



Indice

Lettera del Presidente	<i>pag 4</i>	La responsabilità economica	<i>pag 36</i>
Lettera dell'Amministratore Delegato	<i>pag 5</i>	I principali risultati della gestione	<i>pag 37</i>
Il documento: principi, struttura e contenuti	<i>pag 6</i>	La crescita della Società - Qualche dato economico dal 2004 al 2009	<i>pag 38</i>
L'identità aziendale e la Governance	<i>pag 14</i>	Dati Finanziari - La posizione finanziaria netta di Acquedotto del Fiora	<i>pag 39</i>
Premessa	<i>pag 15</i>	La Gestione Finanziaria	<i>pag 39</i>
La storia di Acquedotto del Fiora SpA	<i>pag 20</i>	Investimenti	<i>pag 40</i>
L'assetto azionario di Acquedotto del Fiora – La composizione del Capitale	<i>pag 21</i>	I principali indicatori Economico - Patrimoniali	<i>pag 40</i>
Chi è il socio privato	<i>pag 23</i>	Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	<i>pag 42</i>
La riforma dei servizi pubblici locali	<i>pag 23</i>	La formazione del valore aggiunto	<i>pag 42</i>
Le partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società	<i>pag 24</i>	La ripartizione del valore aggiunto	<i>pag 42</i>
Politica e valori	<i>pag 26</i>	I dipendenti	
Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità - Contesto di regolamentazione	<i>pag 27</i>	Gli azionisti	
L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità	<i>pag 28</i>	I finanziatori	
Il dialogo con gli stakeholder	<i>pag 29</i>	Le istituzioni	
Riconoscimenti	<i>pag 31</i>	L'impresa	
La Corporate Governance ed i Sistemi di Gestione Aziendale	<i>pag 32</i>	La collettività	
Il Consiglio di Amministrazione	<i>pag 32</i>	La responsabilità sociale	<i>pag 44</i>
I poteri del Presidente e dell'Amministratore Delegato	<i>pag 32</i>	Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane	<i>pag 46</i>
Il Collegio Sindacale	<i>pag 33</i>	Occupazione, diversità e pari opportunità	<i>pag 47</i>
L'Organismo di Vigilanza	<i>pag 33</i>	I sistemi incentivanti	<i>pag 49</i>
La struttura - i principali passaggi e l'attuale macrostruttura	<i>pag 34</i>	Le relazioni industriali	<i>pag 49</i>
L'adeguamento della macrostruttura del settembre 2005	<i>pag 34</i>	Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	<i>pag 50</i>
La riorganizzazione della macrostruttura aziendale del dicembre 2007	<i>pag 34</i>	Le ore lavorate e le assenze	<i>pag 52</i>
Il Passaggio a tre Aree di Business del 2008	<i>pag 35</i>	Formazione e istruzione	<i>pag 53</i>
La creazione della Direzione Amministrativa	<i>pag 35</i>	La comunicazione interna	<i>pag 55</i>
L' attuale macrostruttura	<i>pag 35</i>	La fidelizzazione del "cliente interno"	<i>pag 56</i>
		Acquedotto del Fiora ed i clienti	<i>pag 58</i>

La qualità del servizio	<i>pag 58</i>	Le materie prime	<i>pag 94</i>
Le indagini di Customer Satisfaction	<i>pag 62</i>	L'acqua	<i>pag 95</i>
La qualità erogata	<i>pag 67</i>	Gestione delle emergenze in caso di mancanza di acqua	<i>pag 97</i>
La tariffa	<i>pag 69</i>	La qualità dell'acqua	<i>pag 98</i>
Il contenzioso con gli utenti	<i>pag 71</i>	La depurazione e la rete fognaria	<i>pag 99</i>
La sicurezza dei dati	<i>pag 72</i>	I rifiuti	<i>pag 102</i>
Acquedotto del Fiora e la Collettività	<i>pag 73</i>	La formazione in materia ambientale	<i>pag 103</i>
Le campagne informative	<i>pag 73</i>	La biodiversità	<i>pag 104</i>
Iniziativa "Bollette + Leggere, Ambiente + Sano"	<i>pag 75</i>		
Le visite alle sorgenti	<i>pag 75</i>	Conclusioni e ringraziamenti	<i>pag 108</i>
Iniziative con altri Enti	<i>pag 76</i>		
Workshop e convegni	<i>pag 78</i>		
La presentazione delle nuove opere	<i>pag 79</i>		
Attività con il partner Acea	<i>pag 79</i>		
La pubblicazione "Acquedotto del Fiora ieri, oggi, domani"	<i>pag 79</i>		
Altre iniziative per la collettività: cultura, sport e solidarietà	<i>pag 80</i>		
Le iniziative di solidarietà	<i>pag 80</i>		
Acquedotto del Fiora ed i Fornitori	<i>pag 81</i>		
Le politiche degli acquisti	<i>pag 81</i>		
Procedure di qualifica e selezione dei fornitori	<i>pag 81</i>		
La gestione delle relazioni contrattuali	<i>pag 82</i>		
La composizione dell'Albo	<i>pag 82</i>		
Stratificazione territoriale della spesa	<i>pag 83</i>		
	<i>pag 84</i>		
La responsabilità ambientale			
Acquedotto del Fiora e l'Ambiente	<i>pag 85</i>		
La valutazione delle spese ambientali	<i>pag 91</i>		
L' Energia	<i>pag 92</i>		



Lettera del Presidente:

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: UNA SCELTA DI TRASPARENZA E DI PARTECIPAZIONE.

Negli ultimi anni il tema della responsabilità sociale e dello sviluppo sostenibile è stato al centro dell'attenzione nel settore pubblico e tra le aziende e amministrazioni che hanno avviato programmi di "responsabilità sociale" dai quali Acquedotto del Fiora non poteva rimanere assente in quanto azienda che gestisce un bene ad alta valenza sociale ed ambientale quale l'acqua.

Lo abbiamo fatto inserendo nel Piano di Comunicazione la realizzazione del "Bilancio Sociale", uno strumento di partecipazione e di coinvolgimento per costruire una relazione più profonda con tutti coloro che interagiscono con noi e per avere un confronto con l'esterno anche in termini valutativi. Riteniamo necessario e doveroso, per il servizio che svolgiamo, rendere conto delle attività e dei risultati raggiunti (o non raggiunti) sia per noi, più ancora che per altri soggetti pubblici; questo è l'unico modo con il quale possiamo davvero ricambiare la fiducia dei cittadini, delle istituzioni e degli altri stakeholder che, a vario titolo, ci hanno come interlocutore nella loro quotidianità.

Nel corso degli ultimi anni Acquedotto del Fiora ha voluto iniziare una nuova fase di relazione con i cittadini con specifiche iniziative di comunicazione e di contatto, comunicando in modo efficace e moderno mediante vari strumenti (stampa, TV, web) e mantenendo rapporti costanti con i Comuni soci e con le Associazioni dei Consumatori ed ampliando le possibilità di vicinanza mediante un progetto di collaborazione con le amministrazioni comunali istituendo 18 sportelli in altrettanti Comuni, oltre ai cinque ubicati a Grosseto, Siena, Albinia, Follonica e Santa Fiora ed ad un Call Center a noi dedicato. L'Azienda ha deciso di dotarsi della Carta del Servizio che rappresenta una scelta di chiarezza e di trasparenza nel rapporto tra il gestore ed i cittadini che, attraverso questo documento, sono in grado di conoscere tutti i parametri di qualità a cui deve uniformarsi il servizio.

Proponiamo oggi il nostro Bilancio di Sostenibilità, quale ulteriore tappa di un percorso volto alla trasparenza e alla



completa informazione alla clientela; quale straordinario strumento che rappresenta la dichiarazione di un profilo etico; l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto non solo in termini strutturali, ma soprattutto morali agli occhi della comunità di riferimento; un momento per far crescere il proprio legame con il territorio; un'occasione per affermare il concetto di impresa del cittadino. In sintesi, un soggetto economico che, perseguendo il proprio interesse prevalente, contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito.

Il bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora rappresenta dunque, oltre ad un efficace strumento di dialogo, anche e soprattutto, un vero e proprio strumento di consapevolezza al fine di far crescere il rapporto con i cittadini e di consolidare la sua presenza per ottenere il consenso della clientela, del proprio personale e dell'opinione pubblica, dando conto in modo esaustivo di cosa facciamo, di come e perché lo facciamo.

L'auspicio è che questo impegno sia apprezzato dalla comunità locale e dai soggetti economici, che contribuisca ad ampliare la conoscenza sfatando alcuni luoghi comuni, talvolta strumentali, nei confronti delle aziende che svolgono pubblici servizi, perché sia il mezzo attraverso il quale possano arrivare stimoli e proposte per aiutarci a svolgere meglio il nostro ruolo.

Desidero ringraziare tutti coloro che hanno collaborato alla realizzazione di questo progetto, i quali hanno saputo rendere l'idea di chi siamo e di come operiamo, mettendo in evidenza l'impegno e lo spirito di collaborazione che è comune in tutta l'Azienda ed è la prova della qualità di un Gruppo che si manifesta in ogni attività, nello sviluppo dei progetti e nelle strategie aziendali, rappresenta la determinazione e le capacità di donne e uomini che hanno fatto progredire Acquedotto del Fiora facendo sì che non avesse solo un passato da raccontare ma anche un futuro tutto da costruire.

Claudio Ceroni - Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Claudio Ceroni". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Lettera dell' Amministratore Delegato

La stesura della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora SpA, essenziale strumento di condivisione e di responsabilità sociale derivante da tutte quelle interazioni che coinvolgono l'Azienda nell'associare le proprie esigenze di sviluppo a quelle della comunità, dei clienti, dei dipendenti, del territorio e dell'ambiente, rappresenta, ad otto anni dall'avvio effettivo del Servizio Idrico Integrato nel nostro Territorio, il raggiungimento di un importante obiettivo. E come sempre in queste occasioni, è pure il momento adatto per volgersi indietro a guardare il cammino fatto per trarne spunti ed energia per il futuro.



Mi sembra così lontano quell'agosto del 2004 quando, su indicazione del Socio Privato che aveva un anno prima vinto la gara per l'acquisto del 40% del capitale della Società assumendo di conseguenza le responsabilità operative e gestionali, venivo nominato Amministratore Delegato di Acquedotto del Fiora SpA.

I primi tempi della Società ormai "mista", cioè pubblico/privata, furono abbastanza "agitati".

La realtà che mi son trovato davanti rispecchiava, e non poteva essere altrimenti, la particolare storia di questa Società. L'attribuzione al Fiora della funzione di Gestore del Servizio Idrico Integrato, è stato un processo un po' particolare nel quale – come uso dire quando mi capita di raccontare l'evoluzione dell'Azienda – "il pesce piccolo ha mangiato il pesce grande", processo che ha comportato qualche ovvio problema... digestivo. E' così che Acquedotto del Fiora, da azienda di piccole dimensioni con un organico di 19 persone – che si occupava esclusivamente della gestione dell'acquedotto propriamente detto, e non aveva mai avuto nulla a che fare con le reti di distribuzione, la fognatura e la depurazione, né tantomeno col rapporto con un gran numero di clienti – si è trasformata in quella che è adesso: la SpA Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato di un territorio che copre un terzo di tutta la Toscana, con più di 370 dipendenti, in grado di fornire un servizio con un elevato livello di qualità ed apprezzabili risultati economici.

Al mio arrivo, insieme con il piccolo ma qualificato gruppo che ACEA ha messo a disposizione, abbiamo voluto subito cercare di capire che tipo di giocatori avessimo a disposizione nella squadra, ed attraverso una serie di

incontri e di colloqui conoscitivi è stato possibile ricostruire una prima mappa delle storie e delle capacità di tutti i dipendenti del Fiora, iniziando contestualmente a tracciare i processi secondo i quali la Società operava, ed avviandone poi la trasformazione e riorganizzazione. Riorganizzazione che si è tradotta in una rinnovata e maggiore capacità gestionale di rispondere alle esigenze dei nostri clienti, capacità di produrre progetti e di poi realizzarli, di una più puntuale capacità nella conduzione e manutenzione delle reti e degli impianti. Procedeva pure il lavoro sulle attività di supporto e su quella fondamentale di rapporto col cliente, con la progressiva messa a regime delle attività di lettura dei contatori e di fatturazione e con la creazione di un Call-Center efficiente che ha permesso di venire incontro con una soluzione comoda e pratica alle esigenze dei clienti, impiegando in modo più efficiente le risorse umane ed economiche dedicate alla cura del cliente.

Due essenzialmente i fattori che hanno caratterizzato questo positivo percorso fatto insieme: la crescita nel rapporto fra le persone e con le persone, cioè in definitiva, la capacità di lavorare insieme, ed i risultati che questa crescita ha permesso di ottenere.

Nel corpo di questo importante documento ci sarà più volte occasione di mettere in luce i risultati che – insieme – siamo stati capaci di raggiungere. Volevo soffermarmi invece sull'altro aspetto, quello del rapporto tra le persone che fanno parte del Fiora, anzi, che sono il Fiora. Senza sottacere le inevitabili difficoltà e le momentanee incomprensioni, il lavoro di ogni giorno è servito a conoscerci, a stabilire l'indispensabile rapporto di stima e di fiducia reciproca che in questi anni ha permesso di costruire il "tessuto" che costituisce la nostra Azienda.

Molti sanno quanto mi sia caro il concetto di squadra. Ho usato spesso in questi anni l'esempio della Nazionale Italiana del 1982 che, dopo un girone di qualificazione assolutamente mediocre, fu capace di trasformarsi, e, con una serie di partite eccezionali, divenne con merito e bel gioco Campione del Mondo. Una dimostrazione eclatante di come un gruppo di persone (c'erano in quell'Italia, come nel Fiora, degli assoluti fuoriclasse ma anche "onesti lavoratori del pallone"), nel momento in cui smettono di essere un "gruppo" ed iniziano ad essere "squadra", hanno la straordinaria opportunità di moltiplicare capacità, forza e risultati. A volte anche riuscendo a divertirsi e a trovare soddisfazione in quello che fanno.

E' alle persone che formano la "mia squadra" che dedico questo volume ringraziandoli dell'impegno profuso ogni giorno, perché è stato determinante per raggiungere quel livello di risultati – del quale tutti e ciascuno dobbiamo essere giustamente orgogliosi – e che permette alla nostra Azienda di essere alla pari dei migliori Gestori del Servizio Idrico Integrato del nostro Paese.

Paolo Pizzari - Amministratore Delegato



Il documento



Principi, struttura e contenuti

Da quattro anni a questa parte, Acquadotto del Fiora S.p.A. fornisce una serie di informazioni che confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA (capogruppo) nella sezione “Schede Società Italia-Estero”. Tale documento viene pubblicato ogni anno per comunicare ai portatori di interesse le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo.

Quest’ anno, per la prima volta, Acquadotto del Fiora S.p.A. redige un proprio Bilancio di Sostenibilità per rendicontare le proprie performance del 2009 (anno solare) con riferimento alla gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell’ATO6 della regione Toscana. L’esigenza nasce dal fatto che Acquadotto del Fiora è una società che ha compiuto molti progressi negli ultimi anni, è maggiormente consapevole del proprio ruolo nel contesto sociale in cui è inserita, è cosciente del fatto che il servizio erogato riguarda una risorsa essenziale ed insostituibile. Per queste ragioni Acquadotto del Fiora vuole attivare il migliore dei canali di comunicazione, informazione e trasparenza, coinvolgimento e condivisione con i suoi stakeholder su tematiche economiche, ambientali e sociali: il Bilancio di Sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile anche sul sito internet www.fiora.it. Nella sezione dedicata è possibile anche scaricare la versione italiana delle Linee Guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative¹ oltre che una scheda di valutazione grazie alla quale tutti i destinatari del presente bilancio potranno esprimere un parere sul bilancio stesso o su qualunque aspetto della gestione del SII.

La strutturazione dei contenuti del report è stata costruita in aderenza alle indicazioni e ai principi delle Linee guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative (Versione 3.0 del 2006), finalizzati alla realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata - tenendo conto della realtà imprenditoriale di Acquadotto del Fiora e del contesto

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

socio-economico nel quale opera. In base alle Linee Guida di cui sopra sintetizzate nello schema sottostante, il livello rendicontato da Acquadotto del Fiora è C.

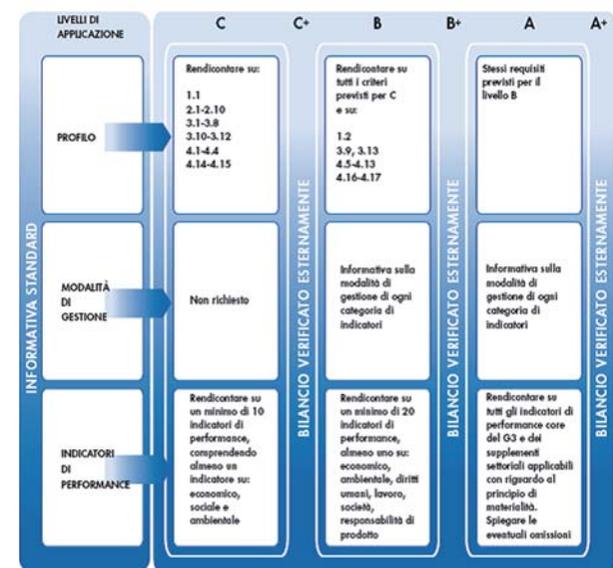
Il documento è suddiviso in capitoli, ciascuno dei quali racconta Acquadotto del Fiora su vari fronti: l’identità aziendale, la responsabilità economica, la responsabilità sociale con riferimento al personale, ai clienti, alla collettività e ai fornitori, e la responsabilità ambientale.

I destinatari del presente documento sono tutte le parti interessate riconosciute ed identificate quali stakeholder di Acquadotto del Fiora ovvero le Risorse umane, i Clienti e la Collettività, i Fornitori, i Finanziatori, l’ Ambiente e le generazioni future.

Gli aspetti di sostenibilità descritti sono quelli ritenuti significativi ed impattanti e sono rendicontati nel rispetto dei principi sotto elencati. All’ interno delle varie sezioni, inoltre, sono state raccontate ulteriori notizie sulle attività di Acquadotto del Fiora, a contorno e completamento di quanto specificatamente richiesto nelle Linee Guida GRI-G3, per garantire una più approfondita conoscenza dell’azienda a tutti i portatori di interesse.

I dati e le informazioni rendicontate nel presente documento sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con fonti ufficiali divulgate verso altri canali (report di varia natura per la Società capogruppo ACEA, per l’AATO 6, ecc.); gli stessi sono stati analizzati, integrati e precisati dal gruppo di lavoro interno dedicato alla redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati nelle Linee Guida GRI-G3, anche attraverso momenti di approfondimento con le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida da parte del Vertice Aziendale

(Presidente, Amministratore Delegato, Responsabile Risorse Umane e Organizzazione, Direttore Amministrativo, Direttore Operazioni).



Altre informazioni e curiosità presenti nel documento (citazioni, storia, fotografie, ecc.) sono state scelte sia per renderne maggiormente piacevole la lettura, sia a testimonianza della forte correlazione tra i valori della nostra azienda e il contesto territoriale, storico e sociale in cui è inserita.

I principi:

- **MATERIALITA'** - Le informazioni contenute in un report devono riferirsi agli argomenti e agli indicatori che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- **INCLUSIVITA' DEGLI STAKEHOLDER** - L'organizzazione dovrà individuare i propri stakeholder e spiegare nel report in che modo ha risposto alle loro ragionevoli aspettative e ai loro interessi;
- **IL CONTESTO DI SOSTENIBILITA'** - Il report dovrà illustrare la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;
- **COMPLETEZZA** - La trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, devono essere sufficienti a riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e a permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;
- **EQUILIBRIO** - Il report deve riflettere gli aspetti positivi e negativi della performance di un'organizzazione al fine di permettere una valutazione ragionata della performance nel suo complesso;
- **COMPARABILITA'** - Gli argomenti e le informazioni devono essere scelti, preparati e comunicati in modo coerente e necessario che le informazioni incluse nel report siano presentate in modo tale da permettere agli stakeholder di analizzare i cambiamenti della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e da permettere l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;
- **ACCURATEZZA** - Le informazioni incluse nel report dovranno essere sufficientemente accurate e dettagliate affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;
- **TEMPESTIVITA'** - Il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati tempestivamente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- **CHIAREZZA** - Le informazioni devono essere presentate in modo comprensibile e accessibile agli stakeholder che usano il report.
- **AFFIDABILITA'** - Le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report devono essere raccolti, registrati, preparati, analizzati e comunicati in modo tale da poter essere oggetto di esame e da definire la qualità e la rilevanza delle informazioni.

In base al livello di applicazione C scelto da Acquadotto del Fiora per la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, i requisiti soddisfatti nel suddetto documento sono esplicitati nella sottostante tabella di correlazione. Si precisa che sulla base del prescelto livello C, bisogna rendicontare su 10 indicatori proposti di cui almeno uno ambientale, uno sociale, uno economico.

Acquadotto del Fiora ha relazionato : n. 8 indicatori di performance economica su 9 totali, n. 21 indicatori di performance sociale su 31 totali, n. 20 indicatori di performance ambientale su 29 totali (circa il 63% del complessivo previsto dalle Linee Guida GRI- G3).



Requisito	Capitolo	Paragrafo
STRATEGIA E ANALISI		
1.1 Dichiarazione delle più alte autorità del processo decisionale (AD, Presidente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.		Lettera del Presidente Lettera dell'Amministratore Delegato
1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	L'identità aziendale e la Governance	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità - Contesto di regolamentazione
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
2.1 Nome dell'organizzazione	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
2.2 Principali marchi prodotti e/o servizi.		L'identità aziendale e la Governance
2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	L'identità aziendale e la Governance	La storia dell'Acquedotto del Fiora SpA Le Partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società La struttura – i principali passaggi e l'attuale macrostruttura
2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
2.5 Numero dei paesi dove opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
2.6 Assetto proprietario e forma legale.	L'identità aziendale e la Governance	
2.7 Mercati serviti, (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
	Responsabilità sociale	Acquedotto del Fiora e i clienti
	Responsabilità ambientale	Acquedotto del Fiora e l'ambiente
2.8 Dimensione dell'organizzazione: n° dipendenti, fatturato netto, ecc.	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario avvenuto nel periodo di rendicontazione.	L'identità aziendale e la Governance	L'identità aziendale e la Governance
	La sostenibilità economica	La sostenibilità economica
2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	L'identità aziendale e la Governance	Riconoscimenti
PARAMETRI DEL REPORT		
3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.3 Periodicità di rendicontazione.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
OBIETTIVO E PERIMETRO DEL REPORT		
3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report: determinazione della materialità, priorità degli argomenti all'interno del report, individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.6 Perimetro del report	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo e del perimetro del report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti

Requisito	Capitolo	Paragrafo
3.8 Informazioni relative a joint-venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazione di tali modifiche(ad es. fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodo di misurazione).		Non ci sono report precedenti
3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.		Non ci sono report precedenti
3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagine o del sito internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1-1.2; profilo dell'organizzazione 2.1-2.10; parametri del report 3.1-3.13; governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1-4.17; informativa sulle modalità di gestione per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.	Il documento: principi, struttura e contenuti	Il documento: principi, struttura e contenuti
GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	L'identità aziendale e la Governance	L'assetto azionario di Acquedotto del Fiora La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.2 Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo effetto).	L'identità aziendale e la Governance	L'assetto azionario di Acquedotto del Fiora La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.3 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero dei componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	L'identità aziendale e la Governance	L'assetto azionario di Acquedotto del Fiora La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	L'identità aziendale e la Governance	La corporate governance ed i sistemi di gestione aziendale
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
4.14 Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazioni intrattiene attività di coinvolgimento.	L'identità aziendale e la Governance	Il dialogo con gli stakeholder
4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	L'identità aziendale e la Governance	Il dialogo con gli stakeholder
PERFORMANCE ECONOMICA		
EC1: Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella Comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	La sostenibilità economica	Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto
EC3: Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Relazioni industriali
EC4: Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	La sostenibilità economica	Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto
EC5: Rapporto tra lo stipendio dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Relazioni industriali
EC6: Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Acquedotto del Fiora e i fornitori	Acquedotto del Fiora e i fornitori

Requisito	Capitolo	Paragrafo
EC7: Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
EC8: Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	La sostenibilità economica	Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto
	Acquedotto del Fiora e la collettività	Altre iniziative per la collettività: cultura, sport e solidarietà
EC9: Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esterne lita generate	Acquedotto del Fiora e i fornitori	Stratificazione territoriale della spesa
PRATICHE DI LAVORO		
LA1: Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA2: Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA3: Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	I sistemi incentivanti
LA4: Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di lavoro.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Relazioni industriali
LA5: Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Relazioni industriali
LA6: Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA7: Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Le ore lavorate e le assenze Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
LA8: Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA9: Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Tutela della Salute e sicurezza sul lavoro
LA10: Ore medie di formazione annue per dipendente per categoria di lavoratori	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Formazione e istruzione
LA11: Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Formazione e istruzione
LA12: Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Non esistono programmi di valutazione specifici
LA13: Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità
LA14: Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Acquedotto del Fiora e le risorse umane	Occupazione, diversità e pari opportunità

Requisito	Capitolo	Paragrafo
SOCIETA'		
S02: Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	L'identità aziendale e la Governance	L'organismo di Vigilanza
S03: Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	L'identità aziendale e la Governance	L'Organismo di Vigilanza
PERFORMANCE DI PRODOTTO		
PR1: Fasi del ciclo vitale in cui gli effetti dei prodotti e dei servizi sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per lo sviluppo e per la percentuale delle categorie rilevanti dei prodotti e dei servizi sottoposte a tali procedure.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità del servizio
PR2: Numero totale degli incidenti dovuti alla non-conformità di norme e regolamenti che riguardano gli impatti dei prodotti e dei servizi sulla salute e sulla sicurezza secondo il tipo di risultato.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità erogata La sicurezza dei dati
PR3: Tipo di prodotto e di informazioni riguardanti i servizi richiesti dalle procedure, e percentuale di quelli rilevanti che sono soggetti a tali richieste di indicazioni.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La qualità del servizio La qualità erogata
PR5: Procedure riguardanti la soddisfazione del cliente, inclusi i risultati del sondaggio.	Acquedotto del Fiora e i clienti	Le indagini di Customer satisfaction
PR8: Numero totale dei reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy del cliente e le perdite dei relativi dati.	Acquedotto del Fiora e i clienti	La sicurezza dei dati
PERFORMANCE AMBIENTALE		
EN1: Materie prime utilizzate per peso.	Responsabilità ambientale	Le materie prime
EN3: Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN4: Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN5: Energia risparmiata dovuto alla conservazione ed ai miglioramenti di efficienza.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN6: Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabili e conseguenti riduzione del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN8: Prelievo totale dell'acqua suddiviso per fonti.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN9: Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN10: Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata.	Responsabilità ambientale	L'acqua
EN11: Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN12: Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità alle aree protette.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN14: Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulle biodiversità.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN15: Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	Responsabilità ambientale	La biodiversità
EN16: Emissioni totale di dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN21: Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	Responsabilità ambientale	La depurazione e la rete fognaria

Requisito	Capitolo	Paragrafo
EN22: Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Responsabilità ambientale	I rifiuti
EN24: Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati, o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	Responsabilità ambientale	I rifiuti
EN26: Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell' impatto.	Responsabilità ambientale	La depurazione e la rete fognaria
EN28: Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale.	Responsabilità ambientale	La depurazione e la rete fognaria
EN29: Impatti ambientali significativi del trasporto di beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Responsabilità ambientale	L'energia
EN30: Spese ed investimenti per la protezione dell'ambiente suddivise per tipologia.	Responsabilità ambientale	La valutazione delle spese ambientali secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE

*L'identità aziendale e
la Governance*

Numero Verde
800 887755



Premessa

Acquedotto del Fiora S.p.A. (in breve “Fiora”), costituitasi nel 1984 come Consorzio di Comuni, è dal 1.1.2002 la Società toscana che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell’Ambito Territoriale Ottimale n.6 “Ombrone”.

L’Azienda è la più estesa realtà gestionale dell’Italia centrale e si occupa dell’insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

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

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

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



Le attività di gestione del servizio idrico integrato riguardano le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 comuni, tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena, che insieme compongono il più vasto ATO della regione Toscana: con un’estensione di oltre 7.586 kmq ed una popolazione residente pari a 406.260 unità, che nella stagione estiva raggiunge punte superiori alle 800.000 unità. L’ampio territorio da gestire, la mole di investimenti realizzati ogni anno dalla Società e la scarsa densità di popolazione in questo ATO fa sì che la spesa annua pro-capite sia tra le più alte d’Italia, seconda solo all’ATO dell’Astigiano Monferrato (questo è il dato riportato nel “Blue Book” 2010, pubblicazione annuale di riferimento del settore del Servizio Idrico Integrato in Italia a cura di Utilitatis - Pro acqua energia ambiente).



Attualmente questo ampio territorio gestito da Fiora è ripartito in tre Aree di Business – l’Area Costa, l’Area Montagna e l’Area Senese – dove sono stati aggregati Comuni simili per caratteristiche territoriali, demografiche e di approvvigionamento idrico, nonché per problematiche gestionali ed operative da affrontare.

Ambito Territoriale Ottimale	Numero comuni gestiti	Pop. Residente	Sup. (Kmq)	Km di rete	Densità (ab/Kmq)	milioni di mc di acqua fatturati	Metri di rete idrica e fognaria pro-capite	Investimenti medi annui (Milioni di €)	Investimenti procapite	Personale
ATO n. 6 Ombrone	56	406.260	7.586	8.248 acquedotto 3.152 fognatura	50	30,9	30	30	€ 79	377

Alla ricerca dell'acqua: storia di Siena...

Secondo la cronaca tardo trecentesca del Bisdomini, nel 1176 i frati del Convento del Carmine avrebbero scavato nei pressi di Castelvecchio e lì avrebbero trovato una vena d'acqua di una certa rilevanza che avrebbe a lungo legittimato le ulteriori ricerche. I senesi hanno profuso per secoli energie e denaro nella ricerca di questo leggendario fiume sotterraneo, a cui fu dato nome "Diana", anche se mai notizia storica ne ha provato l'esistenza.

Siena nasce sulla cima di tre colline in una posizione molto distante da grossi corsi d'acqua. I fiumi intorno ad essa, infatti, o sono lontani (Merse, Elsa, Ombrone) o, seppur vicini, hanno (o avevano) una portata d'acqua assai scarsa in certi periodi dell'anno (Arbia, Tressa, Staggia, Riluogo).

Da qui la necessità per i Senesi, nei secoli XI e XII, dominati da un notevole sviluppo sia economico che demografico, di ricorrere alla costruzione di fonti limitrofe alla città che sfruttassero vene esistenti o addirittura vecchie fonti o pozzi di epoca romana o etrusca.

I bacini di raccolta dell'acqua della città, servendo a molteplici scopi, erano per lo più suddivisi in tre vasche di raccolta collocate a vari livelli di altezza. Quella più in alto riceveva l'"acqua nova" che sgorgava dal muro e rappresentava quella che oggi chiameremmo l'"acqua corrente" da utilizzare per bere e cucinare. La seconda vasca si alimentava dal "supero" della prima e, essendo meno pulita, serviva per abbeverare gli animali. Nella terza, collocata in basso, si potevano lavare i panni senza rischiare di sporcare le altre. Il trabocco finale, poi, veniva utilizzato per scopi artigianali o per innaffiare i campi circostanti. I due bacini, indistintamente, servivano poi come perenne riserva d'acqua in caso di incendi.

Le fonti trovarono ubicazione nelle valli tra le colline su cui sorge la città: questo perché l'acqua che vi sgorgava era (ed è) stata raccolta da piccole vene del sottosuolo tramite acquedotti sotterranei, che a volte si allontanavano per chilometri dalla fonte stessa. E' ovvio che, in mancanza di mezzi idraulici adeguati, l'acqua poteva scorrere solo per la forza di gravità, dall'alto in basso, e quindi lo sbocco finale (la fonte) doveva trovarsi nel luogo più in basso.

"A Siena si dissero, e si dicono sempre, bottini, gli acquedotti sotterranei, scavati nell'arenaria, in parte anche murati, quasi tutti praticabili, che dopo aver raccolto le infiltrazioni delle acque piovane e delle vene, nelle colline

circostanti, alimentano, con queste acque, le fontane pubbliche e moltissimi pozzi privati..." (Le fonti di Siena e i loro acquedotti - Fabio Bargagli-Petrucci).

Si trova citato nei documenti il termine "Buctinus" per la prima volta nel 1226 e si riferisce al fatto che la volta di queste gallerie sotterranee era a "botte". Questo sistema è idoneo per i successivi secoli, fino a quando, **il 15 maggio 1914 l'acqua che sgorgava dalla sorgente del Vivo, sul Monte Amiata, dopo anni di duro e difficile lavoro, giunse finalmente fino a Porta San Marco.** Arrivare alla decisione di costruire l'acquedotto del Vivo non fu cosa facile, dato che nel corso degli anni avvennero scontri accesi fra i fautori della nuova realizzazione e coloro che ritenevano fosse sufficiente aumentare il numero delle cisterne e rintracciare nuove polle che potessero alimentare con maggior gettito d'acqua gli antichi Bottini, che fino ad allora avevano soddisfatto le esigenze della città.

Nel 1892, venne presentato il progetto di un acquedotto che doveva portare a Siena le sorgenti del Vivo. Il preventivo di spesa, tre milioni di lire circa (pressappoco quindici miliardi attuali), fece esplodere violente polemiche che si protrassero a lungo fino a che un interessamento di Firenze verso le stesse acque del Monte Amiata oggetto del contendere, spinse gli amministratori ad aprire le trattative per l'acquisto della sorgente prima che fosse troppo tardi.

Nell'agosto del 1895, dopo che la Società della Fonderia del Pignone aveva eseguito lavori di livellazione e di rilievo del terreno, e dopo che una commissione tecnica aveva esaminato ben 18 sorgenti stabilendo che la "sola derivazione praticamente possibile e soddisfacente era quella delle acque del Vivo", la Giunta portò al Consiglio Comunale la proposta di stilare un compromesso con i proprietari della sorgente. Il compromesso venne firmato il 14 settembre e nei mesi successivi, fra crescenti polemiche, il Comune iniziò a cercare la copertura finanziaria per questa ciclopica impresa.

Dopo varie vicissitudini l'atto definitivo di acquisto venne firmato del Sindaco Enrico Falaschi il 16 dicembre 1898 e comportò una spesa di 51.423 lire. Trascorse ancora molto tempo, caratterizzato da difficoltà di carattere finanziario, legale e progettuale, prima che i lavori potessero iniziare.



Nel 1903 venne scelto come progettista l'ingegner Luciano Conti di Firenze e lo stesso anno il Monte dei Paschi, in considerazione dell'importanza e grandiosità dell'opera, deliberò la concessione annua di una somma di 100.000 lire, per una durata di 35 anni, da prelevarsi dagli utili.

Come abbiamo detto la condotta adduttrice dell'acqua venne terminata nel 1914, anche se l'opera risultò definitivamente completata nel 1918 con la relativa rete di distribuzione; la maggior parte degli allacciamenti dei privati e numerose diramazioni nelle varie zone a ridosso della città vennero infine effettuati molto tempo dopo.

Occorsero dunque dieci anni di duro e difficile lavoro, nel corso dei quali furono superate tante difficoltà tecniche, operative ed economiche (basti pensare che il preventivo iniziale di spesa di 3.500.000 lire a causa dell'aumento di spese e della svalutazione salì a 8.000.000), ma alla fine dotarono Siena di uno dei più moderni e funzionali acquedotti d'Italia, con acqua di ottima qualità e un'abbondante dotazione giornaliera che avrebbe arrecato benefici incalcolabili a tutta la cittadinanza.

Un'opera grandiosa per i tempi in cui venne compiuta, che portava l'acqua a Siena dopo un percorso di oltre 64 chilometri e poi la distribuiva nella città e nei suoi dintorni con una rete di circa 35 chilometri di tubature...(da "SIENA DEI NONNI" - Vol. 1, di Luca Luchini, Ed. AL.SA.BA., Siena 1993).



Nel 1925 il Comune di Siena con altri comuni della Provincia senese costituiscono un Consorzio che tra il 1928 ed il 1931 realizza un ampliamento della rete di servizio dell'acquedotto che portava, previo all'allacciamento alle condotte di captazione, nei comuni aderenti le acque delle sorgenti amiatine del Vivo.

.... e di Grosseto

Se durante l'Impero romano la Maremma aveva prosperato, con la successiva calata dei barbari tutto venne lasciato a se stesso. Infatti, dove passavano le orde barbariche i campi venivano incendiati, i villaggi distrutti e di conseguenza i fiumi ed i torrenti, prima arginati, puliti e curati, adesso erano invasi da piante ed erbe che, for-

mando delle vere e proprie dighe naturali, impedivano il regolare deflusso delle acque creando così delle pozze di acqua stagnante definite paludi.

Nell'anno 1000 si ebbero i primi tentativi di bonifica da parte dei monaci ma senza buoni esiti in quanto le grandi lotte tra Guelfi e Ghibellini, la successiva invasione delle armate di Costantino I, ed i conseguenti saccheggi, comportarono l'abbandono sia delle campagne sia della cura dei fiumi e dei torrenti che, lasciati liberi, inondarono, distrussero tutte le opere precedentemente create e formarono paludi sempre più grandi, habitat ottimale per le zanzare che ben presto diffusero la malaria in tutta la zona.

Fu la dinastia dei Medici a compiere i primi lavori di bonifica che possono essere definiti tali: furono scavati fossi e canali in modo da permettere alle acque di scorrere e quindi di prosciugare gli stagni che si erano formati.

Ma solo con l'avvento dei Lorena, nel 1800, si ebbe la vera e propria epoca delle grandi bonifiche. Pietro Leopoldo I fece scelte politiche innovative che condussero all'abolizione dei privilegi feudali e all'incentivazione dell'iniziativa agricola: permettendo a tutti di possedere della terra, gli agricoltori erano incoraggiati a coltivarla e mantenerla salubre. La prima opera importante fu quella di restaurare l'argine destro del fiume Ombrone impedendo così la continua inondazione delle terre circostanti.

Con Leopoldo II l'operosità crebbe ancora di più: i lavori furono affidati all'ing. Giorgini che espose per primo la teoria secondo cui la malaria derivava dalla mescolanza delle acque dolci con quelle salate. Egli propose di suddividere la costa in cinque zone che dovevano corrispondere alle cinque valli maggiori e in tali aree provvedere alla suddivisione delle acque dolci da quelle salate tramite un sistema di chiuse. In questo periodo si hanno le prime bonifiche con un sistema detto "a colmata" che fu adottato come rimedio radicale in tutto il territorio portando così a dei primi risultati concreti (visibili anche oggi).

Nel 1829, dopo soli 160 giorni di lavoro - un vero record per i mezzi dell'epoca - fu aperto il Primo Canale Diversivo che aveva la funzione di portare le acque torbide dell'Ombrone nel padule. A sostegno di questo primo canale detto "derivatore" nel 1832 ne fu aperto un secondo. I lavori di colmata proseguivano incessantemente trasportando materiale verso valle così da creare dei riempimenti e quindi prosciugare il padule e, dall'altro lato contenendo e regimando le acque così dette "alte" in modo che inondazioni improvvise non distruggessero il lavoro già fatto.

Con l'annessione al Regno D'Italia, per la Maremma il periodo delle bonifiche continuò sulla linea dettata dai Lorena, ma il clima politico dell'epoca (moti rivoluzionari e guerre interne) e quello successivo della prima guerra mondiale, non aiutarono certamente il lavoro di bonifica in quanto molto spesso i lavori vennero abbandonati.

Nel 1927 le leggi in materia di bonifica assicuravano la possibilità di poter svolgere tutte quelle operazioni che servivano per il miglioramento agricolo e che dovevano essere eseguite direttamente dai proprietari terrieri con l'ausilio dello stato, purché la bonifica idraulica fosse condotta in armonia con quella agraria che si occupava appunto di prosciugare ed innalzare il terreno rendendolo utilizzabile. Fino a quel momento, infatti, la gestione separata delle bonifiche aveva causato degli scompensi in quanto in alcuni casi era stato necessario modificare o deviare il corso di fiumi e torrenti affinché non provocassero più inondazioni nelle zone già bonificate.

Il 23 Aprile 1927 10 grandi proprietari costituirono Il Consorzio Bonifica Grossetana, finalizzato ad una gestione veloce ed adeguata dell'opera di bonifica che non sarebbe terminata con l'ultimazione dei lavori ma sarebbe proseguita anche in seguito perché, migliori erano le condizioni agricole della zona e maggiore era anche l'utile che potevano ricavarne.

L'Amministrazione consortile iniziò subito (1928) le attività con la conduzione di uno studio approfondito del territorio: essendo la zona circondata da colline ed avendo un andamento idrico irregolare, era soggetta a frequenti inondazioni da parte delle acque alte, per cui occorreva creare una rete di canali che permettesse di convogliare verso i fiumi Bruna e Ombrone - corsi d'acqua a facile scorrimento - così da evitare inondazioni e piene.

I lavori cominciarono subito nel 1930 sia con manodopera locale sia con braccianti provenienti dalla provincia di Vicenza. Particolare cura ed attenzione fu prestata all'aspetto agrario che le campagne avevano assunto, quindi la rete dei canali fu modellata seguendo strade, confini e conformazione del terreno in modo da creare una struttura utile, agevole, che però non portasse danni economici all'agricoltura.

Sempre negli anni trenta, con l'avanzare della bonifica, il consorzio si trovò nella posizione di dover pianificare anche la rete stradale in quanto le strade erano necessarie sia per portare materiale e mano d'opera sul posto di lavoro ma anche per collegare le varie zone che, già bonificate cominciavano a produrre, con sbocchi commerciali dove vendere la loro merce. La creazione di queste strade è stata importante non solo per il commercio ma anche per le comunicazioni (totale complessivo di rete stradale di 230 km).

