero**	-	-	183
Permessi sindacali	97	140	130
Permessi per aspettative	891	503	367
Permessi vari	894	935	899
Altri motivi***	268	259	167
TOTALE GIORNI ASSENZA (escluso ferie e infortuni)	6.468	6.229	6.452

* I giorni sono stati calcolati dividendo la somma ore/malattia per il valore medio ore giornaliero (7,6).

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

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

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di Maternità fruiti (n)	0	6	6	0	7	7
Congedi Parentali fruiti (n)	2	14	16	2	20	22
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	5	29,8	26,6	16,5	33	31,45
Congedi di paternità fruiti	9	0	9	9	0	9

Tutte le persone che hanno goduto di congedi parentali, di maternità, paternità sono rientrati in attività al termine degli stessi e 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. La tabella che segue evidenzia, per Acquedotto del Fiora, un tasso di Turnover che nel 2017 si riduce rispetto al 2016.

TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
4,17%	5,39%	2,99%	2,70%	1,47%	2,49%	1,47%	3,92%	0,50%

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA									
	2015			2016			2017		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	5	5	10	3	2	5	1	2	3
Assunzioni tempo determinato	0	0	0	1	0	1	2	5	7
Assunzioni con contratto di apprendistato	1	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTALE	6	5	11	4	2	6	3	7	10
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi*	6	0	6	8	1	9	0	0	0
Pensionamenti	0	0	0	5	0	5	1	0	1
Altri motivi**	0	0	0	5	1	6	0	1	1
TOTALE	6	0	6	14	2	16	1	1	2
Forza media	310,04	97,75	407,79	310,04	97,75	407,79	300,31	101,35	401,66

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

** 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

GRI 102-35	GRI 102-36	GRI 102-37	GRI 102-39	GRI 404-3
GRI 401-2	GRI 405-2	GRI 406-1	GRI 202-2	GRI 102-38
GRI 202-1	GRI 201-3			

Al fine di creare un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda, Acquedotto del Fiora applica un sistema incentivante – **Management by Objectives (MBO)** - di breve periodo (annuale) al *top* e *middle management* (risorse inquadrare 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.

Più in generale, il Sistema di Gestione delle Persone prevede un **processo di valutazione individuale (Performance Management)** che misura 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 Previdai per i dirigenti e il fondo pensione comple-



mentare di settore - Fondo Pegaso – per i dipendenti. 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. **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 circa il **77%** dal territorio gestito.

RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

RAL MEDIA	€ 30.690,14
RAL MAX	€ 86.505,00
Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA	2,82

RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI						
RAL MEDIA 2016	RAL MEDIA 2017	INCREMENTO RAL MEDIA 2017/2016	RAL MAX 2016	RAL MAX 2017	INCREMENTO RAL MAX 2017/2016	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/ MEDIA
29.863,9	30.690,14	2,77%	80.004,99	86.505,00	8,12%	2,94

	IMPORTO	%
Retribuzioni complessive erogate	€ 13.789.118	100,0%
<i>di cui:</i>		
Retribuzioni fisse e continuative	€ 11.880.947	86,2%
Retribuzione variabile (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 1.908.171	13,8%

QUALIFICA	N.ro	RAL MEDIA
Dirigenti	1	€ 86.505
Quadri	16	€ 54.359
Impiegati	224	€ 30.393
Operai	166	€ 28.474

Al 31 Dicembre 2017 il personale di Acquedotto del Fiora che ha aderito al fondo Pegaso o ad altri fondi è pari al **66,26%**.

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE			
ANNO 2017	importo	%	n.ro dip
Previdenza Complementare Contrattuale	€ 477.298	56,24%	235
Previdenza Complementare Privata	€ 72.282	8,52%	37
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 289.525	34,12%	130
Tfr in Busta Paga	€ 9.504	1,12%	5
TOTALE	€ 848.610		407

6.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI
102-36GRI
102-37GRI
102-41GRI
202-1GRI
403-4

Acquedotto del Fiora incontra sistematicamente le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

L'Azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del personale e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con 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 Acquedotto del Fiora.

Al 31 Dicembre 2017 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al **61,12%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 7 risorse, 2 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2017 tra Acquedotto del Fiora e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

- Ipotesi di Accordo su orario di apertura degli sportelli commerciali e orario di lavoro di Front End sportellisti - Orario Fiduciario (29.11.2017);
- Accordo su individuazione degli obiettivi per il Premio di Risultato 2017 (9.11.2017).

Nel 2017 **non** ci sono stati accordi con i Sindacati sul tema specifico relativo alla Salute e Sicurezza dei lavoratori.

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



6.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

GRI
403-1GRI
403-2GRI
403-3

Per l'anno 2017, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **8**, per un complessivo di 92 giorni di assenza. Di tali infortuni:

- **6** sono relativi ad infortuni professionali (comprensivi sia degli infortuni tipicamente professionali sia degli infortuni relativi agli spostamenti lavorativi), di cui 1 rientrante negli infortuni in franchigia, in quanto con prognosi inferiore a 3 gg;
- **2** sono relativi ad infortuni in itinere (quest'ultimi non compresi, secondo le indicazioni INAIL, nel calcolo degli indici di Frequenza e di Gravità).

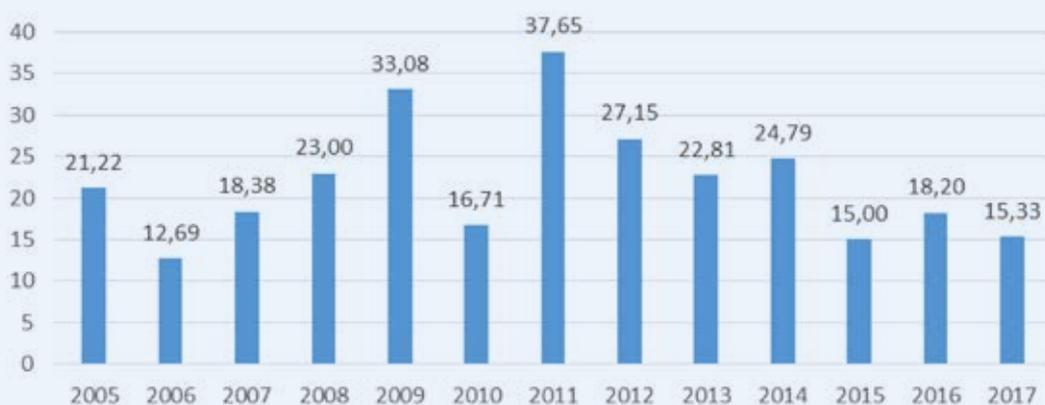
Gli infortuni hanno interessato in particolare personale di tipo operativo e, solamente in un unico caso, impiegati amministrativi.