Un'altra problematica che il Consorzio si trovò ad affrontare fu quella dell'approvvigionamento idrico alla popolazione che, in virtù delle bonifiche, aveva ricominciato a popolare le campagne. In un primo momento furono scavati dei pozzi, ma l'acqua era risultata salmastra e quindi inadatta sia all'uomo che agli animali. Si passò quindi al trasporto di grosse botti d'acqua da Grosseto che venivano distribuite nella zona, ma anche questa soluzione non era sufficiente: la popolazione aumentava, le condizioni igieniche erano precarie, i tempi per la consegna dell'acqua erano lunghi e i mezzi per conservarla inadeguati.

Nel 1932 il consorzio stipula una convenzione con il Comune di Grosseto, proprietario di un importante acquedotto che viene dal Monte Amiata, e crea il primo acquedotto rurale del Fiora.

Le acque vennero convogliate nel serbatoio di Montorsoli vicino Istia, acquistato dal consorzio e utilizzato come serbatoio di compensazione: da lì partì la prima derivazione della condotta dell'acquedotto rurale che iniziò con un anello nella cintura di Grosseto fino ad espandersi nelle zone rurali più lontane.

Le acque vennero convogliate nel serbatoio di Montorsoli vicino Istia, acquistato dal consorzio e utilizzato come serbatoio di compensazione: da lì partì la prima derivazione della condotta dell'acquedotto rurale che iniziò con un anello nella cintura di Grosseto fino ad espandersi nelle zone rurali più lontane.

Nel 1938, per iniziativa di 16 Comuni della Provincia di Grosseto il 1 settembre 1938, con Decreto del Prefetto di Grosseto n. 11769, si costituisce il Consorzio del Fiora con l'intento di "attuare la costruzione, la manutenzione e l'esercizio dell'Acquedotto del Fiora, per l'approvvigionamento dei comprensori di bonifica inclusi nel territorio di detti comuni [...], nonché per l'approvvigionamento idrico di tutto il territorio rurale rimanente per il quale esiste la possibilità tecnica del servizio, per l'approvvigionamento altresì degli aggregati a carattere urbano".

Nel 1951 nasce l'Ente per la Colonizzazione della Maremma Tosco-Laziale (Ente Maremma), che ha tra i suoi compiti anche quello di "provvedere di acqua potabile i territori del Comprensorio di riforma". Vengono così avviati i lavori per la realizzazione dell'Acquedotto del Fiora. Mentre in Maremma si stava realizzando l'Acquedotto del Fiora, il Consorzio senese provvedeva a captare nuove sorgenti dall'Amiata, a costruire nuove condutture e ad ammodernare quelle già esistenti. Non essendo inoltre le acque amiatine sufficienti a soddisfare le esigenze di approvvigionamento del territorio senese furono sfruttate anche le sorgenti del Luco.

Nel 1977 la Regione Toscana istituisce l'Ente Toscano di Sviluppo Agricolo e Forestale (ETSAF), al quale vengono trasferite le funzioni amministrative affidate precedentemente all'Ente Maremma.



La storia dell'Acquedotto del Fiora SpA

1983	Il Consiglio Regionale della Toscana, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983, costituisce così il Consorzio Intercomunale per l'Organizzazione delle Risorse Idriche e la Gestione dell'Acquedotto del Fiora, il quale si sostituisce all'ETSAF nella realizzazione e gestione dell'Acquedotto del Fiora.
1994	La Legge n. 36/94 (Cd. "Galli") avvia un profondo processo di riorganizzazione del settore idrico a livello nazionale, con l'intento di superare le difficoltà e le disomogeneità derivanti dall'eccessiva frammentazione degli operatori di settore. Il Provvedimento normativo istituisce infatti la separazione tra le funzioni di programmazione, regolamentazione, organizzazione e controllo del servizio idrico (che vengono attribuite all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale) e la Gestione del Servizio Idrico Integrato (Acquedotto, Fognatura, Depurazione), che vengono attribuite al Gestore. Viene così dato l'avvio al processo di costituzione del Gestore Unico all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Ombrone"(ATO n.6), ma solo successivamente alla trasformazione in SpA (si veda passaggio successivo).
1999	Il 22 ottobre 1999 l'Assemblea dei 27 Comuni soci del Consorzio, delibera la trasformazione del Consorzio in Società per Azioni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, commi 51 e ss. della legge 127/1997 (cd. Legge Bassanini bis).
2001	L'Assemblea dei 56 Comuni soci dell'ATO n. 6, il 28 di dicembre, delibera di affidare ad Acquedotto del Fiora Spa, in qualità di Gestore Unico, a far data dal 1/1/2002 e per la durata di 25 anni, la gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.): 250.000 persone residenti nella provincia di Grosseto e di Siena divengono utenti della Società; vengono inoltre ereditate tutto il complesso delle opere e delle strutture di canalizzazione e distribuzione create nel corso degli anni e gestite fino ad allora dagli stessi Comuni Soci, per un totale di più di 8.000 Km di rete, 3.000 km di fognatura e 200 pozzi.
2003	Viene indetta la gara per la scelta del partner privato che, a fianco dei 56 Comuni, acquisterà il 40% del capitale sociale di Acquedotto del Fiora S.p.A., mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea S.p.A, Capogruppo Mandataria, Acque Toscane S.p.A, Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A, Società Italiana Per Lavori Marittimi S.p.A, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici S.C.R.L., Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile S.C.R.L. Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva.
2004	E' l'avvio della gestione "mista" pubblico-privata della Società: al Presidente, espressione dei soci pubblici (i 56 Comuni), da ora in poi si affiancherà, l'Amministratore Delegato, espressione del socio privato.

II Giovedì
11 marzo 1999

Grosseto



Le sorgenti del Fiora

Acqua, fogne e depurazione Il futuro è un gestore unico

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

Questa la risposta del presidente del Consorzio del Fiora, Rossano Teglielli, che ha preso spunto da una lettera di critiche della Metalcostruzioni (un'impresa che opera a livello locale nel settore depurazione delle acque). «Non voglio far polemica con la ditta - spiega Teglielli - ma quelle critiche mi obbligano a dare alcune spiegazioni. Non è che abbiamo deciso oggi di affiancare alla gestione dell'acquedotto del Fiora anche quella della depurazione; e soprattutto non l'abbiamo deciso noi. Furono i 27 sin-

daci che componevano il consorzio, poi diventato azienda speciale, a deciderlo nel 1993, un anno prima che entrasse in vigore la cosiddetta legge Galli che istituì il Servizio idrico integrato, sancendo in pratica la fine delle piccole gestioni pubbliche o private. E con la legge regionale del 1997 il Fiora, che fino ad allora si era occupato esclusivamente di acquedotti, ha iniziato la riorganizzazione verso la gestione delle reti fognarie e della depurazione delle acque reflue. E così è stata ricompresa anche la gestione del

depuratore di Terrarossa». Teglielli aggiunge che è intenzione del Consorzio trasformarsi in spa «per rispondere meglio al mercato dei servizi pubblici e in ultima analisi per dare una migliore risposta al cittadino». Nel giro di pochi mesi l'Ato individuerà il gestore unico per tutto il bacino dell'Ombrone: cosa accadrà al Fiora? «Noi ci stiamo organizzando per essere un potenziale gestore dell'Ato - risponde il presidente - Ma è una battaglia che non possiamo fare da soli. Ad Arezzo ha vinto un soggetto

francese, per una convenzione che durerà venti anni. Potremmo gestire una parte degli impianti dell'Ato, puntando sulla qualità, come del resto sono di qualità i servizi attuali. Ma dobbiamo comunque prepararci. E anche l'imprenditoria locale dovrà aggregarsi: la mia è una riflessione, chiaramente, non spetta a me provvedere. Però tutti rischiamo di essere spazzati via dalla concorrenza». Teglielli tiene anche a precisare che i 50 dipendenti del Fiora vengono retribuiti secondo il contratto nazionale: «Da quando si è costituita - aggiunge - l'azienda non ha mai chiuso un bilancio in perdita, pur se con le tariffe più basse e il più vasto territorio della Toscana, il che comporta un costo aggiuntivo».

Pierluigi Spasato

L'Assetto azionario di Acquedotto del Fiora

LA COMPOSIZIONE DEL CAPITALE

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

Il restante 40% è stato aggiudicato, a seguito di gara ad evidenza pubblica al partner privato rappresentato dalla Società Ombrone Spa mediante sottoscrizione di un aumento di capitale. Il partner privato coniuga alla funzione svolta dal partner pubblico la propria capacità di gestione di una attività tipicamente industriale quale il Servizio Idrico Integrato, curando l'efficienza dei processi produttivi e la soddisfazione della clientela, apportando il proprio *know-how*.

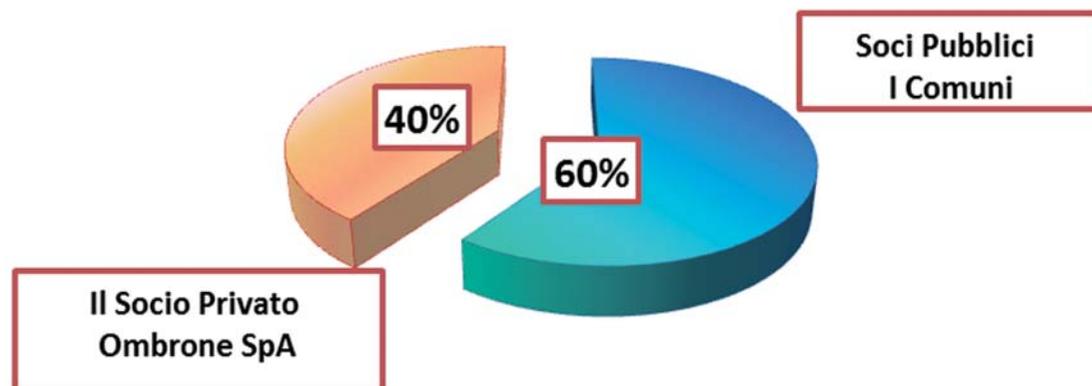
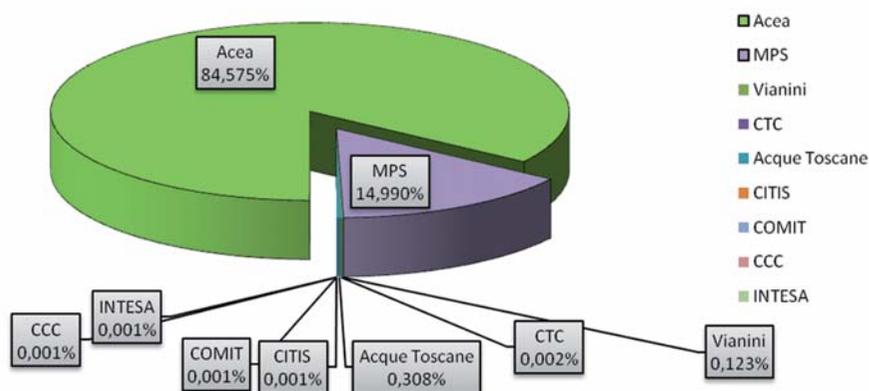


Tabella PERCENTUALI DI PARTECIPAZIONE DEI SOCI

Socio	Quota %	Numero azioni	Socio	Quota %	Numero azioni
Abbadia San Salvatore	1,10	2.119	Monteriggioni	1,13	2.174
Arcidosso	0,84	1.622	Monteroni d'Arbia	1,04	1.999
Asciano	1,02	1.954	Monterotondo Marittimo	0,61	1.167
Buonconvento	0,76	1.457	Monticiano	0,62	1.192
Campagnatico	0,71	1.356	Montieri	0,62	1.201
Capalbio	0,83	1.603	Murlo	0,65	1.248
Casole d'Elsa	0,72	1.393	Orbetello	1,74	3.337
Castel del Piano	0,86	1.661	Piancastagnaio	0,87	1.665
Castell'Azzara	0,68	1.298	Pienza	0,69	1.334
Castellina in Chianti	0,71	1.373	Pitigliano	0,86	1.651
Castelnuovo Berardenga	1,03	1.971	Radda in Chianti	0,64	1.222
Castiglione della Pescaia	1,10	2.112	Radicondoli	0,61	1.169
Castiglione d'Orcia	0,74	1.415	Rapolano Terme	0,91	1.757
Cetona	0,75	1.445	Roccalbegna	0,62	1.194
Chiusdino	0,66	1.269	Roccastrada	1,28	2.460
Cinigiano	0,75	1.443	San Casciano dei Bagni	0,66	1.277
Civitella Paganico	0,76	1.455	San Giovanni d'Asso	0,58	1.111
Colle Val d'Elsa	2,00	3.846	San Quirico d'Orcia	0,70	1.343
Follonica	2,28	4.375	Santa Fiora	0,75	1.442
Gavorrano	1,16	2.232	Sarteano	0,86	1.661
Grosseto	6,43	12.356	Scansano	0,89	1.710
Gaiole in Chianti	0,69	1.331	Scarlino	0,73	1.406
Isola del Giglio	0,63	1.210	Seggiano	0,59	1.135
Magliano in Toscana	0,84	1.614	Semproniano	0,62	1.195
Manciano	1,09	2.104	Siena	5,24	10.069
Massa Marittima	1,29	2.483	Sorano	0,85	1.630
Montalcino	0,92	1.775	Sovicille	1,14	2.183
Monte Argentario	1,55	2.983	Trequanda	0,61	1.181
Ombrone S.p.A. - Socio Privato	40	76.912			

CHI È IL SOCIO PRIVATO?

Ombrone SpA è la Società “veicolo” costituita nel 2003 dopo essersi “accaparrata” - come Associazione Temporanea di Imprese - la gara indetta da Acquedotto del Fiora per l’acquisizione del 40% capitale sociale ed aver permesso così alla Società un aumento di patrimonio di circa 19 milioni. Lo scopo sociale ha come oggetto esclusivo la gestione della partecipazione di minoranza in Acquedotto del Fiora.



Il principale azionista di Ombrone Spa è  **Spa**, primo operatore in Italia nel settore idrico, e multiutility attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi (anche nel campo dell’energia e dell’ambiente). L’Azienda, quotata alla Borsa di Milano dal 16 luglio 1999, è particolarmente attenta al tema della responsabilità sociale d’impresa, dedicando particolare attenzione a tutti gli stakeholders, alla qualità dei servizi e allo sviluppo sostenibile. Attualmente la Società è partecipata per il 51% dal Comune di Roma, per il 12,993% da Caltagirone Francesco Gaetano, per il 10,024% da GDF Suez, mentre il restante 25,983% è sul mercato.

Acea SpA, che detiene l’84.575% delle partecipazioni di Ombrone, svolge compiti operativi e gestionali azione mediante l’espressione dell’Amministratore Delegato di Fiora.

Circa il 15% circa delle partecipazioni in Ombrone Spa è detenuto invece dal  **GRUPPO MPS**, la cui compartecipazione si inquadra all’interno degli obiettivi di crescita e creazione del valore all’interno del territorio propri del Gruppo stesso, conseguenza anche del forte radicamento territoriale delle aziende bancarie che ne fanno parte. In

tal senso il Gruppo è promotore di una strategia di innovazione a sostegno dello sviluppo, che si realizza attraverso la promozione e lo stimolo di nuove opportunità per i territori ove la stessa è presente.

Tra le altre società partecipanti, in misura minore, nel capitale sociale di Ombrone SpA figurano note società locali.

La riforma dei servizi pubblici locali

L’articolo 23-bis del D.L. 112/08 convertito dalla Legge 133/2008 rappresenta l’ultimo intervento normativo in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, con lo scopo di disciplinarne le modalità di affidamento e di gestione al fine di favorire la più ampia diffusione dei principi di concorrenza, di libertà di stabilimento e di apertura al mercato, in armonia con i principi comunitari e a garanzia del diritto di tutti gli utenti all’accessibilità del servizio e al livello essenziale delle prestazioni.

Le disposizioni più rilevanti di questo provvedimento legislativo consistono nell’individuare, per tutti i servizi pubblici locali, la gara ad evidenza pubblica come modalità principale di affidamento della gestione, introducendo limitazioni significative al ricorso agli affidamenti diretti ed esprimendosi chiaramente per la progressiva cessazione, nell’ambito di una fase transitoria, degli affidamenti precedentemente avuti fuori dalla modalità ordinaria. L’articolo 23-bis, tuttavia sostanzialmente traccia una linea d’indirizzo, rimandando ad un regolamento governativo (emanato al momento della stesura di questo documento) il compito di dettare la disciplina effettiva di dettaglio.

Le Partecipazioni di Acquedotto del Fiora in altre Società

Le partecipazioni detenute da Acquedotto del Fiora sono tutte collegate ad una logica di territorialità o di opportunità di efficienza nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

Descrizione	% Posseduta	Sede	Note
IMPRESE COLLEGATE			
Aquaser srl	10%	Volterra (PI)	Nata dall'incontro delle esperienze di 6 multiutility italiane operanti in più settori - Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA, ASAV SpA, Intesa Spa, CIGRI SpA, P&I srl - con un grande partner privato, Acea SpA. La società fornisce servizi a terzi, pubblici e privati, nel campo della tutela ambientale e delle attività accessorie e strumentali alla gestione del ciclo integrale delle acque (acquedotto, depurazione e fognatura), con particolare riguardo al riutilizzo dei fanghi biologici. Svolge per Acquedotto del Fiora attività relative al trasporto e smaltimento di fanghi provenienti dai depuratori. A sua volta Aquaser nel luglio 2008 ha acquistato quote del capitale di Kyklos Srl e di Solemme SpA, entrambe proprietarie di impianti di compostaggio.
Int-service srl	18%	Siena	L'azienda opera nella fornitura di servizi di vario genere ad enti locali, enti pubblici e privati, imprese, consorzi di imprese, utenti singoli ed associati. Tra i servizi offerti troviamo: - La rilevazione e il controllo di impianti, controllo fumi, ottimizzazione rendimenti impianti post contatore; - Lettura, posa, sostituzione e apertura contatori e misuratori di consumi; - Gestione, stampa e consegna a domicilio di fatture e bollette, consegna di materiale pubblicitario, informativo e altro materiale divulgativo attinente i servizi; - Gestione informatizzata di sistemi cartografici territoriali e informatizzazione reti; - Attività di progettazione, consulenza, supporto tecnico, monitoraggio, sperimentazione in materie attinenti i servizi di cui sopra; - Rilevamenti e informatizzazione dati inerenti le unità immobiliari e territoriali anche ai fini dell'applicazione ed imposizione di tariffe e tributi.
LE PARTECIPAZIONI IN ALTRE IMPRESE			
Soc. Cop. C.I.S.A	1 quota	Grosseto	La Società Cooperativa è una realtà locale consolidata nei servizi di assistenza amministrativa e fiscale. Acquedotto del Fiora, coerentemente a quanto uso comune in altre Società analoghe, si approvvigiona della loro consulenza in materia amministrativa e fiscale, in particolare per la redazione del bilancio d'esercizio, predisposizione ed invio del modello UNICO, comunicazioni IVA, dichiarazioni d'intento, invio telematico del modello 770, predisposizione ed invio comunicazioni CCIAA ecc.. Essendo cooperativa per usufruire dei suoi servizi la Società ha acquistato nel 2006 una quota della stessa.
Consorzio Grosseto Energia	9%	Grosseto	Il Consorzio Grosseto Energia è un aggregato di imprese promosso dall'Associazione Industriali di Grosseto, con la collaborazione di CNA e Confartigianato, che acquista energia elettrica sul mercato, garantendo gestione ottimale e risparmio economico alle aziende associate, grandi consumatrici di energia. Una gestione ottimale dell'energia rappresenta una risorsa strategica per lo sviluppo aziendale: in quest'ottica, il Consorzio Grosseto Energia è nato per offrire alle imprese la possibilità di ottenere risparmi concreti sui consumi energetici. Attualmente aderiscono al Consorzio oltre 65 Aziende, tra le più significative della provincia grossetana e dell'intera regione toscana. Acquedotto del Fiora è socio del Consorzio ed in virtù del servizio prestato dal Consorzio ha effettivamente conseguito significativi risparmi sulla spesa energetica.
Acque Ingegneria	5%	Pisa	Acque Ingegneria di Pisa costituita da Acque Spa è una società di ingegneria costituita ad hoc appositamente costituita nel 2002 per affidargli la gestione dei servizi di ingegneria, progettazione, programmazione, assistenza al finanziamento, direzione, supervisione, condotta e collaudo dei lavori. Dal 2007 Acquedotto del Fiora ha acquisito una quota del suo capitale divenendo così, la Società, una 'joint-venture' alla quale poter affidare direttamente i propri lavori di progettazione con un buon margine di risparmio a fronte di un elevatissimo livello di esperienza e professionalità di settore.
Grosseto Export	1,38%	Grosseto	Grosseto Export è un consorzio senza fini di lucro, che opera dal 1974 nella provincia di Grosseto. Svolge servizi di promozione e varie attività per le aziende associate: come la partecipazione alle più importanti fiere internazionali, la promozione dei prodotti degli associati nei maggiori punti vendita dei supermarket internazionali e nelle maggiori catene della grande distribuzione, la partecipazione a programmi sostenuti dalla Comunità Europea e a missioni istituzionali organizzate nell'ambito di progetti per la penetrazione commerciale e la diffusione sia dei prodotti che del know-how italiano. Il Consorzio offre inoltre assistenza di consulenza nei settori degli accordi internazionali, contratti, sistemi di pagamento, linee di credito, sistemi di trasporto e coordinando le strategie di intervento nei mercati esteri.

Descrizione	% Posseduta	Sede	Note
Ti Forma Scrl	1%	Firenze	<p>Ti Forma è la società del sistema delle utilities toscane associate a Confservizi. Costituita nel 1995, offre servizi di formazione e consulenza, supportando con la propria attività, oltre al mondo delle public utilities, gli enti locali e le imprese private che operano nei diversi settori dell'economia.</p> <p>Ti Forma offre i propri servizi sul territorio regionale, nazionale ed internazionale.</p> <p>Acquedotto del Fiora si avvale costantemente della collaborazione di Ti Forma in campo formativo; essa rappresenta il "contenitore" delle aziende esercenti pubblici servizi in Toscana, con riferimento al settore formazione.</p>
Banca Credito Cooperativo della Maremma	0,10%	Grosseto	<p>La Banca cooperativa della Maremma nata dalla fusione di due banche locali della provincia di Grosseto nel 1995 è caratterizzata da un forte legame con il territorio di Grosseto e delle zone ad esso limitrofe. Fa parte del Sistema del Credito Cooperativo che è, di fatto, un Gruppo Bancario fra i primi del nostro Paese, costituito dall'unione di oltre 400 banche locali con 4.044 sportelli distribuiti in tutta Italia. Ogni banca quindi conosce da vicino la sua realtà, ma ha la forza di appartenere ad un Sistema solido. A livello europeo il Credito Cooperativo ha due importanti collaborazioni: con la tedesca DG Bank e con l'olandese Rabobank, che rappresentano il cooperativismo bancario nei loro paesi.</p>
Banca Credito Cooperativo Costa d'Argento	0,10%	Capalbio (GR)	<p>La Società Finanziaria si ispira a principi cooperativi e mutualistici. Fortemente radicata nel territorio. Sulla base della sua responsabilità sociale, nel corso del 2008 la Banca della Costa d'Argento ha partecipato in maniera attiva a numerose iniziative a favore di enti, associazioni, parrocchie e scuole.</p>



Politica e valori

Le attività di Acquedotto del Fiora iniziano e si concludono a diretto contatto con l'ecosistema: dall'ambiente è prelevata acqua, risorsa preziosa e non illimitata, questa viene trattata al fine di garantirne la potabilità per i clienti, una volta utilizzata dagli stessi (acque reflue) viene raccolta e depurata per essere restituita ancora all'ambiente.

La consapevolezza del contesto e delle circostanze nelle quali si opera sono state tradotte da Acquedotto del Fiora S.p.A. nella propria Politica Aziendale nella quale è chiaro l'impegno della Società:

- nel valorizzare la "risorsa acqua" come patrimonio naturale, sociale, politico e strategico nel rispetto dei criteri di "efficacia, efficienza ed economicità" richiamati dal quadro normativo di riferimento;
- nella volontà di agire nel rispetto di valori precisi (integrità all'interno del gruppo di persone che costituiscono l'azienda; trasparenza verso tutti gli interlocutori; responsabilità personale nel costante impegno per il bene dell'azienda; coerenza nell'attuare quanto dichiarato) e dei principi specificati nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

L'attuazione di quanto dichiarato passa attraverso il Sistema di Gestione Aziendale implementato e certificato, che garantisce:

- la conformità alla legislazione di settore attraverso un attento e continuo aggiornamento delle evoluzioni normative nonché l'immediata traduzione in operatività delle stesse;
- il rispetto dei livelli di servizio definiti nella Convenzione con l'AATO 6;
- la promozione di iniziative di monitoraggio del grado di soddisfazione e di fiducia dei clienti;
- il coinvolgimento del personale mediante il rafforzamento dell'"identità aziendale" attraverso la formazione, la sensibilizzazione, la motivazione costante ad ogni livello;
- il coinvolgimento degli stakeholder esterni mediante il rafforzamento dell'"immagine aziendale" attraverso iniziative di partecipazione a progetti dedicati, di educazione al corretto utilizzo delle risorse naturali, di conoscenza delle prestazioni aziendali, di promozione del dialogo e del confronto con tutti i portatori di interesse (autorità pubbliche, associazioni, cittadini, ecc.).

Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità

CONTESTO DI REGOLAMENTAZIONE

A livello nazionale, il D. Lgs. 152/2006, già Legge Galli (L. n. 36/94), è il principale riferimento normativo che ha introdotto rilevanti novità nel campo della tutela della risorsa e della gestione dei servizi idrici, tra i quali i concetti di uso e salvaguardia delle acque pubbliche per le generazioni future, di risparmio e rinnovo della risorsa nel rispetto del patrimonio idrico e dell'ambiente, di utilizzo prioritario della risorsa acqua per il consumo umano, nonché l'individuazione di una nuova organizzazione per ambiti ottimali dei servizi idrici basata su criteri idrografici e amministrativi e la fissazione di obiettivi connessi alla efficienza ed economicità nei servizi, di equilibrio economico nei costi e ricavi, sancendo il principio che tutte le risorse per la gestione del servizio e per la realizzazione degli investimenti devono provenire dalla tariffa.

Per realizzare questi obiettivi la legge ha stabilito la costituzione del Servizio Idrico Integrato su base di Ambito dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. In Toscana sono stati individuati 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e in ognuno di essi si è costituita una Autorità di Ambito (AATO) - sotto forma di Consorzio tra gli enti locali ricompresi nell'ATO - quale forma di cooperazione fra enti locali stessi per la organizzazione, programmazione e controllo del servizio idrico integrato (S.I.I.).

I tratti salienti di questo complesso processo sono riassumibili nei seguenti passaggi fondamentali:

- i Comuni trasferiscono l'esercizio della titolarità del S.I.I. all' Autorità di Ambito Territoriale Ottimale;
- l'Autorità definisce il Piano e la tariffa del S.I.I. e provvede all'affidamento della gestione dello stesso;
- l'Autorità controlla che il gestore realizzi il piano e verifica l'applicazione della tariffa.

L'Autorità di Ambito Territoriale n. 6 "Ombrone" si è costituita in data 25.2.1997 ed è attualmente formata da 56 Comuni, di cui 28 costituenti l'intera Provincia di Grosseto e 28 costituenti parte della Provincia di Siena.

Nell'esercizio della funzione programmatica l'Autorità di Ambito Territoriale n. 6 "Ombrone" ha elaborato ed approvato - previa ricognizione - il proprio Piano di Ambito nella versione originaria nel corso dell'anno 2000. In tale documento sono fondamentalmente stabiliti il programma degli investimenti e la tariffa del servizio, calcolata sulla base del cd. "metodo normalizzato".

Affidato il Servizio, la Autorità esercita le funzioni di controllo, ordinariamente attraverso revisioni tariffarie con cadenza triennale - ovvero straordinariamente in tempi diversi ricorrendo le condizioni di cui alle leggi vigenti - come



previsto dalla Convenzione di gestione che regola i rapporti tra Autorità concedente e società affidataria del Servizio.

Infine, la Autorità ha anche il compito di tutelare i diritti dell'utente del S.I.I., verificandone il rispetto da parte del Gestore. Nell'esercizio di tale funzione la Autorità ha provveduto ad approvare la Carta del Servizio Idrico del Gestore e ne controlla la applicazione.

Sul fronte regionale Il Piano di Tutela delle Acque S.p.A. della Toscana, approvato con deliberazione del Consiglio Regionale del 25 gennaio 2005, n. 6, rappresenta lo strumento principale del governo dell'acqua in Toscana a scala di bacino idrografico e, attraverso il monitoraggio e il quadro conoscitivo dello stato attuale delle risorse idriche, individua le attività e le azioni di governo necessarie a raggiungere gli obiettivi quali - quantitativi prefissati.

Infine i servizi erogati da Acquedotto del Fiora (captazione, adduzione e distribuzione delle acque a uso civile, di fognatura e depurazione dei reflui) rientrano anche nel campo applicativo del codice dell'ambiente e del codice degli appalti.

Il quadro normativo appena descritto è purtroppo caratterizzato da un elevato grado di mutevolezza e incertezza, così da condizionare pesantemente le attività, anche operative, di Acquedotto del Fiora.

L'affidamento dei servizi pubblici locali è stato di recente normato con l'articolo 23bis del D.L. 112/2008, innovato dall'articolo 15 del D.L. 135 del 25 settembre 2009, cui seguirà un regolamento attuativo di cui si attende la pubblicazione al momento in cui va in stampa questo documento. Secondo un'interpretazione non condivisibile e peraltro minoritaria, il nuovo regime potrebbe mettere in dubbio la regolarità di taluni affidamenti del Servizio Idrico Integrato ai Gestori che operano in regime di società "miste": è evidente come tali incertezze non giovino alla definizione di un quadro di riferimento stabile in un settore che avrebbe bisogno invece di obiettivi e regole chiare per poter ottenere gli auspicati risultati. Si citano ancora le vicende legate alla sentenza della corte costituzionale 335 dell'8/10/2008 sulla illegittimità di percepire la tariffa per un servizio non prestato come quello della depurazione, od alla sentenza della Corte di Cassazione 1518 del 12/06/2008 che estende al penale sanzioni che fino a quella data erano di sola natura amministrativa e che sono riferite al superamento dei limiti normativi sugli scarichi di acque reflue.

Tali incertezze normative hanno creato in taluni Istituti finanziatori perplessità - non comprensibili nel caso di Acquedotto del Fiora - che sono alla base delle difficoltà in ordine alla attivazione di un finanziamento strutturato che consenta di sostenere l'importante fabbisogno finanziario della Società per la realizzazione del Piano degli Investimenti,



che si rammenta prevede, da qui fino al termine della concessione, opere a carico della tariffa per circa 500 milioni di euro, oltre contributi per ulteriori circa 80 milioni di euro.

Le difficoltà nel concludere il finanziamento strutturato influiscono negativamente sulle attività operative: dovendo basare l'operatività sulla disponibilità di finanziamenti a breve, è impossibile una corretta pianificazione e programmazione delle attività di investimento che per questi motivi procedono "a singhiozzo". Tale situazione aggrava viepiù la nota difficoltà nella realizzazione di opere pubbliche nel nostro Paese che, per effetto soprattutto dei molti vincoli normativi, procede con notevole lentezza richiedendo una attenta programmazione che passa dalla progettazione, all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni, alla gara di appalto ed infine alla esecuzione.



Nel settore della depurazione si è invece in una situazione a dir poco paradossale: allo stato attuale infatti i Gestori del SII si trovano in una situazione d'empasse. Il combinato disposto del ritardo nel recepimento delle direttive comunitarie, di una incomprensibile rigidità normativa a livello locale, non accompagnata dalla necessaria disponibilità economica e dai tempi tecnici per la messa a norma delle numerosissime situazioni non conformi – tutte ereditate dalle precedenti gestioni – espone il Gestore al rischio di gravi conseguenze per situazioni che non ha contribuito a creare, ma che si sta sforzando di risolvere. Né, come è facile intuire, la gestione del

servizio idrico può essere interrotta poiché, trattandosi di un servizio pubblico, la sua eventuale interruzione sarebbe sanzionata penalmente.

In definitiva, la mancanza di coordinamento tra i diversi organi dello Stato (la legge definisce ruoli e compiti del Gestore del SII e dell'Autorità di Controllo, l'AATO; altri organi impongono al Gestore adempimenti che non trovano spazio – spesso economico – nella Convenzione di Affidamento del Servizio) è causa di più condizionamenti sul medesimo settore da parte di soggetti cui sono stati demandati compiti tra loro conflittuali.

Pur in un contesto segnato da tali oggettive difficoltà ed incertezze, Acquedotto del Fiora riesce ad assicurare l'erogazione di un servizio di qualità adeguata, come testimoniano i risultati delle indagini di customer satisfaction svolte, a realizzare gli investimenti programmati dall'Autorità d'Ambito ed a garantire un soddisfacente equilibrio economico della gestione.

L'impegno di Acquedotto del Fiora per la sostenibilità

Il Servizio Idrico Integrato rappresenta uno degli elementi basilari dello sviluppo del contesto produttivo di una zona e dell'intera società: senza acqua e senza un corretto smaltimento di quella usata, non si possono costruire case, non si possono avviare attività produttive, in definitiva non c'è sviluppo del territorio. Le strategie di Acquedotto del Fiora presuppongono dunque azioni che coniugano l'aspetto industriale - gli investimenti - a quello sociale volto alla tutela dell'ambiente.

Sulla base di tali premesse, l'Azienda ha fatto dei principi di responsabilità sociale e di sviluppo sostenibile i punti cardine della propria identità societaria, esprimendo gli stessi mediante dei codici valoriali che delineano il suo rapporto con gli altri *stakeholder* interni ed esterni di riferimento (le risorse umane, i fornitori, la clientela, le istituzioni e la collettività): la *mission* dell'Azienda, il Codice Etico, il Codice Etico degli Appalti, la Politica della qualità e la Politica per la sicurezza sul lavoro.

In sintesi la strategia che la Società intende perseguire rispetto alla sostenibilità si basa in pratica sui seguenti elementi:

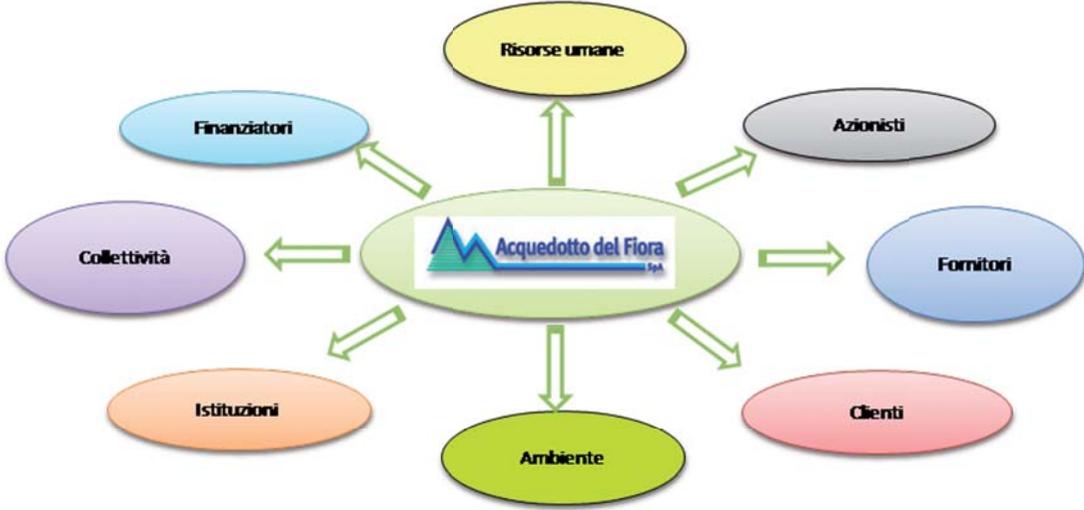
- l'erogazione del servizio, curando il risparmio delle risorse, in particolare acqua ed energia elettrica attraverso sistemi di riduzione delle perdite ed interventi mirati per il risparmio energetico;
- la distribuzione dell'acqua con qualità organolettiche sempre migliori;
- il miglioramento degli standard da Carta dei Servizi e da Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- il miglioramento delle qualità degli scarichi dei depuratori;
- l'estensione ed il potenziamento delle reti acquedottistiche e fognarie.



Il dialogo con gli stakeholder

La struttura societaria di Acquedotto del Fiora e la tipologia di servizi offerti sono fattori che hanno dato un notevole impulso alla creazione di un forte legame tra Azienda e territorio.

Nel corso del tempo si sono sviluppati e consolidati rapporti con diversi soggetti. Partendo infatti da una politica basata sulla natura pubblica del servizio e sulla qualità dello stesso, Fiora ha identificato una serie di portatori di interessi (i cd “stakeholder”) con i quali instaurare relazioni ed intraprendere iniziative a vario titolo. La mappa che segue identifica gli stakeholder principali:



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

Argomenti rilevanti ed aspettative	Canali di dialogo	Stakeholder
Stabilità del posto di lavoro Sicurezza sui luoghi di lavoro Opportunità di crescita professionale Clima lavorativo stimolante Coinvolgimento nelle attività decisionali Formazione Retribuzione adeguata	Intranet aziendale Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Organizzazioni sindacali Newsletter	Risorse umane
Qualità dell'acqua Costanza di erogazione Tariffe adeguate Trasparenza Chiarezza Osservanza della Carta dei Servizi	Indagini di Customer Satisfaction Incontri con associazioni di consumatori Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet Numero verde 800 887755 da tel. fisso Numero unico 199114407 da tel. mobile Segnalazione guasti	Clienti Collettività Risorse Umane
Efficienza del servizio Investimenti locali Soddisfazione dei cittadini	Incontri periodici con i sindaci dei comuni Condivisione pianificazione opere e progetti Dialogo continuo con il personale tecnico Rendicontazione periodica investimenti e chiusura problematiche	Azionisti Istituzioni Clienti Collettività
Miglioramento standard di servizio ed obiettivi Realizzazione investimenti secondo il POT concordato Conformità alle prescrizioni legislative	Verifiche ispettive Controlli Programmazione investimenti del POT Monitoraggio raggiungimento POT Monitoraggio standard di servizio e obiettivi	Istituzioni Azionisti Clienti Collettività Risorse Umane
Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme Adeguate informazione	Bilancio Rendiconti periodici	Finanziatori
Puntualità nei pagamenti Trasparenza Gestione trasparente dell'albo fornitori Formalizzazione e continuità del rapporto	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Pubblicazione elenchi prezzi per fornitori in convenzione	Fornitori Risorse Umane Collettività
Riduzione inquinamento Utilizzo responsabile delle risorse Risparmio energetico Trasparenza negli investimenti Coinvolgimento nell'individuazione delle risorse Confronto con le associazioni di categoria	Iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico e idrico Iniziative con le scuole	Clienti Collettività Risorse Umane Istituzioni Finanziatori Fornitori
Efficienza del servizio Minori interruzioni delle strade per lavori Disponibilità del servizio Maggiore informazione Volontariato Rendicontazione trasparente	Stampa e televisioni locali Iniziative varie Sito internet Incontri con associazioni di consumatori	Collettività Clienti Collettività

Riconoscimenti

Sebbene Acquedotto del Fiora avesse conseguito una prima certificazione già nel 2000, la storia dell' implementazione di un Sistema di Gestione Qualità a seguito dell'affidamento al Gestore Unico a far data dal 1/1/2002, ha avuto connotati decisamente più complessi data la diversa struttura territoriale dei due Enti: l'ex Consorzio gestiva solo le reti di adduzione sul fronte grossetano, mentre Acquedotto del Fiora S.p.A., nel suo ruolo di Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'ATO 6, si occupa del servizio idrico integrato (impianti e reti di acquedotto, sia di adduzione sia di distribuzione, reti fognarie e depuratori) delle due province di Grosseto e Siena.



Assieme alle strutture, Acquedotto del Fiora acquisisce anche il personale che, nelle precedenti frammentate gestioni, gestiva le attività dei settori di acquedotto e fognatura/depurazione. L'implementazione di un Sistema di Gestione Qualità, dunque, è passata attraverso varie fasi tra cui lo studio del territorio e la conoscenza delle infrastrutture ereditate nel numero e nelle condizioni, l'acquisizione dei dati e delle informazioni per una gestione efficiente delle stesse, la conoscenza del personale preposto e delle attività svolte. Trascorsa la fase di "conoscenza" è iniziata la successiva fase di programmazione delle attività in modo tale da garantire l'efficienza dei processi e soprattutto l'uniformità dei comportamenti su tutto il territorio. Per garantire un sistema di gestione qualità concreto, Acquedotto del Fiora ha optato per un' implementazione graduale nelle varie zone, così si è avuta:

- nel 2003 la certificazione delle Aree Valdelsa – Chianti e Amiata, il laboratorio di analisi di Siena, la sede

della Società, nonché il passaggio alla ISO 9001:2000;

- nel 2004 la certificazione delle Aree Siena, Albegna e Colline Metallifere;
- nel 2005 la certificazione dell'Area Orcia;
- nel 2006 la certificazione dell' ex Area Grosseto (unita, nel 2005, a seguito di un processo di riorganizzazione interna, all'Area Colline Metallifere), e del laboratorio di analisi di Grosseto;

Sempre nel 2006 Acquedotto del Fiora decide di abbandonare la locuzione "Qualità": il Sistema diventa "Sistema di Gestione Aziendale" al fine di marcare la valenza quale unico strumento per il corretto svolgimento delle attività lavorative, finalizzato alla gestione dei processi con modalità uniformi, costantemente monitorato e orientato alla promozione del miglioramento continuo degli stessi.

La Corporate Governance ed i Sistemi di Gestione Aziendale

La corporate governance è quel complesso di regole, strutture relazioni, processi e sistemi aziendali, tramite il quale si prendono decisioni e si governa una società. Le relazioni includono quelle parti coinvolte nella società, come gli azionisti, i manager, gli amministratori, le autorità di regolazione, nonché i dipendenti e la società in senso ampio. Indica anche gli strumenti con i quali vengono decisi gli obiettivi aziendali, nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati ottenuti.



In Acquedotto del Fiora il modello di gestione è di tipo tradizionale, con un Consiglio di Amministrazione, un Presidente, un Amministratore Delegato ed un Collegio Sindacale.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora è investito di ogni potere per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società e provvede a tutto quanto non sia riservato, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea. Esso può delegare parte dei propri poteri suddividendoli per processi e/o per funzioni aziendali, nei limiti di cui all'art. 2381 codice civile e dello Statuto, ad un Amministratore Delegato. Vi sono comunque poteri non delegabili, di esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione, rintracciabili all'interno dello statuto stesso.

Dura in carica tre esercizi ed i suoi componenti sono rieleggibili.

E' espressione dell'attuale composizione societaria, ed esprime in tal senso una componente maggioritaria di nomina pubblica ed una componente di minoranza designata dal partner privato. E' composto 9 membri, 5 dei quali di espressione pubblica, così come il Presidente, e 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato.

Il CDA è stato nominato in data 6 novembre 2007 e decadrà con l'approvazione del bilancio d'esercizio al 31/12/2009.

Il Consiglio di Amministrazione al 31/12/2009² risulta così composto:

Claudio Ceroni	Presidente	Michele Ciarri	Consigliere
Paolo Pizzari	Amministratore Delegato	Fabio Lapisti	Consigliere
Alessandro Restante	Presidente Vicario	Gabriella Paoella	Consigliere
Roberto Boccucci	Consigliere	Alessandro Tolli	Consigliere
Andrea Bossola	Consigliere		

I POTERI DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



Al Presidente spetta la rappresentanza istituzionale della Società, cura i rapporti formali con gli Enti Locali e le altre autorità pubbliche. Oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea, in ordine ai rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio, spetta il compito di assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti. In particolare il Presidente vigila sull'attuazione della *corporate governance* e ha specifiche deleghe sull'attuazione delle iniziative per l'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società e delle sue partecipazioni. Vigila inoltre sull'andamento di determinati affari sociali e sulla corretta attuazione dei programmi e dei deliberati degli organi collegiali avvalendosi dell'internal auditing.

All'Amministratore Delegato, che costituisce il vertice gerarchico della struttura operativa, sono assegnati tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministra-



zione non espressamente riservati per Legge e per Statuto al C.d.A.. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e vigila e garantisce il rispetto degli indirizzi di gestione.

IL COLLEGIO SINDACALE

E' l'organo societario nominato dall'Assemblea dei Soci, composto da tre membri più due supplenti, che sulla base delle attività previste dalla legge e dallo statuto, vigila sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Al 31/12/2009 risulta costituito da:

Paolo Fabbrini	Presidente	Sergio Carli	Membro Supplente
Luisa Morelli	Membro Effettivo	Alessandro Garzon	Membro Supplente
Marco Isacchi	Membro Effettivo		

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Ha il compito di monitorare sull'efficacia, sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001, adottato al fine di prevenire il rischio di illeciti che comportino la responsabilità amministrativa della Società e di curarne il suo aggiornamento.

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

Claudio Ceroni	Presidente (anche Presidente Consiglio di Amm.ne)
Paolo Fabbrini	Anche Presidente del Collegio Sindacale
Piero Ferrari	Anche Responsabile Unità R.U.O.

Il D.lgs 231/01

Introduce per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità penale degli enti relativamente alla commissione di alcuni reati specificatamente indicati dal Legislatore. Ciò significa che alla responsabilità penale personale, che ricade esclusivamente sulle persone fisiche che commettono il reato, con il Decreto

si aggiunge anche la responsabilità penale della Società. Il legislatore ha in tal senso individuato una serie di fattispecie di reati per i quali le Società possono essere ritenute responsabili, laddove il reato sia stato commesso a vantaggio o interesse per le società. In tal senso, non è necessario il conseguimento un vantaggio concreto, ma è sufficiente che vi sia stato un interesse nella commissione dell'illecito.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

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

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

Il Codice Etico

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

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

² Nel 2010 il presidente Vicario in carica è Emilio Angelo Falletti, mentre i nuovi Consiglieri sono Alberto Irace e Alessio Manetti.

Acquedotto del Fiora ha avviato un profondo processo di riorganizzazione aziendale volto ad efficientare i processi ed accrescere la qualità del servizio erogato al cliente. Di seguito, riassumiamo le principali tappe di questo processo.



L'ADEGUAMENTO DELLA MACROSTRUTTURA DEL SETTEMBRE 2005

Nel 2005 viene approvato in CDA l'adeguamento della macrostruttura, che determina la trasformazione delle precedenti 7 aree territoriali (Siena, Valdelsa, Colline Metallifere, Grosseto, Colline Albegna, Amiata, Orcia) in 5 Aree di Business attraverso il raggruppamento dell'Area Siena con la Valdelsa e dell'Amiata con l'Orcia. Vengono istituite - con la missione di sovrintendere, coordinare e controllare le attività tecniche di gestione del SII - l'Unità Esercizio, sotto la cui responsabilità confluiscono le Unità Reti, Impianti, Gestione Clienti, Laboratori Acque e Progetto Speciale Censimento, e l'Unità Progettazione, che unifica una serie di servizi precedentemente adibiti a progettazione, urbanistica, concessioni ed acquisizioni demaniali.

Vengono inoltre create, con la responsabilità di fornire servizi alle Aree di Business e gestire le comuni strutture aziendali, le Unità Organizzative Gestionali Commerciale, Servizi Generali e Sistemi informativi e, con la responsabilità di supportare il Vertice aziendale per la conduzione unitaria della Società, le Unità Organizzative di Controllo Legale, Pianificazione e Controllo, Amministrazione e Finanza, Controllo Appalti e contabilità lavori e il Progetto Speciale Recupero Crediti, e sono infine collocati in staff all'Amministratore Delegato, quale presidio all'organizzazione aziendale e al suo sviluppo, le Unità Risorse Umane e Organizzazione e la Qualità dei processi.

LA RIORGANIZZAZIONE DELLA MACROSTRUTTURA AZIENDALE DEL DICEMBRE 2007

Alla fine del 2006, si uniscono le Aree di Business Grosseto e Colline Metallifere, dando vita all'Area di Business Grosseto-Metallifere. A fine 2007, la macrostruttura aziendale ha un'ulteriore forte adeguamento, che si realizza attraverso una serie di modifiche organizzative quali:

- Il superamento della divisione tra Staff Gestionali e Staff di Controllo;
- la costituzione dell'Unità di Internal Audit alle dirette dipendenze del Presidente, con la funzione di contribuire al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della Società svolgendo una attività indipendente e obiettiva di consulenza finalizzata ad assistere l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi, mediante attività di monitoraggio e di assistenza;
- il riposizionamento della Unità Qualità dei Processi all'interno di Risorse Umane e Organizzazione e dell'Unità Op. Appalti e Contratti all'interno dell'Unità Servizi Generali;
- l'unificazione delle Unità Amministrazione e Finanza e Pianificazione e Controllo, che assume la denominazione di Unità Pianificazione e Finanza, ed il superamento delle Unità Contabilità Lavori e Controllo Appalti, le cui funzioni vengono ricondotte all'interno di Pianificazione e Finanza.

IL PASSAGGIO A TRE AREE DI BUSINESS DEL 2008

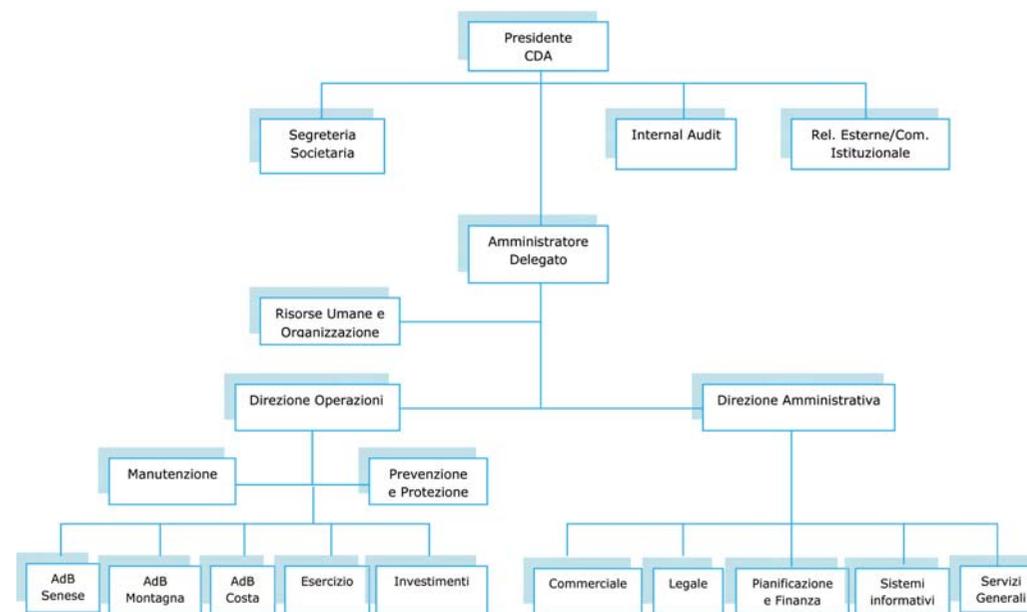
A partire dal 1° Luglio 2008, Acquedotto del Fiora in adeguamento al Piano industriale dell'Azienda approvato in CDA nel 2004, definisce il passaggio a tre Aree di Business, denominate Area Costa, Area Montagna e Area Senese, con l'obiettivo di riunire all'interno della stessa Area di Business Comuni simili per caratteristiche territoriali, demografiche e di approvvigionamento idrico, nonché per problematiche gestionali ed operative da affrontare.



LA CREAZIONE DELLA DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Il 12/5/2009 il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora delibera la nuova struttura aziendale. Alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, allo stesso livello della Direzione Operazioni, viene creata la Direzione Amministrativa. Lo scopo della nuova figura è quello di assicurare un più stretto coordinamento tra tutti i processi amministrativi e tra questi ultimi e le attività tecniche riconducibili alla Direzione Operazioni. La Direzione Amministrativa, opera alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato ed ha la responsabilità dell'Unità Commerciale, dei Servizi Generali, della Pianificazione e Finanza, del Legale e dei Sistemi Informativi.

L'ATTUALE MACROSTRUTTURA





*La responsabilità
economica*

Questa sezione è dedicata e collegata al bilancio di esercizio, dove trovano spazio le principali informazioni sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale di Acquedotto del Fiora. Le informazioni fornite si basano su quanto richiesto dalle Linee Guida GRI – G3, per le quali la dimensione economica della sostenibilità riguarda gli impatti sulle condizioni economiche dei propri stakeholder e sui sistemi economici a livello locale, nazionale e globale. Gli indicatori economici descrivono il flusso di capitale tra i vari stakeholder e i principali impatti economici dell'organizzazione sulla società e indagano aspetti quali:

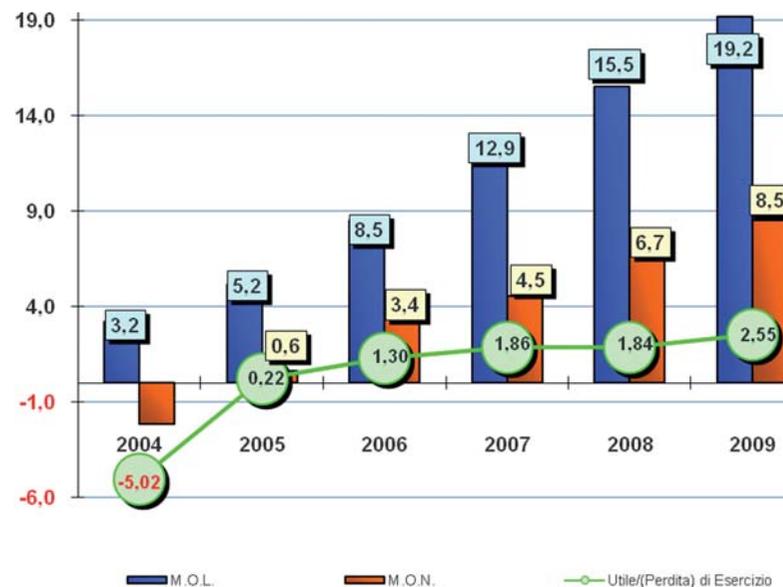
- performance economica: EC1, EC2, EC3, EC4;
- presenza sul mercato: EC5, EC6, EC7;
- impatti economici indiretti: EC8, EC9.

Nel suo primo Bilancio di Sostenibilità Acquedotto del Fiora rendiconta su tutti gli indicatori escluso l'EC2.

I principali risultati della gestione

DATI (milioni di euro)

Valore della produzione	71,74
Investimenti	27,50
Risultato d'esercizio	2,55



La gestione economica relativa all'anno 2009 ha dato risultati soddisfacenti su diversi fronti. Il trend positivo di crescita iniziato nel 2005, si è sostanziato nel passaggio da una perdita di circa 5 milioni di euro del 2004 ad un utile dell'esercizio 2009 di 2,55 milioni di euro, proseguendo in maniera costante per tutto il quinquennio come mostra il grafico sopra (indici di redditività). In crescita anche il valore della produzione di circa 4 milioni rispetto all'anno precedente. I costi invece si presentano sostanzialmente stabili, aumentati dal 2004 ad oggi solo del 13%. La crescita del fatturato ed il contenimento dei costi hanno permesso alla Società un



andamento dei margini operativi in continuo miglioramento e la realizzazione di 27,5 milioni di investimenti nel solo 2009.

La buona gestione economica è andata di pari passo alla crescita della qualità dei livelli di servizio offerti, come testimoniano i risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction effettuata (si veda sezione ad essa dedicata) che evidenziano una soddisfazione della clientela che supera il 90%.

LA CRESCITA DELLA SOCIETÀ - QUALCHE DATO ECONOMICO DAL 2004 AL 2009

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

Nell'esercizio 2009 i ricavi di gestione, come si può osservare dallo schema sopra riportato, sono in aumento per effetto della normale dinamica di variazione della tariffa direttamente conseguente all'elevata mole di investimenti programmati e realizzati, mentre i volumi di acqua venduta (circa 30.9 milioni/mc) sono invece inferiori a quelli del 2008 ed a quelli previsti da Piano d'Ambito (circa 32,35 milioni/mc). E' proseguita incessante la ricerca della massima efficienza operativa che, pur non incidendo sulla qualità del servizio, consentisse di contenere i costi di gestio-

ne. Il buon risultato sul livello dei costi è il combinato disposto di voci sulle quali è stato possibile agire in maniera efficace - quali a titolo di esempio le autobotti, gli autopurghi, l'energia elettrica - anche grazie alla realizzazione di alcuni interventi infrastrutturali mirati, e di altre che hanno seguito una propria dinamica (quali il costo del personale, aumentato del 4% essenzialmente a causa dei costi connessi agli aumenti contrattuali). Il modesto incremento dei costi operativi rispetto al precedente esercizio pari a soli 250 mila euro (su oltre 50 milioni/euro) è assorbito per il 70% dall'aumento del canone di concessione, voce sulla quale evidentemente non è possibile intervenire.

Il combinato disposto dei fattori sopra sinteticamente descritti ha prodotto la crescita del Margine Operativo Lordo (MOL) e del Margine Operativo Netto (MON). E, come logica conseguenza, un proporzionale incremento del risultato di esercizio.

Ricostituito il capitale eroso dalle perdite del 2004 grazie agli utili prodotti negli anni successivi sino al 2008, nel 2009 la Società ha prodotto un utile di **2,5milioni/euro**, non distribuito tra i Soci ma totalmente destinato ad una apposita riserva, allo scopo di irrobustire patrimonialmente una Società strutturalmente sottocapitalizzata, specie in relazione alla mole di debito di cui deve necessariamente farsi carico in vista della realizzazione dell'ingente volume di investimenti prevista nel Piano d'Ambito (oltre 500 mln€).



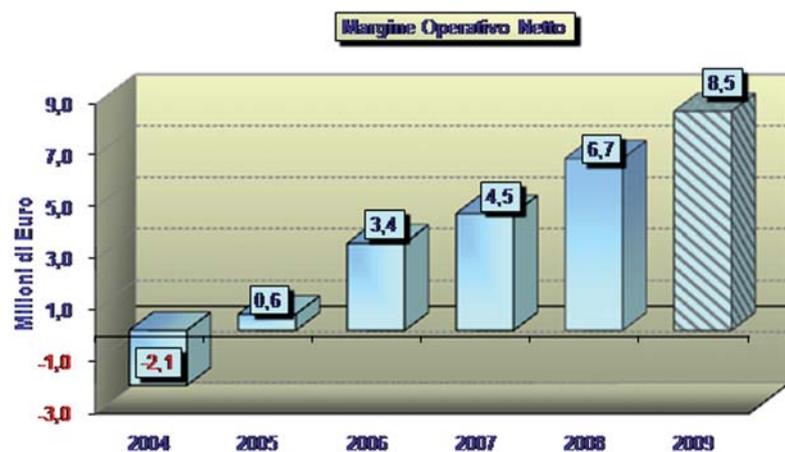
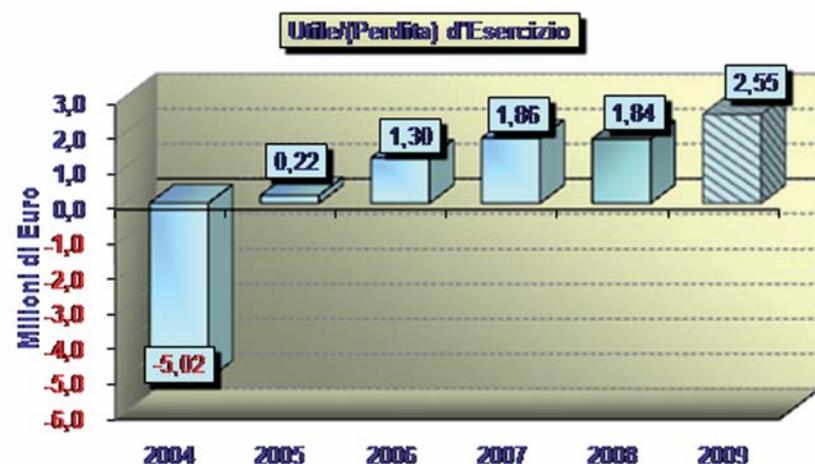


Grafico – Indici di redditività



DATI FINANZIARI – LA POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

Per quanto riguarda la situazione patrimoniale e finanziaria di Acquedotto del Fiora i principali dati sono evidenziati nella tabella che segue:

DATI PATRIMONIALI (in migliaia di euro)	2007	2008	2009
attività (passività) finanziarie non correnti	-	-	-
debiti e altre passività finanziarie non correnti	-44.933	-20.731	-18.470
posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	-44.933	-20.731	-18.470
disponibilità liquide e titoli	3.153	4.416	3.365
debiti verso banche a breve	-23.659	-56.353	-68.412
attività (passività) finanziarie correnti	-	-	-
posizione finanziaria netta a breve termine	-20.506	-51.938	-65.047
totale posizione finanziaria netta	-65.439	-72.669	-83.517
patrimonio netto	19.364	21.206	23.757
capitale investito netto	84.803	93.875	107.274
gearing (posizione finanziaria netta/capitale investito)	77%	77%	78%

La variazione dei valori sopra riportati deriva essenzialmente dalla realizzazione di circa **27.5 milioni** di euro di nuovi investimenti che, congiuntamente ai fabbisogni in scadenza generati da parte delle opere realizzate nel 2008, hanno influenzato la Posizione Finanziaria Netta. Il gearing, che misura il rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della Società, si attesta intorno al 77%: ciò significa che per ogni 100 euro che vengono investiti, 22 escono dalle casse di Fiora e 78 provengono da fonti esterne.

La Gestione Finanziaria

Acquedotto del Fiora SpA per assicurarsi adeguate risorse finanziarie necessarie alla realizzazione di quanto previsto nel Piano degli Investimenti (oltre 500 mln€ di opere sino al 2026) ha da tempo avviato con le Banche Monte dei Paschi e Cassa depositi e prestiti un lavoro teso ad attivare – in analogia con quanto già di recente portato definitivamente a termine in altre realtà del settore toscane e nazionali – un finanziamento a medio/lungo termine su base project financing che consenta di sostenere l'importante fabbisogno finanziario della



Società sino al termine della Concessione. Nel 2009 ha proseguito le attività propedeutiche alla definizione del finanziamento, finalizzate alla redazione della documentazione necessaria alla procedura competitiva che porterà all'individuazione delle banche finanziatrici. Il protrarsi ormai dal 2007 di tali operazioni di definizione, ha indotto la Società a sottoscrivere una serie temporalmente susseguente di finanziamenti a breve termine (cd "Bridge") allo scopo di far fronte nell'immediato al fabbisogno finanziario. Al momento della redazione del presente documento è stato sottoscritto un nuovo Bridge di 80 milioni di euro che vede nella veste di Enti Finanziatori Monte dei Paschi di Siena, Cassa depositi e prestiti e Centrobanca. L'operazione assicurerà la realizzazione degli investimenti fino a tutto il 2011.

INVESTIMENTI

Anche nell'esercizio 2009 Acquedotto del Fiora ha rispettato pienamente la programmazione prevista nel Piano Operativo Triennale (POT) in merito alla realizzazione delle opere. Il volume complessivo delle opere realizzate in questo anno è stato pari a circa 27,5 milioni di euro di cui 24,2 a carico della tariffa e il rimanente da contributi, suddivisi tra:

- manutenzioni straordinarie per 12 milioni/euro;
- nuove opere per 10,5 milioni/euro.
- struttura gestore/altro per 5 milioni/euro

Per approfondire l'argomento si rimanda alla sezione ambientale di questo volume dove sono riportati nel dettaglio gli investimenti fatti per tipologia, Comune ecc...

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO – PATRIMONIALI

Mentre la qualità del servizio offerto dall'Azienda sarà ampiamente trattata nell'apposita sezione alla quale si rimanda per un approfondimento, l'affidabilità dimostrata negli anni è comprovabile osservando la dinamica dei principali indicatori economico-finanziari che evidenziano come le scelte manageriali abbiano consentito al tempo stesso di raggiungere un elevato livello di fiducia da parte dei clienti e un interessante trend di crescita.

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

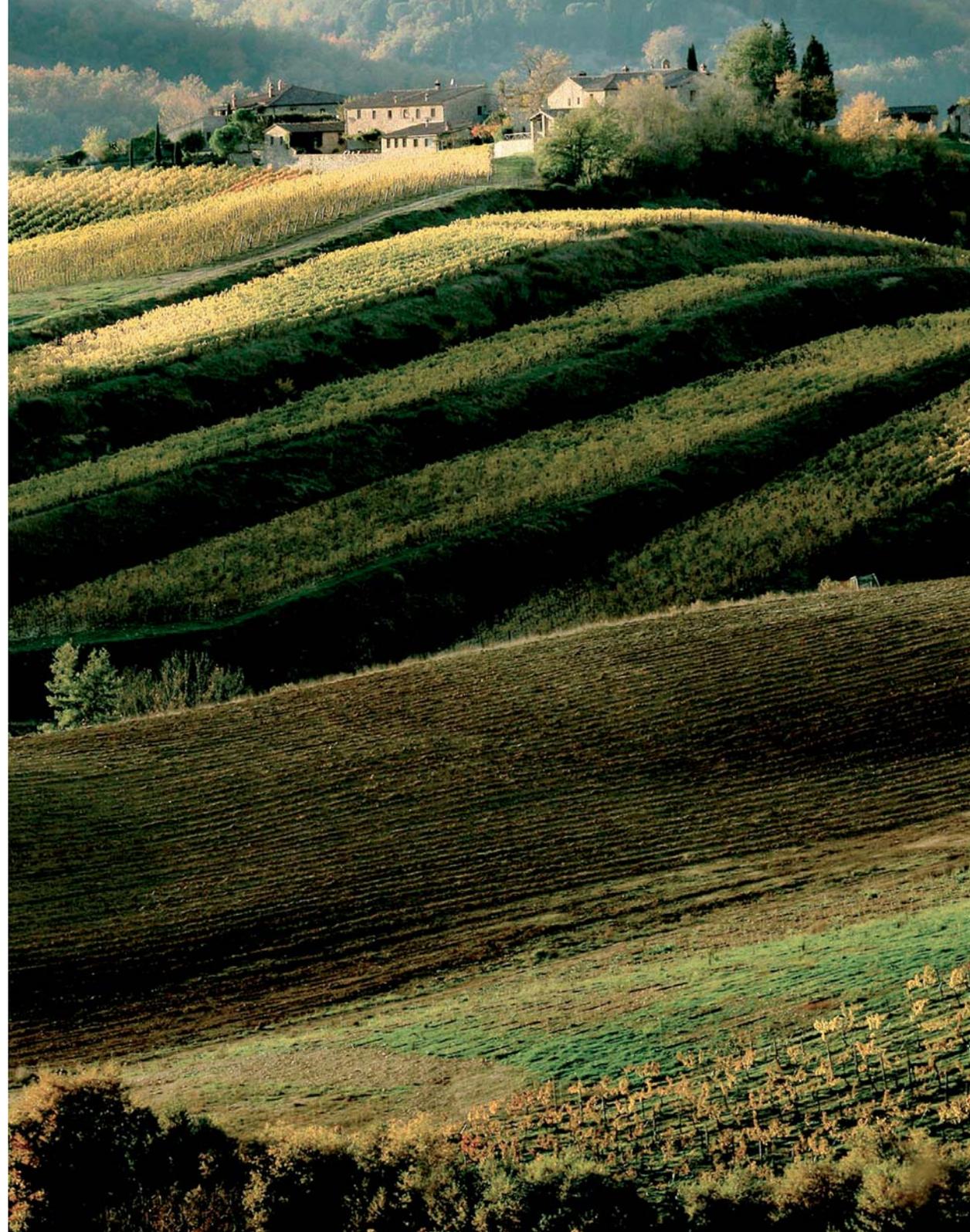
INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2008	2009
MOL (in milioni di euro)	15,5	19,2
MON (in milioni di euro)	6,7	8,5
ROE (Risultato d'esercizio/Patrimonio netto)	8,7%	10,7%
ROI (MON/Immobilizzazioni materiali e immateriali)	6,2%	6,7%
MON/Investimenti lordo contribuiti	21,5%	31%
MON/Valore della produzione al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

Il Margine Operativo Lordo è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica al lordo, quindi, degli ammortamenti, degli interessi (gestione finanziaria), del deprezzamento di beni e delle tasse (gestione fiscale). È dato quindi dal valore della produzione detratti i costi esterni della gestione caratteristica ed i costi del personale.

Il Margine Operativo Netto (M.O.N.) è calcolato sottraendo dal Margine Operativo Lordo gli ammortamenti, le svalutazioni e gli accantonamenti per rischi.

Il ROE (return on equity) rappresenta invece la redditività dei mezzi propri, è cioè l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime la capacità di remunerare il proprio capitale. Mentre il ROI (return on investment) evidenzia la redditività del capitale investito e misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti.

L'analisi evidenzia una crescita generale degli indicatori in esame. Particolare attenzione va dedicata ai rapporti % M.O.N./Valore della Produzione al netto degli incrementi interni e M.O.L./Valore della Produzione al netto degli incrementi interni (altrimenti noti come **Ebit** ed **Ebitda Margin**), a testimonianza degli sforzi compiuti dal Gestore in ambito di efficienza operativa. Il costo medio del debito subisce una leggera decrescita grazie all'effetto della diminuzione del tasso di riferimento (**euribor**) legato alla generale situazione finanziaria mondiale. Lo spostamento verso una struttura finanziaria indebitata è testimoniato anche dall'indicatore Debt to Equity ed è frutto del volume di investimenti realizzato nel 2009.



Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto è un indicatore, desumibile dal Conto Economico opportunamente riclassificato, indicativo della ricchezza creata dall'Azienda al netto dei fattori che ne hanno permesso la riclassificazione.

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

Esso viene rappresentato in due prospetti distinti:

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

LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(in milioni di euro)	2007	2008	2009
ricavi netti	61,02	65,07	69,43
oneri esterni	36,98	38,02	37,47
oneri esterni	24,03	27,05	31,96
proventi finanziari	0,95	0,87	0,68
gestioni da partecipazioni	0,00	0,06	0,07
risultato attività discontinue (prov e oneri straordinari)	1,62	0,79	-0,49
utile distribuito ³	-	-	-
contributi in c/esercizio	- 0,33	- 0,43	- 0,61
valore aggiunto globale lordo	26,28	28,35	31,61
% sui ricavi netti	43,07%	43,56%	45,53%

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

2. Il prospetto di ripartizione 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 e finanziatori, istituzioni, impresa e collettività.

LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO:

I DIPENDENTI	2007	2008	2009
salari e stipendi	9,09	9,57	9,99
accantonamento TFR e quiescenza	0,71	0,74	0,76
oneri sociali	2,82	2,93	3,03
altri costi del personale ⁴	0,50	0,47	0,54
totale costo del lavoro	13,12	13,71	14,31
servizi al personale ⁵	0,47	0,48	0,64
(costi capitalizzati)	-2,47	-2,73	-2,31
totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	11,12	11,46	12,64
incidenza sul valore aggiunto totale	42,33%	40,44%	39,99%

GLI AZIONISTI	2007	2008	2009
Utile distribuito ⁶	-	-	-
Totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	-	-	-
Incidenza sul valore aggiunto totale	-	-	-

I FINANZIATORI	2007	2008	2009
Oneri finanziari ⁷	3,03	4,51	3,73
Totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	3,03	4,51	3,73
Incidenza sul valore aggiunto totale	11,53%	15,92%	11,80%

LE ISTITUZIONI	2007	2008	2009
Imposte e tasse ⁸	2,20	2,03	2,49
Contributi in conto esercizio ⁹	-0,33	-0,43	-0,61
Totale valore aggiunto distribuito alle istituzioni	1,87	1,60	1,88
Incidenza sul valore aggiunto totale	7,12%	5,66%	5,94%

L'IMPRESA	2007	2008	2009
ammortamenti	5,70	7,32	8,65
accantonamenti	1,65	0,41	0,48
svalutazioni	1,01	1,11	1,56
utile non distribuito ¹⁰	1,86	1,84	2,55
totale valore aggiunto distribuito all'impresa	10,23	10,69	13,24

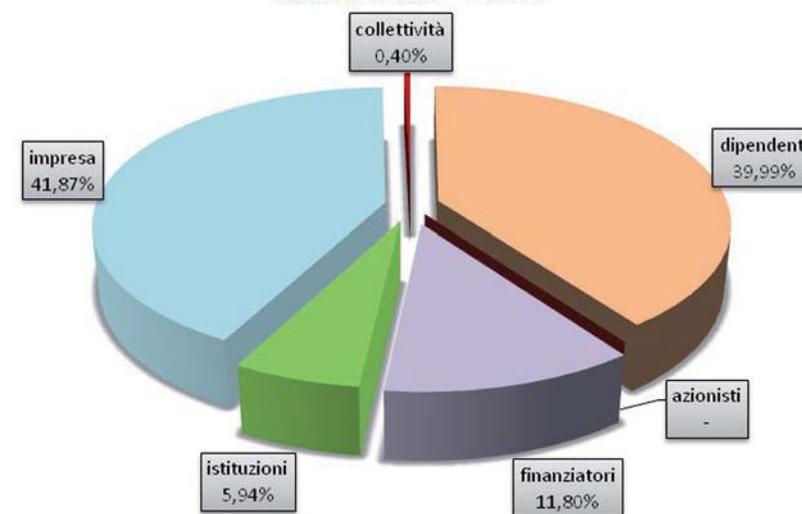
L'IMPRESA	2007	2008	2009
incidenza sul valore aggiunto totale	38,91%	37,70%	41,87%

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

TOTALE VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (in milioni di euro)	2007	2008	2009
Totale valore aggiunto distribuito	26,28	28,35	31,61

La distribuzione agli stakeholder premia particolarmente i dipendenti e l'impresa. E' evidente che la fetta più importante è rappresentata dalla ricchezza erogata a favore dell'impresa che rappresenta il 41.87% del valore aggiunto totale, ampia anche la porzione a favore del personale dipendente.

La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder - 2009



³ I Soci hanno nei vari anni deliberato di non distribuire l'utile di esercizio ma di reinvestirlo nell'Azienda.

⁴ Nella voce "altri costi del personale" sono stati inseriti i costi per le collaborazioni coordinate e continuative, quelli per il personale comandato (cioè di quelle persone che svolgono la loro attività presso ed in favore di Acquadotto del Fiora SpA ma che sono dipendenti distaccati di Acea SpA), quelli per gli interinali.

⁵ Tra i servizi al personale rientrano i buoni pasto, le borse di studio ai figli dei dipendenti, la formazione e l'addestramento, i rimborsi per le trasferte ecc..

⁶ Il bilancio d'esercizio 2009 ha presentato un risultato positivo di 2,55 milioni di euro. L'Assemblea dei Soci ha deciso di non distribuire gli utili derivati dalla gestione ma di reinvestirli nell'Azienda per la realizzazione degli investimenti. E' così pari a zero l'incidenza sul valore aggiunto totale.

⁷ Sono prevalentemente interessi passivi corrisposti alle banche su mutui e conti correnti.

⁸ Dalla tabella si evince l'entità del contributo economico versato da Acquadotto del Fiora a vario titolo come imposte e tasse.

⁹ La voce "contributi in conto esercizio" rappresenta il totale dei contributi pubblici percepiti dall'Azienda per il finanziamento delle opere. Tale valore dovrà essere dedotto dalla voce "imposte e tasse" per calcolare l'entità di quanto ha percepito la Società dallo stakeholder Istituzioni.

¹⁰ Tutti gli utili non distribuiti sono stati reinvestiti nell'Azienda. Nel 2008 l'Azienda ha completato la ricostituzione del capitale eroso dalle perdite del 2004: ad oggi gli utili non distribuiti al netto della perdita di 5.2 milioni di euro del 2004 sono 2.75 milioni/ euro.

¹¹ Si tratta di quei costi sostenuti dall'Azienda per l'apertura degli sportelli presso i Comuni sparsi per il territorio allo scopo di fornire un ulteriore servizio alla collettività che, invece di dover raggiungere le sedi del Fiora, potrà recarsi presso il proprio Comune di residenza

La responsabilità sociale

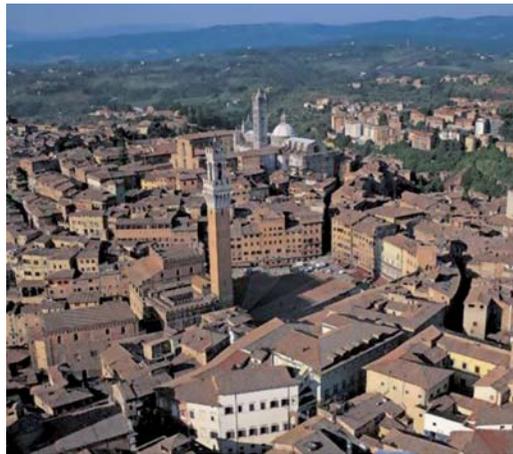


La presente sezione racconta la responsabilità sociale di Acquedotto del Fiora, ovvero l'impatto dell'attività aziendale nel contesto sociale in cui essa è inserita.

La Responsabilità Sociale d'Impresa può essere definita come: "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".¹²

In tal senso Acquedotto del Fiora ha voluto descrivere gli aspetti gestionali riferiti alle risorse umane, ai clienti, alla collettività e ai fornitori.

Con riguardo al personale sono stati presi in considerazione tutta una serie di elementi valevoli a delineare l'ambiente quotidiano che vivono i dipendenti e che si esplicita nelle politiche adottate dall'azienda a tutela del posto di lavoro anche dal punto di vista della salute e della sicurezza; negli strumenti con i quali si cerca di assicurare la crescita professionale; nei meccanismi di coinvolgimento affinché ciascuno si senta parte integrante dell'intero sistema; nelle modalità di diffusione delle informazioni finalizzate a garantire la chiarezza nei ruoli nonché la conoscenza puntuale delle politiche aziendali su tutti gli aspetti. Oltre allo spaccato strettamente lavorativo, Acquedotto del Fiora pone particolare attenzione anche all'ambito umano: credendo fermamente nel valore dei rapporti umani, e nel fatto che "buoni rapporti fuori dal posto di lavoro portano beneficio anche alle relazioni lavorative" l'azienda mette in campo tutta una serie di attività ludico-ricreative volte ad avvicinare le persone sia sul territorio, sia tra i diversi ruoli.



Dal punto di vista dei clienti, nelle pagine successive si cerca di mettere in luce l'interesse prioritario di Acquedotto del Fiora nell'acquisire tutte le informazioni che possano essere utili all'individuazione di ambiti di miglioramento del servizio erogato: così si raccontano le indagini di Customer Satisfaction, le analisi interne sugli sportelli al pubblico, sul Call Center e sulla fatturazione, si descrivono i controlli effettuati al fine di

garantire l'acqua potabile, si precisano le modalità di gestione di eventuali contenziosi.

Dai clienti alla collettività, di cui i primi costituiscono un sottoinsieme: Acquedotto del Fiora coglie l'occasione della redazione del primo Bilancio di Sostenibilità per mettere in luce tutti gli interventi in campo sociale che vanno dalle semplici informative attraverso vari canali di comunicazione, a partecipazioni ad eventi di interesse sociale e ambientale, alle iniziative di solidarietà.

La sezione di responsabilità sociale si conclude con il paragrafo dedicato ai fornitori, nel quale si evidenziano sia l'importanza di Acquedotto del Fiora nel contesto economico locale, sia il rigore e la trasparenza con i quali l'azienda stabilisce le proprie relazioni contrattuali.

¹² Libro Verde: Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese, Commissione Europea 18/7/2001



Acquedotto del Fiora e le Risorse Umane

“Le risorse umane sono qualcosa al di sopra di ogni misurazione. Le capacità di queste risorse possono estendersi illimitatamente quando ogni persona comincia a pensare”

Taijchi Ohno (artefice del Sistema Toyota)

“Il personale rappresenta la risorsa strategica di Acquedotto del Fiora e, di conseguenza, la sua gestione è volta allo sviluppo ed alla valorizzazione delle potenzialità e competenze dei singoli, con conseguente accrescimento dell’efficienza e dell’efficacia dell’azione di tutta l’organizzazione”: con questo incipit il Manuale di Gestione Aziendale descrive i processi attraverso i quali Acquedotto del Fiora garantisce l’adeguatezza numerica e competenziale delle risorse umane in base ai mezzi economici disponibili.

Da una parte i dipendenti e i collaboratori che lavorano in Acquedotto del Fiora sono chiamati a dare il loro contributo alla realizzazione della missione aziendale, mettendo in gioco le proprie capacità e le competenze personali e professionali; dall’altra l’azienda garantisce:

- la tutela dell’integrità fisica e della dignità della persona;
- la non discriminazione e le pari opportunità;
- l’investimento costante nella crescita professionale;
- il riconoscimento delle capacità e del merito individuale.

Le Linee guida per il reporting di sostenibilità (ed. 2006) contengono una sezione relativa alle Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate che si basano su standard internazionali riconosciuti universalmente, tra cui:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo delle Nazioni Unite ed i relativi Protocolli;

- la Convenzione delle Nazioni Unite: Convenzione internazionale sui diritti civili e politici;
- la Convenzione delle Nazioni Unite: Patto internazionale relativo ai diritti economici, sociali e culturali;
- la Dichiarazione dell'OIL (Organizzazione Internazionale del lavoro) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro del 1998 (in particolare, le otto convenzioni fondamentali dell'OIL);
- la Dichiarazione e il programma di azione di Vienna;
- la Dichiarazione tripartita dei principi sulle imprese multinazionali e la politica sociale dell'OIL;
- le Linee guida dell'OCSE (Organizzazione per lo sviluppo e la cooperazione economica) per le imprese multinazionali.

Sulla base delle suddette fonti, gli indicatori sulle Pratiche di Lavoro e condizioni di lavoro adeguate, richiesti dalle Linee guida per il reporting di sostenibilità (ed. 2006), sono suddivisi in aspetti di indagine quali:

- **occupazione:** LA1, LA2, LA3;
- **relazioni industriali:** LA4, LA5;
- **salute e sicurezza sul lavoro:** LA6, LA7, LA8, LA9;
- **formazione e istruzione:** LA10, LA11, LA12;
- **diversità e pari opportunità:** LA13, LA14.

Nel proprio Bilancio di Sostenibilità Acquedotto del Fiora rendiconta su tutti gli indicatori richiesti, e fornisce notizie aggiuntive per offrire un quadro il più completo possibile dei rapporti con lo stakeholder Personale.

OCCUPAZIONE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

L'Unità Organizzativa Risorse Umane e Organizzazione di Acquedotto del Fiora, attraverso le proprie Unità Operative e ciascuna con le competenze dettagliate nelle Disposizioni Organizzative, ha il compito di garantire la gestione delle risorse umane della Società coerentemente con gli indirizzi strategici aziendali. Tale gestione è da intendersi in termini di produttività, costo del lavoro, formazione e valorizzazione delle competenze professionali: il tutto in coordinamento e interazione con le altre Unità Organizzative/Operative aziendali.

Nel triennio rendicontato (2007-2009) la media del personale è cresciuta del 2,32% dal 2007 al 2008 e del 3,12% dal 2008 al 2009¹³.



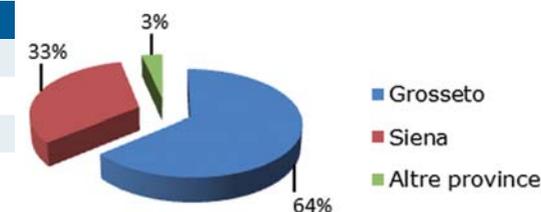
Numero totale dei dipendenti (media annua)		
2007	2008	2009
345	353	364

L'aumento del numero dei dipendenti è stato determinato dalle analisi dei fabbisogni condotta dall'Unità Risorse Umane e Organizzazione e dalle Unità Organizzative interessate, al fine di migliorare la produttività dei processi sia di natura tecnica sia di natura amministrativa. I processi di selezione, assunzione, inquadramento, formazione, retribuzione e crescita professionale delle risorse umane sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore e secondo i principi stabiliti nel Codice Etico di Acquedotto del Fiora. Specifiche procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale, descrivono nel dettaglio tutte le fasi dei suddetti processi, affinché sia garantita la tracciabilità del percorso per ogni risorsa umana dell'azienda, dal suo ingresso alla conclusione del rapporto di lavoro.