Infortuni escluso l'ITINERE	N.	giorni assenza
INAIL	5	91
In franchigia	1	1
Non riconosciuti dall'INAIL	-	-
TOTALI	6	92

Qualifica Infortunato	N. tot. giorni	Uomini	Donne
Work Force	74 (80,43%)	5	-
Imp. Amm.vo	-	-	-
Imp. Tecnico	18 (19,57%)	-	1
TOTALE	92(100%)	5	1

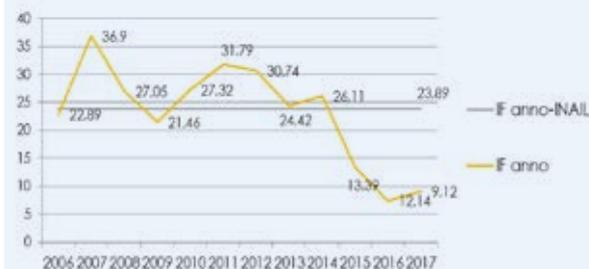
Il numero di giorni di assenza per infortuni del personale dal 2016 al 2017 è rimasto pressoché identico (91gg nel 2016 e 92gg nel 2017), confermando comunque il trend discendente che ha avuto inizio a partire dal 2015. Il numero degli infortuni risulta aumentato di un'unità rispetto al 2016, ma nel conteggio del 2017 è rientrato anche un infortunio in franchigia (durata < 3gg). Si conferma pertanto il trend discendente che ha avuto inizio a partire dal 2015.

Gli **indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a 9,13 per l'I.F. (indice di frequenza) con un aumento del 23,38% rispetto al 2016 ed un valore pari a 0,14 per l'I.G. (indice di gravità) con un aumento del 7,69% rispetto al 2016.



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).

Indice di frequenza relativa per anno, "IFanno" vs "IFanno- INAIL"



INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2015-2017

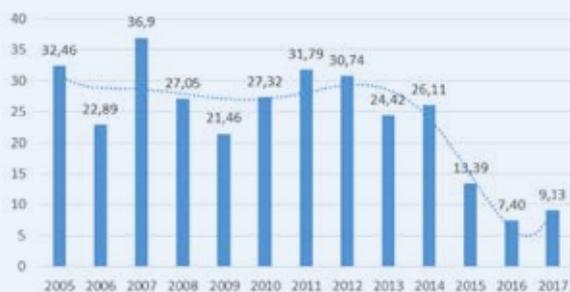
	2015	2016	2017
Infortuni professionali* (n.)	9	5	6
Giorni totali di assenza	135	91	92
Ore lavorate	672.345	671.369	656.850
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,39	7,45	9,13
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,20	0,13	0,14

* Non sono compresi gli infortuni in itinere.

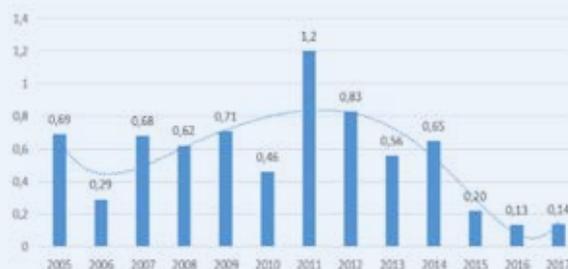
L'aumento subito dall'indice di frequenza è dovuto principalmente all'aumento del numero degli infortuni (un'unità in più rispetto al 2016) nonché alla diminuzione dell'organico medio rispetto all'anno precedente. Per tale indice, come si può notare dalla tabella di seguito, si conferma comunque il trend di decrescita iniziato nel 2014. Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risultano soddisfacenti, riportando i valori IF di Acquedotto del Fiora ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89).

L'indice di gravità risulta invece stabile rispetto a quello del 2016, confermando la decrescita iniziata nel 2014. Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risultano soddisfacenti, riportando i valori IG di Acquedotto del Fiora ben al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (0,59).

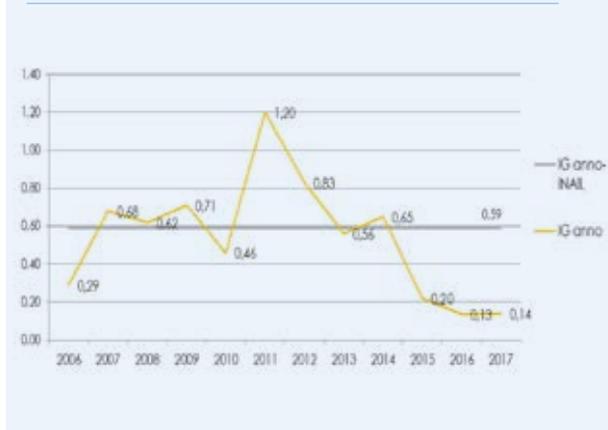
Indice di frequenza (IF)



Indice di gravità (IG)



Indice di gravità relativa per anno, "IGanno" vs "IGanno- INAIL"



L'indagine ha riportato come i valori relativi al prodotto fra **Indice di Gravità e Durata Media** degli infortuni risultano **costantemente in diminuzione** (vedi figura seguente). Gli indici di gravità e durata media si sono **dimezzati a partire dall'anno 2015**, e negli anni successivi (2016 e 2017) risultano ulteriormente diminuiti di un buon 30-40%.

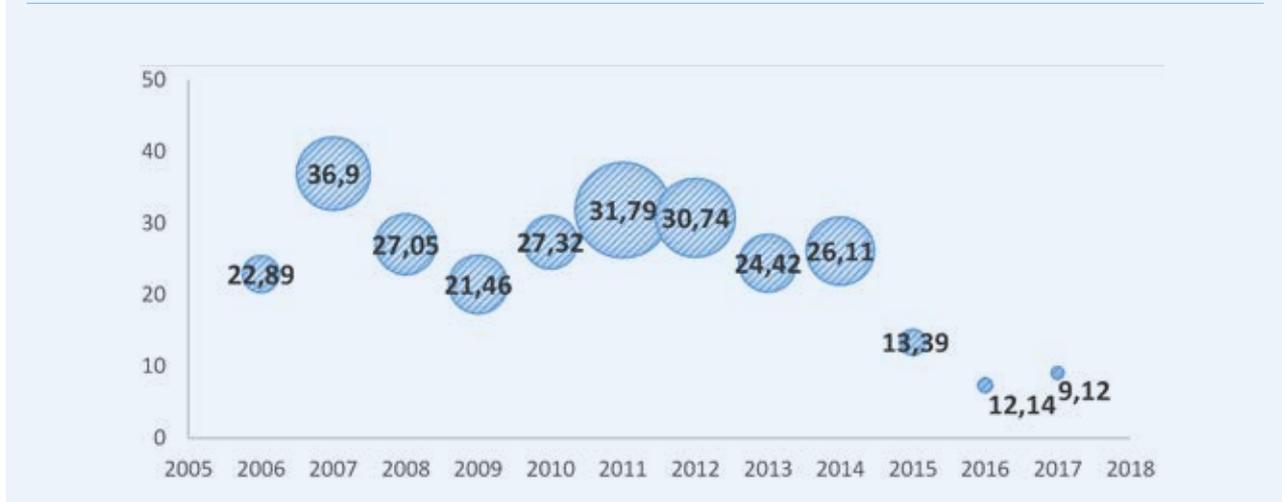
le o coppi. Tale ulteriore monitoraggio ha fornito un quadro completo dello stato delle coperture manufatti che ad oggi risulta essere adeguato agli standard di sicurezza.

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.**

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

Il Medico competente e formalmente incaricato effettua 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).

Prodotto IGanno e DManno



Nel corso del 2017 risulta inoltre pervenuta una segnalazione di mancato incidente (*near miss*), in merito alla caduta di alcune tegole della copertura di un serbatoio nell'area circostante lo stesso. Le unità aziendali interessate si sono mosse al fine di mettere immediatamente in sicurezza l'area e provvedere a sanare il problema. A valle di tali interventi si è provveduto a programmare con i responsabili di impianti sopralluoghi mirati per il controllo dello stato di conservazione delle coperture in particolare dove sono presenti tegole

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 2017 **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 **i GdL per la certificazione OHSAS 18001 e per il**

progetto “Prenditi cura di te stesso” possono ritenersi validi sostituti in termini di informazione al personale in merito alle tematiche di salute e sicurezza. In particolare nel GdL “Prenditi cura di te stesso” sono coinvolti vertici aziendali, RLS, ASPP, RSGS e parte tecnico/operativa.

6.3 Il miglioramento degli ambienti di lavoro

Acquedotto del Fiora ha da sempre manifestato un forte interesse agli ambienti di lavoro, ritiene infatti che lo stesso per essere produttivo ha bisogno di essere anche confortevole. Un ufficio che non lo è può far mancare anche quella giusta motivazione e ciò sensibilizza l’Azienda a verificare continuamente le sue infrastrutture civili, i locali, le attrezzature e i vari servizi con analisi periodiche al fine di apportare migliorie e - dove necessario - procedere a nuovi investimenti.

Proprio mentre è in corso la redazione di tale documento siamo nell’imminenza di andare ad individuare, all’interno di ciascuna sede, dei locali appositi dove poter far trascorrere momenti di pausa ai colleghi, permettendo loro di incontrarsi e potersi parlare.

Mantenendo alta l’attenzione sulla sicurezza, pur nei mutamenti, a volte anche un po’ repentini che l’attività porta con sé, l’azienda cerca costantemente 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 al risparmio energetico ed eco-sostenibile con operazioni di manutenzione agli impianti di riscaldamento/condizionamento, inserendo ad esempio su quelli di illuminazione sensori di presenza mentre nelle forniture consumabili l’utilizzo del materiale biodegradabile.

Non c’è dubbio che - da una parte l’informatica - e dall’altra le comunicazioni in Acquedotto del Fiora hanno cambiato e più ancora cambieranno il modo di lavorare, mettendo in piena relazione nello stesso momento tutti i dipendenti. Ma non si potrà trascurare la necessità di poter lavorare in un ambiente che ci faccia sentire appartenenti ad un’unica grande Azienda.



6.4 La comunicazione interna

6.4.1 La valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle persone

Il **capitale umano** espresso dalle competenze delle Persone è un *asset* d'impresa fondamentale, posto, per tale ragione, al centro di un processo sistematico di crescita e sviluppo.

Nel corso del 2017 Acquedotto del Fiora, coerentemente con gli strumenti definiti a livello di Gruppo, ha lanciato il Modello di Execution, ossia un sistema di *people engagement* incentrato sul senso di squadra e sulla partecipazione attiva e responsabile delle persone al miglioramento concreto dei processi operativi e gestionali. In tale contesto sono state individuate specifiche aree di intervento per progetti che saranno sviluppati nel corso del 2018.

6.4.2 Le azioni di *people care*

Nel corso del 2017 le azioni di *people care* e comunicazione interna hanno avuto come obiettivo la ricostruzione dell'identità Aziendale e di Gruppo valorizzando l'appartenenza e il lavoro di squadra, attraverso:

- Iniziative e progetti di gruppo
- Iniziative e progetti aziendali.

Tra le prime ricordiamo il **Torneo Interaziendale** in cui la squadra di AdF – calciatori e tifoseria – ha voluto affermare l'identità Fiora portando a Coverciano il legame con il territorio e le tradizioni (cappelli del Maggio, Fazzoletti del Palio di Siena), nonché affermarsi sul campo con la vittoria finale.

Tra le seconde, citiamo l'evento svoltosi il 15 dicembre 2017 **Fiora in Fiera**. L'evento nasce con l'obiettivo di porre al centro il lavoro e l'impegno di ciascuno raccontato direttamente dai colleghi protagonisti delle tante attività che hanno caratterizzato la nostra Azienda attraverso la realizzazione e l'esposizione presso *infopoint* di tipo fieristico. L'evento è stata un'occasione sia per rivivere e approfondire esperienze vissute in prima persona, sia per conoscere progetti e attività meno conosciuti perché magari distanti dalla propria operatività.