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

Localizzazione geografica dipendenti al 31/12/2009

Province	Numero
Grosseto	241
Siena	123
Altre province	13



Nelle tabelle sottostanti sono rappresentate le composizioni e le variazioni (turnover) del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2007-2009.

¹³ La media annua dei dipendenti si ottiene dalla somma delle medie mensili diviso 12 mensilità. La media mensile si ottiene dalla somma dei giorni effettivi di servizio diviso i giorni lavorativi mensili. Ciò significa che un dipendente assunto in data 1 Luglio avrà forza media annua pari a 0,5.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: composizione del personale									
	2007			2008			2009		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	9	3	12	10	3	13	9	4	13
Impiegati ¹⁴	80	71	151	79	76	155	86	83	169
Operai	180	1	181	185	2	187	193	2	195
Totale	270	75	345	274	81	355	288	89	377

Nel suddetto arco temporale il peso percentuale di ciascuna categoria professionale sul totale dell'organico è rimasto invariato: al 31 Dicembre 2009 i quadri ne costituiscono il 3,5%, gli impiegati il 44,8% (rispetto al 43,8 del 2007) e gli operai il 51,7% (rispetto al 52,5 del 2007). L'incidenza totale del personale femminile passa da 21,7% nel 2007 a 23,6% nel 2009.

Le donne in Acquedotto del Fiora			
	2007	2008	2009
Donne sul totale organico	21,7%	22,8%	23,6%
Donne quadri su totale quadri	25%	23%	30,8%
Donne laureate su totale laureati	57,1%	53,7%	55,5%



Nel corso del triennio il personale con contratto precedentemente a tempo determinato è stato confermato, a scadenza naturale dello stesso, con la tipologia a tempo indeterminato: ciò testimonia il fatto che Acquedotto del Fiora S.p.A. privilegia il ricorso a forme stabili e tutelate di lavoro (la percentuale dei contratti a tempo indeterminato è pari all' 84% del totale).

Dipendenti Acquedotto del Fiora: tipologia contrattuale									
	2007			2008			2009		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	244	60	304	248	63	311	247	70	317
(di cui) personale a part-time	1	12	13	1	13	14	1	12	13
Personale a tempo determinato	25	15	40	14	19	33	21	20	41
Personale in contratti di apprendistato	-	-	-	11	-	11	19	-	19
Totale	269	76	345	273	82	355	287	90	377

¹⁴ Nel gruppo impiegati è considerato sia il personale tecnico, sia il personale amministrativo: più precisamente il personale tecnico è pari al 45% del totale.

Nello stesso periodo nuove risorse hanno fatto ingresso in azienda con forme contrattuali sia a tempo determinato, sia con contratto di apprendistato professionalizzante: la peculiarità di quest'ultima tipologia contrattuale è data dal contenuto formativo che, oltre a riconoscere ad Acquedotto del Fiora agevolazioni di natura economico-fiscale e a garantire a giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni tutti i diritti di una risorsa assunta stabilmente in azienda, offre loro il conseguimento di una qualificazione professionale grazie ad un numero consistente di ore formazione sul lavoro. In linea generale, nel triennio 2007-2009, le assunzioni sono passate da 21 a 32, con un incremento del 52,4%.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: personale in ingresso e in uscita									
	2007			2008			2009		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ingressi									
Personale stabile a tempo indeterminato	2	2	4	3	1	4	0	2	2
Assunzioni tempo determinato	9	8	17	3	10	13	9	13	22
Assunzioni con contratto di apprendistato	-	-	-	11	-	11	8	-	8
Totale	11	10	21	17	11	28	17	15	32
Uscite									
Esodi¹⁵	1	1	2	-	-	0	-	-	0
Pensionamenti	10	-	10	10	-	10	3	-	3
Altri motivi ¹⁶	7	4	11	3	5	8	-	7	7
Totale	18	5	23	13	5	18	3	7	10
Forza Media	274	71	345	274	79	353	282	82	364

Tasso di turnover			Tasso di ingresso			Tasso di uscita		
2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
12,7%	13,0%	11,5%	6,1%	7,9%	8,8%	6,6%	5,1%	2,7%

Entrambe le tabelle evidenziano un tasso di ingresso crescente nel triennio oggetto di analisi, un forte decremento nel tasso di uscita e di conseguenza, un diminuito tasso di turnover.

Questi risultati dipendono sia dal fatto che l'età media generale dei dipendenti evidenzia una struttura giovane che si attesta intorno ai 42,4 anni, sia dal fatto che Acquedotto del Fiora offre un ambiente di lavoro sano e stimolante,

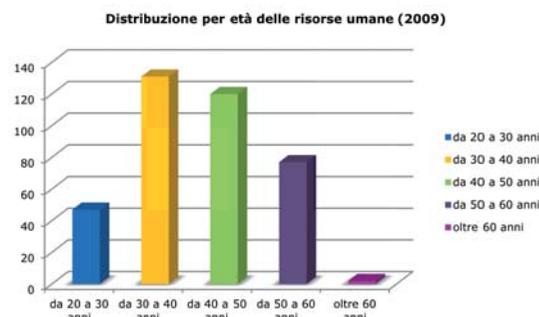
¹⁵ la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

¹⁶ la voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto.

che assicura l'equo trattamento di tutte le risorse e pari opportunità di coinvolgimento e crescita nell'ambito dei ruoli ricoperti e delle attività progettuali in corso. Per tali ragioni le risorse non sono motivate a cercare sbocchi professionali in contesti diversi.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: età media del personale									
Anni	2007			2008			2009		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media aziendale	42,9	37,4	41,7	42,7	37,8	41,6	42,8	38,2	41,7
Età media quadri	45,7	40,7	44,4	46,3	41,7	45,2	46,1	42,5	45,0
Età media impiegati	39,1	37,4	38,3	40,0	37,6	38,8	40,6	38,1	39,4
Età media operai	44,3	31,0	44,2	43,6	32,5	43,6	43,6	33,5	43,5

Nel corso del triennio si assiste ad un incremento delle risorse in possesso di laurea, di diploma e di altri titoli di studio: la categoria dei laureati, dal 2007 al 2009 cresce del 28,6%, quella dei diplomati aumenta dell' 8,7% mentre quella di coloro in possesso di altri titoli di studio, generalmente inferiori, cresce del 2,4%.



Dipendenti Acquedotto del Fiora: livello di istruzione									
Anni	2007			2008			2009		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	21	28	49	25	29	54	28	34	62
Diplomati	143	44	187	148	44	192	158	48	206
Altri titoli	102	7	109	102	7	109	102	7	109
TOTALE	266	79	345	275	80	355	288	89	377

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 2009 il personale appartenente alle categorie protette include 22 unità di cui 6 appartenenti a categorie protette ex art.18 L. 68/99.

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

I SISTEMI INCENTIVANTI

Acquedotto del Fiora si è dotata di un sistema incentivante la cui finalità è premiare i dipendenti con un riconoscimento concreto per l'impegno profuso verso il raggiungimento di prestazioni di qualità. Ciò avviene attraverso vari strumenti quali: promozioni a livelli superiori di inquadramento professionale almeno una volta all'anno, corresponsione di riconoscimenti monetari ad personam. In particolare, i dipendenti impiegati a tempo indeterminato (sia in full time che in part time) beneficiano di un sistema di incentivazione corrisposto sotto forma di premio di risultato, erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno. Oltre al sistema di incentivazione applicato ai dipendenti, altre forme di riconoscimento sono costituite da:

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



Si tratta di incentivi calcolati proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, assegnati dalla Direzione Operazioni e dalla Direzione Amministrativa in base alle strategie aziendali da perseguire.

L'azienda prevede inoltre dei benefit come: le mensilità aggiuntive, i tickets, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso per i dipendenti.

Al 31 Dicembre 2009, il personale di Acquedotto del Fiora che ha aderito al fondo Pegaso è pari al 54,6%.

LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Acquedotto del Fiora S.p.A. incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali. L'azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del personale e della sicurezza, hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse. A tale fine l'azienda mette a disposizione luoghi idonei allo svolgimento di riunioni, in cui i lavoratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee.

Il Contratto Unico del settore gas-acqua è la tipologia contrattuale applicata al 100% del personale di Acquedotto del Fiora.

Al 31 Dicembre 2009, la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti è del 55% e il personale rappresentante di organizzazione sindacale è composto da 7 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.



All'inizio del 2008 è stato sottoscritto l'accordo per il rinnovo del biennio economico del Contratto Unico del settore gas-acqua che terminava la propria decorrenza nel dicembre 2007: l'intesa, stipulata con tempistica in linea con la scadenza contrattuale, ha consentito un adeguamento immediato dei minimi tabellari, con un incremento retributivo di 113 euro sul parametro medio, erogato in tranche a partire dal 1 gennaio 2008.

Nell'ambito della negoziazione di secondo livello, che integra il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, nel triennio 2007-2009 sono stati definiti alcuni accordi separati che disciplinano rispettivamente:

- 2007 - l'articolazione dell'orario di lavoro con esplicitazione della gestione delle prestazioni rese oltre il normale orario di lavoro in base a tipologie specificate;
- 2007 - le regole per la gestione della mobilità del personale sul territorio per specifiche esigenze di servizio;
- 2007 - le modalità di calcolo del premio di risultato, basate su indicatori di natura economica;
- 2008 - le regole di gestione dell'orario lavorativo part time;
- 2008 - le modalità di calcolo del premio di risultato, basate su indicatori di natura economica;
- 2009 - le modalità di calcolo del premio di risultato, basate su indicatori di efficienza ed economici.

Per quanto concerne il preavviso informativo ai dipendenti relativamente a modifiche organizzative aventi effetto sui rapporti di lavoro l'Unità Organizzativa Risorse Umane e Organizzazione emette le Disposizioni Organizzative che vengono diffuse tramite protocollo e pubblicate sulla intranet aziendale.

Qualora le modifiche organizzative derivino da attività progettuali specifiche - nelle quali vengono svolte attività di analisi di processi e di ripensamento degli stessi nell'ottica dell'efficienza e dell'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi - il personale interessato partecipa direttamente a seconda del proprio ruolo in azienda, al fine sia di offrire il proprio contributo conoscitivo sia di garantire la condivisione delle modifiche in atto.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Acquedotto del Fiora è sempre stata sensibile alle tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, mettendo in atto, in tal senso, tutte le azioni necessarie al miglioramento delle condizioni del proprio personale nel pieno rispetto di quanto stabilito dal D. Lgs.81/08 e s.m.i.. Ciò si traduce:

- nella redazione annuale del Documento di Valutazione dei Rischi, nel quale sono identificati ed eventualmente aggiornati i rischi potenziali che potrebbero interessare i lavoratori nel quotidiano svolgimento delle proprie attività;
- nella revisione, in base a necessità, del Manuale della Sicurezza, documento a completamento del precedente in cui sono descritte dettagliatamente tutte le procedure di lavoro in sicurezza a fronte dei rischi individuati;
- nel monitoraggio degli infortuni;
- nei controlli periodici in relazione ai rischi individuati;
- nell'erogazione annuale di corsi di formazione vertenti sia su tematiche generali, sia su rischi legati a specifiche tipologie di attività;
- nel coinvolgimento periodico dei lavoratori, attraverso gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) così come previsto dall'art.35 del D. Lgs. 81/08;
- nel monitoraggio costante delle infrastrutture dal punto di vista dei rischi potenziali derivanti dalle caratteristiche strutturali degli stessi;
- nell'individuazione degli investimenti sulle infrastrutture necessari derivanti dalle analisi dei dati di cui sopra.



La registrazione e l'analisi degli infortuni avviene secondo procedure interne standardizzate sulla base della norma UNI 7249/95 e con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL. Nel triennio 2007-2009 decrescono il numero di infortuni (-38%), le giornate di assenza dal lavoro (-1,3%) e l'indice di frequenza (-41,8%), mentre aumenta sensibilmente l'indice di gravità (+4,4%).



A proposito del numero totale di infortuni verificatisi nel 2009 si precisa che:

- il 76,9% ha riguardato il personale operativo;
- l'84,6% ha riguardato personale di sesso maschile;
- non ci sono state circostanze particolarmente rilevanti di accadimento (23% per contatto con oggetti, scivolamento e durante i trasferimenti; 15,4% per puntura di insetto e per movimentazione oggetti).

Infortuni e indici di frequenza e gravità 2007-2009			
	2007	2008	2009
Infortuni (n.)	21	16	13
Durata media assenze per infortuni (GG.)	18,38	23,00	29,30
Giorni totali di assenza	386	368	381
Ore lavorate	569.153	591.577	605.538
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	36,9	27,05	21,46
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,68	0,62	0,71

Classificazione degli eventi per qualifica e sesso anno 2009			
Qualifica	N.	Sesso	
		Uomini	Donne
Operai	10	10	0
Impiegati	3	1	2
Totale	13	11	2

Nel corso del 2009 particolare attenzione è stata rivolta alla verifica della correttezza dei profili assicurativi dei dipendenti presso l'INAIL.

Si ricorda che nel corso del 2009 Acquedotto del Fiora S.p.A. ha gestito l'emergenza derivante dalla diffusione



dell'Influenza di tipo AH1N1v, così come previsto nel protocollo diffuso dalla Regione Toscana. In particolare:

- è stato aggiornato il DVR nella sezione del rischio biologico;
- sono stati convocati incontri "ad hoc" dal RSPP, con la collaborazione dei RLS, al fine di
- informare il personale interessato al rischio di contrarre l'influenza;
- sono stati inseriti in tutti i servizi igienici dell'azienda, dispositivi disinfettanti per l'igiene personale;
- è stato diffuso a tutti i dipendenti materiale informativo riguardante le misure di prevenzione,
- sorveglianza e controllo relative alla diffusione del virus influenzale AH1N1v;

Inoltre, al fine sia di garantire la continuità del servizio, sia di salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori coerentemente con i rischi che l'attività ad essi assegnata comporta, Acquedotto del Fiora, attraverso la collaborazione con le ASL locali, ha predisposto un piano di vaccinazione facoltativo di tutti i lavoratori che sono stati individuati come indispensabili a garantire la continuità del servizio del S.I.I.

Al fine di offrire un quadro di sintesi ad ampio respiro sull'attenzione che Acquedotto del Fiora ha sempre posto sulle tematiche della sicurezza, si precisa che dal 2005 al 2009 si sono svolte 103 sessioni formative su argomenti pertinenti alle attività svolte dal personale (56% operativi, 20% amministrativi, 19% personale tecnico), per un totale di 7665 ore di attività formativa, per le quali l'azienda ha sostenuto quasi 170.000 euro tra docenze, infrastrutture, materiali didattici e costi indiretti derivanti dall'assenza dal lavoro del personale impegnato in formazione.



Nello stesso periodo, l'impegno economico di Acquedotto del Fiora per l'adeguamento e la messa in sicurezza di infrastrutture e impianti è stato quantificato in 6 milioni e 800.000 euro.

LE ORE LAVORATE E LE ASSENZE

Nel triennio 2007-2009 si assiste ad un incremento del totale ore lavorate (+6,4%) distribuito in un incremento delle ore ordinarie lavorate (+ 7,4%) e una diminuzione del peso percentuale delle prestazioni straordinarie (-15,9%).

Nello stesso arco temporale, in numero complessivo di assenze giornaliere decresce del 2,6%.

Dipendenti Acquedotto del Fiora: ore lavorate			
	2007	2008	2009
Ore ordinarie lavorate	544.996	567.929	585.228
Ore straordinarie lavorate	24.157	23.648	20.310
Totale	569.153	591.577	605.538

Dipendenti Acquedotto del Fiora: giorni di assenza			
Giorni	2007	2008	2009
Assenze per malattia	2.923	2.530	2.297
Assenze per maternità (gravidanza e post partum)	917	1.352	1.482
Assenze per sciopero	29	47	36
Permessi sindacali	274	135	170
Permessi per aspettative	204	268	199
Permessi vari	470	353	425
Altri motivi ¹⁷	233	273	314
Totale giorni assenza (escluso ferie e infortuni)	5.050	4.957	4.921

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

Medici competenti e formalmente incaricati effettuano le seguenti tipologie di visite mediche:

- Pre-assuntive;
- Preventive (a seguito di cambiamento di mansione);
- Periodiche;
- Straordinarie (su richiesta del lavoratore).

I medici collaborano inoltre con il servizio di prevenzione e protezione all'attività di valutazione dei rischi, finalizzata alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria.

¹⁷ La voce altri motivi è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" e i giorni di "assenza non motivata" e da cure termali.



FORMAZIONE E ISTRUZIONE

Acquedotto del Fiora crede fermamente che il proprio capitale umano sia lo strumento principale attraverso il quale conseguire gli obiettivi.

Le persone - ciascuno con le proprie competenze intellettuali e professionali, capacità di intuizione e problem solving, volontà di mettersi in gioco e di crescita all' interno dell' azienda - individualmente rappresentano la potenzialità di funzionamento di Acquedotto del Fiora; ma sul piano collettivo che si esplicita nella quotidiana interazione tra funzioni, nello scambio di informazioni e nel confronto sulle problematiche, nella volontà di collaborare, di individuare soluzioni e condividere le proprie esperienze settoriali, si manifesta il reale valore aggiunto del capitale umano, la vera forza dell'azienda.

Per le suddette ragioni Acquedotto del Fiora, attraverso un adeguato piano formativo, si impegna sia nella valorizzazione costante delle risorse umane sia nel fornire idonei strumenti cognitivi pertinenti alle attività e ai ruoli aziendali.

Il ciclo della formazione si sviluppa a partire dall'analisi del fabbisogno formativo, prosegue con la progettazione del piano annuale di formazione e l'erogazione dei corsi e si conclude con la valutazione delle performance, sia in termini di qualità percepita, misurata dal grado di soddisfazione espresso dai soggetti formati, sia in termini di allineamento agli obiettivi prefissati.

A partire dal 2006 (start up nel 2007) il processo formativo è stato interessato da un significativo ripensamento finalizzato a garantire iter ben precisi per le risorse umane in aderenza ai ruoli ricoperti e alle strategie aziendali. Frutto delle suddette considerazioni, l'articolazione individuata su più livelli riguarda:

- l' inserimento professionale in occasione di nuove assunzioni (**formazione in ingresso**) finalizzato al trasferimento di conoscenze basilari sulla struttura organizzativa dell' azienda e delle prime procedure e regole e di orientamento all' interno della stessa;
- l'aggiornamento professionale ordinario e l'adeguamento delle professionalità in ragione degli aggiornamenti legislativi, dell' introduzione di nuove metodologie, processi o strumenti di lavoro (**formazione su competenze tecnico-professionali e amministrativo-commerciali, formazione su tematiche pertinenti della sicurezza**);

- la valorizzazione del potenziale delle risorse chiave presenti in azienda (**formazione manageriale**) mirando alla formazione della “mentalità per obiettivi”, allo sviluppo di capacità relazionali, di auto-organizzazione e attitudine al cambiamento nonché all’ incremento di capacità e conoscenze gestionali;

Alle suddette tipologie si aggiunge trasversalmente la formazione sulla cultura della **Qualità e dell’Organizzazione**, mirata ad accrescere la consapevolezza del proprio ruolo conformemente al sistema di regole che Acquedotto del Fiora ha voluto adottare scegliendo di certificarsi ISO 9001. In particolare, nel 2009, a supporto dell’iter di formazione manageriale, i responsabili di Unità Organizzative e Operative sono stati coinvolti in una sessione formativa finalizzata all’acquisizione degli strumenti idonei per la strutturazione di un cruscotto di indicatori secondo i principi della linea guida UNI 11097.

Secondo le logiche appena descritte, i percorsi formativi sviluppati nel triennio 2007-2009 sono stati fondamentali per l’evoluzione della struttura organizzativa di Acquedotto del Fiora, formalizzata in diversi successivi momenti attraverso le Disposizioni Organizzative. Per queste ragioni soprattutto il 2007 è stato dedicato all’ allineamento formativo necessario su tutti i livelli (7511 ore totali, 20,52 ore media procapite), per giungere nel 2009, ad un livello formativo “a regime” con 5638 ore totali e media procapite pari a 11,2 ore.

Ore di formazione totali per categoria nel triennio 2007-2009						
	2007	2008	2009	% 2007	% 2008	% 2009
Quadri	806	538	428	10,7%	8,25%	8%
Impiegati e tecnici	4674	2484	3229,5	62%	38,1%	57%
Operai	2031	3466	1980,5	27%	53,1%	35%
Totale	7511	6518	5638			

Ore di formazione - medie procapite nel triennio 2007-2009			
	ore medie procapite 2007	ore medie procapite 2008	ore medie procapite 2009
Quadri	62	41	10,7
Impiegati e tecnici	26,5	16	12
Operai	11,47	18,5	10,2
Media	20,52	18,4	11,2

Le tematiche oggetto di formazione nel triennio 2007-2009 sono rendicontate nella tabella sottostante:

Tipologia corsi erogati, numero edizioni e numero partecipanti nel triennio 2007 - 2009												
	Numero corsi			Numero edizioni			n. partecipazioni ¹⁸					
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007		2008		2009	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Informatica	3	2	2	7	4	6	29	39	22	18	16	25
Inserimento neo-assunti	1	1	1	4	10	8	15	15	10	21	13	19
Tecnico - specialistica	23	12	16	27	14	16	27	152	31	161	22	57
Manageriale	4	2	3	4	3	3	13	25	16	20	26	67
Amministrativo - gestionale	9	2	6	9	2	7	41	38	21	22	24	36
Sicurezza e privacy	4	12	9	12	23	21	15	113	16	235	8	189
Totale	44	31	37	63	56	61	140	382	116	477	109	393

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



Per l’insieme di questo impegno economico viene destinato un budget annuale approvato in sede di CDA contestualmente alla presentazione del Piano Formativo.

- I finanziamenti cui attinge Acquedotto del Fiora per la copertura dell’attività formativa, sono di seguito descritti:
- Bando di finanziamento in base a quanto previsto dalla **Legge 236/93**, che prevede il finanziamento, attraverso l’Amministrazione Regionale, delle attività formative aziendali relative a qualità e sicurezza sui luoghi di lavoro;

¹⁸ ci si riferisce a “partecipazioni” e non a “partecipanti” in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

- Iscrizione al **Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario (FONTER)**, che opera a favore delle imprese, nonché dei relativi dipendenti del settore terziario, comparti turismo e distribuzione-servizi, allo sviluppo occupazionale ed alla competitività imprenditoriale nel quadro delle politiche stabilite dai contratti collettivi sottoscritti;



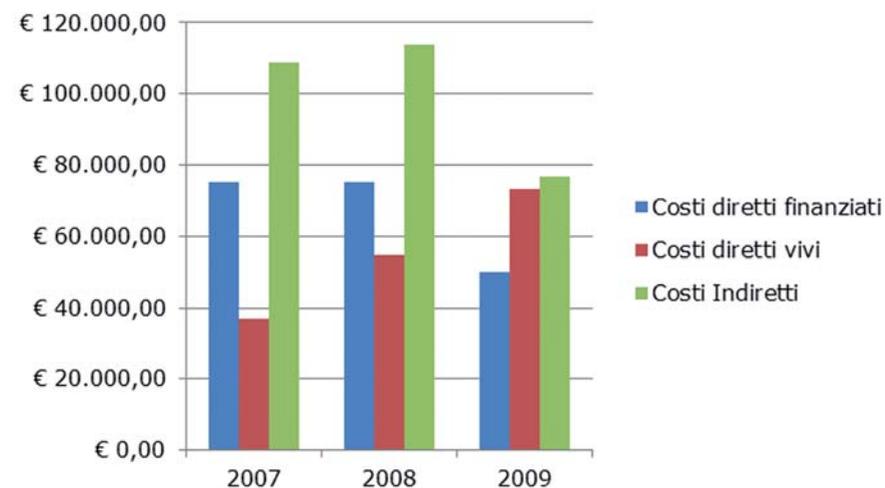
- Bando di finanziamento in base a quanto previsto al **Fondo sociale europeo (FSE)**, che nell'ambito delle politiche comunitarie finanzia attraverso le Amministrazioni Provinciali i progetti volti allo sviluppo, alla promozione del territorio e alla qualificazione delle professionalità in esso presenti.

L'ottenimento di fondi di finanziamento per l'erogazione dell'attività formativa presuppone la sussistenza di una serie di caratteristiche relative al progetto formativo presentato e alle attività in esso individuate. Tra queste ricordiamo:

- la costituzione di sessioni formative di almeno 8-10 partecipanti e della durata non inferiore a 8 ore;
- la presentazione dei fabbisogni formativi in fase di istruttoria del progetto formativo con un anticipo di almeno 4-6 mesi rispetto all'avvio effettivo delle attività formative;
- la rilevazione dei fabbisogni formativi in anticipo rispetto all'elaborazione del piano formativo e possibilità di accesso ai bandi di finanziamento per la formazione.

I costi della formazione			
	2007	2008	2009
Costi diretti			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 50.000,00
Costi vivi sostenuti	€ 36.875,00	€ 54.769,00	€ 73.116,00
Costi indiretti	€ 108.800,00	€ 113.700,00	€ 76.588,00
Totale	€ 220.675,00	€ 243.469,00	€ 199.704,00

L'impegno economico di Acquadotto del Fiora per il triennio 2007-2009 è dettagliato nella sottostante tabella:



LA COMUNICAZIONE INTERNA

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

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



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

- è aggiornato quotidianamente dall'U. Formazione e Comunicazione Interna che garantisce in questo modo l'immediatezza delle informazioni che il Vertice Aziendale vuole divulgare;
- è utilizzato dai responsabili di U. Organizzative/Operative per la pubblicazione, nelle sezioni di propria pertinenza, della documentazione di interesse lavorativo al fine di assicurarne la diffusione univoca sul territorio;

- è utilizzato da tutti i dipendenti per una serie di servizi eterogenei quali ad esempio, la prenotazione delle sale riunioni, la segnalazione di disfunzioni hardware/software, ecc.

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

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

LA FIDELIZZAZIONE DEL "CLIENTE INTERNO"

In questo paragrafo sono raccontate le iniziative promosse da Acquedotto del Fiora dedicate ai propri dipendenti e finalizzate a far sì che il personale abbia la percezione di essere inserito in un contesto dove la risorsa umana non è numero ma individuo le cui peculiarità personali costituiscono il valore aggiunto per l'azienda.

Tra il 2008 e il 2009 questo valore è stato l'input per vari progetti tra cui:

- Concorso interno "12 scatti per la sicurezza" – sistema leggero e divertente per sensibilizzare sul tema della sicurezza sui luoghi di lavoro e, di riflesso, conoscere meglio i luoghi dove il personale trascorre gran parte delle giornate lavorative, nonché occasione per dare spazio alla creatività personale. Il concorso, aperto a tutti i dipendenti, ha avuto ad oggetto fotografie in ambienti aziendali e rappresentativi delle misure di sicurezza prese dal personale per la salute e sicurezza



dei lavoratori. La raccolta del materiale fotografico è stata successivamente sottoposta a votazione di tutti i dipendenti sulla intranet aziendale e le 12 fotografie vincitrici sono state utilizzate per realizzare il calendario aziendale 2009 che è stato regalato a tutto il personale;

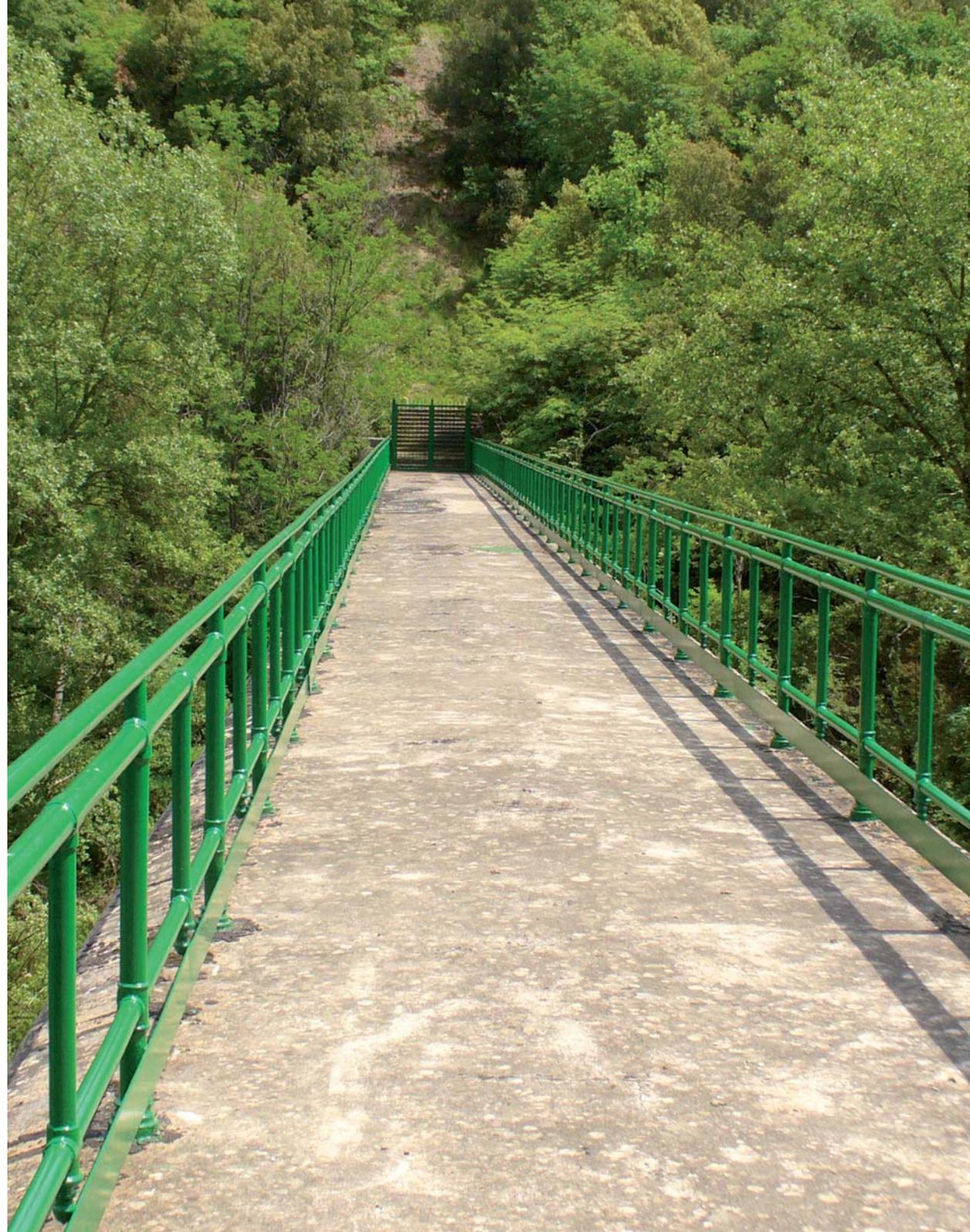


- i tornei di calcio e calcetto organizzati sia nel 2008 sia nel 2009 con premiazione della squadra vincitrice;
- gli oggetti artistici "Una vita per l'acquedotto" e "1000 giorni di fedeltà" – concorsi per la creazione di due oggetti artistici da donare ai propri dipendenti per riconoscerne la professionalità e la dedizione all'azienda, elaborati dagli studenti dell'Istituto d'Arte Duccio di Buoninsegna di Siena, del Liceo Artistico P. Aldi e dell'Istituto professionale Statale Einaudi di Grosseto. Le proposte grafiche sono state valutate da una commissione composta dal Vertice Aziendale di Acquedotto del Fiora che ha premiato gli studenti-artisti vincitori con una ricompensa monetaria. I bozzetti vincitori sono stati riprodotti in serie e sono stati consegnati, nel mese di Novembre 2009 nel corso di un cerimonia ad hoc, a tutti i dipendenti in pensione di anzianità nel corso del 2008 e 2009 e a tutti i dipendenti che nel corso dell'anno hanno raggiunto il 1000° giorno di servizio a partire dalla data di inizio del rispettivo contratto di lavoro. Il doppio riconoscimento ha voluto significare il valore del tempo trascorso in azienda, sia per coloro che hanno concluso il proprio percorso lavorativo, sia per coloro che invece sono ai primi passi all'interno di Acquedotto del Fiora;
- La cena di Natale – evento organizzato ogni anno in prossimità del periodo natalizio e finalizzato sia a creare un'occasione di comunicazione alternativa di resoconto delle attività annuali da parte del Vertice Aziendale, sia a promuovere una conoscenza più diretta tra colleghi che quotidianamente svolgono le loro attività su di un territorio piuttosto ampio, in un clima



informale al di fuori del posto di lavoro;

- Due giorni in outdoor per i figli dei dipendenti – l'evento, svoltosi nel mese di Settembre 2009 sul Monte Amiata, ha permesso ai partecipanti di approfondire la conoscenza del ciclo dell'acqua seguita da una visita guidata alle sorgenti di S. Fiora e alle località più suggestive del paese amiatino, anche per meglio comprendere l'attività e la realtà aziendale di cui fanno parte i genitori. L'evento è stato caratterizzato anche da attività all'aria aperta come il Nordic Walking e l'Orienteering sotto la guida di personale esperto;
- La consegna delle borse di studio per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole superiori, sulla base della media dei voti conseguita nella pagella di fine anno scolastico. La consegna è stata effettuata nel mese di Ottobre 2009, durante un evento ad hoc cui hanno preso parte gli studenti premiati e le loro famiglie.



Acquedotto del Fiora ed i clienti

“I nostri clienti ci osservano da vicino. Ogni giorno non dobbiamo fare altro che ascoltarli con la massima attenzione e rispetto, ricordandoci che per ogni parere espresso ci sono innumerevoli clienti che la pensano nello stesso modo e non ce lo dicono”

Isama Haga (manager della Tokyo Green Counter)

Acquedotto del Fiora S.p.A opera in un vasto territorio della regione Toscana svolgendo attività relative alla gestione integrale di tutte le tipologie di servizio idrico. I 56 comuni delle province di Grosseto e Siena compongono l'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, il più vasto ATO della regione Toscana, con una popolazione residente pari a 406.260 unità (oltre 229.400 utenze attive) che nella stagione estiva raggiunge punte superiori alle 800.000 unità.

Le Linee guida per il reporting di sostenibilità contengono una sezione relativa alla responsabilità di prodotto in cui sono affrontati aspetti relativi ai prodotti e ai servizi dell'organizzazione che si ripercuotono direttamente sui clienti, in particolare:

- salute e sicurezza dei consumatori: PR1 e PR2;



- etichettatura di prodotti e servizi: PR3, PR4 e PR5;
- marketing communication: PR6 e PR7;
- rispetto della privacy : PR8 ;
- conformità: PR9.

Nella redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, Acquedotto del Fiora S.p.A. ha scelto di rendicontare PR1, PR2, PR3, PR5 E PR8.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico Integrato è un servizio di pubblica utilità: ciò significa che il Gestore deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici e soprattutto accessibilità al servizio, anche in termini di disponibilità di informazioni.

Tutti i principi e i criteri che regolano l'erogazione del servizio da parte di Acquedotto del Fiora S.p.A. verso l'utente sono definiti all'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato: il rispetto degli stessi è garantito attraverso una costante e continua verifica degli standard prefissati che, pertanto, costituiscono dei veri e propri obiettivi dinamici tesi a soddisfare le attese di qualità del servizio percepita dal cliente. Oltre la Carta del Servizio Idrico Integrato, un altro documento importante è il Regolamento, che definisce i termini tecnici del rapporto tra cliente e Acquedotto del Fiora. Entrambi i documenti hanno l'obiettivo di garantire la massima trasparenza nel rapporto con la clientela e l'efficienza dei processi.

Di seguito, l'estratto della Carta del Servizio, ed.2009 relativo ai Principi fondamentali.

Principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con i Clienti utenti sui seguenti principi generali.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali,

nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e Clienti-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 Continuità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il Gestore garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

2.5 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna a porre la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.



In mancanza di leggi nazionali specifiche (tranne che per i parametri tecnici di qualità dell'acqua), i livelli di qualità del servizio sono stabiliti e garantiti dalle Autorità di Ambito Territoriali che approvano le Carte Servizi dei gestori dell'acqua. La Carta servizi di Acquedotto del Fiora S.p.A. è disponibile presso tutti gli sportelli fisici e on line sul sito dell'Azienda ed è redatta ed aggiornata in base ai criteri definiti nella DPCM 27.01.94 e DPCM del 29.4.99 (recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato). La Carta del Servizio Idrico Integrato rappresenta l'impegno del gestore nei confronti del cittadino riguardo ai parametri di qualità del servizio erogato. Tali standard vengono monitorati internamente con cadenza mensile e comunicati all'Autorità d'Ambito annualmente. Di seguito si riportano i dati dei principali standard di qualità così come previsti nella Carta del Servizio al 31 dicembre 2009.

Rif. N.	Fattore di Qualità	Indicatore	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2009	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2008
5.1	Preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	90,34	97,77
5.2	Allacciamento acquedotto	tempo per esecuzione intervento richiesto	83,26	82,07
5.3	Fornitura	tempo di attivazione	97,05	93,41
5.4	Disattivazione fornitura	tempo di disattivazione fornitura	81,02	80,33
6.6	Attesa agli sportelli	tempi medi di attesa (< 15 min)	78,8	-
6.6	Attesa al telefono numero verde	tempi medi di attesa (< 4 min)	99,4 (servizi commerciali) 98,07 (segnalazione guasti)	-
6.6	Attesa al telefono tariffa ordinaria	tempi medi di attesa (< 2 min)	99,67 (servizi commerciali) 97,13 (segnalazione guasti)	-
6.7	Richieste scritte senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	70,03	89,50
6.7	Richieste scritte con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	56,25	-
6.8	Reclami senza sopralluogo	Tempi massimi di risposta	60	100
6.8	Reclami con sopralluogo	Tempi massimi di risposta	100	-
7.4	Rettifiche immediate di fatturazione	Tempi massimi di rettifica	77,13	75,20
7.4	Rettifiche di fatturazione con sopralluogo	Tempi massimi di rettifica	97,44	78,57

Rif. N.	Fattore di Qualità	Indicatore	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2009	Percentuale eventi con rispetto dello standard 2008
7.6	Sospensione per morosità	Tempi minimi	71,94	58,16
7.6	Riattivazione fornitura sospesa per morosità	Tempi massimi	99,14	98,30
7.6	Rimozioni per morosità	Tempi massimi	83,79	45,46
7.7	Verifica del contatore in situ	Tempi massimi	73,03	74,13
7.7	Verifica del contatore in laboratorio	Tempi massimi	100	100
7.8	Verifiche generiche	Tempi massimi	77,42	58,95
11.7	Indennizzi automatici	Numero di indennizzi corrisposti agli utenti	11	10

Al fine di garantire prestazioni conformi a quanto dichiarato nella Carta del Servizio Idrico Integrato, Acquedotto del Fiora si è dotata di strumenti informatici che siano in grado di dare l'esatta misurazione di tutti i processi gestiti. Pur tuttavia i processi stessi sono entità dinamiche, nel tempo soggette a fattori di natura cogente o prettamente tecnica che ne determinano la mutevolezza: una buona gestione aziendale impone di saper individuare i fattori di cambiamento e di adeguarsi velocemente al fine di aumentare l'efficienza dei processi. Il costante aggiornamento informatico, nonché la formazione del personale preposto sono le leve principali a garanzia di questo processo di miglioramento. In quest'ottica, gli strumenti destinati alla misurazione dei livelli di qualità sono particolarmente tenuti sotto controllo e perfezionati in collaborazione con le società produttrici. Anche nel corso del 2009 sono state implementate alcune personalizzazioni nel gestionale, che da una parte garantiscono dati più corretti, dall'altra però hanno influenzato sensibilmente la confrontabilità con gli anni precedenti, come nel caso dell'indicatore al punto 5.1, la cui percentuale del 2009 risulta inferiore al 2008 poiché dal 2009 l'estrazione ha ricompreso l'intero universo dei dati.

Più precisamente, nel 2008, il gestionale prendeva a riferimento le richieste dei clienti soddisfatte e di queste calcolava la percentuale eseguita nel rispetto dei tempi previsti nella Carta del Servizio. La costante attenzione del personale preposto ha messo in luce questa "anomalia" di rendicontazione, per cui le successive modifiche apportate allo strumento hanno permesso di avere estrazioni che prendano a riferimento tutte le richieste, soddisfatte e non, e su questa base viene effettuato il calcolo di quelle eseguite nel rispetto dei tempi previsti.

Per quanto riguarda, invece, altre percentuali in diminuzione nel 2009 (6.7) rispetto all'anno precedente, è utile

segnalare che alcuni fenomeni esterni hanno incrementato notevolmente i volumi della corrispondenza, determinando, di conseguenza, un peggioramento dei livelli di servizio di alcuni indicatori (in particolare quello delle risposte scritte alle richieste dei clienti). Detti fenomeni sono l'incremento dell'attività di recupero crediti e la Sentenza 335/2008 sulla Depurazione.

Il reclamo dal punto di vista del cliente è lo strumento a disposizione per esprimere una contestazione all'azienda con riguardo al presunto non rispetto di un requisito espresso in fase contrattuale, o dei fattori di qualità stabiliti dalla Carta del Servizio, ovvero di leggi/provvedimenti amministrativi relativi al servizio idrico integrato; per Acquedotto del Fiora, il reclamo ricevuto rappresenta un'ulteriore opportunità per indagare fasi di processo eventualmente non efficienti e ricavare informazioni per individuare modalità di miglioramento dei rapporti con l'utenza.