Nell'ambito delle iniziative volte a sensibilizzare sul ruolo della **Donna in Azienda**, in occasione dell'8 marzo AdF ha donato a tutte le donne il libro "Le donne che hanno fatto la storia". Protagoniste di questo libro sono regine e scienziate, politiche e innovatrici, scrittrici e artiste, eroine e rivoluzionarie: la loro vita, costellata di lotte e di tragedie, di ardue prove e di trionfi, appassiona e commuove più di un grande romanzo. Le vicende di ognuna di queste donne eccezionali sono inquadrare nel rispettivo contesto storico: di ognuna si illustrano le imprese, l'ambiente, il carattere e quei dettagli meno noti che le rendono ancora più straordinarie.



6.5 La formazione

GRI
404-1GRI
404-2GRI
412-2GRI
205-2

In Acquedotto del Fiora 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.

- √ Normative ambientali, gestione rifiuti ed applicazioni operative
- √ Gestione fanghi di depurazione
- √ Addestramento all'utilizzo dell'impianto per il lavaggio

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2015-2017

	2015	2016	2017	%2015	%2016	%2017
Quadri	264	801	333	5%	5%	4%
Impiegati e tecnici	1.621	11.072	4.471	31%	59%	54%
Operai	3.304	6.771	3.448	64%	36%	42%
TOTALE	5.189	18.644	8.252	100%	100%	100%

Per l'anno 2017, l'impegno formativo dell'azienda ha ruotato intorno alla formazione sulla sicurezza in vista della Certificazione integrata Qualità-Sicurezza che l'azienda ha conseguito nel mese di novembre. Altresì, è rimasto costante l'impegno sul fronte della formazione tecnico – professionale in particolare per le seguenti tematiche specifiche:

- √ Programmazione e piccola manutenzione campionatori acque reflue

- delle lampade UV con acido fosforico
- √ Strumentazione Acido Peracetico
- √ Campionamento Acque Reflue
- √ Ricerca Perdite

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2015-2017 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2015 - 2017

	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni*					
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015		2016		2017	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	4	115	11	10	176	23	8	204	91	260	54	98
Inserimento neo-assunti	-	1	2	-	1	5	-	-	2	2	13	8
Tecnico - specialistica**	21	23	44	37	25	62	80	442	28	70	64	279
Manageriale/ Comportamenti***	3	3	2	7	8	9	16	185	25	161	18	48
Amministrativo - gestionale	16	14	6	17	14	9	46	17	42	52	47	68
Sicurezza e privacy	11	11	12	16	21	33	13	151	9	174	25	385
TOTALE	55	167	67	77	245	141	163	999	197	719	221	885

*È riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

** Comprende le ore di formazione 231.

*** Comprende le ore di formazione "Parks".

Nell'anno 2017 si sono svolte anche due sessioni aventi come argomento i temi della diversità e dell'inclusione. Le sessioni hanno coinvolto in totale **42** persone (vedi Focus di dettaglio).

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2015-2017			
	Ore medie pro-capite 2015	Ore medie pro-capite 2016	Ore medie pro-capite 2017
Quadri	18	53,4	20,8
Impiegati e tecnici	8,31	57,3	19,9
Operai	16,6	35,4	20,7
MEDIA	12,6	46,7	20,39

Dopo il consistente impegno formativo legato ai *Go-Live* SAP del 2016, nel 2017 si è verificato un rientro nella media degli anni precedenti sia sotto il profilo orario che dell'impegno economico.

L'attività formativa pro-capite è stata equamente distribuita tra le diverse categorie dei lavoratori (ca. 20 ore).

Altresì anche per l'anno 2017 i costi diretti sono stati interamente sostenuti dall'Azienda a causa del perdurare della congiuntura economica corrente che ha notevolmente ridotto la disponibilità di finanziamenti per la formazione rispetto al passato (soprattutto per la grande e media impresa ed a favore della piccola).

In questo contesto, il gruppo di persone che svolge il ruolo di *team leader* in AdF, ha potuto partecipare all'iniziativa **A quattro mani con i team leader**, insieme a risorse che svolgono lo stesso ruolo nelle altre Società del gruppo, al fine di innescare dinamiche di confronto e scambio tra le diverse realtà lavorative.

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2015	2016	2017
Costi diretti:			
<i>Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno</i>	€ 0	€ 0	€ 0
<i>Costi vivi sostenuti</i>	€ 49.000	€ 412.000	€ 53.000
Costi indiretti*	€ 118.000	€ 531.000	€ 232.000
TOTALE	€ 167.000	€ 943.000	€ 285.000

*Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione

*Nel 2017 la formazione ambientale a cui i dipendenti hanno partecipato è stata organizzata dalla capogruppo Acea, perciò AdF ha sopportato solo costi indiretti.

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.

Focus: Parks* – Liberi e Uguali

GRI
412-2GRI
404-2

In linea con l'adesione di Acea SpA a **Parks* – Liberi e Uguali**, associazione senza scopo di lucro nata per aiutare i suoi soci a realizzare al massimo le opportunità di business legate allo sviluppo di strategie rispettose delle diversità, con focus specifico sull'orientamento sessuale-affettivo e l'identità di genere – anche AdF ha scelto di assumere un ruolo attivo nello sviluppo di una cultura che valorizzi e sostenga le differenze, il rispetto, la dignità e le pari opportunità, sul luogo di lavoro. Questo, nella convinzione che creare ambienti di lavoro più inclusivi per tutti i propri dipendenti, indipendentemente dal loro orientamento sessuale o identità di genere, non sia solo la cosa più giusta da fare sul piano etico, ma anche una precisa strategia per ottenere risultati migliori sul piano organizzativo e del business.

Perciò all'interno dei progetti in ambito *People Care*, finalizzati a promuovere la valorizzazione delle diversità, dell'inclusione e della conciliazione vita-lavoro, Acquedotto del Fiora ha organizzato due incontri per approfondire e condividere queste tematiche in collaborazione con l'Associazione Parks*- Liberi e Uguali.

La formazione si è sviluppata in **due** sezioni distinte.

Una sezione diretta a dirigenti e quadri aziendali ad oggetto:

- Leadership inclusiva
- Diversità in azienda e inclusione globale nei luoghi di lavoro
- Pratiche di *Diversity Management*
- Diversità LGBT e l'inclusione LGBT in azienda
- Stereotipi, pregiudizi e pregiudizi inconsapevoli (*Unconscious Bias*)
- Il ruolo del management aziendale nella promozione dell'inclusività
- Il ruolo degli alleati
- *Role model*
- Inclusione nella gestione di persone e nella gestione del business



Un'altra destinata ai dipendenti a diretto contatto con il pubblico, nella quale sono stati trattati i temi:

- Le ragioni del focus aziendale sulla gestione delle diversità
- Diversità in azienda e inclusione globale nei luoghi di lavoro
- Diversità LGBT: perché ne parliamo in azienda
- Inclusione LGBT nei luoghi di lavoro
- Stereotipi, pregiudizi e pregiudizi inconsapevoli (*Unconscious Bias*)
- L'approccio inclusivo nella gestione dei rapporti con la clientela
- Casi di studio sui rapporti con la clientela e la gestione delle diversità
- L'importanza dei *role model* e degli alleati

L'obiettivo dell'attività formativa è stato quello di sensibilizzare il personale partecipante sul tema della diversità, riferita ad aspetti quali genere, origine etnica, orientamento sessuale e religioso.

N. DIPENDENTI COINVOLTI 42 - % SUL TOTALE DIPENDENTI 10,3% - N. ORE FORMAZIONE TOTALI 84 ORE

Per il 2018 il tema dei diritti umani, con particolare riferimento al rispetto delle differenze di genere, origine etnica, orientamento sessuale e religioso, sarà uno degli argomenti che verranno affrontati all'interno delle attività formative riguardanti la gestione della clientela destinate ai neo-assunti allo sportello e agli operatori che effettuano attività di gestione utenza.

All'interno del Programma Diversity & Inclusion suddetto, si inserisce il progetto **Smart Aging** con l'obiettivo di accrescere il patrimonio aziendale valorizzando e condividendo le «differenze» sia generazionali sia di esperienza presenti in AdF.

In pratica sono stati individuati dipendenti under 35 e over 55 che lavoreranno in coppia, in affiancamento reciproco, per creare sinergie interne a processi trasversali o, all'interno della stessa famiglia professionale, per condividere *best practices* operative legate soprattutto a differenze generazionali.

Gli argomenti oggetto degli incontri sono stati:

- Distrettualizzazione rete idrica -> sinergia operativi e tecnici sul telecontrollo
 - Ordini di lavoro per sopralluogo -> sinergia tra operativo e ispettore cantiere/direzione lavori/progettazione
 - Condivisione della conoscenza sull'utilizzo tablet -> tra dispacciati under esperti e over in difficoltà con la tecnologia
- La formazione si è svolta in circa **6 giornate** (una prima **riunione operativa in plenaria e altre 5 giornate di affiancamento ONE-TO-ONE ON THE JOB** in cui una risorsa anche di altra struttura ha seguito "sul campo" il collega che si occupa di una parte di processo correlata alla propria). Di seguito qualche numero:

14 DIPENDENTI COINVOLTI - 29 INCONTRI - 120 ORE DI AFFIANCAMENTO

6.6 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI
102-10GRI
102-20GRI
402-1GRI
102-19

Nel corso dell'anno, in collaborazione con le Funzioni della Capogruppo competenti in materia, è stato condotto un importante progetto di analisi organizzativa e dimensionamento dell'Unità Commerciale, finalizzato a fornire una risposta gestionale strutturata alle prescrizioni previste nell'art.52 (Diffusione e orario degli sportelli) della Delibera ARERA 655/2015, per la quale il gestore è obbligato a garantire un orario di apertura, per provincia gestita, non inferiore alle 44 ore settimanali nel rispetto di fasce ben definite (non inferiore ad 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00-18:00 nei giorni lavorativi e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00- 13:00 il sabato).

Il progetto ha avuto l'obiettivo di ottimizzare l'allocazione delle risorse disponibili ed il presidio dei processi della struttura, predisponendo un Modello previsionale di pianificazione e allocazione delle risorse che consentisse, anche a

fronte di future mutate esigenze, di reagire efficientemente e tempestivamente ai cambiamenti. Le principali fasi sono di seguito descritte:

- Analisi Processi AS IS e definizione KPI;
- Analisi processi/attività di dettaglio e individuazione punti di attenzione;
- Dimensionamento AS IS;
- Identificazione soluzioni e allocazione ottimale risorse disponibili.

Gli esiti dell'analisi hanno evidenziato la necessità di acquisire forza lavoro nell'ambito dei processi tipici di gestione utenti.

Nei primi mesi dell'anno Acquedotto del Fiora si è data l'obiettivo di colmare il *gap* (10 unità) che l'azienda aveva sulla

percentuale di lavoratori disabili e iscritti a categorie protette, per cui ha provveduto alla firma di una Convenzione con la Regione Toscana (Settore servizi per il lavoro di Grosseto e Livorno) ex art.11 L.68/99 atta a favorire l'istituto del collocamento mirato.

Il progetto sui processi dell'Unità Commerciale ha creato le condizioni giuste affinché l'Azienda abbia potuto attivare in via prioritaria il canale suddetto, in modo da trovare un punto di convergenza tra le esigenze aziendali emerse e l'offerta di professionalità in quest'area: nel mese di novembre n. 7 risorse reclutate attraverso gli uffici provinciali competenti, sono entrate a far parte della forza lavoro di Acquedotto del Fiora.

A partire dal mese di dicembre, gli sportelli di Grosseto e Siena hanno lavorato da lunedì a venerdì con orario continuato 8:30 - 16:30 e il sabato mattina con orario 8:30-12:30.

Questo sarebbe stato sufficiente a soddisfare la richiesta dell'Autorità, ma l'Azienda ha ritenuto di dovere intraprendere altre azioni migliorative.

Per affiancare e supportare al meglio i nuovi orari, l'orario di risposta del Call Center Commerciale è stato armonizzato

a quelli di sportello, passando quindi, dalla stessa data, da lunedì a venerdì dalla fascia 8:00-18:00, alla fascia 9:00-18:00 e alla fascia 9:00-13:00 il sabato.

Lo sportello di Follonica è rimasto attivo, poiché considerato strategico in quanto a storicità e funzionalità del punto di contatto nella zona Nord della provincia di Grosseto, dando continuità al servizio e riconfermando quindi il giorno – il martedì – e l'orario di apertura – 9:00-13:00 e 14:00-16:00.

Sono altresì rimasti attivi anche due presidi di più recente attivazione, ma di indubbia utilità, sulla zona montana delle due province, a copertura di territori significativamente distanti dai due poli centrali (sportelli di Bagnolo, nel comune di Santa Fiora, e di San Quirico d'Orcia aperti rispettivamente il 1^, 3^ ed eventualmente il 5^ venerdì del mese il primo, il 2^ e 4^ venerdì del mese il secondo, con orario 9:00-13:00).