Il reclamo può essere inviato on line compilando il modulo presente sul sito www.fiora.it, o presentato in forma scritta, inviandolo attraverso uno dei seguenti canali:

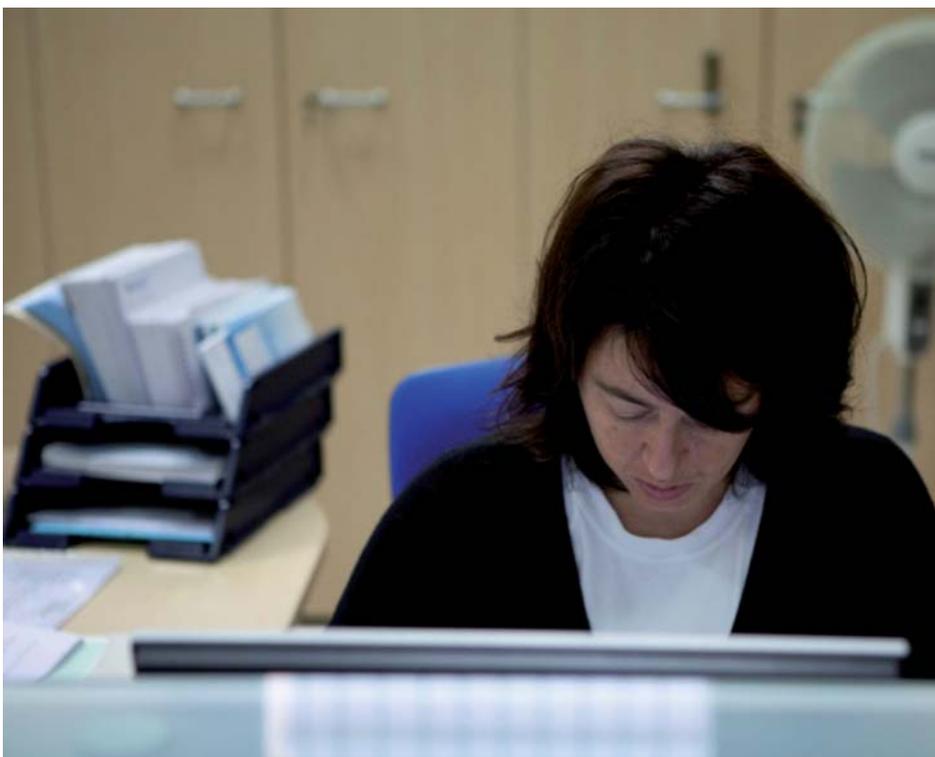
- fax (n.0564 22383);
- posta (Acquedotto del Fiora spa; Via Mameli, 10 - 58100 Grosseto).

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti i dati in suo possesso relativi alla pratica affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito e all'invio della successiva risposta motivata al cliente. Il tempo massimo previsto per la risposta al reclamo varia dai 20 ai 30gg di calendario in accordo con il tipo di reclamo presentato.

Reclami ricevuti nel 2009 per tipologia	Numero
Mancata risposta scritta a chiarimenti su fattura	1
Mancata sostituzione contatore	1
Recapito fatture a indirizzo errato e mancata tempestiva variazione del recapito al momento della richiesta del cliente	1
Mancato rispetto tempi di allaccio/posa contatore	5
TOTALE	8



Come previsto nella Carta del Servizio (par. 11), Acquedotto del Fiora tiene traccia di ogni reclamo ricevuto in apposito registro, contenente l'intera storia per ciascuno di essi (data presentazione, autore, data di invio della



risposta motivata, soluzione del problema, ecc.). Semestralmente il Gestore riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici e all' Autorità di Ambito circa il numero e il tipo dei reclami ed il seguito dato agli stessi. A livello interno la corretta gestione dei reclami è garantita attraverso regole ben precise definite in una procedura facente parte del Sistema di Gestione Aziendale implementato e certificato ISO 9001:2008. Il basso numero di reclami ricevuto testimonia il fatto che Acquedotto del Fiora nel tempo è riuscita a sviluppare un clima positivo nel rapporto con gli utenti, basato sulla fiducia e la collaborazione.

Gli ottimi risultati sono il frutto di iniziative diversificate, alle quali si accenna di seguito (le più importanti per il 2008 e il 2009):

- 2008 – E' stata condotta un' indagine per verificare la categoria contrattuale applicata alle utenze dei comuni di Grosseto e Follonica e quindi procedere alla loro regolarizzazione, al fine di garantire le posizioni degli utenti e quindi applicare la tariffa corretta;
- 2008 – E' iniziata la riorganizzazione dei canali di accesso per gli utenti, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali, al fine di proseguire il percorso di ottimizzazione della relazione con la Clientela, attraverso l'apertura degli sportelli in alcuni comuni delle province di Siena e Grosseto. Lo sportello comunale si configura, infatti, come un punto di ascolto presso il quale il cliente "domestico" può relazionarsi con il Gestore riducendo al minimo tempi e costi di spostamento.
- 2008 – E' stata avviata la canalizzazione della tipologie di richieste attraverso la specializzazione degli sportelli Fiora nella risoluzione delle pratiche "complesse" di utenze commerciali e condominiali;
- 2009 - è stato attivato uno sportello per i clienti nel Comune di Montalcino, ad ulteriore integrazione della rete nella provincia di Siena (5 attivati nel 2008), in modo da rendere possibile una prima presa di contatto con tutti gli aspetti relativi al Servizio Idrico Integrato e inoltrare qualsiasi tipo di richiesta attraverso una linea telefonica dedicata predisposta dal Gestore. E' stato anche attivato uno sportello su appuntamento a disposizione degli amministratori di condomini presso gli uffici di Acquedotto del Fiora;
- 2009 – è stata condotta un'attività massiva di recupero dati catastali delle utenze, che ha apportato ottimi risultati anche in termini di bonifica della tariffa applicata alle stesse;
- 2009 - sono state attivate le procedure per stipulare una convenzione con Poste Italiane Spa che permetta agli utenti la domiciliazione del pagamento delle bollette anche tramite conto corrente postale; inoltre è stata

implementata la struttura tecnica necessaria per il pagamento delle bollette anche presso tutti gli sportelli aperti al pubblico di Acquedotto del Fiora;

- 2009 - è stata promossa l'iniziativa "Rapporto con l'utenza. Cittadino consapevole = utente soddisfatto" in collaborazione con il Difensore Civico della Regione Toscana, cui hanno partecipato vari portatori di interesse quali gli esponenti della Camera Arbitrale e di Conciliazione CCIAA, i rappresentanti dell'Ordine degli Avvocati di Grosseto e di Siena e i rappresentanti dei 56 comuni soci di Acquedotto del Fiora Spa. L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di fornire informazioni, chiarimenti e notizie sull'attività svolta dal Gestore e di contribuire all'incremento del rapporto di fiducia da parte dell'utente;
- 2009 - sono state promosse comunicazioni attraverso vari strumenti finalizzate: a) alla protezione dell'utenza da presunti operatori porta a porta che hanno sollecitato pagamenti di fatture in contanti o tramite conti correnti, controlli dell'acqua, ecc. (quotidiani locali); b) alla conoscenza dell'azienda e confronto con rappresentanti delle Associazioni di categoria, sindacali e istituzioni su varie problematiche (serie di puntate su Tv locale);
- 2009 - è stata intrapresa un'attività sperimentale sulla provincia di Grosseto, chiamata phone-collection, quale ulteriore canale di recupero del credito verso tutte le utenze che non pagano regolarmente le bollette, al fine di favorire una soluzione bonaria dei casi di morosità prima dell'instaurarsi del contenzioso.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Acquedotto del Fiora rileva con regolarità la qualità percepita dai propri clienti e dai cittadini in merito ai servizi erogati con l'obiettivo di monitorare il loro grado di soddisfazione e individuare le aree di miglioramento. I risultati sono resi disponibili anche sul sito www.fiora.it.

Le indagini di Customer Satisfaction vengono affidate ad una società esterna specializzata (incaricata dal gruppo ACEA) con l'ausilio di un questionario strutturato e condiviso con Acquedotto del Fiora spa e si concretizza nella rilevazione della qualità dei servizi erogati, così come percepita dai clienti/utenti di riferimento.

Le rilevazioni del 2009 sono state realizzate con metodo analogo a quello utilizzato nel biennio precedente, ren-



dendo possibile l'osservazione dei dati di tendenza.

Analizzando i risultati delle interviste viene calcolato un giudizio globale sulla qualità generale del servizio (espresso con un voto da 1 a 10); vengono costruiti gli indici sintetici di soddisfazione complessiva e sulla macrocomponenti del servizio (Customer Satisfaction Index-CSI, espressi in centesimi); vengono rilevate le percentuali di clienti soddisfatti in merito ad aspetti specifici - "fattori di qualità" - entro ciascuna macrocomponente.

La valutazione per rilevare la qualità del servizio idrico percepita dai clienti, è stata condotta sulle seguenti aree di indagine:

1. la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela del servizio a livello complessivo e per le principali caratteristiche del servizio (temi indagati: aspetti tecnici del servizio di erogazione, relazione telefonica per segnalazione guasti, relazione telefonica commerciale, relazione attraverso lo sportello, intervento tecnico dell'azienda, fatturazione);
2. la misura della notorietà dell'azienda;
3. la rilevazione dei giudizi sulla comunicazione aziendale ed il contatto con l'operatore;
4. l'individuazione delle priorità di intervento;
5. il confronto degli indicatori di ATO n.6 "Ombrone" con gli standard di settore a livello regionale.

L'universo di riferimento è rappresentato da 1350 utenti suddivisi in:

- 1200 clienti residenziali, rappresentativi degli utenti del Servizio Idrico integrato nei comuni in cui opera Acquedotto del Fiora;
- 280 clienti/utenti che hanno chiamato il call center;
- 205 clienti/utenti che si sono recati agli sportelli.

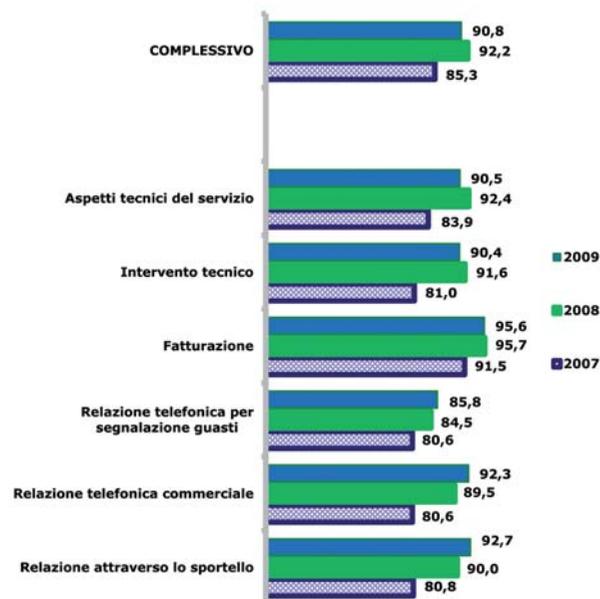
Per il campione di 1200 interviste ai clienti residenziali, l'universo di riferimento è costituito dalla totalità delle utenze residenziali, residenti nei comuni appartenenti alle seguenti Aree di Business Costa, Montagna e Senese.

Il CSI complessivo per ATO 6 - Acquedotto del Fiora - è pari a **90,8**, in diminuzione del 1,4% rispetto alla rilevazione dell'anno 2008. Le performance rilevate sono le seguenti:

CSI	2009	2008	2007	%2009/2008
Aspetti tecnici del servizio	90,5	92,4	83,9	-1,9
Relazione telefonica per segnalazione guasti	85,8	84,5	80,6	+1,3
Relazione telefonica commerciale	92,3	89,5	80,6	+2,8
Relazione attraverso lo sportello	92,7	90,0	80,8	+2,7
Intervento tecnico dell'azienda	90,4	91,6	81,1	-1,2
Fatturazione	95,6	95,7	91,5	-0,1

Dalla tabella si evince una diminuzione nel livello di soddisfazione legato agli aspetti tecnici del servizio: i temi indagati su quest'aspetto sono stati la continuità del servizio, cioè l'assenza di interruzioni, il livello di pressione dell'acqua, il tempo di preavviso relativo alla sospensione dell'erogazione, il tempo per il ripristino dell'erogazione, ecc. Sotto questo punto di vista, gli esiti sono risultati coerenti con le aspettative di Acquedotto del Fiora, data la situazione di oggettiva difficoltà in cui si trova l'azienda nel dover gestire investimenti insufficienti rispetto alle esigenze reali sia in termini di manutenzioni straordinarie e rifacimenti necessari per evitare un peggioramento delle condizioni generali delle reti e degli impianti, sia in termini di nuove opere infrastrutturali.

Per quanto riguarda, invece, le comunicazioni all'utenza circa gli interventi programmati che comportano la sospensione del servizio, Acquedotto del Fiora, dal 2007 ha attivato diversi canali informativi il principale dei quali è la pubblicazione su quotidiani locali delle province di Siena e Grosseto. Solo nel 2009 sono stati pubblicati circa 150 articoli in merito, suddivisi, a seconda dei Comuni interessati, tra Corriere di Maremma, Corriere di Siena, la Nazione Grosseto, la Nazione Siena, il Tirreno. Al fine di incrementare i canali di comunicazione verso l'utenza, Acquedotto del Fiora implementerà nel 2010, la diffusione di queste e altre informazioni attraverso il proprio sito.



L'esame dei CSI parziali mette in luce anche i punti di forza, soprattutto per quanto riguarda il contatto diretto del cliente con l'azienda (relazioni telefoniche e attraverso lo sportello): ciò è il frutto della profonda riorganizzazione interna all'Azienda che, nel corso del biennio 2008-2009, ha interessato i processi indirizzati all'utenza.

Acquedotto del Fiora ha intenzione di ripetere l'esperienza di efficienza organizzativa anche nei processi di natura tecnica che saranno oggetto di analisi e miglioramento per l'anno 2010: in generale, i fattori per cui il livello di soddisfazione è risultato inferiore rispetto all'anno precedente costituiscono le basi per ulteriori analisi interne finalizzate all'individuazione delle azioni necessarie al miglioramento dei processi.

Oltre rilevare la qualità percepita dai propri clienti e dai cittadini attraverso l'indagine di Customer Satisfaction, Acquedotto del Fiora monitora mensilmente una vasta serie di parametri nell'ambito del contatto diretto tra l'Azienda e gli utenti.

Le analisi dei suddetti dati confluiscono a fine anno, in uno studio particolareggiato dell'andamento dei processi finalizzato a individuare margini di miglioramento delle prestazioni aziendali. A tal proposito, anche nel 2009 particolare attenzione è stata posta: a) ai flussi sia degli sportelli aziendali (Grosseto, Siena, Follonica, Albinia, S. Fiora), b) sia degli sportelli attivati a livello comunale, c) alle prestazioni del Call Center, d) al processo di rettifica della fatturazione.

I risultati derivanti dalle analisi interne, hanno perfettamente rispecchiato quanto emerso dall'indagine di CS.

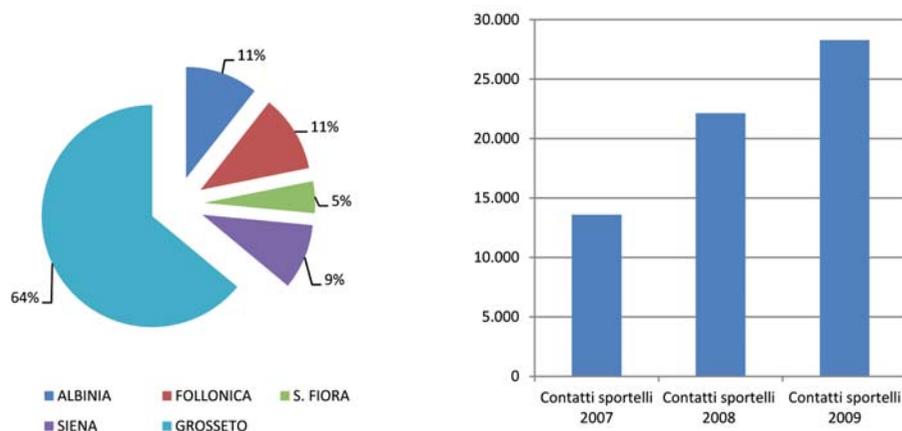
Di seguito una breve sintesi per punto:

- L'analisi dei flussi degli sportelli aziendali ha tenuto conto dei seguenti indici: fabbisogno di contatto clientela (rapporto tra le utenze attive dei vari Comuni raggruppate per sportello di accesso e numero dei contatti richiesti), incidenza utenze domestiche/non domestiche tra coloro che hanno usufruito del canale sportello, tempi di attesa, prestazioni, andamento dei volumi, analisi del fabbisogno espresso per tipologia, trend affluenza del triennio 2007-09. Come si evince dal grafico sottostante, lo sportello di Grosseto è quello che registra la percentuale di maggiore affluenza. Su un totale di 28.277 richieste (tutti gli sportelli), 24.831 sono state inoltrate da clienti domestici (87,81%) mentre 3.446 da clienti non domestici (12,19%). I processi più frequentemente attivati riguardano informazioni sui vari aspetti della propria utenza - dal misuratore e relative letture, alla fatturazione e relative bollette, ai pagamenti e relativi estratti conto - (71,73%), richieste di

subentro (11,24%), rettifica fatturazione (5,04%).

Il trend di richieste di accesso agli sportelli aziendali nel corso del 2009 è cresciuto del 27,8% rispetto all'anno precedente.

Di seguito l'affluenza dell'utenza agli sportelli nel 2009, suddiviso per sportello aziendale e il trend di crescita nel triennio 2007-2009:



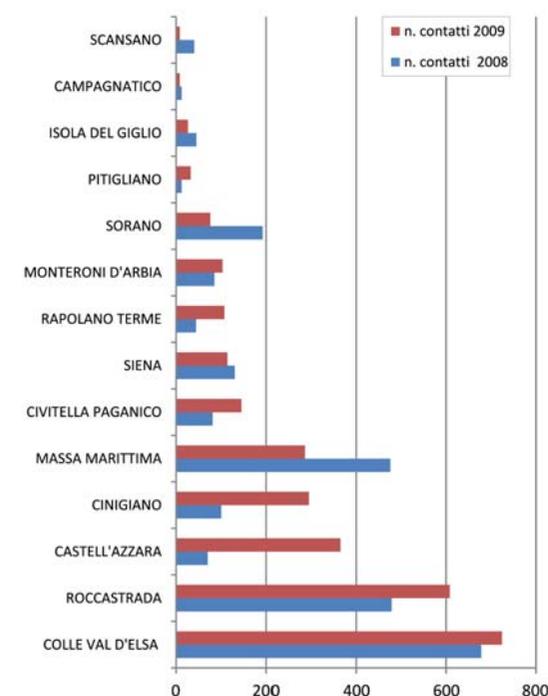
- b) Dal 2007 Acquedotto del Fiora, nell'ambito di un più ampio progetto riorganizzativo interno, ha dedicato particolare attenzione allo sviluppo di ulteriori canali di accesso in favore dei clienti (utenze domestiche) attraverso l'apertura, in collaborazione con le Amministrazioni locali, di sportelli presso alcuni Comuni delle province di Siena e Grosseto, affinché gli utenti potessero relazionarsi con la società riducendo al minimo tempi e costi di spostamento. Così, in quello stesso anno, sono stati attivati gli sportelli nei Comuni di Campagnatico, Castell'Azzara, Cinigiano, Civitella Paganico, Colle Val d'Elsa, Massa marittima, Monteroni d'Arbia, Pitigliano, Rapolano Terme, Roccastrada e Sorano, cui si sono aggiunti gli sportelli nei Comuni di Isola del Giglio, Scansano e Siena nel 2008, e Montalcino nel 2009.

I suddetti sportelli operano grazie ad una canale dedicato del Call Center di Acquedotto del Fiora, che svolge attività di supporto all'addetto comunale.

Nel corso del 2009 gli sportelli comunali hanno registrato 3.020 contatti (+20,4% rispetto al 2008) su temati-

che di vario genere: di questi, 1.118 hanno significato l'apertura di pratiche grazie al canale diretto presso il Call Center. Perfettamente in linea con quanto registrato presso gli sportelli aziendali, sul totale complessivo di 1118 richieste il 50,36% ha riguardato informazioni di carattere generale sulla propria utenza, il 32,11% è stato relativo a richieste di subentro, mentre il 3,13% a rettifica fatturazione.

In linea generale, nel 2009, l'accesso allo sportello comunale da parte dell'utenza (rispetto allo sportello aziendale e al call center complessivamente attivati nel 99% dei casi), è risultato pari all'1%. Tale strumento è caratterizzato da un costo per contatto estremamente oneroso, per cui Acque-



dotto del Fiora ha deciso di mantenere attivo questo canale laddove già esistente, al fine di monitorarne ancora per un anno il fabbisogno espresso dai clienti, ed effettuare successivamente un'ulteriore analisi costi/benefici.

Il grafico sottostante evidenzia l'affluenza per ogni sportello nel biennio 2008-2009. Non è stato incluso il Comune di Montalcino poiché attivato nel mese di Ottobre 2009.

- c) Il Call Center di Acquedotto del Fiora è il canale per eccellenza messo a disposizione dall'azienda per permettere a tutti gli utenti di inoltrare le proprie esigenze di carattere informativo, di natura commerciale e per la segnalazione dei guasti.

Il servizio viene affidato tramite gare d'appalto nel rispetto delle normative nazionali di settore (Codice degli appalti e s.m.i.) e viene strutturato in modo tale da avere un costante e frequente monitoraggio delle prestazioni. A tal fine Acquedotto del Fiora stabilisce a livello contrattuale, come condizione indispensabile, che la società aggiudicatrice predisponga, per il proprio personale che svolge il servizio di Call Center, gli uffici nel

Comune di S. Fiora. Nel suddetto Comune, infatti, opera la sede aziendale che ospita sia il personale in capo all'Area di Business Montagna, sia l'Unità Commerciale direttamente responsabile del processo di Customer Service: la vicinanza fisica tra il personale di Acquedotto del Fiora competente e il gruppo di persone che effettuano il servizio di Call Center è garanzia di un continuo scambio di informazioni, di istruzioni interne e di supporto per eventuali problematiche che emergano nel corso dell'affidamento. Al di là dei numeri, derivanti dal monitoraggio possibile attraverso i sistemi gestionali in essere, il "contatto costante diretto" offre ulteriori occasioni di miglioramento e il raggiungimento di un maggiore grado di professionalità.

Nel corso del 2009:

- Le chiamate inoltrate al numero verde (800.887755) sono state **247.669**; di queste **247.106** hanno avuto accoglienza al numero verde **per cui l'accessibilità del servizio è stata pari al 99,77%**;
- Le chiamate inoltrate al numero unico (199.114.407) sono state **36.684**; di queste **36.652** hanno avuto accoglienza al numero unico, **per cui l'accessibilità del servizio è stata pari al 99,91%**;

La **Carta del Servizio** fissa il livello di riferimento per il **tempo di attesa**, distinto fra numero verde (tempo di attesa massimo **4'**) e numero unico (tempo di attesa massimo è di **2'**). Nel corso dell'anno 2009 si è registrato il 99,84% di livello di servizio per il numero verde, e il 99,67% per il numero unico. Di seguito alcuni dettagli relativamente ai servizi commerciali e segnalazione guasto svolti dal Call Center:



Numero verde 800.887.755 - servizi commerciali					
Mese	Tentativi	Risposte <4'	Risposte >4'	Abbandonate <4'	Livello di servizio
Gennaio	16100	15819	nr	281	100,00%
Febbraio	13901	13559	nr	342	100,00%
Marzo	15058	14505	nr	553	100,00%
Aprile	13200	12939	25	261	99,81%
Maggio	9866	9705	14	161	99,86%
Giugno	11571	11410	10	151	99,82%
Luglio	14017	13831	11	186	99,92%
Agosto	10558	10434	4	124	99,96%
Settembre	16038	15822	14	216	99,91%
Ottobre	13503	13194	114	309	99,14%
Novembre	11665	11527	12	138	99,90%
Dicembre	12665	12468	37	195	99,69%
Totali	158142	155213	241	2917	99,84%

Numero unico 199.114.407 - servizi commerciali					
Mese	Tentativi	Risposte <2'	Risposte >2'	Abbandonate <2'	Livello di servizio
Gennaio	1623	1579	nr	44	100,00%
Febbraio	1532	1466	nr	66	100,00%
Marzo	1604	1534	nr	70	99,80%
Aprile	1603	1556	10	47	99,36%
Maggio	1259	1233	4	26	99,68%
Giugno	1577	1544	5	33	99,68%
Luglio	1717	1679	6	38	99,64%
Agosto	1544	1521	4	23	99,74%
Settembre	1956	1914	5	42	99,74%
Ottobre	1739	1691	12	48	99,29%
Novembre	1320	1291	1	29	99,92%
Dicembre	1633	1594	12	39	99,25%
Totali	19107	18602	62	505	99,67%

Numero verde 800.887.755 - segnalazione guasti					
Mese	Tentativi	Risposte <4'	Risposte >4'	Abbandonate <4'	Livello di servizio
Gennaio	1876	1841	96	35	94,79%
Febbraio	1825	1785	133	40	92,55%
Marzo	2088	2018	214	70	89,40%
Aprile	1762	1724	19	38	98,90%
Maggio	2692	2612	0	80	100,00%
Giugno	2143	2112	0	31	100,00%
Luglio	3015	2964	13	40	99,19%
Agosto	3129	3051	8	73	99,57%
Settembre	2339	2289	0	50	100,00%
Ottobre	2183	2148	2	35	99,91%
Novembre	1764	1735	1	29	99,94%
Dicembre	2080	2036	6	44	99,71%
Totali	26896	26315	492	565	98,07%

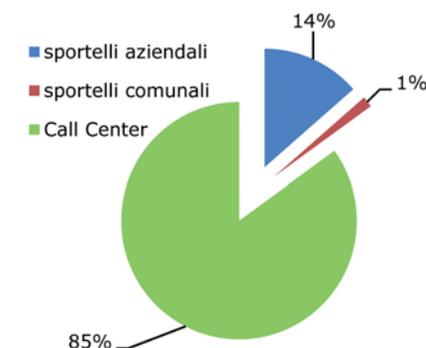
Numero unico 199.114.407 - segnalazione guasti					
Mese	Tentativi	Risposte <2'	Risposte >2'	Abbandonate <2'	Livello di servizio
Gennaio	381	376	38	5	89,89%
Febbraio	348	340	34	8	90,00%
Marzo	363	355	54	8	84,79%
Aprile	308	298	4	10	98,66%
Maggio	416	404	0	12	100,00%
Giugno	375	371	1	4	99,73%
Luglio	598	582	3	16	99,48%
Agosto	829	808	1	21	99,88%
Settembre	386	372	1	14	99,73%
Ottobre	367	355	0	12	100,00%
Novembre	296	287	1	9	99,65%
Dicembre	410	403	5	7	98,76%
Totali	5077	4951	142	126	97,13%

Gli ottimi livelli di servizio del nostro Call Center assumo ancora più valore tenuto conto che, contestualmente alla risposta dei due gruppi “commerciale” e “guasti”, nel corso dell’anno sono state risposte:

- **10.948** chiamate per assistenza al Cliente e gestione di quanto derivato dall’invio del modulo per la dichiarazione dei dati catastali;
- **75.124** chiamate per informazioni generali;
- **1.896** chiamate per assistenza agli operatori degli sportelli comunali.

Rispetto al 2008 si registra **un incremento di circa 6.800** contatti commerciali.

Confrontando le modalità scelte dall’utenza per interagire con Acquedotto del Fiora nel corso del 2009 (call center, sportello aziendale, sportello comunale) riguardo ai servizi commerciali, si evince un sostanziale ricorso al Call Center. Ciò costituisce un dato molto positivo dal momento che l’azienda si è posta e continua a porsi come obiettivo, quello di permettere al cliente di soddisfare le proprie esigenze comodamente da casa, evitando quindi i disagi che potrebbero derivare da vincoli legati ai giorni e agli orari di apertura degli sportelli, dalle attese in coda per il proprio turno, dallo spostamento necessario per raggiungere gli uffici.



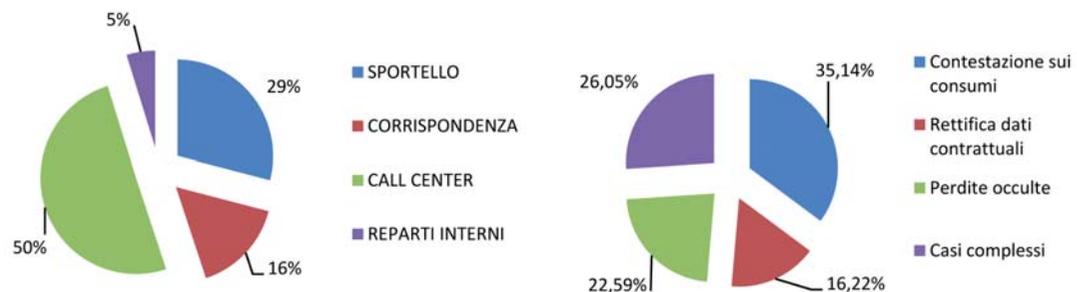
d) Anche il processo di rettifica fatturazione è costantemente monitorato da Acquedotto del Fiora per due ordini di motivi:

- innanzitutto costituisce un disagio per il cliente poiché comporta l’incombenza, per quest’ultimo, di dovere contattare l’azienda al fine di rettificare gli errori riscontrati;
- in secondo luogo genera un’inefficienza interna all’Azienda, poiché a fronte di un errore rilevato, più risorse sono coinvolte nelle rettifiche e/o risoluzioni necessarie;

Premesso che le anomalie in fatturazione possono derivare da varie cause esterne e/o interne all’Azienda (errori nella comunicazione dei dati da parte del cliente, perdite occulte nell’impianto dell’utente, errore del personale preposto, ecc.), scopo di Acquedotto del Fiora è quello di monitorare l’intero processo al fine di

identificare puntualmente le cause che si rivelano essere fonti di errori e agire per l'efficiamento dell'intero sistema.

Nel corso del 2009 le richieste di rettifica fatturazione sono state 5.136 (pari al 4,55% delle richieste commerciali acquisite nello stesso arco temporale). Il fenomeno è stato analizzato tenendo conto della distribuzione per canale di accesso, della tipologia, delle variazioni nel tempo dei punti precedenti. Nei grafici sottostanti sono evidenziate la distribuzione delle richieste per canale di accesso e le macro tipologie di errore.



LA QUALITÀ EROGATA

La qualità dell'acqua distribuita è garantita grazie ai monitoraggi costanti dei parametri chimico-fisici. I controlli analitici delle acque potabili vengono gestiti dal laboratorio interno di Acquedotto del Fiora S.p.A. attraverso controlli sia all'origine che nei vari punti prestabiliti della rete. Il numero totale dei controlli effettuati ogni anno è superiore a quanto sarebbe strettamente necessario secondo il D.Lgs. n. 31/2001, a conferma della scrupolosità con la quale Acquedotto del Fiora S.p.A. gestisce il proprio patrimonio idrico, cercando di prevenirne qualunque potenziale alterazione. I controlli effettuati nel 2009 sono pari a 3.784 su 1.106 punti di prelievo per un totale di 53.839 parametri analizzati. Di seguito le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua distribuita nel 2009 e il confronto con i parametri previsti nel D. Lgs. 31/01.



Parametri	Unità di misura	Anno 2009	Valore parametrico (D.Lgs. 31/01)
Torbidità	NTU	0.5	Senza variazioni anomale
Temperatura acqua		-	Non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	Unità pH	7.2	>6.5 e < 9.5
Conducibilità elettrica a 20°C	microS/cm	492.9	2500
Cloruri	mg/l Cl	65.9	250
Solfati	mg/l SO4	102.6	250
Calcio		-	Non previsto
Magnesio		-	Non previsto
Sodio	mg/l Na	23.6	200
Potassio		-	Non previsto
Durezza totale	°F	26.8	15-50
Cloro residuo libero	mg/l Cl2	0.1	-
Alcalinità		-	Non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	394.1	1500
Nitrati	mg/l NO3	7.0	50
Nitriti	mg/l NO2	<0.1	0.50
Ammoniaca	mg/l NH4	<0.1	0.50
Fluoruri	mg/l F	0.2	1.50
Carbonio organico totale (TOC)	mg/l C	0.5	Senza variazioni anomale
Ferro	ppb Fe	57.6	200
Rame	mg/l Cu	0.042	1.0
Piombo	ppb Pb	1.54	10
Cadmio	ppb Cd	0.4	5.0
Cromo totale	ppb Cr	4.6	50
Nichel	ppb Ni	4.8	20
Manganese	ppb Mn	11.1	50
Arsenico	ppb As	5.2	10
Vanadio	ppb V	3.3	50
Triometani totali	ppb	10.5	30
Tricloroetilene	ppb	<0.1	10
Tetracloroetilene	ppb	0.3	10
1,2 - dicloroetano	ppb	0.1	3
Benzene	ppb	<0.1	0.010
Benzo (a)pirene	ppb	<0.010	100
Batteri coliformi a 37° C	UFC/100 ml	0	0
Escherichia coli	UFC/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

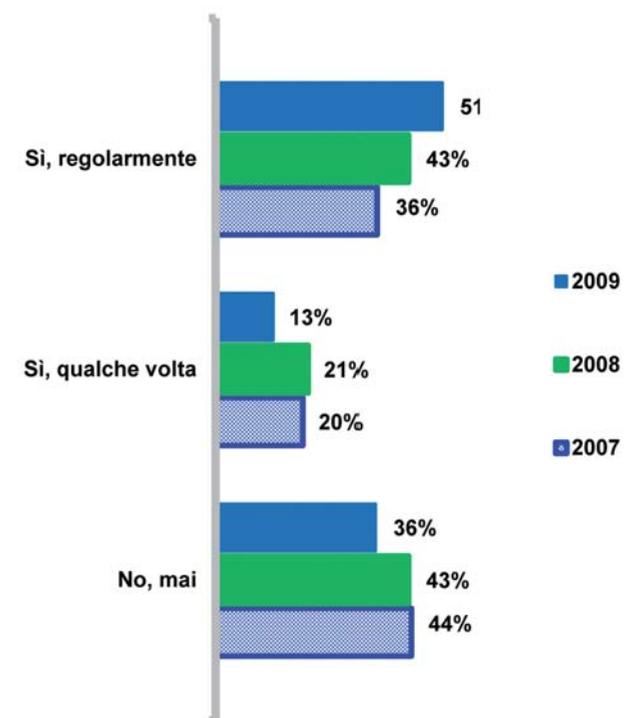
L'attività di campionamento su reti/impianti viene effettuata dal personale di Acquedotto del Fiora preventivamente formato sulle modalità corrette di prelievo del campione. Oltre alla formazione erogata in tal senso, l'intero processo, dal prelievo del campione al trattamento di eventuali "Fuori Norma" (ossia risultati analitici non conformi ai parametri stabiliti nel D. Lgs. 31/01) è dettagliatamente descritto in apposite procedure interne, facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale, che stabiliscono anche i tempi di intervento a seconda del parametro non conforme emerso. Nel 2009 i casi di parametri Fuori Norma sono stati pari allo 0,5% del totale parametri analizzati: gli stessi sono stati prontamente gestiti come da procedura.

I campionamenti in rete vengono effettuati prelevando l'acqua dalle numerose fontanelle sparse nel territorio, di seguito suddivise per comune:

Comune	N° fontanelle	Comune	N° fontanelle
Abbadia San Salvatore	10	Monteriggioni	6
Arcidosso	15	Monteroni d'Arbia	4
Asciano	7	Monterotondo Marittimo	8
Buonconvento	3	Monticiano	6
Campagnatico	5	Montieri	9
Capalbio	9	Murlo	7
Casole d'Elsa	7	Orbetello	13
Castel del Piano	9	Piancastagnaio	5
Castell'Azzara	8	Pienza	3
Castellina in Chianti	7	Pitigliano	4
Castelnuovo Berardenga	13	Radda in Chianti	9
Castiglion della Pescaia	16	Radicofani	4
Castiglion d'Orcia	10	Rapolano Terme	3
Cetona	2	Roccalbegna	7
Chiusdino	8	Roccastrada	13
Cinigiano	13	San Casciano Bagni	5
Civitella Paganico	7	San Giovanni d'Asso	3
Colle di Val d'Elsa	9	San Quirico d'Orcia	2
Follonica	16	Santa Fiora	9
Gaiole in Chianti	16	Sarteano	7
Gavorrano	19	Scansano	11
Grosseto	41	Scarlino	9
Isola del Giglio	6	Seggiano	15
Magliano in Toscana	5	Semproniano	7
Manciano	7	Siena	12
Massa Marittima	16	Sorano	8
Montalcino	7	Sovicille	11
Monte Argentario	6	Trequanda	3

La buona qualità dell'acqua è emersa anche dall'ultima indagine di Customer Satisfaction, dalla quale si evidenzia, per il 2009, un' aumentata percentuale di persone che bevono regolarmente l'acqua del rubinetto (domanda posta: Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?).

A tal proposito, nel 2010, Acquedotto del Fiora S.p.A. intende attivare ulteriori azioni pubblicitarie finalizzate ad invogliare i clienti a bere l'acqua erogata dal Gestore.

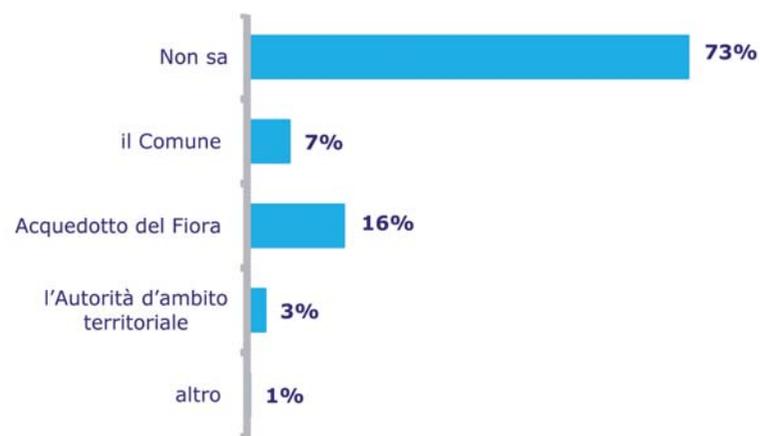


LA TARIFFA

La competenza a determinare le tariffe di depurazione è stata demandata dalla Legge alle Autorità di Ambito.

La tariffa viene calcolata su base triennale dall'AATO che in quella sede verifica tutti gli aspetti di gestione da parte di Acquedotto del Fiora così come stabilito nella Convenzione di Affidamento. Dall'ultima indagine di CS è emerso che solo il 3% del campione intervistato sa che la tariffa è determinata dall'AATO, per cui Acquedotto del Fiora si impegnerà già dal prossimo anno, a garantire una più approfondita conoscenza dei rapporti tra AATO e Gestore del SII e della ripartizione dei rispettivi compiti, attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione.

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

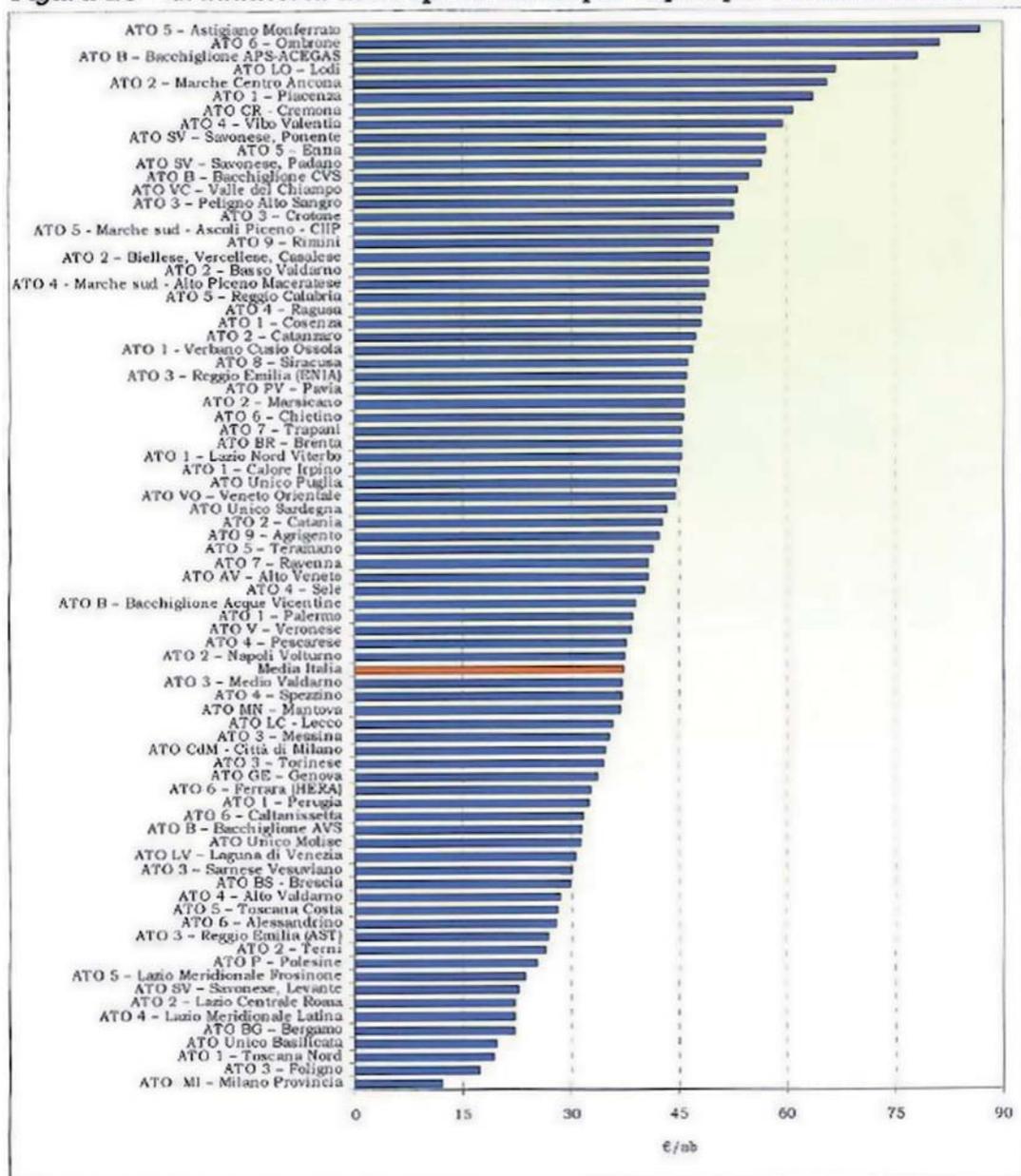


Come evidente nella tabella sottostante Acquedotto del Fiora opera in condizioni di oggettiva difficoltà rispetto ai gestori dell'ATO 2 Basso Valdarno e ATO 3 Medio Valdarno: la tariffa applicata nell'ATO 6 Ombrone è sostanzialmente la stessa applicata in altri ambiti territoriali della Toscana, i quali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

In ambito nazionale, il confronto con gli investimenti pro capite effettuati dagli altri Gestori vede Acquedotto del Fiora addirittura al secondo posto dopo l'ATO 5 – Astigiano Monferrato, ad un livello più che doppio del valore medio nazionale.