Articolo 52 Diffusione e orario degli sportelli

52.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

52.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma.

52.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

52.3 Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

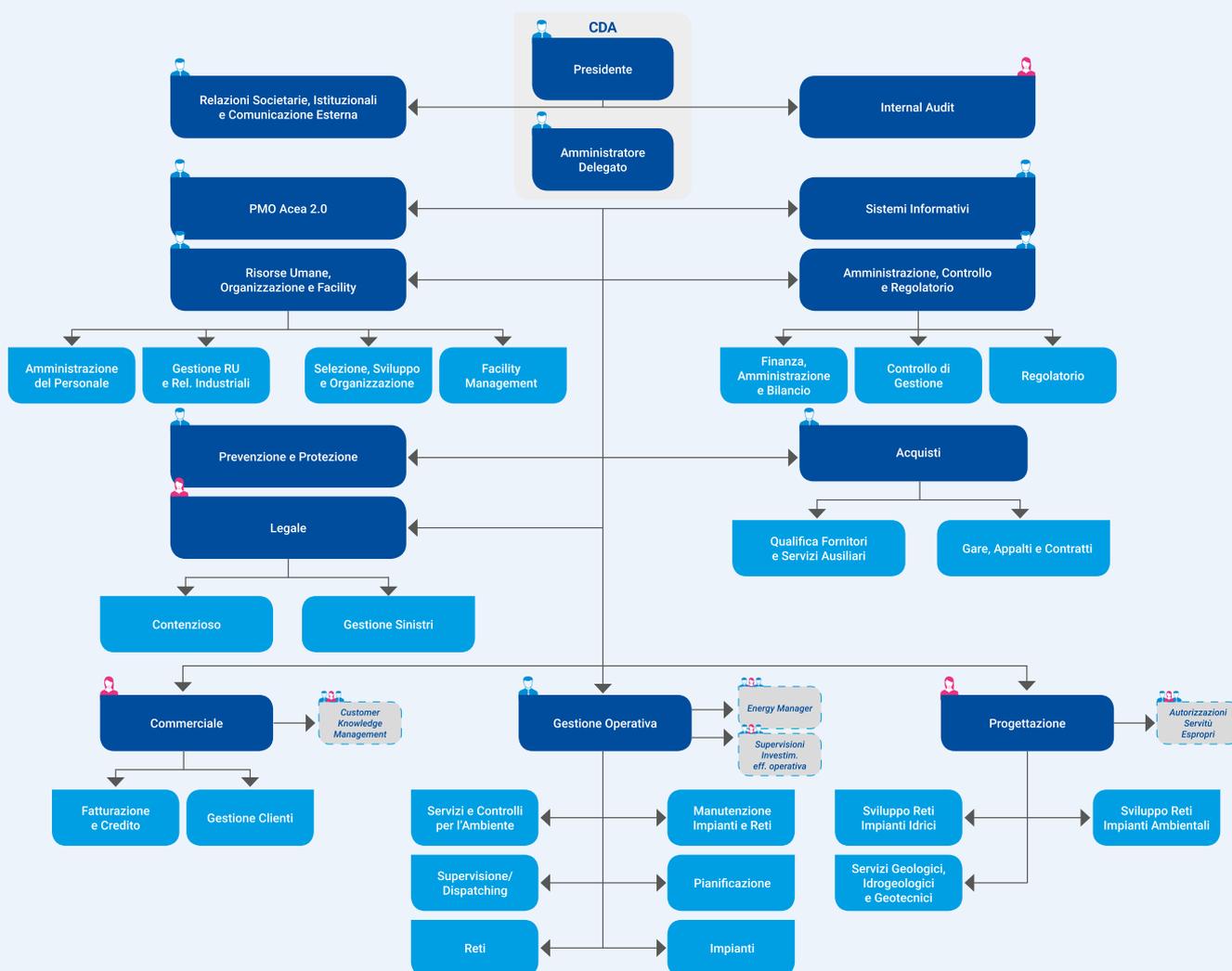
- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Per il 2017 la struttura organizzativa di AdF resta invariata rispetto all'anno precedente, in attesa di modifiche più sostanziali che verranno realizzate nel corso del 2018, orientate a maggiori livelli di efficienza nei processi dopo circa due anni dal go live della piattaforma integrata SAP.

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.

Acquedotto del Fiora 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.

L'organigramma di Acquedotto del Fiora



ACQUA, SOSTENIBILITÀ e AMBIENTE

EXPO
MILANO 2015

WORLD
WATER
DAY 2015



persone

pensiamo a te

Acquedotto del Fiora è gestore del Servizio Idrico Integrato per le province di Grosseto e Siena. Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla sostenibilità e alla tutela della risorsa idrica per consegnare alle generazioni future un mondo migliore di quello che abbiamo trovato.

"Facciamo nostra l'acqua alla sorgente e la depuriamo prima di restituirla pulita all'ambiente"



scopri di più
su www.fiora.it



www.fiora.it

 **Acquedotto del Fiora**
SpA
da oltre 100 anni acqua da bere

*Dove c'è acqua c'è vita:
un bene che ormai nella nostra società
è dato per scontato è un miraggio per
tanti popoli.
Con la speranza che ce ne sia sempre di
più per tutti*

Save water.. Drink wine.

*Non può esistere una vita senza l'acqua,
ma questo è logico.
Però non dimentichiamo che l'uso
dell'acqua va insegnato fin dalla nascita.*

*L'acqua di certo non è una fonte
inesauribile!!*

*(COLLEGI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

07

ACQUEDOTTO DEL FIORA E I FORNITORI



7.1 Le politiche degli acquisti e la ricaduta sul territorio

GRI
102-9GRI
308-1GRI
412-3

La gestione dei fornitori è per il Fiora una parte importantissima dell'attività perché incide sulla qualità del servizio e sull'immagine aziendale.

Anche per questo motivo ADF ha deciso di sviluppare un sistema di qualifica dei fornitori creando un modulo collegato direttamente con il portale delle gare al fine di migliorare il monitoraggio della catena di fornitura.

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), si basa su principi fondamentali quali la **libera concorrenza**, la **parità di trattamento**, la **non discriminazione**, la **trasparenza**, la **proporzionalità**, l'**economicità**, l'**efficacia**, la **tempestività** e la **correttezza**. Regole nella gestione dei rapporti con i fornitori sono stabilite anche nel Codice Etico di cui Acquedotto del Fiora si è dotata per ottemperare a quanto previsto nel D.Lgs. 231/01. L'adesione dei fornitori al suddetto documento è considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, sia per l'instaurarsi di un rapporto di massima fiducia reciproca e di reale collaborazione.