Gestori	Pop. Residente	Superficie (Kmq)	Densità (ab/Kmq)	Fatturato (Milioni di €)	Metri di rete idrica e fognaria pro-capite	Investimenti pro-capite	Tariffa media applicata	Investimenti medi annui (Milioni di €)
Gestore ATO 3 Medio Valdarno	1.200.000	3.386	354	170,6	9,2	€ 33	€ 1,80	40
Gestore ATO 2 Basso Valdarno	785.000	3.398	227	107,0	11,1	€ 56	€ 1,83	43
Acquedotto del Fiora	380.000	7.586	50	68,8	30,0	€ 79	€ 1,74	30

Figura 28 – Graduatoria della spesa annua pro capite per investimenti nel SII



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

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2009)		
1) Utenza Domestica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0 - 70	0,572
Tariffa base	71 - 130	0,905
Primo supero	131 - 200	1,529
Secondo supero	201 - 350	2,288
Terzo supero	oltre 350	3,991
Fognatura	tutto il consumo	0,553
Depurazione	tutto il consumo	0,207
Quota fissa (annua) ¹⁹	20,50
2) Utenza Domestica 2° casa	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa base	0 - 70	1,184
Primo supero	71 - 130	1,808
Secondo supero	131 - 300	2,593
Terzo supero	oltre 300	5,321
Fognatura	tutto il consumo	0,553
Depurazione	tutto il consumo	0,207
Quota fissa (annua)	59,50
3) Altri Usi (ex Commerciale-Artigianale, Alberghiero, Industriale)	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa base	0 - 100	1,370
Primo supero	oltre 101	1,730
Fognatura	tutto il consumo	0,553
Depurazione	tutto il consumo	0,207
Quota fissa (annua)	59,50

ATO n.6 Ombrone – TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (in vigore dal 01.01.2009)

2) Utenza Pubblica	Scaglione (mc)	Importo (€)
Acquedotto		
Tariffa agevolata	0 - 70	0,572
Tariffa base	71 - 130	0,905
Primo supero	131 - 200	1,529
Secondo supero	oltre 200	1,733
Fognatura	tutto il consumo	0,553
Depurazione	tutto il consumo	0,207
Quota fissa (annua)	20,50
2) Utenza Zootecnica		
Acquedotto		
Tariffa unica	tutto il consumo	0,719
Fognatura	tutto il consumo	0,553
Depurazione	tutto il consumo	0,207
Quota fissa (annua)	20,50

Il calcolo della bolletta è effettuato moltiplicando le tariffe relative a ciascun servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) con i mc di acqua consumati (risultanti dalla lettura dei contatori effettuata dal personale tecnico incaricato circa ogni 6 mesi, fatta salva la possibilità di ogni cliente di comunicare periodicamente la propria auto-lettura mediante il nuovo portale web www.fiora.it, il Call Center e/o gli sportelli al pubblico presenti sul territorio). In relazione al servizio di acquedotto, alle utenze domestico residenti viene applicato un regime tariffario agevolato sui primi 70 mc di consumo. I mc eccedenti ricadranno nei successivi scaglioni che prevedono un'imposizione tariffaria maggiorata.

In relazione ai servizi di fognatura e depurazione, non è invece prevista un'articolazione tariffaria su vari scaglioni, ovvero: tutto il consumo rilevato viene fatturato alla tariffa annua prevista per i singoli servizi di fognatura e depurazione.

Tipologia utenza	numero	percentuale
Domestico residente	200443	68,14
Domestico non residente	61843	21,02
Uso zootecnico	1568	0,53
Uso pubblico	3520	1,20
Altri usi	26771	9,10

Alla somma degli importi corrispondenti per ciascun servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) viene quindi aggiunta la quota fissa annua, ottenendo così la base imponibile sulla quale si calcola l' IVA al 10%.



Acquedotto del Fiora applica il Regolamento a sostegno delle utenze deboli, che disciplina l'attribuzione da parte del Gestore di agevolazioni tariffarie per clienti che versano in situazioni di disagio economico. Hanno diritto ad ottenere le agevolazioni, nella misura e nei modi previsti dal Regolamento, i titolari di utenza domestico residente, nei casi in cui il nucleo familiare in questione, a fronte di un coefficiente ISEE al di sotto di valori soglia indicati nel documento, abbia: almeno un componente portatore di handicap o almeno un componente con un grado di invalidità superiore al 66% o almeno un componente che, a causa di particolari condizioni mediche, necessiti di un significativo maggior utilizzo di acqua. Sono altresì previste agevolazioni tariffarie quando il nucleo familiare sia interamente composto da ultrasessantacinquenni o sia composto da 4 o più persone, fermi restando i livelli di coefficiente ISEE stabiliti. Al 31 Dicembre 2009 le utenze che usufruiscono di agevolazioni tariffarie sono 423.

IL CONTENZIOSO CON GLI UTENTI

Dal 2009 Acquedotto del Fiora ha deciso di avvalersi di un legale "interno" abilitato alla professione di Avvocato – per quanto consentito dalle vigenti normative - il quale rappresenta la Società anche in sede giudiziale.

Il ricorso a legali "esterni" si è pertanto ridotto e rimane comunque limitato a materie specifiche e cioè al contenzioso in materia tributaria, amministrativa, penale, lavoro. In totale i procedimenti in corso al 31.12.2009 sono n. 16.

Il contenzioso giudiziale in sede civile è anch'esso alquanto circoscritto: a parte circa 15 cause in corso nelle quali si è costituita la Compagnia di Assicurazione ad oggetto domande di risarcimento del danno, al 31.12.2009 le cause civili sub iudice sono in totale n. 22, di cui 18 "nate" prima del 31.12.2009

Questo fenomeno è dovuto anche al fatto che Acquedotto del Fiora ha scelto da qualche anno la "Via della Conciliazione".

La conciliazione è una procedura rapida ed informale per la risoluzione delle controversie relative a diritti disponibili, la quale si caratterizza per il suo svolgersi alla presenza di un "terzo", il Conciliatore, che aiuta le parti a

raggiungere un accordo con il quale comporre la controversia, senza imporre la soluzione della lite.

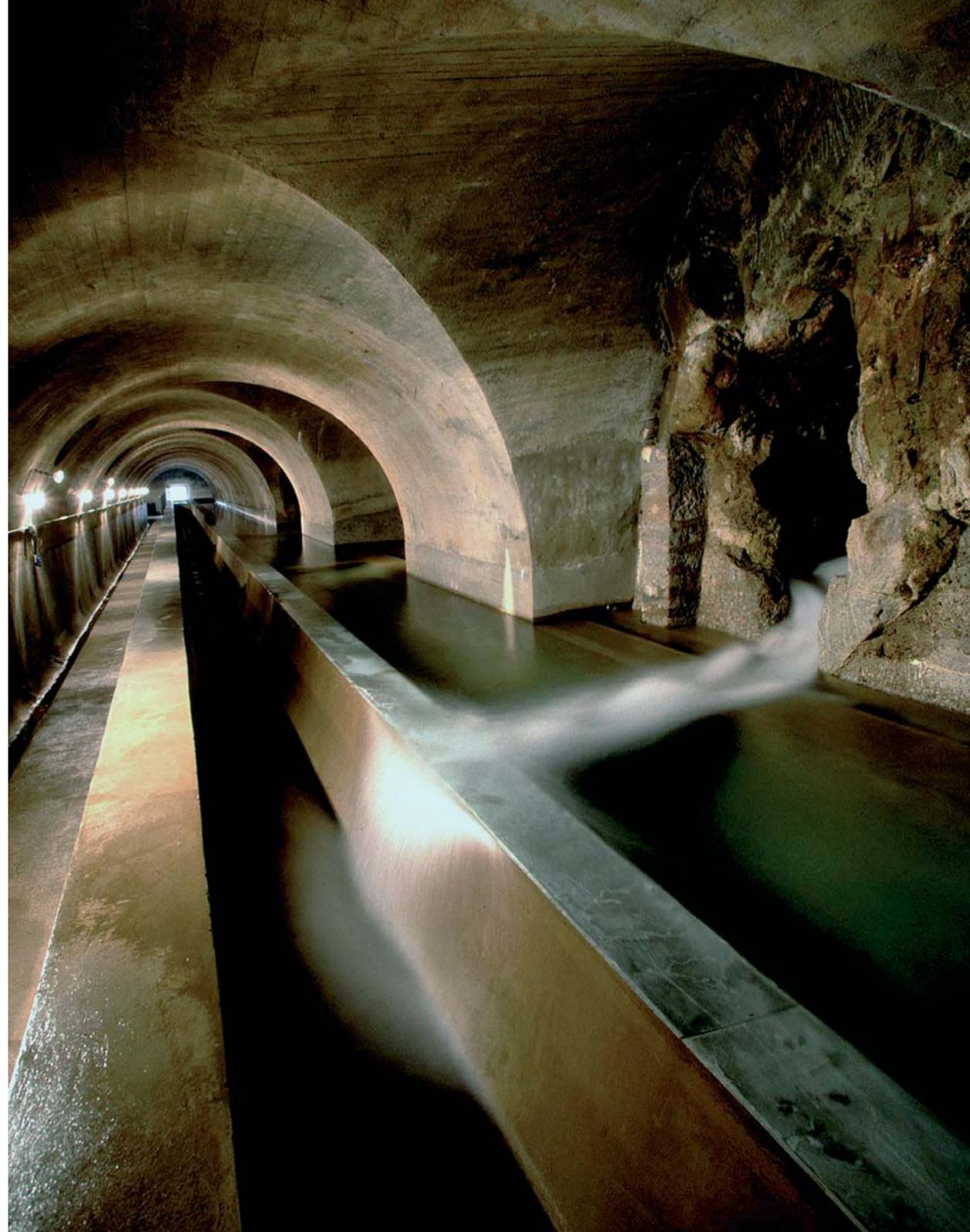
Con la legge n. 580/93 il legislatore attribuì alle Camere di Commercio il potere di promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese, nonché tra imprese e consumatori.

Acquedotto del Fiora, sin dall'anno 2002, quando cioè ha avviato la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO n. 6 "Ombrone", ha scelto la "Via della Conciliazione": nel Regolamento è stato previsto che in caso di controversie, sia la Società che l'utente si impegnano a ricorrere alla Camera di Conciliazione, istituita presso la CCIAA di Grosseto, prima di adire l'Autorità giudiziaria.

Dopo un avvio un po' "lento", la Società è arrivata a gestire, in media, TRE conciliazioni/mese, presso le Camere di Conciliazione istituite dalla CCIAA di Grosseto, Siena, Firenze (anche a mezzo teleconferenza).

LA SICUREZZA DEI DATI

Nell'espletamento di tutte le attività, Acquedotto del Fiora gestisce quotidianamente una grossa mole di informazioni e dati appartenenti a terzi. Per la tutela del patrimonio informativo, elemento critico del servizio, Acquedotto del Fiora si è dotata di procedure e adeguati sistemi di protezione. In particolare, il trattamento dei dati sensibili degli utenti è effettuato con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti, adottando le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti degli utenti ai sensi dell'art.10 del D.Lgs 193/2006. I dati vengono trattati ai soli fini del riconoscimento di eventuali esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie; il trattamento dei dati comprende la loro diffusione solo nei casi in cui ciò sia indispensabile per motivi di trasparenza, in conformità alle leggi o per finalità di vigilanza e controllo. I sistemi di tutela attivati sono supportati attraverso un adeguato servizio informatico, la formazione degli incaricati del trattamento dei dati e tramite percorsi ad hoc di gestione dei dati sensibili. In particolare, rispetto a quanto sopra esposto, Acquedotto del Fiora ha predisposto, oltre al DPS - Documento Programmatico sulla Sicurezza - un mansionario destinato agli Incaricati del trattamento dei dati personali. Tale mansionario, contenente le norme di procedura per una corretta gestione dei trattamenti, è stato consegnato a ciascun incaricato al trattamento (già in precedenza nominato per iscritto). Nel periodo rendicontato nel presente documento, non ci sono stati reclami dei clienti legati a violazione della privacy e/o perdita



Acquedotto del Fiora e la collettività

“Le aziende esistono all'interno di una società per soddisfare le persone che appartengono a quella società”

Ishikawa Kaoru (guru della qualità)

Annualmente Acquedotto del Fiora S.p.A. profonde particolare impegno nelle attività di coinvolgimento e dialogo con la collettività, intesa come associazioni, scuole, imprese, autorità di controllo, enti locali ed istituzioni in generale.

Le attività svolte verso la collettività si sviluppano in campagne informative, partnership, progetti di formazione, progetti di ricerca, iniziative di solidarietà. Le esigenze della collettività sono soddisfatte anche attraverso la realizzazione e/o la partecipazione ad eventi sociali e culturali.

Ogni anno le suddette attività vengono preventivamente pianificate nel “Piano di Comunicazione esterna” che viene approvato dal Consiglio di Amministrazione: l'insieme degli interventi contenuti in esso ha sia carattere continuativo rispetto agli anni precedenti (il rinnovo, ad esempio, dei canali informativi consueti), sia carattere innovativo (la strutturazione di eventi “ad hoc” a seconda delle esigenze). Nei paragrafi successivi si descrivono le principali iniziative del 2009, con un accenno al 2008 qualora i progetti abbiano avuto inizio l'anno precedente.



LE CAMPAGNE INFORMATIVE

La strategia di comunicazione di Acquedotto del Fiora mira a fornire informazioni complete e trasparenti coerentemente con la *mission* istituzionale dell'azienda. In tale contesto sono stati attivati, oltre ai canali tradizionali (sportelli commerciali, mass media, ufficio stampa), strumenti innovativi quali il servizio di call center ed il portale web (www.fiora.it). Si sottolinea che tutte le azioni poste in essere nel campo della comunicazione esterna, vengono adeguatamente diffuse anche all'interno dell'azienda attraverso i canali previsti per la comunicazione interna, al fine di rendere tutto il personale consapevole dell'impegno assunto all'esterno da parte dell'azienda.

Gli obiettivi dell'anno 2009 sono stati orientati soprattutto a diffondere la conoscenza della qualità dell'acqua ed a promuovere l'uso dell'acqua di pubblico acquedotto, distribuita dal gestore, in alternativa a quella in bottiglia, mediante apposite campagne con enti ed istituzioni. La campagna di comunicazione è stata strutturata con messaggi semplici e immediati ideati per “colpire” il target di riferimento, mediante i mass media a disposizione (Tv, giornali, riviste ecc). Questi alcuni degli slogan pensati per la promozione dell'uso dell'acqua di rete - “Acqua di rubinetto: ottima abitudine” e “Cosa aspetti? Provala e scopri cosa significa essere migliori da sempre” - sul corretto uso - “Acqua: se credi sia infinita non capisci un tubo” - e sul risparmio economico delle famiglie - “Spreca acqua e i tubi non saranno gli unici a restare a secco” e “Pensaci: fai economia, risparmi acqua, aiuta la vita”. Gli slogan sono stati pubblicati nei quotidiani locali (Il Tirreno, La Nazione di Grosseto e Siena, Il Corriere di Maremma e di Siena) e in altre riviste quali Maremma Magazine, Il Nuovo Corriere dell'Amiata, Il Chianti e le Terre del Vino, Utility. Nell'ambito delle azioni di comunicazione rivolta all'utenza, l'Azienda ha realizzato, negli anni 2008 e 2009 un ciclo di trasmissioni informative pensate al fine di far conoscere meglio chi è il Gestore e come opera. Le trasmissioni dal titolo “Acquedotto del Fiora informa”, un format di 10 minuti circa, è stato trasmesso con cadenza settimanale sulle emittenti Tele Tirreno - Maremma Channel, Canale 3 Toscana e Teleidea. E' stato inoltre programmato “Notizie in Fiora”, un redazionale di 5 minuti circa, in onda sull'emittente Tv9 - Telemaremma, sempre a cadenza settimanale. Comune denominatore di entrambi i prodotti, è stato quello di trasmettere, mediante interviste corredate da immagini dell'azienda e dello splendido territorio in cui essa opera, gli obiettivi, i servizi e le varie attività del Gestore, in una ottica a 360 gradi, al fine di consolidare il rapporto con gli utenti.

Un altro progetto dalle stesse finalità è “Santa Fiora liscia...mon amour”, un cortometraggio realizzato da Ac-

quedotto del Fiora in collaborazione con la Soc. Videofactory di Grosseto, per la regia di Francesco Falaschi. Il progetto, che puntava a sensibilizzare i giovani sul tema della risorsa idrica, in particolare su un utilizzo corretto e più responsabile, nonché di promuovere l'acqua, di buona qualità, distribuita dal gestore, è stato presentato il 26 febbraio 2009 al cinema Stella di Grosseto. Il corto racconta la storia di due ragazzi che si fingono dei copywriter, per fare colpo su una ragazza che deve realizzare una grande campagna sull'importanza della risorsa idrica; un intreccio in chiave umoristica, in cui la vera protagonista è proprio l'acqua. Acquedotto del Fiora, con l'aiuto di Falaschi, ha programmato di diffondere il cortometraggio tramite i vari canali di informazione, soprattutto in occasione di manifestazioni rivolte agli studenti.

Acquedotto del Fiora si è inoltre dotata di un servizio di monitoraggio stampa on-line (Waypress), ovvero un servizio di segnalazione di articoli inerenti l'Azienda, temi ambientali e sulla politica del territorio, presenti su testate locali e nazionali. L'ufficio stampa è lo strumento mediante il quale Acquedotto del Fiora si relaziona con i vari mass media, predispone comunicati stampa riguardanti le iniziative e le attività dell'azienda, prepara le risposte a segnalazioni pervenute sui vari servizi aziendali (rotture e guasti, servizi commerciali), gestite in modo da garantire tempi di risposta rapidi ed informazioni trasparenti e complete. Per far fronte alle molteplici operazioni previste, l'Azienda si è dotata di una struttura di supporto alle varie attività (Agenzia Freelance) per cui è prevista la disponibilità di un esperto di comunicazione e informazione per contribuire alla redazione e all'invio di comunicati stampa, mantenere contatti sistematici con gli organi di stampa per notizie e argomenti che riguardano l'azienda, nonché per la consulenza su progetti ed iniziative di comunicazione e campagne promozionali.

Nel 2009 Acquedotto del Fiora ha iniziato il progetto di ristrutturazione del sito web (la conclusione dei lavori è prevista per la prima metà del 2010) al fine di renderlo maggiormente interattivo e orientato alle necessità del cliente: oltre alle informazioni e alle iniziative promosse dall'azienda, l'utente potrà essere costantemente informato sui lavori nel proprio Comune e potrà eseguire alcuni servizi di natura commerciale (ad esempio richiesta di allacciamento, autoletture, pagare le bollette, ecc.) senza fare la coda agli sportelli.

Acquedotto del Fiora SpA www.fiora.it

SPRECA ACQUA e i tubi non saranno gli unici a restare a secco.

Forse non lo sai, ma l'acqua è l'elemento più prezioso che esista in natura. E non essendo infinita, quando scarseggia iniziano i problemi. Compreso quello di doverla comprare (a caro prezzo) altrove. **Pensaci: fai economia, risparmi acqua, aiuta la vita.**

~ Per informazioni, nuovi allacciamenti, contratti e altri servizi commerciali:
 ~ Da telefono fisso: NUMERO VERDE 800 887755
 ~ Da telefono mobile: 199 114407

Operatori telefonici a disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00
 Per segnalazione guasti: linee attive tutti i giorni, 24 ore su 24.

LEGGI NELLA GUIDA COMUNICAZIONE E SECONDO GLI STANDARD DEL CLIENTE

Acquedotto del Fiora SpA www.fiora.it

ACQUA: se credi sia infinita non capisci un tubo

Forse non lo sai, ma l'acqua è l'elemento più prezioso che esista in natura. Ogni volta che ne sprechi una goccia, getti via un tesoro! **Pensaci: fai economia, risparmi acqua, aiuta la vita.**

~ Per informazioni, nuovi allacciamenti, contratti e altri servizi commerciali:
 ~ Da telefono fisso: NUMERO VERDE 800 887755
 ~ Da telefono mobile: 199 114407

Operatori telefonici a disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00
 Per segnalazione guasti: linee attive tutti i giorni, 24 ore su 24.

LEGGI NELLA GUIDA COMUNICAZIONE E SECONDO GLI STANDARD DEL CLIENTE

Acquedotto del Fiora SpA www.fiora.it

Acqua di rubinetto: ottima abitudine

Acqua di rubinetto: bevi naturale

Sicura, economica, ecologica

Basta un solo, comodo gesto per risparmiare soldi, plastica e rispettare l'ambiente. Bere acqua di rubinetto è un'ottima abitudine, grazie ai numerosi ed accurati controlli giornalieri e ad un costo per litro inferiore di 300 volte rispetto all'acqua in bottiglia.

Cosa aspetti? Provala e scopri cosa significa essere migliori da sempre.

~ Per informazioni, nuovi allacciamenti, contratti e altri servizi commerciali:
 ~ Da telefono fisso: NUMERO VERDE 800 887755
 ~ Da telefono mobile: 199 114407

Operatori telefonici a disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00
 Per segnalazione guasti: linee attive tutti i giorni, 24 ore su 24.

LEGGI NELLA GUIDA COMUNICAZIONE E SECONDO GLI STANDARD DEL CLIENTE

INIZIATIVA “BOLLETTE + LEGGERE, AMBIENTE + SANO”

Vale la pena accennare all' iniziativa “Bollette+Leggere & Ambiente+Sano” , attivata nel 2007 da Acquedotto del Fiora s.p.A. in collaborazione con le Amministrazioni Comunali delle province di Grosseto e Siena ed Acea Rse. Attraverso tale campagna è stata data ai cittadini dei Comuni delle Province di Grosseto e Siena, che hanno aderito all'iniziativa, l'opportunità di ritirare gratuitamente un pacchetto per il risparmio idrico ed energetico composto da tre lampade tubolari compatte di tipo domestico ad alta efficienza e due kit riduttori di flusso idrico. Nel complesso sono stati distribuiti circa 125.000 pacchetti, intercettando per oltre il 50% la popolazione presente nei Comuni coinvolti.

L'adesione all'iniziativa ha consentito ad Acquedotto del Fiora di ottenere per ciascuno dei kit consegnati il corrispettivo economico di un Titolo di Efficienza Energetica (il cd. “Certificato Bianco”), una certificazione rilasciata sulla base del D.M. del 20/7/2004 ai soggetti gestori o distributori di energia che certifichino e quantifichino una riduzione dei consumi conseguita attraverso aggiustamenti e progetti di incremento di efficienza energetica presso gli utenti finali, tramite soluzioni attraverso le quali gli utenti finali ottengano un risparmio energetico a parità di servizi ricevuti.

Il riconoscimento del corrispettivo economico dei T.E.E. da parte dell'Autorità Competente ha comportato, per Acquedotto del Fiora, ricavi per circa:

- 59.000 € per il 2007;
- 63.000 € per il 2008;
- 64.000 € per il 2009.

L'effettivo ricavo per i successivi 2 anni dipenderà dall'andamento del mercato di riferimento e dalle future determinazioni che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas assumerà in materia.

I costi sostenuti per supportare e gestire l'iniziativa ammontano a 68.000 €.



LE VISITE ALLE SORGENTI

Ogni anno molti sono i visitatori delle sorgenti dell'Ermicciolo (Vivo d'Orcia – Siena) e di S. Fiora (Grosseto), interessati a scoprire il fascino dell'acqua che erompe dalle rocce. Le visite sono guidate da personale interno (N. Niccolini e C. Burrini per Ermicciolo, M. Bellatalla per sorgente S. Fiora) o da personale dell'Associazione Minatori per il Museo di S. Fiora (per la sorgente di S. Fiora).

La prima si trova in una località, detta appunto dell'Ermicciolo, perché vi sorge un antico e piccolo romitorio dedicato a San Benedetto, dipendente dall'Eremo che si trova subito sotto il borgo di Vivo. In questo caso la passeggiata è particolarmente suggestiva poiché, lungo il percorso del fiume, ci si può fermare a osservare le cascatelle e la diga in mezzo ai boschi, oltre alle grotte che servirono da rifugio ai partigiani durante l'ultima guerra e ai siti archeologici medievali.

“Proseguendo per il sentiero, giunsi poco prima di mezzogiorno a una fonte che sgorga da una grotta con acque abbondanti e gelide. Vicino c'è una cappella costruita con pietre squadrate, ancora in piedi sebbene il tetto sia pericolante; le celle che la circondavano sono cadute in rovina. Castagni e faggi mescolati insieme formano un bosco ombroso (Pio II - Enea Silvio Piccolomini).

La seconda si trova nel cuore di Santa Fiora e ha origine dalla montagna, all'interno della quale un'opera di captazione costruita nel 1970 (la Galleria Nuova), permette la raccolta delle scaturigini naturali dalla roccia. A S. Fiora si trova anche la Peschiera, uno specchio d'acqua racchiuso da mura di granito, che in origine fu vivaio ittico dei conti Aldobrandeschi, mentre in seguito divenne il centro del parco – giardino rinascimentale che ospitò la visita di papa Pio II Piccolomini nel 1464. Dalla Peschiera ha origine il Fiume Fiora.

Di seguito i nostri ospiti nel corso del 2009:

Sorgente dell'Ermicciolo

Le scuole: scuole d'infanzia e primaria di S. Quirico d'Orcia, scuola primaria G. Rodari di Monteroni d'Arbia, Istituto Comprensivo Statale di Monteroni d'Arbia e Murlo, Scuola primaria e d'infanzia di Seggiano, Istituto Comprensivo “L. Da Vinci” di Abbadia S. Salvatore e Castiglion d'Orcia, scuola primaria di Pienza.

I Comuni: Comune di Castiglion d'Orcia in occasione della Festa del fungo e della castagna, delle riprese televisive UN-



GEM (Unione nazionale Comunità ed Enti Montani), del Progetto ETA BETA per i Comuni di Pienza, san Quirico d'Orcia e Montalcino, della Mostra Acquedotto del Vivo; Comune di Siena per la Commissione consiliare programmazione/bilancio e affari generali;

Altri: Società Agricola Podere S. Francesca di Campiglia d'Orcia per la Terza giornata nazionale dell'agriturismo promossa dalla CIA.

Sorgente di santa Fiora (Galleria Nuova)

Le scuole: Istituto Comprensivo Statale di Castell'Azzara, Istituto Statale di Istruzione professionale "L. Da Vinci – E. Balducci" di Arcidosso, Istituto Comprensivo Statale "O. Vannini" di Castel del Piano, Scuola dell'infanzia di Piancastagnaio, Istituto Comprensivo Statale "M. Vanni" di Sorano, scuola primaria dell'Istituto Comprensivo Statale "B. Croce" di Scansano, Istituto Superiore IPSIA di Acquapendente, Istituto Comprensivo "Mattei" di Formia (LT), scuola d'infanzia di S. Fiora, Istituto Comprensivo "V.Locchi" di Firenze, scuola media statale "Virgilio" e scuola media statale "Pascoli" di Montepulciano, Istituto Comprensivo "L. Da Vinci" di Abbadia S. Salvatore, Istituto Comprensivo di Piancastagnaio;

Altri: Associazione Minatori per il Museo per gruppo di insegnanti in aggiornamento presso l'USP di Grosseto, per evento "Rosso Cinabro" Organizzato dal Parco maremmano dell'Amiata, per evento nazionale di Legambiente "Piccola grande Italia" (ove era previsto il percorso guidato di "Amiata un mondo d'acqua") e per gruppi turisti; Università degli Studi di Siena per partecipanti al Master "Alimentazione e Nutrizione Umana" e del Corso di perfezionamento in "Acqua e nutrizione umana"; Cooperativa Boogan (RM) per ragazzi in visita didattica, Parrocchia SGB di Grosseto per bambini dei campi estivi, Società Cooperativa Unione Amiatina per gruppo turisti, Cooperativa "Viaggi nel tempo" per studenti in visita didattica, Cooperativa Bacchanus (VT) per gruppo turisti, Agenzia Turistica "Inseparabile tour" di Cattolica per gruppo turisti, Moto Club di Castel del Piano, Società Cooperativa HELMAT per formazione professionale "Tecnico qualificato guida ambiente/escursionista" della Provincia di Grosseto.



INIZIATIVE CON ALTRI ENTI

Anche nel 2009 Acquedotto del Fiora ha partecipato a molti eventi promossi in collaborazione con altri Enti.

Di seguito:

- partecipazione a Festambiente, nota kermesse dedicata alle tematiche ambientali e sociali, che ogni anno conta oltre 100 mila presenze. Il temi centrali di questo anno sono stati la qualità dell'acqua nell'ATO 6 Ombrone ed i progetti connessi alla valorizzazione dell'acqua di rete in alternativa a quella in bottiglia. L'obiettivo principale dell'azienda è stato quello di promuovere la qualità dell'acqua di pubblico acquedotto, diffondendone le caratteristiche chimico-fisiche ed organolettiche, tali da poterla considerare una alternativa a quella in bottiglia, con tutti i benefici per il cittadino, il quale ottiene così un considerevole con tutti i benefici che ne derivano sia per i cittadini - i quali possono contare sul risparmio economico nelle spese per le minerali - che per l'ambiente, in quanto si favorisce così una notevole riduzione di rifiuti plastici. Molte le persone che si sono recate allo stand del Fiora per "assaggiare" l'acqua di rete ed apprezzarne la gradevolezza e, soprattutto, la sicurezza. Nell'occasione è stato presentato anche il progetto di valorizzazione dell'acqua potabile c.d. "Casa dell'acqua": due strutture, nei capoluoghi di Grosseto e Siena, nel 2010 erogheranno al cittadino acqua naturale e gasata;
- iniziativa "Imbrocciamola", sviluppata tra il 2008 e il 2009, è stata promossa da Legambiente, con la collaborazione di Acquedotto del Fiora, Coseca ed il Comune di Grosseto. L'evento ha previsto una giornata in cui i volontari di Legambiente, in piazza Dante (Grosseto), hanno distribuito l'acqua ai cittadini, per diffondere l'utilizzo l'acqua del rubinetto e per fornito materiale informativo cercando di sensibilizzare i cittadini sulla riduzione, il recupero, la raccolta differenziata dei rifiuti, la spesa consapevole, il rispetto e il risparmio del bene comune acqua. L'intera iniziativa faceva parte del "DESS - Decennio dell'Educazione allo Sviluppo Sostenibile 2005-2014", campagna mondiale proclamata dall'ONU, e coordinata dall'UNESCO, allo scopo di diffondere valori, conoscenze e stili di vita orientati al rispetto per il prossimo e per il pianeta. L'Azienda ha inoltre programmato la campagna "Acqua in Caraffa", in collaborazione con le Amministrazioni Comunali dell'Ambito, che prevede la distribuzione di caraffe presso le mense gli istituti scolastici delle province di Grosseto e Siena al fine di incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto tra le giovani generazioni con lo scopo ultimo di educare loro su questo tema;

- progetto “Gioca al Risparmio” (2009) realizzato da Legambiente con il contributo di Coseca, Comunità d’Ambito Toscana Sud e Acquedotto del Fiora, finalizzato all’educazione ambientale sull’uso razionale ed eco-efficiente delle risorse. Circa 100 gli studenti che hanno effettuato, sotto la guida degli educatori ambientali di Legambiente, esperienze di risparmio energetico, idrico e di gestione eco-compatibile dei rifiuti. L’obiettivo finale del progetto era di dare forma concreta a quanto imparato, adottando strumenti di risparmio e recupero delle risorse direttamente presso la propria scuola ed elaborare dei decaloghi di comportamento da distribuire all’interno della stessa. Recupero, riciclo, risparmio sono stati, dunque, i comuni denominatori di queste esperienze che tra gioco, approfondimento e attività pratiche hanno permesso ai ragazzi di rapportarsi al tema delle gestione delle risorse con maggiore consapevolezza e responsabilità individuale.
- adesione alla “Giornata Mondiale dell’Acqua”. Nell’ occasione sono state programmate numerose iniziative sui territori delle province di Grosseto e Siena finalizzate a promuovere un uso più responsabile e consapevole della risorsa idrica. La Giornata Mondiale dell’Acqua (World Water Day) 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. Ogni anno, questa ricorrenza evidenzia un aspetto specifico sul tema dell’acqua che, nel 2009, è stato: “condividere l’acqua - condividere le opportunità”. Un’attenzione particolare è stata infatti data alle acque di confine, con l’intento di favorire lo sviluppo delle opportunità di cooperazione tra le diverse nazioni che, anche a livello territoriale, condividono questa preziosa risorsa. E’ stata inoltre un’occasione per promuovere la pace, la sicurezza e la crescita della sostenibilità economica. Acquedotto del Fiora, condividendone gli scopi ed i principi, ha aderito a questo importante evento partecipando al ricco calendario di appuntamenti interamente dedicati all’acqua, che ha visto coinvolti anche i Comuni di Sovicille (iniziativa “Acqua del Sindaco”), Santa Fiora (apertura al pubblico delle sorgenti di Santa Fiora e del Vivo), Monteriggioni (inaugurazione a Castellina Scalo della prima “Casa dell’Acqua” dell’Ato 6 Ombrone) e Grosseto (coinvolgimento della Scuola Elementare di via Giotto al Velodromo di Grosseto).
- adesione a “Dire & Fare”, la nota kermesse sui temi dell’innovazione della pubblica Amministrazione, promossa da Anci Toscana e Regione Toscana che si è svolta a Firenze. L’adesione è stata finalizzata alla promozione di una cultura volta al rispetto e al corretto utilizzo dell’acqua, nell’ottica di fornire un aiuto concreto per

preservare questa risorsa preziosa, proprio in vista delle necessità future. L’azienda si è dotata di un corner espositivo contenente materiale di natura istituzionale ed informativa sul tema. L’innovazione, la tensione al cambiamento, è stata la cifra distintiva di una manifestazione che, ormai consolidatasi, ha offerto al pubblico tante novità rispetto alle edizioni passate e che può vantare numeri significativi, che confermano la rassegna come una delle più rilevanti nel panorama toscano e nazionale. L’evento ha visto la partecipazione di oltre 386 espositori tra enti pubblici, associazioni, aziende pubbliche e private.

- partecipazione al 157° Anniversario della Fondazione della Polizia, alla “Festa dell’Arma dei Carabinieri” e alla “Festa della Repubblica italiana”: in quest’ ultima occasione è stato allestito un gazebo per distribuire acqua erogata dal pubblico acquedotto, nonché diffuso materiale utile ad incentivare il risparmio idrico da parte della cittadinanza;
- evento “Viva l’acqua del Vivo”: ad un secolo dall’inizio dei lavori dell’acquedotto del Vivo di Siena, un viaggio affascinante all’interno della storia di una grande opera, una struttura all’avanguardia, che doveva contribuire a migliorare la qualità dell’acqua, nonché la situazione di approvvigionamento idrico dell’intera città. Si tratta di una mostra, promossa dal Comune di Siena con la collaborazione dell’Acquedotto del Fiora, l’Autorità di Ambito ed altri enti ed associazioni. Dopo una prima presentazione avvenuta presso la Facoltà di Ingegneria dell’Università La Sapienza di Roma, la mostra è stata inaugurata all’interno del Palazzo Comunale di Siena, nei locali dei Magazzini del Sale. E’ stato possibile vedere i progetti elaborati dall’ingegnere Luciano Conti, fotografie d’epoca, modelli in scala, plastici, oggetti originali e video. Una raccolta ricca e particolare a testimonianza dell’alta professionalità del Conti, docente fino al 1938 all’ateneo romano, dove diede un impulso decisivo alla scuola acquedottistica italiana, formando un’intera generazione di ingegneri idraulici che hanno sviluppato i suoi insegnamenti tecnici e la sua passione per una scienza al servizio dell’uomo.



WORKSHOP E CONVEGNI

Sempre in linea con le iniziative dedicate al corretto uso dell'acqua, nell'anno 2008 l'Acquedotto del Fiora ha aderito al "Forum nazionale sul risparmio e la conservazione della risorsa idrica", un vero e proprio network informativo e comunicativo promosso dalla Regione Emilia Romagna e che ha coinvolto vari soggetti (Gestori, AATO, Enti, ecc) per effettuare uno scambio di esperienze ed iniziative di varia natura che potrebbero essere trasferite in altre realtà territoriali. Il Forum ha costituito tre gruppi di lavoro con il compito di raccogliere le esperienze a livello nazionale ed eventualmente implementare ed incentivare nuove attività: settore civile con riguardo al risparmio nel comparto civile, il riutilizzo e altre tecniche di risparmio, il rapporto tra risparmio idrico e risparmio energetico; gestione perdite inerente la valutazione e le metodologie per la stima delle perdite da applicare alla realtà nazionale; il ruolo della comunicazione relativo invece alle esperienze e strategie per una nuova cultura diffusa del risparmio e della conservazione dell'acqua.

Nel 2009 è stata invece la volta del convegno "Rapporto con l'utenza. Cittadino consapevole = utente soddisfatto", promosso da Acquedotto del Fiora Spa nell'ambito di una serie di attività mirate ad avvicinare l'azienda al cittadino. A tale scopo, Acquedotto del Fiora ha organizzato un incontro al quale sono stati invitati tutti i soggetti che a vario titolo dialogano con il Gestore per confrontarsi e condividere le strategie finalizzate al progressivo miglioramento sia del servizio offerto che dei rapporti con l'utenza.

Sempre nel 2009 il Fiora ha preso parte al convegno "Osiris per il monitoraggio delle acque sotterranee: l'applicazione delle sorgenti del Fiora". In tale ambito è stata descritta l'applicazione al monitoraggio delle risorse idriche implementata presso le sorgenti di Santa Fiora (Grosseto) che, sotto la responsabilità italiana, tramite la Fondazione per il Clima e la Sostenibilità e le strutture del Consorzio LaMMA, permette di acquisire dati e individuare tempestivamente le eventuali situazioni di crisi a carico del sistema di approvvigionamento idropotabile, fornendo anche scenari futuri, a supporto della definizione di opportuni piani di intervento. Tale sistema deriva



dall'applicazione del progetto europeo OSIRIS (Open architecture for Smart and Interoperable networks in Risk management based on In-situ Sensors, www.osiris-fp6.eu) - VI Programma Quadro EU - che vede coinvolti 13 partners (tra enti di ricerca, imprese, utenti istituzionali e operativi) di 7 paesi europei. Il progetto ha sviluppato un'architettura di servizi web accessibili via INTERNET, ad alto livello di automazione e interoperabilità, per la gestione remota di sensori eterogenei (fissi e mobili) e l'elaborazione di dati per il monitoraggio e la gestione di crisi ambientali, sia in relazione a disastri naturali, che a incidenti industriali di varia natura. Il sistema sperimentale di monitoraggio implementato presso l'acquifero del Monte Amiata permette il monitoraggio sistematico delle concentrazioni di idrocarburi policiclici aromatici e di arsenico nelle sorgenti, come elementi potenzialmente contaminanti rispettivamente per cause accidentali, legate alle attività antropiche che si svolgono nell'area, e per cause "naturali" legate a meccanismi geochimici complessi e in gran parte non compresi, ma che tramite il sistema in esame e la grande quantità di dati a disposizione possono finalmente essere studiati in dettaglio. La natura agilmente riconfigurabile di questa architettura permette di passare facilmente dalla fase di monitoraggio a quella di allerta, cambiando la frequenza di campionamento dei parametri di interesse o installando specifici sensori aggiuntivi in posizioni strategiche, sulla base anche dei risultati della modellistica idrogeologica.

LA PRESENTAZIONE DELLE NUOVE OPERE

Acquedotto del Fiora, prima della messa in esercizio delle nuove opere realizzate, ne cura la presentazione alla Collettività coinvolgendo gli esponenti delle Amministrazioni locali, al fine di esporre i benefici attesi a favore degli utenti. Gli eventi, pubblicizzati attraverso i quotidiani locali e presenti anche sul sito internet dell'azienda, nel 2009 hanno riguardato:

- l' impianto di trattamento terziario delle acque nel Comune di Follonica (Settembre 2009);
- gli impianti di abbattimento dell'arsenico nei Comuni di Abbadia S. Salvatore e Piancastagnaio (Settembre 2009);
- il primo stralcio del progetto "Anello Senese" - progetto di ampliamento del serbatoio idrico di Montarioso, (Ottobre 2009);



- l' impianto di trattamento delle acque reflue a Pievescola nel Comune di Casole d'Elsa (Dicembre 2009).

Le descrizioni tecniche delle suddette opere sono esplicitate nella sezione ambientale del presente documento.

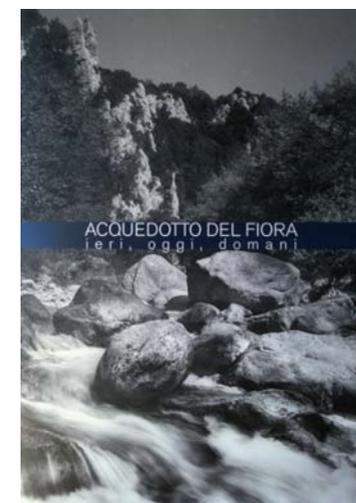
ATTIVITÀ CON IL PARTNER ACEA

Le azioni con il partner Acea Spa sono rivolte oltre che agli aspetti economici, sociali e ambientali relativi alla gestione d'impresa, a monitorare e comunicare con trasparenza le politiche realizzate per costruire un dialogo efficace con gli interlocutori di riferimento (stakeholder), nonché a misurare le performance economiche, sociali e ambientali e riguardano: l'Indagine di customer satisfaction, la redazione del bilancio sociale della Capogruppo, le attività di Internal Audit, gli interventi e la partecipazione ad eventi con la stessa Società e con le società controllate e partecipate.