Uno dei principali canali di contatto con i fornitori è rappresentato dal sito web aziendale all'interno del quale ADF ha sviluppato una sezione specifica a loro dedicata.

L'adozione del Portale SAP sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori rappresenta una grande opportunità per tutti gli operatori economici interessati a lavorare per Acquedotto del Fiora divenendo loro stessi parte importante del processo acquisti. In ragione di una libera scelta dell'operatore economico, ADF ha voluto rendere conoscibili le regole di iscrizione all'albo e, conseguentemente, di espletamento delle gare pubblicando sul sito web aziendale i relativi regolamenti.

Promuovere la cultura della responsabilità e dell'etica resta un obiettivo primario per Acquedotto del Fiora anche nei confronti dei propri fornitori che vengono monitorati sui

temi quali: salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, policy etiche.

7.1.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura

GRI
414-1GRI
414-2GRI
308-1GRI
407-1GRI
408-1GRI
412-3GRI
308-2

Come sopra detto, il fornitore interagisce con Acquedotto del Fiora attraverso il sito internet in una specifica area dedicata.

All'interno del sito è stata predisposta una sezione 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 sono sottoposte alla compilazione dei questionari (uno relativo al questionario generale corrispondente all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 ed uno di categoria legato alla categoria selezionata).

I servizi online 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 avvisi e novità.

Attraverso, quindi, il Sistema di Qualificazione, Acquedotto del Fiora seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Il primo controllo sui fornitori viene effettuato proprio in questa fase. 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). Sugli altri non ricadenti in quel 5% i controlli vengono effettuati tutti in sede di gara.

Procedure interne stabiliscono l'iter necessario a fronte delle diverse necessità di approvvigionamento richiedendo, in sede di qualifica, per tutti i servizi dalla seconda classe in poi, 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) anche il possesso della UNI EN ISO 14001:2015 (Sistemi di Gestione Ambientale). Le due certificazioni vengono richieste considerando proprio l'interesse e l'attenzione che Acquedotto del Fiora rivolge all'impatto che tali servizi hanno e potrebbero avere sull'ambiente.

Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D.lgs. n. 231/2001, rappresentano il riferimento per 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 consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento attraverso questionari generali e di categoria relativi alle attività svolte dall'impresa che si candida.

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. Suddetto sistema prevede oltre alla valutazione della "qualità tecnica" della prestazione eseguita (tempi di consegna o di esecuzione del servizio, modalità di esecuzione, riserve, ...) fatta dal comparto tecnico di ADF

competente, 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, permettendo 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 se un fornitore, nel corso dell'esecuzione del servizio, causasse uno sversamento per non aver rispettato gli obblighi scaturenti da contratto e le modalità previste per legge, verrebbe tramite questo sistema valutato negativamente e pertanto sanzionato ai sensi del regolamento del Sistema di Qualificazione di cui sopra.

Le richieste di qualifica nel 2017 sono state 892, di cui il 48,09% per lavori come si evince dalla tabelle riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
Richieste qualifica lavori	429	48,09%
Richieste qualifica beni	250	28,03%
Richieste qualifica servizi	213	23,88%
Totali	892	

7.1.2 Le ricadute sul territorio

GRI
414-2GRI
413-2GRI
204-1

Acquedotto del Fiora nell'ambito dei procedimenti di gara, 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.

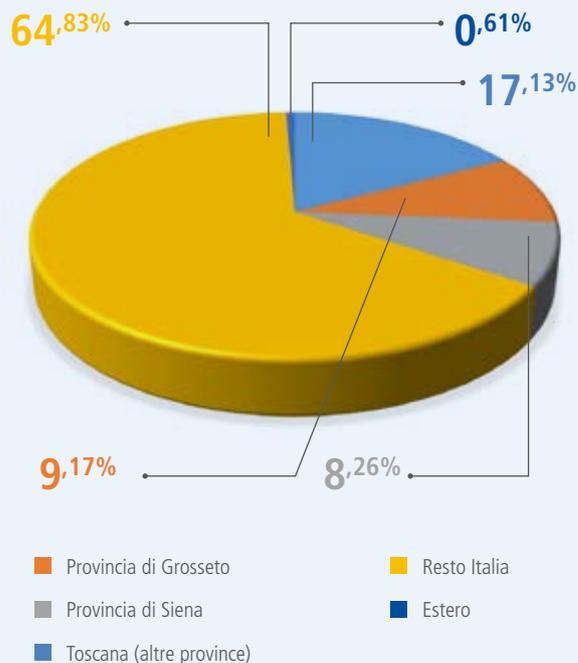
Inoltre l'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i fornitori ha permesso ad imprese, fino agli anni precedenti sconosciute all'Azienda, di partecipare alla procedure di selezione.

Ciò nonostante una buona percentuale di fornitori ha sede nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora.

Nel 2017 i **fornitori qualificati** iscritti all'Albo di ADF sono 327 e risultano così suddivisi per sede legale:

NUMERO TOTALI FORNITORI SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	327	Percentuale
Provincia di Grosseto	30	9,17%
Provincia di Siena	27	8,26%
Toscana (altre province)	56	17,13%
Resto Italia	212	64,83%
Estero	2	0,61%

Numero totali fornitori suddivisi geograficamente



Nel corso dell'anno 2017 sono stati evasi **oltre 2000 ordini e contratti** per un importo totale di spesa di **€ 59.880.839**.