Nell'ambito delle attività con le Società partecipate, si evidenzia l'iniziativa "Fanghi: da problema a risorsa" svolta nel 2008: il convegno promosso da Acquedotto del Fiora e da Aquaser, società del Gruppo Acea SpA, ha riguardato l'illustrazione di un progetto relativo all'impianto di smaltimento fanghi di Carboli nel Comune di Monterotondo Marittimo, e finalizzato alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

LA PUBBLICAZIONE "ACQUEDOTTO DEL FIORA IERI, OGGI, DOMANI"

Il desiderio di far crescere il rapporto tra Acquedotto del Fiora ed i cittadini e di consolidare la sua presenza istituzionale nel territorio, ha avuto concretezza anche attraverso un'iniziativa che mette insieme informazione e cultura: la pubblicazione "Acquedotto del Fiora ieri, oggi, domani" documenta il lungo e difficile percorso attraverso il quale la realtà aziendale si è consolidata e maturata in più di un secolo di vita, almeno da quando la prima acqua dell'acquedotto del Vivo raggiunse la città di Siena e quella dell'Amiata iniziò a dissetare la Maremma e la città di Grosseto, incominciando a soddisfare il bisogno crescente di acqua nelle famiglie e nelle aziende. La pubblicazione è stata presentata ai mass media in occasione della cerimonia di inaugurazione della nuova sede



di Acquedotto del Fiora a Siena, nel mese di Giugno 2009. La nuova locazione, riunendo altri uffici in precedenza dislocati in unità separate, è stata pensata per garantire una migliore funzionalità ed efficienza operativa e, soprattutto, per migliorare il servizio fornito alla clientela che usufruirà di spazi più adeguati sia sul fronte dell'accoglienza nell'attesa del proprio turno, sia sul fronte della privacy al momento dell'interazione con l'operatore allo sportello.

ALTRE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ: CULTURA, SPORT E SOLIDARIETÀ

L'Azienda ha dimostrato la propria sensibilità anche verso progetti aventi oggetto tematiche di natura culturale, sociale e relativi al mondo dello sport con lo scopo di rafforzare il proprio legame con il territorio e consolidarne i rapporti. In tal senso, nel 2008 e nel 2009 sono stati erogati contributi finanziari a favore di eventi sportivi, culturali e sociali di grande valenza. Tra i principali si ricorda: "Santa Fiora in Musica" in collaborazione con il Comune di Santa Fiora (Grosseto), il "Festival della Valdorcia" in collaborazione con i Comuni della Val d'Orcia (Siena) e "Amiata piano Festival", che vede tra i partner principali il Comune di Cinigiano (Grosseto). Sono da evidenziare le erogazioni di contributi a sostegno di programmi di solidarietà come quelli organizzati dalle Associazioni Comitato per la Vita Onlus, La Fondazione Il Sole, Il Comitato per i bambini talassemici e l'Unione Cechi. Si sottolinea inoltre che nel 2008 Acquedotto del Fiora ha scelto l'Unicef per la realizzazione dei biglietti augurali per il periodo natalizio, mentre nel 2009 è stato erogato un contributo alla Comunità Monastica di Siloe. L'azienda ha anche partecipato alla diffusione della cultura sportiva, con l'adesione agli eventi delle Associazioni CUS Siena, UISP Grosseto e il settore giovanile Unione Sportiva Grosseto Calcio.

LE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ

Acquedotto del Fiora collabora a progetti di solidarietà per favorire l'accesso all'acqua da parte delle popolazioni che ne sono prive. A tal fine si ricorda:

- nel 2008 l'intervento al progetto, denominato "Drinking Water in Cambodia" (bere l'acqua in Cambogia), promosso dall'associazione V&D (Village and Development) una organizzazione cambogiana che opera come supporto alle poverissime popolazioni rurali della zona, L'intervento è stato finanziato totalmente dall'azienda, per un importo di 3 mila euro ed è consistito nella realizzazione di due pozzi perforati a Kampong Chhnang, una delle aree più povere del paese, dei quali uno ad uso di una scuola. Tale contributo, oltre all'esecuzione dei lavori, ha consentito di acquistare 20 giare da 500 litri per la raccolta dell'acqua, 25 filtri a ceramica per una prima purificazione della stessa e 2 water test per testarne la qualità. In quell'area infatti, non esistono sistemi di purificazione delle acque: nei villaggi della campagna cambogiana l'elettricità non è presente e le uniche



possibilità di trattare l'acqua sono i filtri a ceramica, ovvero dei vasi in ceramica semi porosa che riescono a ridurre gli inquinanti batteriologici. L'obiettivo era inoltre quello di aumentare il numero di pozzi perforati, realizzandone di nuovi e ripristinandone alcuni esistenti al fine di estendere questo inviolabile diritto a tutti gli abitanti della zona;

- nel 2009 il contributo (3 mila euro) al progetto di cooperazione "Riego de moreras", sostenuto in collaborazione con alcune imprese grossetane, l'AATO 6 Ombrone e la fondazione messicana Alfredo Harp Helù (AHH). L'iniziativa è inserita nella programmazione del "Forum provinciale della cooperazione internazionale e della pace" ed è volta alla creazione di un impianto per l'adduzione idrica e l'irrigazione per favorire l'auto sostentamento della comunità di San Miguel Cajonos in Messico. Per questo motivo è stata progettata una condotta di 5 km che preleva la risorsa (3 lt/sec su una portata di 11 lt/sec) dal fiume Cajonos portandola fino al villaggio, dove viene poi utilizzata sia negli appezzamenti con il metodo dell'irrigazione a goccia, sia per tutte le altre esigenze irrigue della comunità. Il villaggio di indios Zapotecos si trova sulle montagne dello Oaxaca, nel sud del paese. Per dare una prospettiva di lavoro ai propri giovani questa comunità ha deciso di riattivare l'antica produzione della seta, favorendo la creazione di un ciclo completo che va dalla coltivazione dei gelsi, all'allevamento dei bachi da seta, alla filatura, fino alla produzione di splendidi scialli del prezioso materiale, tessuti manualmente e tinti con colori naturali;
- ancora nel 2009 l'intervento a favore del "**Progetto Petén Guatemala**". Il progetto, promosso dall'Associazione Missionaria di Grosseto, prevede aiuti a favore dei "campesinos" dei paesi di Dolores, Flores, S. Benito e S. Elena, nella regione del Petén (Guatemala). L'obiettivo è quello di favorire l'emancipazione della popolazione contadina in un territorio dove ogni anno decine di persone, soprattutto bambini sotto i 5 anni, muoiono per la malnutrizione e le malattie infettive dovute alla carenza igienica e di acqua potabile. L'AS.MI. collabora, fin dal 1998, con una missione di padri domenicani che, nel tempo, ha dato vita ad un centro di formazione professionale turistica e ad un centro femminile di formazione al lavoro.



Acquedotto del Fiora e i fornitori

"Le imprese non fanno acquisti, stabiliscono relazioni" (Ishikawa Kaoru (C.S.Goodman))

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

L'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, viene garantito nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza, assicurando la qualità delle prestazioni; l'affidamento inoltre si svolge nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché pubblicità secondo le modalità indicate nel D. Lgs. n.163/06 e successive modifiche/integrazioni che sono state opportunamente recepite in procedure e regolamenti interni, al fine di garantire la massima consapevolezza a tutti i livelli. Regole nella gestione dei rapporti con i fornitori sono stabilite anche nel Codice Etico di cui Acquedotto del Fiora si è dotata per ottemperare a quanto previsto nel D. Lgs. 231/01. L'adesione dei Fornitori al suddetto documento è considerata condizione imprescindibile sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, sia per l'instaurarsi di un rapporto di massima fiducia reciproca e di reale collaborazione.



PROCEDURE DI QUALIFICA E SELEZIONE DEI FORNITORI

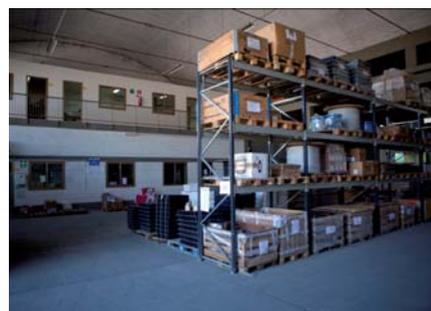
Acquedotto del Fiora ha predisposto un Albo Fornitori, ossia un elenco di imprese che rispondono ai requisiti richiesti dall'azienda: l'ingresso all'Albo è reso possibile in qualsiasi momento, attraverso la compilazione di un modulo e la contestuale presentazione di una serie di documenti che dipende dal settore (beni, servizi, lavori, assistenza/consulenza) cui il fornitore desidera essere iscritto. Tra i vari requisiti richiesti, Acquedotto del Fiora verifica la sussistenza di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, Know how e nei casi richiesti, l'esistenza nonché l'effettiva attuazione di adeguati sistemi aziendali certificati.

In particolare, per l'acquisizione di lavori, Acquedotto del Fiora S.p.A. si avvale anche di un Portale implementato

nel Sistema di Qualificazione Lavori Idrici di Acea, che prevede la gestione “telematica” dei rapporti con i fornitori sia per la sezione dedicata all’Albo Fornitori sia per la conduzione di gare on line, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici. Attraverso tale sistema sono selezionate le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico- finanziaria e di competitività richiesti.

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

Il Portale dei Lavori di Acquedotto Del Fiora si basa su una piattaforma che assicura i più elevati livelli tecnologici nel garantire la sicurezza, la riservatezza dei dati e delle transazioni e consente agli operatori economici di effettuare sia la presentazione della richiesta di iscrizione all’Albo Fornitori istituito da Acea S.p.A., sia la partecipazione alle gare on line indette da Acquedotto del Fiora S.p.A.



LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CONTRATTUALI

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

Procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale implementato e certificato ISO 9001:2008, stabiliscono in capo a varie funzioni,

le modalità per il monitoraggio delle relazioni con i fornitori anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. L’eventuale non rispetto di una o più delle condizioni contrat-

tuali da parte del fornitore, viene gestito attraverso lo strumento delle Non Conformità, ossia la segnalazione formalizzata da parte di Acquedotto del Fiora al fornitore, del requisito non rispettato e dei termini entro i quali mettere in campo un’ opportuna azione correttiva finalizzata all’ adempimento di quanto previsto nelle condizioni contrattuali.

Annualmente viene effettuata una valutazione complessiva dei Fornitori basata sul numero e sulla gravità delle Non Conformità emesse: gli esiti di tale analisi possono tradursi in provvedimenti che vanno dalla semplice lettera di richiamo all’ esclusione dall’Albo per un intero anno.

I suddetti criteri non si applicano alle Non Conformità riscontrate in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i), sfruttamento del lavoro minorile, danni ambientali, atti dolosi verso il patrimonio aziendale, ecc. : in tali casi l’atteggiamento di Acquedotto del Fiora è intransigente e si manifesta nella immediata interruzione del contratto, l’esclusione dall’Albo e nell’ intraprendere tutte le azioni richieste dalla legge a seconda dei casi. Con particolare riferimento ai temi della sicurezza sui luoghi di lavoro, Acquedotto del Fiora nel corso del triennio 2007-2009 ha posto la massima attenzione alla formazione e all’ addestramento del personale in materia, soprattutto per quanto attiene alla gestione dei cantieri, le attività in ambienti confinati, le operazioni sui quadri elettrici: lo scopo è stato quello di divulgare a tutti i livelli la conoscenza delle leggi di settore e la capacità di riconoscere sul campo gli elementi documentali, nonché i fattori operativi che rendono “sicuro” l’ambiente di lavoro e garantiscono la salute del personale interno e/o esterno presente sul cantiere.

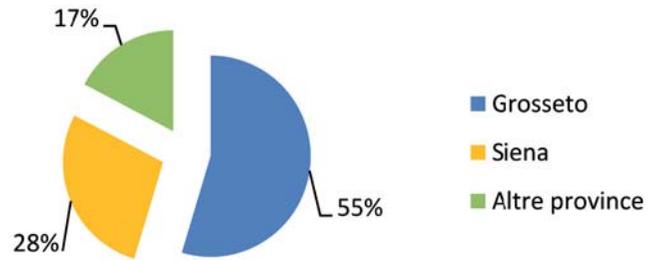
A supporto di quanto erogato sul piano formativo, sono state prodotte procedure e istruzioni operative adeguate nelle quali sono dettagliati i controlli necessari pertinenti la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro. Questo, insieme agli altri processi di Acquedotto del Fiora, è oggetto di audit (verifiche) sia interni da parte del personale preposto al mantenimento del Sistema di Gestione Aziendale certificato ISO 9001, sia esterni a cura dell’Ente di Certificazione.



LA COMPOSIZIONE DELL’ALBO

Al 31 Dicembre 2009, l’Albo di Acquedotto del Fiora risulta composto da 2310 fornitori tra beni, servizi e lavori, secondo la dislocazione geografica rappresentata nel grafico sottostante (altri 7 fornitori hanno nazionalità estere

quali Francia, Germania, Inghilterra, Irlanda):

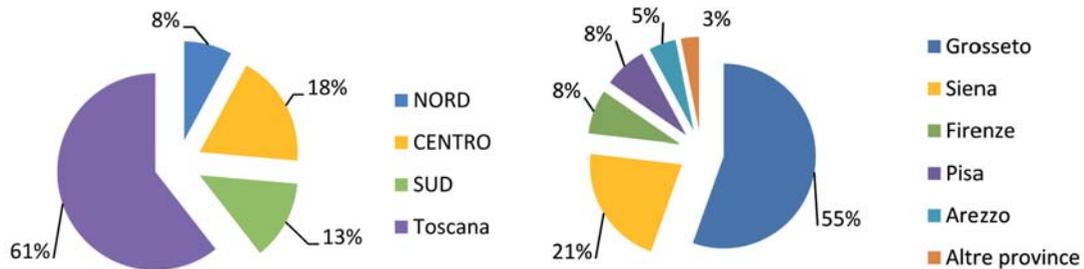


Il 68,5% è costituito da fornitori toscani: di questi il 54,6%insiste sulla provincia di Grosseto e il 28% sulla provincia di Siena.

STRATIFICAZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA

Nel 2009 Acquedotto del Fiora, attraverso le modalità previste dalla legge, ha effettuato approvvigionamenti per un totale di €56.375.774,17 ripartito per il 9,6% in beni, il 36,8% in servizi e il 53,6% in lavori. Ciò ha significato la movimentazione di 582 fornitori iscritti all'Albo, pari al 25,2% dell' intero elenco.

Più del 60% della spesa, pari a €34.152.041,74, ha interessato la regione Toscana. I seguenti grafici evidenziano la ripartizione della spesa a livello nazionale e con il dettaglio delle province toscane:



I tempi di pagamento dei fornitori dell'Acquedotto del Fiora spa avvengono nel rispetto di quanto concordato contrattualmente ed in linea di massima a 90gg data fattura fine mese. I pagamenti degli stati di avanzamento

lavori seguono i dettami dalla normativa ovvero vengono effettuati a 30gg dalla data del certificato di pagamento.

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





*La responsabilità
ambientale*

Le prossime pagine sono dedicate alla descrizione della performance ambientale di Acquedotto del Fiora. Secondo le Linee Guida GRI-G3, la dimensione ambientale interessa l'impatto di un'organizzazione sui sistemi naturali viventi e non viventi, compresi ecosistema, terra, aria ed acqua.

Gli indicatori ambientali si riferiscono alla performance relativa agli input (ad esempio, materie prime, energia, ecc.) e agli output (emissioni, scarichi, rifiuti). Inoltre si riferiscono alla performance relativa a biodiversità, rispetto di norme e regolamenti in materia ambientale e altre informazioni pertinenti, quali investimenti in campo ambientale e impatto di prodotti e servizi.

Acquedotto del Fiora, nel rendicontare questa sezione del Bilancio, parte dal presupposto che essa insiste su di un territorio conosciuto in tutto il mondo per la straordinaria bellezza della natura: i fiumi, le coste, il mare, la campagna, la montagna ... e l'aria che vi si respira. L'ambiente è il vincolo che impone regole nello sviluppo urbanistico e anche il modo con cui si affrontano importanti problemi: i rifiuti, l'approvvigionamento energetico, le emissioni in atmosfera, la qualità dell'acqua.



Acquedotto del Fiora e l'ambiente

L'uomo sembra spesso non percepire altri significati del suo ambiente naturale, ma solamente quelli che servono ai fini di un immediato uso e consumo. Invece, era volontà del Creatore che l'uomo comunicasse con la natura come "padrone" e "custode" intelligente e nobile, e non come "sfruttatore" e "distruttore" senza alcun riguardo.

(Giovanni Paolo II)

Acquedotto del Fiora S.p.A. è una società che opera in un vasto territorio della regione Toscana, 56 Comuni delle province di Siena e Grosseto svolgendo attività relative alla gestione integrale di tutte le tipologie di servizio idrico: captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Popolazione residente nei 56 Comuni gestiti			
Provincia di Grosseto		Provincia di Siena	
Arcidosso	4.372	Abbadia San Salvatore	6.775
Campagnatico	2.500	Asciano	7.224
Capalbio	4.257	Buonconvento	3.225
Castel del Piano	4.671	Casole d'Elsa	3.764
Castell'Azzara	1.670	Castellina in Chianti	2.932
Castiglione della Pescaia	7.467	Castelnuovo Berardenga	8.848
Cinigiano	2.704	Castiglione d'Orcia	2.507
Civitella Paganico	3.154	Cetona	2.956
Follonica	22.139	Chiusdino	1.998
Gavorrano	8.980	Colle di Val d'Elsa	21.346
Grosseto	79.965	Gaiole in Chianti	2.696
Isola del Giglio	1.469	Montalcino	5.241
Magliano in Toscana	3.754	Monteriggioni	8.886
Manciano	7.605	Monteroni d'Arbia	8.246
Massa Marittima	8.830	Monticiano	1.570
Monte Argentario	12.990	Murlo	2.384
Monterotondo Marittimo	1.328	Piancastagnaio	4.164
Montieri	1.244	Pienza	2.174
Orbetello	15.150	Radda in Chianti	1.722
Pitigliano	4.008	Radicofani	1.188
Roccalbegna	1.164	Rapolano Terme	5.220
Roccastrada	9.516	San Casciano dei Bagni	1.707
Santa Fiora	2.816	San Giovanni d'Asso	912
Scansano	4.600	San Quirico d'Orcia	2.746
Scarlino	3.622	Sarteano	4.835
Seggiano	979	Siena	54.159
Semproniano	1.206	Sovicille	9.581
Sorano	3.701	Trequanda	1.393
Totale	225.861	Totale	180.399
Totale generale		406.260	

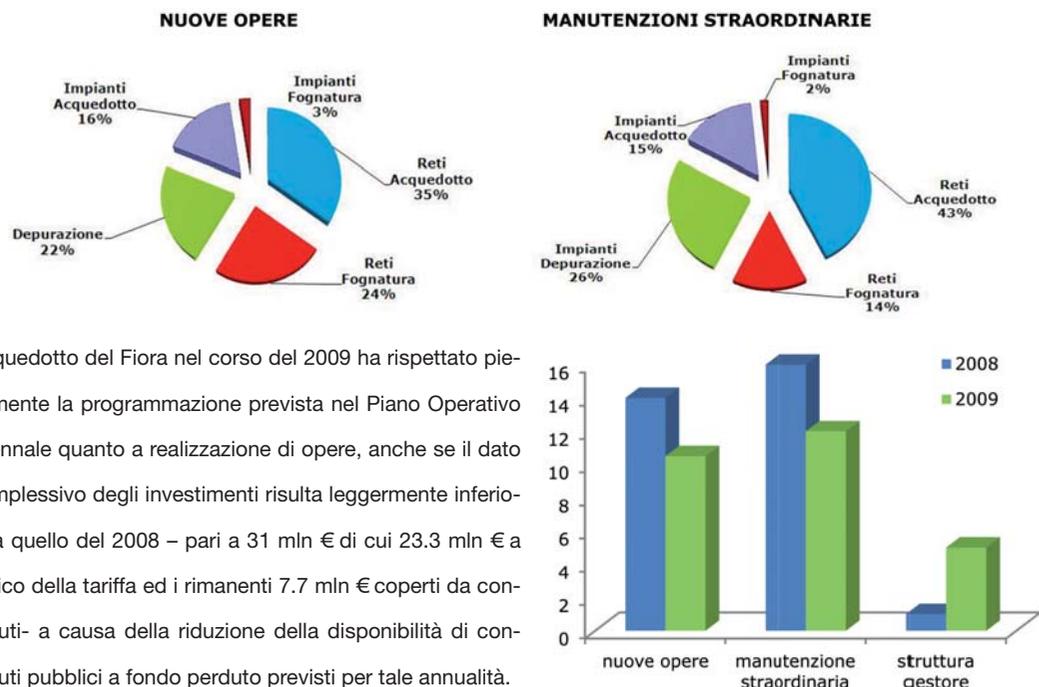
Tutte le attività in capo al SII sono regolamentate internamente grazie al Sistema di Gestione Aziendale implementato, conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000, allo scopo di garantire:

- la conformità al complesso pannello normativo di settore;
- la tutela delle risorse naturali attraverso un attento e corretto prelievo idrico;
- la gestione efficiente ed efficace degli impianti e delle reti.

Giova evidenziare che nella suddetta zona la densità di popolazione - di poco superiore ai 50 ab/kmq - è la più bassa d'Italia, e ciò pone questo ATO in condizioni di particolare ed oggettiva difficoltà rispetto agli altri Gestori impegnati nella fornitura di un servizio a rete.

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

Il volume complessivo delle opere realizzate nel 2009 da Acquedotto del Fiora - suddiviso tra manutenzioni straordinarie per 12 mln €, nuove opere per 10,5 mln € e struttura gestore per 5 mln € - è stato pari a circa 27,5 milioni di euro, dei quali circa 24,3 milioni di euro a carico della tariffa ed i rimanenti 3,2 milioni di euro coperti da contributi. Nei grafici sottostanti la ripartizione delle risorse per infrastruttura.



Acquedotto del Fiora nel corso del 2009 ha rispettato pienamente la programmazione prevista nel Piano Operativo Triennale quanto a realizzazione di opere, anche se il dato complessivo degli investimenti risulta leggermente inferiore a quello del 2008 - pari a 31 mln € di cui 23.3 mln € a carico della tariffa ed i rimanenti 7.7 mln € coperti da contributi - a causa della riduzione della disponibilità di contributi pubblici a fondo perduto previsti per tale annualità.

Purtroppo gli investimenti disponibili da tariffa risultano essere notevolmente sottodimensionati rispetto alle esigenze reali, sia in termini di manutenzioni straordinarie e di rifacimenti necessari per evitare un peggioramento delle condizioni generali delle reti e degli impianti, sia in termini di nuove opere infrastrutturali che non risultano più procrastinabili nel tempo se si vuole raggiungere un elevato livello qualitativo del Servizio erogato.

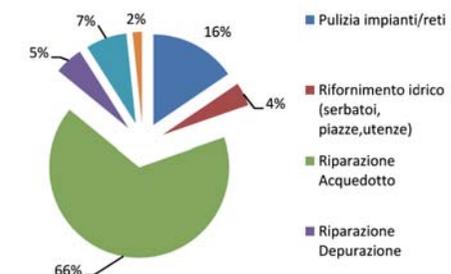
Infatti la volontà di colmare il deficit infrastrutturale mal si sposa con l'insufficienza complessiva delle risorse disponibili, diventando un utilizzo concorrente alla manutenzione necessaria per contrastare l'invecchiamento delle reti e degli impianti.

Parimenti necessaria è l'esigenza di raggiungere un elevato livello qualitativo del Servizio; obiettivo difficilmente raggiungibile se messo a confronto con la mancanza - o in alcuni casi addirittura l'assenza - di opere necessarie (si pensi alla depurazione ed alla fognatura)²⁰.

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

Anche il grafico sottostante, che suddivide la tipologia di interventi registrati nel gestionale aziendale nel 2009, evidenzia come ben l'82% delle attività (tra riparazioni di acquedotto, fognatura, depurazione e conseguente necessità di rifornimento idrico) è condizionato dalla vetustà delle infrastrutture.

Interventi	numero
Pulizia impianti/reti	2609
Rifornimento idrico (serbatoi, piazze, utenze)	702
Riparazioni acquedotto	11130
Riparazioni Depurazione	851
Riparazioni fognatura	1241
Altro (trasporto fanghi, video ispezione, ecc.)	279



²⁰ Acquedotto del Fiora ha ereditato dalle precedenti gestioni, un corposo numero di impianti e reti destinati all'approvvigionamento della risorsa potabile, al suo trasferimento verso i centri abitati ed infine alla sua distribuzione, cui purtroppo non corrisponde un altrettanto adeguato numero di reti fognarie e impianti di depurazione (in molti casi addirittura mancanti).

Il calcolo delle esigenze in termini di risorse economiche da destinare alle sostituzioni di reti, di acquedotto e fognatura, oramai vetuste è immediato:

- Durata media delle opere: 50 anni;
- Stima sui costi di rifacimento delle reti: 100€/ml;
- Sviluppo complessivo delle reti: 11.400 Km;
- Sviluppo annuo delle sostituzioni per mantenimento (2%): 228 Km;
- Investimento annuo per il mantenimento: 22,8 mln €
- Investimenti annui medi fino al 2026: 26,0 mln €

Nonostante le difficoltà sopra descritte, l'anno 2009 ha comunque visto la realizzazione di importanti interventi sia nel settore acquedotto che in quello della depurazione che hanno contribuito al miglioramento del servizio per gli utenti, ad un'importante mitigazione degli impatti ambientali del servizio gestito (principalmente in materia depurativa) e all'efficienza gestionale oltre che energetica. Di seguito una breve descrizione dei principali.

E' stata pressoché completata la posa della prima lunga (13 Km) tratta di condotte (tubazione in ghisa DN400) destinate in futuro allo sfruttamento della sorgente della Nova e nell'immediato a raddoppiare l'ultimo tratto di dorsale Fiora fino al serbatoio di Poggio dei Colombi, aumentando la sicurezza dell'approvvigionamento. L'importo complessivo delle opere è di oltre 3 milioni di euro, in parte coperti da finanziamento.



Sono iniziati i lavori di ampliamento del serbatoio idrico di Montarioso (Siena). Si tratta del 1° Stralcio funzionale del progetto generale denominato Anello senese destinato a garantire la quantità, la qualità nonché la continuità della risorsa erogata sul territorio della provincia di Siena per i prossimi anni attraverso la realizzazione di una nuova condotta di adduzione idrica che servirà ad ottimizzare il sistema di approvvigionamento idrico. I lavori consistono nella realizzazione di due vasche,

simmetriche rispetto all'asse del serbatoio esistente, in cemento armato gettato in opera, aventi ciascuna una superficie di circa 525 mq ed una capacità massima di circa 2.350 mc. La scelta di ampliare prioritariamente il serbatoio di Montarioso è determinata dalla funzione che svolge nell'attuale sistema acquedottistico e che assumerà, con ancora maggiore rilevanza, a seguito della realizzazione della nuova condotta adduttrice "Anello Senese" la quale approvvigionerà anche Siena con l'acqua erogata dall'invaso di Monte Doglio, nell'ottica di una diversificazione delle fonti idriche a servizio della città di Siena e del suo comprensorio. La necessità di sviluppare l'ampliamento del serbatoio interrato all'interno dell'area di pertinenza del deposito esistente, di proprietà comunale, ed il vincolo di non modificare sostanzialmente l'inserimento nell'attuale contesto ambientale costituito dal poggio di Montarioso, ha condizionato la collocazione ed il dimensionamento dell'opera.

E' stata realizzata la condotta idrica in Località Castiglioncello del Trinoro nel comune di Sarteano. L'intervento, per un importo di circa € 160.000, ha visto la realizzazione di una nuova condotta in polietilene derivata dall' adduttrice per Sarteano in località Pianporcelli per l'alimentazione del serbatoio di Castiglioncello del Trinoro nel Comune di Sarteano a servizio dell'omonimo centro abitato. La realizzazione di una nuova stazione di pompaggio completa di telecontrollo consentirà l'alimentazione anche di alcune zone rurali limitrofe attualmente sprovviste acqua.



E' stata realizzata la condotta idrica (€ 260.000) da Pozzo Fioraie al Serbatoio di Macia Morta nel comune di Castellina in Chianti. L'intervento è finalizzato alla dismissione delle condotte esistenti in pessime condizioni che collegano il pozzo delle Fioraie con il deposito delle Calvane e successivamente con il serbatoio di Macia Morta e alla realizzazione di un collegamento diretto tra il serbatoio di Macia Morta e il pozzo Fioraie in modo tale da incrementare la risorsa idrica presso i serbatoi suddetti a servizio dell'abitato di Castellina in Chianti, dove soprattutto nella stagione estiva si verificano situazioni di carenza di disponibilità.

Sono stati completati la condotta idrica e l'adeguamento del serbatoio delle Murate nel comune di San Casciano dei Bagni (€290.000). Contestualmente sono stati realizzati anche gli interventi per messa in esercizio del serbatoio secondario dedicato esclusivamente all'alimentazione di Celle Sul Rigo e la sostituzione e potenziamento della condotta in PEAD per la zona rurale dell'Armatello.



Sono state realizzate le condotte, idrica e fognaria, tra Loc. Corsina e Monti nel comune di Casole d'Elsa. L'intervento, (€ 90.000) si è reso necessario in conseguenza del notevole incremento degli abitanti serviti e da servire previsti dagli strumenti urbanistici vigenti. La zona inoltre era completamente sprovvista di rete fognaria, pertanto l'intervento risolve il problema dello sversamento dei liquami non trattati nei terreni agricoli adiacenti. La lunghezza complessiva delle condotte idriche è di m 955 realizzati con tubazione in PEAD DN 200 mm e n°10 allacciamenti di utenza; mentre quella delle condotte fognarie è di m 330 realizzati con tubazione in PVC DN 200 mm e n°5 allacciamenti di utenza.

Sono iniziati i lavori per il serbatoio di Cignano, nell'ambito del progetto generale di costruzione dell'acquedotto Quercegrossa – Vagliagli, per un importo di oltre € 400.000, finalizzato ad incrementarne la dotazione idrica disponibile per l'abitato di Vagliagli e ad alimentare la frazione di Cignano che era sprovvista di acquedotto. Il serbatoio, che si trova nella parte sommitale della collina di Vagliagli a quota 588 slm, è realizzato in calcestruzzo armato, nella tipologia a vasche separate di circa mc 51 ciascuna. La camera di manovra è posizionata in testa alle vasche a fronte strada e le murature a vista sono rivestite con pietra locale.



Il 2009 ha rappresentato un anno importante per il miglioramento della qualità dell'acqua erogata. Infatti, è stato per gran parte dei comuni interessati l'ultimo anno di vigenza dell'istituto della deroga ai valori di parametro fissati dal D.Lgs. 31/01. Ciò è stato possibile grazie al completamento degli impianti di abbattimento dell'arsenico nei Comuni di Abbadia S. Salvatore e Piancastagnaio.

Il primo è dimensionato per il trattamento della portata media di circa 20 l/s proveniente dalla Sorgente Acqua Gialla, che rappresenta circa il 70% della disponibilità idrica per il Comune di Abbadia, e consente una riduzione del contenuto in Arsenico, presente in concentrazione media di circa 22 mg/l, di oltre 100 volte attestandosi a 0,2 mg/l il valore in uscita dall'impianto inferiore di dieci volte ai limiti fissati dalla normativa.

Il secondo è dimensionato per il trattamento della portata media di circa 20 l/s nel periodo invernale e di 25 l/s nel periodo estivo emunta dai pozzi San Michele, che alimentano un bacino di utenza di circa 3 mila persone in inverno e 5 mila in estate, e consente una riduzione del contenuto in Arsenico che in uscita dall'impianto si attesta a 0,2 mg/l, valore inferiore di dieci volte ai limiti fissati dalla normativa.

E' stato realizzato e messo in esercizio a Pievescola, nel Comune di Casole d'Elsa il primo depuratore interamente progettato da Acquedotto del Fiora che ha curato anche la direzione lavori. L'intervento, completato nel corso del 2009 per un importo di circa € 300.000 è stato realizzato per sopperire alle esigenze depurative dell'omonima frazione, i cui scarichi di acque reflue urbane non erano precedentemente trattati. L'impianto progettato ha una potenzialità di 700 ab.eq. ed è del tipo a fanghi attivi. Il trattamento per la linea acque è costituito da un sollevamento, grigliatura fine tramite un rotostaccio, ossidazione biologica su due linee funzionalmente distinte tramite piattelli a membrana e soffianti a canale laterale collocate in camera asciutta nel locale servizi e sedimentazione secondaria tramite due distinti sedimentatori (uno per ciascuna linea), sul fondo dei quali viene raccolto il fango per il ricircolo in ossidazione e per il supero. La linea fanghi è invece costituita da un bacino di stoccaggio areato in cui vengono convogliati i fanghi di supero. I fanghi vengono allontanati tramite attacco rapido da un autobotte. Il refluo chiari-



ficato, in uscita dalla sedimentazione secondaria, passa attraverso un bacino di clorazione (usato solo in fase di emergenza dosando ipoclorito di sodio) e viene scaricato in un fosso del fiume Elsa.



E' stato portato a termine l'intervento relativo all'impianto terziario di Follonica. Tale intervento, che ha consentito di dismettere tre fatiscenti impianti di depurazione (Scarlino Scalo, La Botte e Puntone), ha comportato lavori per oltre 9 milioni di euro, dei quali oltre 7 coperti da finanziamenti extra-tariffa, in parte garantiti tramite finanziamenti comunitari erogati attraverso il DOCUP²¹ (per un totale

di 4,6 milioni di euro) dalla Regione Toscana, ed in parte attraverso altre forme di contributo statali e comunali. Si tratta di un impianto di trattamento in grado di rendere le acque adatte al riutilizzo per uso civile, irriguo e industriale, ai sensi del Decreto Ministeriale 185 del 12 giugno 2003, che colloca il progetto in un'ottica di tutela qualitativa e quantitativa delle risorse idriche, consentendo di ridurre l'impatto degli scarichi e favorire il risparmio idrico mediante l'utilizzo multiplo delle acque reflue. La struttura, ubicata in adiacenza all'impianto di trattamento dei reflui di Campo Cangino, si collegherà con le utenze della zona industriale del Casone e del porto turistico del Puntone e con un successivo intervento anche alla zona nord di Follonica. Procedendo alla "centralizzazione" su un unico impianto dell'attività di depurazione dei reflui, che precedentemente era distribuita su quattro impianti diversi, l'Azienda potrà ottenere evidenti vantaggi sia sotto il profilo gestionale, che economico, grazie alle economie di scala che sarà possibile effettuare sui costi di esercizio delle strutture. Adducendo inoltre un maggiore quantitativo di acque reflue all'impianto di Follonica ed incrementando la disponibilità di risorsa idrica depurata in uscita dall'impianto terziario, quantificata in una produzione nel periodo estivo di 100-120 l/s ed in quello invernale di 40-50 l/s e pertanto mediamente valutata in 6.300 mc/g per un quantitativo annuo di 2.300.000 mc, si prevede un minore emungimento di risorsa dai pozzi destinati ad uso irriguo ed industriale, favorendo da un lato una maggiore disponibilità di risorsa ad uso potabile e, dall'altro, un maggior contenimento dell'intrusione del cuneo salino.

²¹ DOCUP: strumento messo a disposizione dall'UE, tramite le Regioni, al fine di accedere a finanziamenti su varie tematiche (difesa del suolo, smaltimento/trattamento rifiuti, bonifica siti degradati, risparmio energetico, parchi e aree protette, depuratori acquedotti industriali, infrastrutture di trasporto, ecc.), tra cui la tutela ambientale, dietro presentazione di specifico progetto da parte dell'Ente richiedente.

E' iniziato l'adeguamento del depuratore di Ponte a Tressa che serve la città di Siena. L'intervento, di importo complessivo pari a circa 2,8 milioni di euro in parte coperti da finanziamento della fondazione MPS, è iniziato nel maggio 2009 e terminerà a luglio 2010. Il progetto prevede il potenziamento dell'attuale depuratore che tratta i reflui provenienti dalla città di Siena. Il potenziamento riguarda il sollevamento iniziale ed i pretrattamenti con l'aggiunta di nuove pompe e di apparecchiature elettromeccaniche, nonché tutte le opere civili a loro servizio. La parte più importante di tutto l'intervento è la realizzazione di due nuove linee di trattamento: fase biologica di nitrificazione/denitrificazione e sedimentazione secondaria. Nell'intervento è incluso anche il rifacimento completo dell'impiantistica elettrica a servizio delle opere elettromeccaniche presenti nell'area soggetta a modifiche. E' prevista anche la deodorizzazione tramite carboni attivi della zona di stoccaggio del grigliato. L'intervento è finalizzato al miglioramento delle condizioni generali di funzionamento dell'impianto con conseguente miglioramento della qualità del refluo effluente.



E' stato completato, per un importo di circa € 400.000, il primo Stralcio dell'intervento generale di adeguamento e potenziamento dell'impianto di depurazione esistente in Località Tolfe nel comune di Siena. I lavori hanno interessato la sezione biologica con la realizzazione del sistema di regolazione del ricircolo dei fanghi e di un nuovo impianto di ossigenazione alimentato da soffianti a lobi e da due agitatori di fondo automatizzato mediante misura in continuo dell'ossigeno in vasca. E' stato anche adeguato l'intero impianto elettrico alla normativa vigente e completato il sistema di telecontrollo dell'intero depuratore. Inoltre è stata realizzata una sezione di trattamento terziario con filtri piani a tela in grado di consentire un ulteriore abbattimento dei solidi sospesi in uscita dall'impianto.

E' stata installata una nuova centrifuga presso il Depuratore di San Giovanni – Grosseto. L'intervento, per un importo di circa € 435.000, ha visto l'installazione di una nuova sezione di disidratazione fanghi costituita da

una prima fase di addizione di polielettrolita con relativo inoculo nei fanghi e da una seconda fase di centrifugazione; il chiarificato così ottenuto verrà rilanciato in testa all'impianto, mentre il fango disidratato sarà convogliato, in un cassone scarrabile, per poi essere conferiti a discarica autorizzata. La nuova sezione di disidratazione sarà dotata di una centrifuga atta a produrre un maggior rapporto di sostanza secca nel fango trattato, consentendo una riduzione dei costi di smaltimento, rispetto al sistema fino ad ora impiegato che non verrà dismesso, ma potrà essere utilizzato in caso di emergenza.



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

In base a quanto prescritto dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE²², e relativamente alla molteplicità di interventi effettuati da Acquedotto del Fiora, le spese sostenute nel corso del 2009 sono di seguito elencate:

	Investimento	Esercizio
Laboratorio	-	€ 100.560
Impianti idrici	€ 150.123	-
Impianti di depurazione	€ 1.284.021	-
Impianti di telecontrollo	€ 323.886,07	€ 126.251,33
TOTALE	€ 1.758.030,07	€ 226.811,33

Alla voce "Laboratorio" sono state stimate le spese sostenute da Acquedotto del Fiora e relative al numero di analisi effettuate sugli impianti di depurazione oltre quelle richieste dalla legge di settore finalizzate a garantire la restituzione all'ambiente di acqua depurata (comprendono le analisi su impianti inferiori a 2000 AE, su fosse imhoff e su impianti con potenzialità superiore a 2000 AE in eccesso rispetto a quelle previste dagli accordi di Autocontrollo con l'ARPAT). Bisogna, a tal proposito, sottolineare il fatto che Acquedotto del Fiora insiste su un territorio particolarmente pregiato dal punto di vista ambientale, per cui annualmente l'azienda fornisce una vasta serie di rendicontazioni - sia sulle prestazioni del processo depurativo, sia su quelle del potabile - a diverse amministrazioni comunali che necessitano di tali informazioni per il mantenimento delle certificazioni ambientali (ISO 14001), EMAS nonché dei riconoscimenti legati alla Guida BLU e alla Bandiera Blu.

La Guida Blu è una classifica, curata da Legambiente, sulla qualità ambientale delle località turistiche costiere. Le cinque vele, sono il massimo riconoscimento assegnato attraverso parametri definiti²³ a tutti quei comuni che si sono distinti nell'attuazione di programmi di gestione che prevedano



la tutela delle risorse ambientali del loro territorio. Tra i Comuni gestiti da Acquedotto del Fiora si annoverano: Isola del Giglio, Capalbio, Castiglione della Pescaia, Grosseto, Orbetello, Follonica, Scarlino, Monte Argentario.

Bandiera Blu è un riconoscimento internazionale, istituito nel 1987 (Anno europeo dell'Ambiente) che viene assegnato ogni anno in 41 paesi, inizialmente solo europei, più recentemente anche extra-europei, con il supporto e la partecipazione delle due agenzie dell'ONU: UNEP



(Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente) e UNWTO (Organizzazione Mondiale del Turismo) con cui La FEE ha sottoscritto un Protocollo di partnership globale. Bandiera Blu è un eco-label volontario assegnato alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio. Tra i Comuni gestiti da Acquedotto del Fiora si annoverano: Follonica, Castiglione della Pescaia, Grosseto (Marina di Grosseto e Principina a mare), Monte Argentario.

Alla voce "impianti idrici" si indicano le spese ambientali sostenute per il raddoppio dell'impianto di sollevamento del Luco, a servizio del Comune di Siena, che comporteranno una notevole riduzione dei consumi energetici.

Le spese ambientali relative al settore depurazione riguardano:

- l'installazione di centrifughe che riducono gli impatti sull'ambiente poiché permettono di migliorare il rendimento del sistema di disidratazione fanghi (attraverso questo sistema i fanghi vengono disidratati mediante un processo di separazione solido-liquido; la parte secca del fango, soggetta a smaltimento, viene ridotta notevolmente);

²² La raccomandazione del 30 maggio 2001, n. 453, relativa alla rilevazione, alla valutazione e alla divulgazione di informazioni ambientali nei conti annuali e nelle relazioni sulla gestione delle società, illustra i criteri di valutazione e divulgazione delle spese ambientali e individua il tipo di informazioni ambientali che è opportuno registrare nei conti annuali.