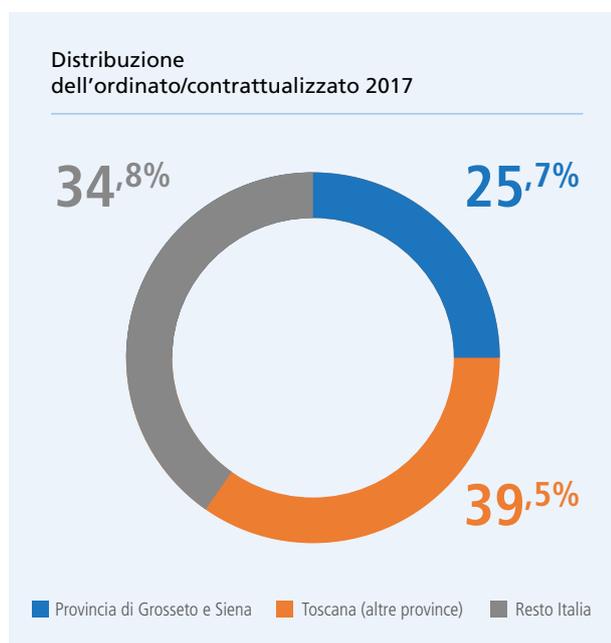
Di seguito il dettaglio²³ ripartito in beni, lavori e servizi.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	2017	
	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI N.
Beni	5.971.812	773
Lavori	16.166.778	130
Servizi	37.742.250	1.581
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	59.880.839	2.484

²³ I dati nelle tabelle che seguono sono frutto di estrazioni sul consuntivato a luglio 2018, perciò suscettibili di variazioni che potrebbero derivare da successive evasioni di ordini che prevedono consuntivazione parziale nel tempo (es. ordini pluriennali).

È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/CONTRATTI 2017	NUMERO ORDINI/CONTRATTI N.	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	%
Province di Grosseto e Siena	1.341	15.376.021	25,7%
Toscana (altre province)	526	23.663.710	39,5%
Resto Italia	614	20.834.403	34,8%
Estero	3	6.706	0%
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	2.484	59.880.839	



Nonostante la normativa che non prevede la selezione dei Fornitori esclusivamente su base geografica e il nuovo sistema informatico che porta alla qualificazione anche di soggetti economici non provenienti dal ambito gestito, una buona percentuale di spesa (circa il 26%) risulta diretta verso fornitori con sede nelle province di Siena e Grosseto.

Tra gli impatti positivi che questa spesa genera sul territorio, oltre alle ricadute economiche, sono evidenti quelle che incidono sull'indotto occupazionale, sullo sviluppo, sull'innovazione e sul positivo andamento del mercato. A questi effetti positivi si aggiungono i benefici derivanti dal ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto a imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficientemente per una maggior conoscenza del territorio e con prezzi più competitivi derivanti dalla presenza in loco. C'è inoltre da tenere conto del fatto che le imprese per l'esecuzione dei Contrat-

ti sul territorio ove lavorano hanno l'obbligo di aprire sedi operative, pertanto si ritiene che i costi di attivazione di tali sedi abbiano anch'essi una ricaduta positiva sull'ambito.

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" (<http://www.fiora.it/area-fornitori.xhtml>).



Le ricadute sul territorio di tutte le attività svolte da Adf

GRI
203-1GRI
413-1GRI
413-2

Come è possibile intuire da questo documento - che ha l'obiettivo di descrivere l'Azienda e le sue principali attività a 360 gradi - progetti, investimenti, impegni e l'agire di una società come Acquedotto del Fiora hanno impatti sul territorio e sulle comunità che vi risiedono.

È quindi 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 guasto 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 (numerose esempi sono sparsi nel testo).

Non c'è da dimenticare che ADF ha poi una forza lavoro di oltre 400 dipendenti, dei quali circa il 98% 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 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. Ed è in quest'ottica, per essere più vicini ai propri utenti ed agevolarli a raggiungerci, che l'Azienda ha investito nel servizio di *call center*, negli sportelli, nelle *app* e nel sito, fornendo al cittadino un'ampia gamma di modalità contatto.

Alla spesa per l'acquisto di beni, servizi e lavori da fornitori con sede nelle province di Siena e Grosseto che risulta circa il 26% della spesa totale (e alla quale si aggiunge circa un 11% di affidamenti in subappalto a ditte del territorio), 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 investiti per servizi alla collettività.



L'ACQUA È AMBIENTE

Acquedotto del Fiora da generazioni **collabora** con gli enti del proprio territorio per lo sviluppo e la **crescita sostenibile** non solo dell'ambiente ma anche delle aziende e dei servizi vicini a tutti. **Reinvestiamo** capillarmente in infrastrutture e crediamo nei professionisti del territorio. Ogni anno Acquedotto del Fiora si avvale di **oltre 800 fornitori** di

beni, servizi e lavori di cui, il 60% circa provenienti dal territorio gestito, seguendo la normativa di settore e un'attenta etica aziendale. Da sempre il nostro obiettivo è rivolto alla **sostenibilità** e alla **tutela della risorsa idrica**, per consegnare alle generazioni future un **mondo migliore**. **Nutriamo le nostre radici per far crescere il futuro.**

SEGNALAZIONE GUASTI

800 35 69 35

Gratis da telefono fisso e da cellulare h24

RICHIESTE COMMERCIALI

800 88 77 55

Gratis da telefono fisso

RICHIESTE COMMERCIALI

199 11 44 07

Da cellulare - servizio a pagamento

[f @AcquedottoDelFioraSpa](#)
[t AcquedottoFiora](#)
[+ Acquedotto Fiora](#)
[v Acquedotto Fiora Spa](#)
[i acquedottofiora](#)



Acquedotto del Fiora
SpA

da oltre 100 anni acqua da bere



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Viale Niccolò Machiavelli, 29
50125 FIRENZE FI
Telefono +39 055 213391
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

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 della società Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche "ADF") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori di ADF S.p.A. sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica".

Gli Amministratori di ADF S.p.A. sono altresì responsabili per quella parte del sistema di 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 di ADF S.p.A. sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della società in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, 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 di qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.



Acquedotto del Fiora S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

31 dicembre 2017

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione sul bilancio di sostenibilità. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (nel 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 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 si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di ADF S.p.A., responsabile per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano i GRI Standards. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "principali risultati di gestione" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio di esercizio di ADF S.p.A., sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 13 aprile 2018.
- Analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale di Acquedotto del Fiora S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità.
- Analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità" della presente relazione.



Acquedotto del Fiora S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità
31 dicembre 2017

- Analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi.
- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante del ADF S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

I dati e le informazioni che costituiscono il bilancio di sostenibilità oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle *Standards Sustainability Reporting Guidelines*, nel Prospetto degli Indicatori GRI Standards del bilancio di sostenibilità.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della società Acquedotto del Fiora al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*Standards Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Principi, metodologia e periodo di rendicontazione" del bilancio di sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Firenze, 17 ottobre 2018

KPMG S.p.A.

Giuseppe Pancrazi
Socio



Acquedotto del Fiora
BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2017

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



Stampato su carta ecologica



www.fiora.it