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

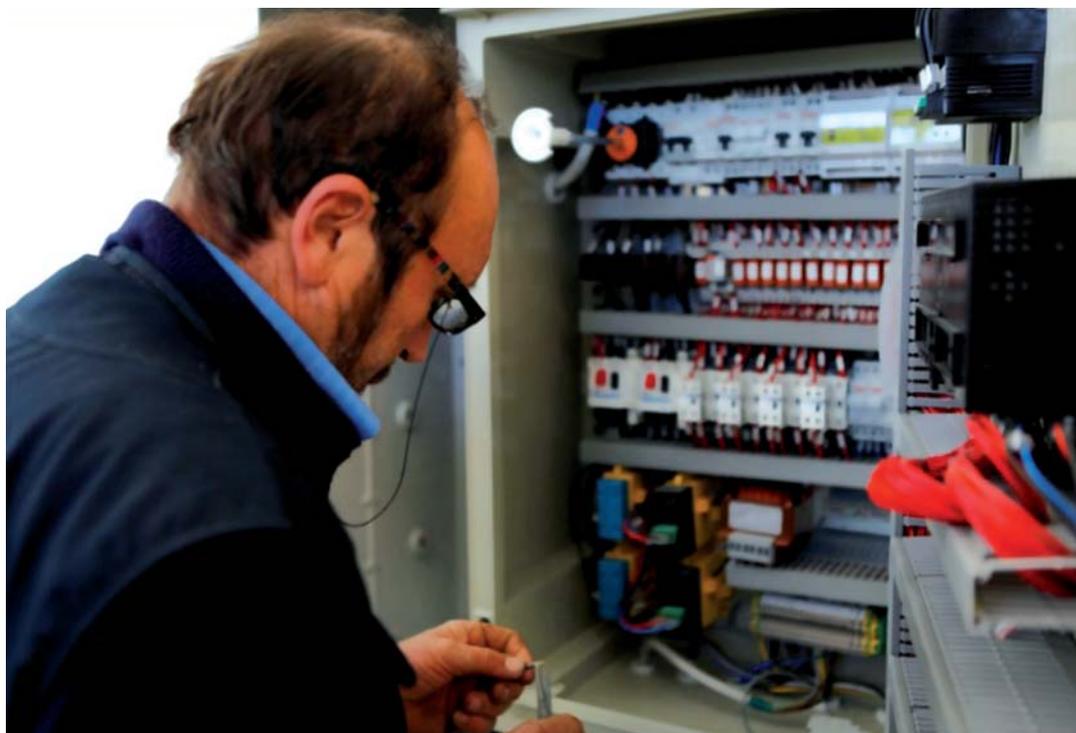
Vanno considerati soltanto i "costi individuabili e sostenuti allo scopo principale di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente. Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze, quali, ad esempio, una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

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

²³ Complessivamente gli indicatori considerati sono 128, provenienti da numerose banche dati tra cui Istat, Ancitel, Sist, Cerved, Ministero della Salute, Enit, Touring Club, Enel, Istituto Ambiente Italia e naturalmente da Legambiente, sono raggruppati in macroaree secondo i requisiti chiave definiti in ambito europeo anche con il contributo della Associazione VISIT. In particolare le macroaree sono le seguenti: uso del suolo, degrado del paesaggio, biodiversità, attività turistiche; stato delle aree costiere; accessibilità alle destinazioni e mobilità locale; consumo e produzione di energia; consumi idrici e sistemi di trattamento delle acque reflue (dati forniti da Acquedotto del Fiora); produzione e gestione dei rifiuti; iniziativa per il miglioramento della sostenibilità; sicurezza alimentare e produzioni tipiche di qualità; opportunità e qualità della vacanza; struttura sanitaria e sociale.

- il progetto di realizzazione di un impianto di trattamento terziario all'interno del depuratore di Follonica, finalizzato a trattare le acque reflue depurate per renderle adatte per il loro riutilizzo ad uso civile, irriguo ed industriale;

Alla voce "impianti TLC" sono indicati gli importi spesi relativi al raggiungimento dei limiti definiti all'interno del "Protocollo di Kyoto", secondo il quale i paesi industrializzati si impegnano a ridurre, per il periodo 2008-2012, il totale delle emissioni di gas ad effetto serra (tipicamente CO2) almeno del 5% rispetto ai livelli del 1990.



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

La gestione energetica di Acquedotto del Fiora è svolta dall' Energy manager che si occupa di tutto quanto di pertinenza tra cui: la redazione del bilancio energetico annuale, gli studi di fattibilità per la produzione di energia da fonti rinnovabili, il miglioramento dell' efficienza energetica, la progettazione per l'ottimizzazione energetica, il monitoraggio di indici specifici di consumo, l'applicazione normativa energetica nazionale.

Gli interventi effettuati nel corso del 2009 (il più importante è il raddoppio sul campo pozzi del Luco di seguito descritto) hanno comportato un significativo risparmio di energia elettrica, così come complessivamente evidenziato nella tabella sottostante:

	u.m	2007	2008	2009	%2009/2008
Energia elettrica per impianti di sollevamento idrico	GWh	42,4	44,5	39,41	
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ)	GJ	152.640	160,200	141,876	-11,44
Energia elettrica per impianti di depurazione	GWh			18,52	
Energia elettrica per impianti di sollevamento fognario	GWh	24,72	25,0	4,00	
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) depurazione	GJ			66,672	-9,92
Conversione in GJ (1GWh=3600GJ) soll. fognario	GJ	88.992	90,000	14,400	

Ottimizzazione dell'Acquedotto del Luco nel comune di Sovicille:

l'intervento, realizzato nel corso del 2009 per un importo di € 400.000 circa, è finalizzato alla dismissione della vecchia stazione di sollevamento, che rimane come impianto di emergenza, con la realizzazione di un nuovo impianto di pompaggio più efficiente da un punto di vista sia energetico che elettromeccanico completo di un sistema avanzato di telecontrollo più economico rispetto a quello attuale.



Nell'ambito dell'intervento è stato anche ottemperato alle direttive di ENEL in materia di allacciamenti alla rete in media tensione assicurando la piena autonomia in caso di guasto della rete di distribuzione. Sono già stati installa-

ti due nuovi gruppi di pompaggio idraulicamente interconnessi alle vasche e pronti per essere messi in funzione; i lavori previsti nell'ambito della progettazione approvata, oltre a risolvere tutti i problemi legati alle attuali condizioni di interconnessione alla rete di alimentazione MT di ENEL, sono finalizzati alla messa in esercizio dei nuovi gruppi di pompaggio. Il risparmio atteso in termini economici è pari € 800 - 1.000/giorno.

Interventi di depurazione: presso gli impianti di depurazione di Tolfe e Badesse (Comune di Siena), Il Chiostrò (Comune di Asciano), Castellina Scalo (Comune di Monteriggioni) e Ferrozzola (Comune di Castellina in Chianti), sono stati installati sistemi intelligenti per il comando del sistema di erogazione dell'ossigeno in vasca di processo attraverso l'analisi di specifici parametri chimico-fisici rilevati da sonde in grado di garantirne monitoraggio in continuo. Il sistema, sviluppato dall'ingegneria interna all'azienda, consente di raggiungere e mantenere le condizioni di maggiore efficacia per il processo (digestione della frazione organica dei reflui) e comporta altresì un'ottimizzazione del funzionamento delle macchine adibite al sistema di aerazione con un conseguente notevole risparmio energetico. Il sistema è stato completato con l'installazione di valvole pneumatiche che hanno consentito di automatizzare l'estrazione dei fanghi rendendola costante nelle 24 ore, migliorando ulteriormente l'efficacia depurativa e la riduzione dei costi. Le analisi chimiche sugli scarichi degli impianti interessati ha reso evidente il miglioramento della qualità dell'acqua restituita all'ambiente, a fronte di un risparmio energetico che in alcuni casi si è attestato intorno al 20%. (EN5). Data la rilevante efficacia di questi interventi, si è previsto di estenderli nel corso del 2010 e negli anni successivi ad un numero sempre maggiore di impianti, iniziando in via prioritaria da quelli di potenzialità superiore ai 2000 abitanti equivalenti.

Sempre nell'ottica di promuovere il risparmio energetico, Acquedotto del Fiora, nel 2008, ha condotto uno studio relativamente agli impianti di produzione da fonte rinnovabile, per il quale nel corso del 2009 sono state realizzate tre applicazioni importanti finalizzate all'approvvigionamento energetico nei seguenti siti:



1. **Poggio dei Colombi** => impianto fotovoltaico "in isola" avente potenza di picco 4,4 kWp;
2. **Capalbiaccio** => impianto fotovoltaico "in isola" avente potenza di picco 1,2 kWp;
3. **Poggio Olivetone** => impianto a micro-turbina "in isola" avente potenza di picco 3kWp.

Tutti e tre i serbatoi permettono di utilizzare al 100% energia rinnovabile, stimata in circa 72 Kw/die per 365 die/anno.

Relativamente al piano di realizzazione degli interventi di installazione di nuovi impianti fotovoltaici destinati al funzionamento non "in isola" ma "connesso in rete", è stato condotto uno studio rivolto all'installazione degli impianti suddetti presso vari siti, con l'obiettivo di massimizzare la potenzialità produttiva in relazione allo sfruttamento dell'energia autoprodotta in regime di scambio sul posto. Il tutto sarà oggetto di prossime valutazioni da parte di Acquedotto del Fiora, al fine di verificare la disponibilità di risorse per renderne fattibile la realizzazione.



Sono considerate fonti indirette di energia primaria i combustibili utilizzati per il parco mezzi e per il riscaldamento delle sedi. Nella tabella sottostante il consumo di benzina e gasolio nel parco auto aziendale.

	2007	2008	2009
Benzina			
L	27.313,71	3.600,90	2.998,50
Kg	20.083,61	2.647,72	2.204,78
t	20,083	2,65	2,204
TEP ²⁴ (1t=1,20)	24,09	3,18	2,645
GJ (1TEP=42GJ)	1.011,78	133,56	111,09
Gasolio			
L	344.304,16	366.166,69	365.879,18
Kg	287.399,13	305.648,32	305.408,33
t	287,39	305,65	305,41
TEP (1t=1,20)	310,39	330,102	329,84
GJ (1TEP=42GJ)	13.036,41	13.864,28	13.853,39

Il parco auto, composto da 273 mezzi, nel 2009 ha prodotto l'emissione di 629,41 tonnellate di CO₂: il dato è stato stimato considerando i Km totali percorsi da tutti i mezzi, effettuati complessivamente dai mezzi moltiplicati per i coefficienti presenti nella "Guida al risparmio di carburante ed alle emissioni di CO₂ delle autovetture" approvata con decreto interministeriale del 31 Luglio 2008, di concerto con i Ministeri dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare e delle Infrastrutture e Trasporti, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 17 Febbraio 2003, n.84. Nel suddetto

²⁴ TEP = tonnellate equivalenti di petrolio. La tabella di conversione è contenuta nella Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2Marzo1992, N. 219/F.

documento sono elencate le case costruttrici e i modelli e per ciascuno di essi, la cilindrata, le emissioni CO2 (g/Km), i consumi (l/100Km) su percorso urbano, extra e misto a seconda del carburante utilizzato.

L'uso di benzina, nel triennio 2007-2009, è diminuito dell'89,2% e ciò è coinciso con il rinnovo del parco auto aziendale per il quale sono stati privilegiati mezzi a gasolio (il cui consumo è aumentato del 6,27%). Infatti, su un totale di 273 mezzi presenti nel parco auto di AdF, 266 sono a gasolio, 7 a benzina.

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

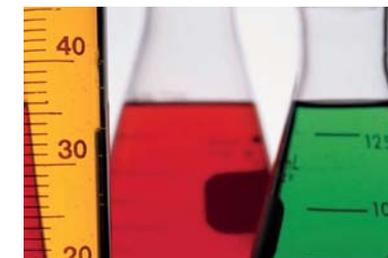
Carburante	2007	2008	2009
Gas metano	48%	52%	58%
GPL	52%	48%	42%

Le materie prime

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

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

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



I dati nelle tabelle seguenti sono in parte stimati sulla base delle fatture di acquisto.

	u.m	2007	2008	2009	%2009/2008
<i>captazione, adduzione e distribuzione idrica</i>					
Ipoclorito di sodio	t	130	125,2	61,6 ²⁵	- 50,8 %
Policloruro di alluminio	t	110,4	125,2	61,6 ²⁶	- 50,8 %
Acido cloridrico	t	37,5	33,5	35,2	+ 5,07%
Carbone in polvere	t	0,8	5,4	8	+ 48,15 %
Altro	t	-	39,5	67,6 ²⁷	+ 71,14 %
<i>depurazione acque reflue</i>					
Polielettrolita	t	64,2	110,4	125,4	+ 13,59 %
Ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	523,6	532,9	24,9 ²⁸	- 95,33 %
Cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	2,8	6,5	0	-100 %
Policloruro di alluminio 18%	t	350	54,1	24,9 ²⁹	- 53,97 %
Antischiuma	t	5	1	1,9	+ 90 %
Olio minerale e grasso	t	0	0,131	0	-100 %
Altro	t	0,96	7,036	1,1	-84,37 %

²⁵ Valore stimato

²⁶ Valore stimato

²⁷ Di cui: 25 t di carbonato di calcio, 18,8 t di anidride carbonica, 6 t di antiprecipitante, 2,4 t di permanganato, 2,2 t di polifosfati, 13,2 tonnellate di altri prodotti.

²⁸ Valore stimato

²⁹ Valore stimato

L'Acqua

La gestione delle acque si basa sul principio che tale risorsa non è illimitata. La fonte principale di ricarica per gli acquiferi è l'infiltrazione profonda della pioggia: viene definita pioggia efficace la quota di acqua meteorica che riesce effettivamente a raggiungere gli acquiferi.



Il 2009 è stato un anno climaticamente caratterizzato dal ritorno a condizioni termopluviometriche in linea con la media degli ultimi venti anni

dopo la grande siccità verificatasi nella seconda metà del 2007 e per gran parte del 2008. In alcune zone le piovosità sono state anche superiori alla media e, soprattutto, si è avuta una consistente copertura nevosa sul Monte Amiata che costituisce un parametro di fondamentale importanza per la ricarica della falda idrica in essa contenuta.

Di seguito le infrastrutture gestite nel settore acquedotto:

Impianti gestiti da Acquedotto del Fiora suddivisi per tipologia e numero (2009)	
sollevamenti	235
potabilizzatori	32
sorgenti	255
pozzi	226
captazioni superficiali	5
serbatoi	710
distribuzione + acquedotti	8248 (Km)

Il bilancio idrico del triennio 2007-2009 è riportato nella tabella seguente.

Bilancio Idrico	u.m	2007	2008	2009	%2009/2008
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (A02)	Mm ³	61,4	61,6	62,16	+0,91 %
Prese da Laghi – Fiumi – Mare	Mm ³	0,9	0,9	0,78	-13,3
Prese da Pozzi	Mm ³	28,5	32,1	27,86	-13,2
Prese da Sorgenti	Mm ³	32	28,6	34,60	+20,9
Acqua inviata a trattamento (A04)	Mm ³	14,4	11,2	13,41	+19,73
Acqua persa per trattamento (A05)	Mm ³	1,6	1,3	1,78	+36,92
Acqua potabile acquistata da altri ATO (A07)	Mm ³	0,5	0,9	0,92	+2,22
Acqua potabile ceduta fuori ATO 6 (A08)	Mm ³	1,5	1,5	1,63	+8,67
Acqua potabile immessa in rete (A09)	Mm ³	59,3	59,4	59,68	+0,5
Acqua potabile erogata (A20)	Mm ³	31,7	31,6	30,59	-3,2
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97					
Perdite globali (A17)	Mm ³	25,8	27,2	29,09	+6,9
Perdite reali (A15)	Mm ³	23	24,5	25,84	+5,5
Percentuale perdite distribuzione	%	42	42	43,2	

In particolare, con riguardo al 2009 si evidenzia:

- un aumento dell'acqua prelevata dall'ambiente ed in particolare da sorgenti, mentre diminuiscono i quantitativi prelevati dal sottosuolo mediante pozzi (A02);
- un aumento dei volumi di acqua sottoposti a potabilizzazione (A04) e, conseguentemente, persi per trattamento(A05);
- una sostanziale invarianza dei volumi ricevuti da e ceduti ad ATO (A07 – A08) contigui nonché della quantità d'acqua in uscita dai serbatoi (A09 - immesso in rete);
- una sensibile diminuzione dei m3 fatturati (A20);
- un aumento delle perdite globali (A17) che includono le perdite reali (A15), ossia il volume perduto nella distribuzione per perdite da serbatoi, condotte ecc., e il volume perso per altre cause quali disservizi accidentali, sottratto non autorizzato, errori di misura per malfunzionamento degli apparecchi di misura, ecc;
- un incremento nella percentuale delle perdite in distribuzione che si attestano al 43,2 %;

A fronte di una percentuale di perdite di distribuzione non trascurabile, addirittura aumentata nel corso 2009, è stata avviata una intensa attività di collaborazione con Acque Ingegneria (Società di Ingegneria che fa parte del

Gruppo facente capo ad Acque SpA, che gestisce il SII nell'ATO4 Basso Valdarno (Pisa) e che vede come Partner privato di riferimento ACEA SpA) per l'effettuazione della ricerca perdite, intesa non solo e non tanto come individuazione delle perdite occulte ma, soprattutto, come analisi idraulica dei sistemi idrici nell'ottica del riallineamento dei parametri funzionali a quelli ottimali per siffatti sistemi. In quest'ottica un ruolo di primo piano è svolto dallo studio e dalla gestione delle pressioni.

La ricerca perdite è stata effettuata nel Comune di Orbetello – Monte Argentario, attraverso una campagna di distrettualizzazione, ricerca e ottimizzazione della pressione che consentirà di ridurre di 80 l/s gli emungimenti dalle falde contribuendo al miglioramento della qualità dell'acqua immessa in rete.

Circa 2,5 milioni di metri cubi di acqua all'anno saranno dunque resi disponibili (equivalgono all'alimentazione di una nuova città di 20.000 abitanti): la differenza tra la quantità di acqua che il sistema è in grado di produrre e la quantità richiesta dagli utenti assume un valore positivo e i volumi di acqua prelevati dai pozzi saranno significativamente ridotti (si utilizzano meno i pompaggi e di conseguenza, si consuma meno energia elettrica).

In questo contesto sono stati effettuati vari interventi tra cui l'ottimizzazione della pressione delle reti di Orbetello, Fonteblanda, Albinia, Talamone, Pozzarello e Porto Santo Stefano attraverso l'installazione di valvole automatiche, la distrettualizzazione dell'intera rete di distribuzione dei due Comuni in oltre 15 settori, per i quali è stato misurato il consumo ed il livello delle perdite occulte ante e post intervento, l'individuazione di oltre 100 perdite occulte "storiche" e significative per complessivi 100 l/s.

Il protocollo utilizzato per l'attuazione degli interventi si chiama A.S.A.P. (Actions Systemic Aquifer Protection) ed è stato messo a punto grazie ad un finanziamento europeo (programma LIFE 2006-2009) in un distretto di circa 1000 Km dell'ATO2.

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

Portata immessa 2009	Energia annua assorbita 2009	Riduzione di portata 2009-2010	Energia risparmiata	Riduzione costi energetici 2009-2010
l/s	kWh	l/s	kWh/anno	Euro/anno
278	9466812	82	2861991	372059



Gestione delle emergenze in caso di mancanza di acqua

Gli impegni che Acquedotto del Fiora S.p.A. assume nei confronti degli utenti sono definiti attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato. In particolare, l'art. 8.1 - Continuità e servizio di emergenza - cita:

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria. Tuttavia fino al momento previsto per il raggiungimento degli standard fissati dal Piano d'Ambito, il Gestore non può garantire ovunque ed in ogni momento i livelli minimi previsti dalla vigente normativa, sia in termini di pressione che di portata.

Il ricorso alle autobotti ha avuto una forte riduzione rispetto al 2008, certamente per effetto della maggiore disponibilità idrica ma anche per i benefici conseguenti alle opere realizzate nel corso dell'emergenza idrica descritti nei paragrafi precedenti (pozzi Villa a Sesta e Basili, collegamento Quercegrossa – Vagliagli, ecc.).

Le criticità che si sono registrate sotto il profilo quantitativo e che hanno richiesto il ricorso alle autobotti sono avvenute nei seguenti Comuni per le seguenti motivazioni:

Comune	Frazione	Tipologia	Motivazione
Civitella Paganico	Casal di Pari, Pari	Strutturale	Perdite, consumi
Massa M.ma	Prata	Strutturale	Perdite, consumi
Massa M.ma	Montebamboli	Strutturale	Disponibilità idrica
Monterotondo M.mo	Razzinaie	Strutturale	Perdite, consumi
Orbetello	Talamone	Strutturale	Inefficienza rete
Radicofani	Capoluogo	Strutturale	Disponibilità idrica
Rapolano Terme	tutto il comune	Strutturale	Perdite
Sovicille	Ancaiano	Strutturale	Inefficienza rete
S. Casciano Bagni	tutto il comune	Occasionale	Guasto impianto Diga Elvella
Sorano	Porcarecce	Occasionale	Disponibilità
Grosseto	Principina, Alberese	Occasionale	Lavori sostituzione reti
Abbadia San Salvatore	Vetta Amiata	Occasionale	Guasto impianto Pian dei Renai

Al fine di garantire una puntuale e tempestiva gestione delle emergenze su tutto il territorio, Acquedotto del Fiora, nel corso del 2009, ha portato a termine la redazione del Piano di Prevenzione e Gestione delle emergenze redatto nel rispetto delle linee guida fornite dalla capogruppo ACEA e conformi alla normativa U.N.I. 10459 che definisce le attività del Security Manager. Nel documento sono stati individuati:

- i possibili scenari emergenziali connessi all'esercizio delle attività relative alla gestione del S.I.I.;
- le soluzioni tecniche ed operative mirate alla prevenzione degli eventi emergenziali, nonché alla mitigazione degli effetti derivanti da tali eventi in termini di durata del disservizio, numero di utenze interessate e riduzione dei rischi inerenti la pubblica incolumità;
- le operazioni da effettuarsi per la gestione operativa dei diversi livelli di gravità dell'evento emergenziale;
- le competenze e delle tempistiche d'intervento per la gestione delle fasi di cui al precedente punto;
- il grado di vulnerabilità suddiviso per tipologia d'impianto rispetto al verificarsi dei possibili scenari emergenziali;
- i metodi gestionali atti a prevenire l'insorgenza, ove possibile, degli eventi e degli effetti emergenziali;
- le eventuali modifiche impiantistiche di lieve, media ed alta entità finalizzate alla prevenzione/mitigazione dei possibili eventi emergenziali.



La qualità dell'acqua

Al fine di erogare un prodotto sicuro per gli utenti, l'acqua potabile, Acquedotto del Fiora svolge annualmente un numero consistente di analisi di gran lunga superiore a quanto previsto dalla normativa di settore (D. Lgs.31/01).

I controlli effettuati nel 2009 sono pari a 3.784 su 1.106 punti di prelievo per un totale di 53.839 parametri analizzati.

Nella tabella sottostante il dettaglio con il confronto nel biennio 2008-2009:



Determinazioni analitiche su acque potabili (2008-2009)									
	punti di prelievo 2008	punti di prelievo 2009	%2009 /2008	totale campioni 2008 (n.)	totale campioni 2009 (n.)	%2009 /2008	totale analisi 2008 (n.)	totale analisi 2009 (n.)	%2009 /2008
Captazione	318	357	+12,3	638	744	+16,6	13.145	14.704	+11,9
Acquedotto e adduttrici	105	114	+8,6	304	431	+41,8	2.302	3.503	+52,2
Serbatoi/centri idrici	140	135	-3,6	286	317	+10,8	3.437	3.635	+5,8
Reti di distribuzione	491	500	+1,8	1.987	2.292	+15,4	28.185	31.997	+13,5
Totale	1.054	1.106	+5	3.215	3.784	+19,9	47.069	53.839	+14,5

Al fine di promuovere la consapevolezza dell'utente, sul sito di Acquedotto del Fiora è possibile selezionare il Comune di preferenza per verificare le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso dei campionamenti anno 2009 previsti con le frequenze di cui al D.Lgs. 31/01 presso il punto di prelievo idraulicamente più significativo della rete di distribuzione del comune stesso.

Relativamente agli aspetti inerenti la qualità dell'acqua, vale ricordare l'impegno dell'azienda nel progetto internazionale OSIRIS in collaborazione con il CNR-IBIMET ed il LAMMA, nell'ambito del quale è stato attivato un sistema di monitoraggio in tempo reale dell'arsenico e degli idrocarburi presso le sorgenti di Santa Fiora allo scopo di

individuare tempestivamente questi contaminanti nell'acqua e quindi attivare opportune attività a salvaguardia della salute umana e della tutela della risorsa.



- IL CLIENTE
- NEWS
- TERRITORIO e PROGETTI
- CICLO DELL'ACQUA
- FORNITORI
- LA SOCIETÀ
- PROGRAMMAZIONE E RISULTATI



Grosseto Capoluogo

Parametro	UdM	Valore medio su base annua	Valore di parametro D.Lgs. 31/01
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	Unità pH	7.3	≥ 6.5 ≤ 9.5
Conducibilità elettrica	microS/cm a 20°C	683	2500
Residuo fisso a 180°C	mg/l	446	1500 (Valore massimo consigliato)
Durezza totale	°F	35	15-50°F (Valori consigliati)
Nitrati	mg/l	4	50
Nitriti	mg/l	< 0.05	0,50
Ammonio	mg/l	< 0.1	0,50
Cloruri	mg/l	37	250
Fluoruri	mg/l	< 0.1	1,50
Sodio	mg/l	36	200
Solfati	mg/l	161	250
Arsenico	ug/l	3.7	10
Batteri Coliformi a 37°C	U.F.C. /100 ml	0	0
Escherichia Coli	U.F.C. /100 ml	0	0

La depurazione e la rete fognaria

Le infrastrutture gestite nel settore depurazione sono riassunte nella tabella sottostante:

Impianti gestiti da Acquedotto del Fiora suddivisi per tipologia e numero (2009)	
Impianti di depurazione inferiori a 2.000 a.e.	87
Impianti di depurazione compresi tra 2.001 e 5.000 a.e	20
Impianti di depurazione compresi tra 5.001 e 10.000 a.e	11
Impianti di depurazione compresi tra 10.001 e 20.000 a.e	3
Impianti di depurazione compresi tra 20.001 e 50.000 a.e	2
Impianti di depurazione superiori a 50.000 a.e.	3
Fosse imhoff	162
Impianti di sollevamento fognario	234
Rete fognaria	3152 Km

Come precedentemente descritto, nel corso dell'anno 2009 sono stati realizzati importanti interventi nel settore del trasporto e trattamento delle acque reflue che hanno comportato una ottimizzazione della gestione degli impianti di depurazione e delle reti fognarie.

Inoltre sono state sostituite condotte per oltre 60 Km di reti esistenti e sono state posate nuove condotte che hanno consentito di estendere per 18 Km la rete di acquedotti e 3.5 Km quella di fognature.

Altri importanti interventi attuati hanno portato all'ottimizzazione del funzionamento di n. 65 stazioni di sollevamento delle acque reflue nella costa grossetana, attraverso l'installazione del sistema di telecontrollo standard aziendale che permette di avere evidenza in tempo reale di qualsiasi guasto alle apparecchiature e quindi di attivare il personale operativo in tempo reale.

Le acque reflue complessivamente depurate nel triennio sono quantificate nella sottostante tabella. Si specifica

che i m³ depurati sono relativi agli impianti con potenzialità superiore ai 2000 abitanti equivalenti, ossia il 75% del totale impianti di depurazione gestiti.

Acqua depurata complessivamente				
	2007	2008	2009	%2009/2008
m ³	25.522.260	27.690.360	26.316.792 ³⁰	-4,96
Volume totale reflui destinati al riutilizzo ³¹	-	84.877	75.647	-10,87
Percentuale	-	+0,31	+0,29	

Per la gestione degli impianti di depurazione, Acquedotto del Fiora S.p.A. adotta protocolli di controllo (determinati sia dalla normativa di settore, sia da esigenze gestionali del processo di depurazione) che prevedono l'analisi delle acque reflue in ingresso e dell'effluente depurato, nonché controlli intermedi all'interno degli impianti, per gestire al meglio i processi depurativi e per caratterizzare i fanghi prodotti. Le acque reflue, infatti, prima di essere scaricate nei corpi idrici devono essere sottoposte ai trattamenti di depurazione necessari ad evitare l'inquinamento delle acque. Nel 2009 sono stati prelevati 5.447 campioni per un totale di 24.841 controlli analitici (+1,2% rispetto al 2008). Il piano è concordato con l'ARPAT delle due province di Siena e Grosseto per gli impianti superiori a 2000 AE.

L'efficienza del processo depurativo, ovvero l'efficienza con la quale vengono rimossi i principali agenti inquinanti presenti nei reflui - BOD₅ (*Biological Oxygen Demand*), COD (*Chemical Oxygen Demand*), SST (*Solidi Sospesi Totali*) - in uscita dagli impianti, è in linea ai parametri di legge indicati dal D.Lgs. n. 152/2006, che stabilisce un valore massimo in valore assoluto pari a 25 mg/l per il BOD₅, a 125mg/l per COD e a 35mg/l per SST.

La tabella sottostante contiene la media dei parametri in uscita dei depuratori gestiti (EN21) con potenzialità superiore a 2000 AE (in grassetto i depuratori che servono più di 20.000 abitanti, in corsivo i depuratori che servono da 10000 a 20000 abitanti). Nonostante la normativa faccia a riferimento solo ai valori di BOD₅, COD e SST, la tabella riporta anche i valori di Ammonio (NH₄⁺) e fosforo (P_{TOT}), parametri utili per la gestione del processo.

³⁰ Sono inclusi anche i complessivi 429.240 m³ trattati nei depuratori di Roselle, Punta Ala ed Istia anche se non sono più sommessi, dal 2009, al protocollo di autocontrollo con l'ARPAT della provincia di Grosseto.

³¹ Riutilizzo acque depurate dell'impianto di Punta Ala a favore dell'irrigazione della struttura che ospita il campo da golf.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2009)					
	Parametri media dei valori (mg/l)				
IMPIANTI	BOD ₅	COD	SST	NH4 ⁺	P _{TOT}
Bagno di Gavorrano	14	36	28	13	2
Castiglione della Pescaia	6	17	12	5	2
Follonica	15	41	24	18	3
Grosseto San Giovanni	10	28	15	5	1
Marina	16	43	21	8	3
Marinella	8	20	9	4	1
Massa Vecchia	16	45	15	21	2
Molinone	7	17	7	3	1
Pitigliano San Giovanni	11	29	12	2	2
Principina	19	54	20	26	2
Ribolla	24	63	34	20	3
Roccastrada	25	70	38	17	4
Scansano	17	48	21	6	2
Asciano	6	34	15	12	2
Badesse	6	30	12	1	2
Casole d'Elsa	6	36	13	10	2
Castellina in Chianti	7	42	16	1	3
Castellina Scalo	7	42	19	2	3
Cetona	6	39	13	3	2
Cipressi	8	43	12	9	3
Monteroni d'Arbia	7	34	13	10	3
Piancastagnaio	8	49	16	14	2
Ponte a Tressa	7	40	12	7	1
Ponte alla Serpenna	7	38	13	5	2
Quercegrossa Mulino	7	40	13	4	4
Rapolano	7	39	18	8	2
Rosia	9	53	19	13	2
San Casciano dei Bagni	4	27	11	2	2
Serre Rapolano	9	50	18	1	1
Tolfe	7	40	14	4	2
Torrenieri	9	46	14	16	3
Vallina	6	32	13	3	2

Il numero di verbali di accertamento e contestazione per Non Conformità rispetto delle normative ambientali vigenti relative all'anno 2009 sono 16. Acquedotto del Fiora ha presentato le relative memorie difensive ed ha chiesto alle

Amministrazioni provinciali di archiviare le stesse o, in alternativa, di essere sentito.

Nel territorio gestito alla data del 31/12/2009 risultano 428 scarichi non depurati: sono interessati 17 Comuni della provincia di Grosseto e 22 di quella senese.

A seguito di un incontro con gli Enti interessati (Province di Grosseto e Siena, ARPAT, AATO), tenutosi a dicembre 2009, è stata illustrata l'attività che AdF ha in corso ai fini degli adempimenti normativi relativi al programma di adeguamento scarichi di potenzialità inferiore ai 2000 AE.

La riunione sopra citata è stata convocata da Acquedotto del Fiora ai fini di adempiere a quanto previsto all'art.26 della L.R. Toscana 20/2006, che cita:

“ Norme transitorie per le acque reflue urbane

1. (omissis)

2. Entro trecento giorni dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui all' articolo 13, i gestori della pubblica fognatura, relativamente agli scarichi di acque reflue urbane per agglomerati inferiori a 2000 abitanti equivalenti, definiscono e presentano alle province competenti un programma, approvato per quanto di competenza dall'AA-TO, sentito il parere dell'ARPAT, per l'adeguamento alle disposizioni della presente legge, comprensivo di un crono programma che ne identifichi le risorse necessarie alla realizzazione del programma stesso entro il 31 dicembre 2015. La provincia autorizza l'esercizio allo scarico in via provvisoria e previa stipula tra le parti interessate di un accordo di programma che individui le priorità in relazione agli obiettivi del piano di tutela delle acque e le modalità di copertura finanziaria degli interventi.”

Acquedotto del Fiora ha effettuato un censimento degli scarichi presenti sul territorio gestito. Su tali scarichi, suddivisi in tre categorie (scarichi liberi, trattamenti con potenzialità <2000 AE, impianti di depurazione con potenzialità >2000 AE) è stata calcolata sia la percentuale di ab.eq. serviti sul totale ATO gestito, sia la percentuale di risorsa economica da impiegare per il relativo adeguamento sul totale necessario.

Tipo scarico	Percentuale ab. eq. serviti sul totale AATO	Percentuale risorse economiche da impiegare sul totale stimato
Scarico libero	12%	52%
Impianto di depurazione con potenzialità <2000 ab. eq.	14%	36%
Impianto di depurazione con potenzialità >2000 ab. eq.	74%	12%

Le valutazioni economiche indicano dunque che, nonostante gli scarichi con potenzialità < 2000 AE rappresentino complessivamente un 26% del totale gestito, le risorse economiche da destinare per il loro adeguamento rappresentano circa l'88% del totale necessario.

Acquedotto del Fiora per la predisposizione del Programma di Adeguamento ha inizialmente individuato e suddiviso in tre categorie gli scarichi di cui all'art.26 L.R. Toscana 20/2006 (il dato relativo al totale degli abitanti equivalenti è stato stimato considerando i dati in possesso di Acquedotto del Fiora, ossia la popolazione presente negli agglomerati incidenti sugli scarichi liberi censiti, e potrà essere determinato con maggiore precisione solo al momento della progettazione preliminare).

Tipo scarico	n. scarichi ³²	Totale abitanti equivalenti
Scarico libero	428	75.000
Impianto di depurazione	86	69.000
Fossa imhoff	162	20.000
TOTALE	676	164.000

Acquedotto del Fiora ha sviluppato, di concerto con gli Enti di controllo, dei criteri di priorità da utilizzare per definire la cronologia del piano degli interventi. Le priorità riguardano diversi aspetti di criticità degli scarichi, tra cui quelle legate alla qualità dei corpi recettori e all'eventuale presenza di problematiche igienico/sanitarie.

Si rammenta che il Piano di Tutela delle Acque – nel quale lo stato ambientale delle acque superficiali è classificato in “PESSIMO”, “SCADENTE”, “SUFFICIENTE”, “BUONO” ed “ELEVATO” – prevede che al 31/12/2015 tutti i corsi d'acqua Regionali raggiungano la qualità “BUONA”. Nel territorio gestito da AdF non esistono corsi d'acqua classificati come di qualità PESSIMO e SCADENTE nei quali insistono scarichi non depurati e/o depuratori da adeguare e quindi si sono presi in considerazione quelli di qualità SUFFICIENTE.

Acquedotto del Fiora ha già contattato le Amministrazioni Comunali del territorio dell'ATO 6 Ombrone per verificare la previsione della realizzazione degli interventi nei Piani Strutturali e la presenza delle aree necessarie nei Regolamenti Urbanistici o nei Piani Regolatori, qualora ancora vigenti (sono state inviate lettere singolarmente ad ogni Comune).

L'azienda ha altresì sviluppato un lavoro di confronto sia dal punto di vista tecnico che economico, tra tutti i trattamenti applicabili, al fine di migliorare le caratteristiche degli scarichi di potenzialità < 2000 ab/eq.

³² Si fa presente che i dati riportati nella tabella sottostante sono al 31/12/2009 e che l'attività di aggiornamento è tutt'ora in corso.



I rifiuti prodotti in tutti i processi di Acquedotto del Fiora, per la maggior parte non pericolosi, sono riassunti nella tabella sottostante.

Tipologia	2008	2009	%2009/2008
Pericolosi (t)	49,8	218,0	+337,7
di cui a recupero	28,3	22,5	-20,5
percentuale recuperata	+56,8	+10,3	
Non pericolosi (t)	18.457	20.793,3	+12,7
di cui a recupero	11.574,3	12.787,8	+10,5
percentuale recuperata	+62,7	+61,5	

Si precisa che il 95,3% del totale consiste in rifiuti del processo depurativo (prevalentemente in fanghi di depurazione, vaglio e sabbie). Di seguito il dettaglio:

Tipologia	2008	2009	%2009/2008
Pericolosi (t) ³³	0	187,7	-
Non pericolosi (t)	17.397,2	19.627,8	+12,8
Totale	17.397,2	19.815,5	

Di seguito la classificazione dei rifiuti del processo depurativo.

CER	Descrizione di catasto	Pericoloso/ Non pericoloso	Modalità di smaltimento	Quantità 2009 (t)
190801	Vaglio	Np	D15 - discarica	365,5
			D8 - tratt. biologico	235,9
190802	Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	Np	D9 - tratt. fisico-chimico	93,1
			D15 - discarica	526,2
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	Np	D8 - tratt. biologico	124,2
			D9 - tratt. fisico-chimico	1.007,9
			D15 - discarica	4.764,1
			R3,R13 - compostaggio	5.691,5
			R10 - agricoltura	6.403
			R5 - incenerimento	416,4

CER	Descrizione di catasto	Pericoloso/ Non pericoloso	Modalità di smaltimento	Quantità 2009 (t)
190810	Miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, diverse da quelle di cui alla voce 190809	P	D9 - tratt. fisico-chimico	128,9
190811	Fanghi prodotti dal trattamento bio delle acque reflue industriali, contenenti sostanze pericolose	P	D9 - tratt. fisico-chimico	58,1
TOTALE				19.815,5

La restante parte di rifiuti prodotti da Acquedotto del Fiora S.p.A., pari a 1195,5 tonnellate, è suddivisa come indicato nella tabella sottostante:

CER	Descrizione di catasto	Pericoloso/ Non pericoloso	Modalità di smaltimento	Quantità 2009 (t)
070213	rifiuti plastici	Np	D15 - discarica	2,1
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	Np	R13 - compostaggio	0,2
150101	imballaggi in carta e cartone	Np	R13 - compostaggio	13,1
150102	imballaggi in plastica	Np	R13 - compostaggio	0,9
150106	imballaggi in materiali misti	Np	R13 - compostaggio	21,1
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	p	D15 - discarica	5,5
160104	veicoli fuori uso	p	D15 - discarica	2,1
170201	legno	Np	R13 - compostaggio	0,2
170203	plastica	Np	D15 - discarica	13,1
170405	ferro e acciaio	Np	R13 - compostaggio	0,9
170504	terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	Np	R5 - incenerimento	21,1
170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	Np	D15 - discarica	5,5
190904	carbone attivo esaurito	Np	D15 - discarica	2,1
200304	fanghi delle fosse settiche	Np	D9 - tratt. fisico-chimico	0,2
200306	rifiuti della pulizia delle fognature	Np	D9 - tratt. fisico-chimico	13,1
191308	rifiuti liquidi acquosi e concentrati acquosi prodotti dalle operazioni di risanamento delle acque di falda, diversi da quelli di cui alla voce 191307	Np	D9 - tratt. fisico-chimico	0,9
200307	rifiuti ingombranti	Np	R13 - compostaggio	21,1
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 i tubi a raggi catodici ed altri vetri radioattivi, ecc.) diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	p	D15 - discarica	5,5
TOTALE				1195,5

³³ Notevole incremento dovuto ad aggiornamenti legislativi del 2009 per i quali alcuni rifiuti non pericolosi sono stati classificati come pericolosi (CER 190810).

Acquedotto del Fiora persegue la riduzione del consumo di risorse ed energia, minimizzando i rifiuti con un programma di differenziazione di quanto prodotto nell'ambito delle attività, al fine di permettere un possibile e corretto riciclo dei materiali prodotti. Per l'anno 2009 la raccolta differenziata ha interessato carta, toner e plastica e viene effettuata presso gli uffici delle sedi di Grosseto Via Mameli, Via Aurelia Nord n. 76 int. 6 e 9, Via Trento, via Zaffiro. Analoga raccolta viene effettuata anche per le sedi di Santa Fiora,



Follonica e Siena. Coerente con le proprie linee guida è stato avviato un programma di sensibilizzazione volto ad affinare la modalità di raccolta differenziata, sensibilizzazione che culminerà con un maggior dettaglio dei punti di raccolta. Questo tipo di servizio viene effettuato da una ditta incaricata che gestisce la raccolta differenziata per enti pubblici e privati, svolgendo correttamente il proprio servizio di ritiro presso i suddetti insediamenti e il materiale viene così avviato a recupero:

- la carta viene selezionata per tipologia e imballata in presse che vengono inviate alle cartiere come materia prima secondaria al fine di produrre nuova carta.
- i toner vengono inviati ad aziende atte al recupero delle cartucce riabilitandole per un nuovo ulteriore utilizzo.
- la plastica viene selezionata per tipologia, imballata in presse e inviata ad impianti di recupero che trasformano il rifiuto in un granulo successivamente impiegato per la produzione di nuova plastica.

La formazione in materia ambientale

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

In quest'ottica, nel corso del triennio 2007-2009 sono stati erogati circa 30 corsi formativi su varie tematiche tra cui:

approcci sistemici al risparmio energetico; dearsenificazione delle acque; il "controllo qualità" delle acque; condotte in PVC - qualità, prestazioni e impatto ambientale; la gestione dell'acquedotto secondo la vigente normativa igienico-sanitaria; D.lgs 152/06; la sicurezza dei sistemi idrici - le linee guida per la tutela dell'Acqua.



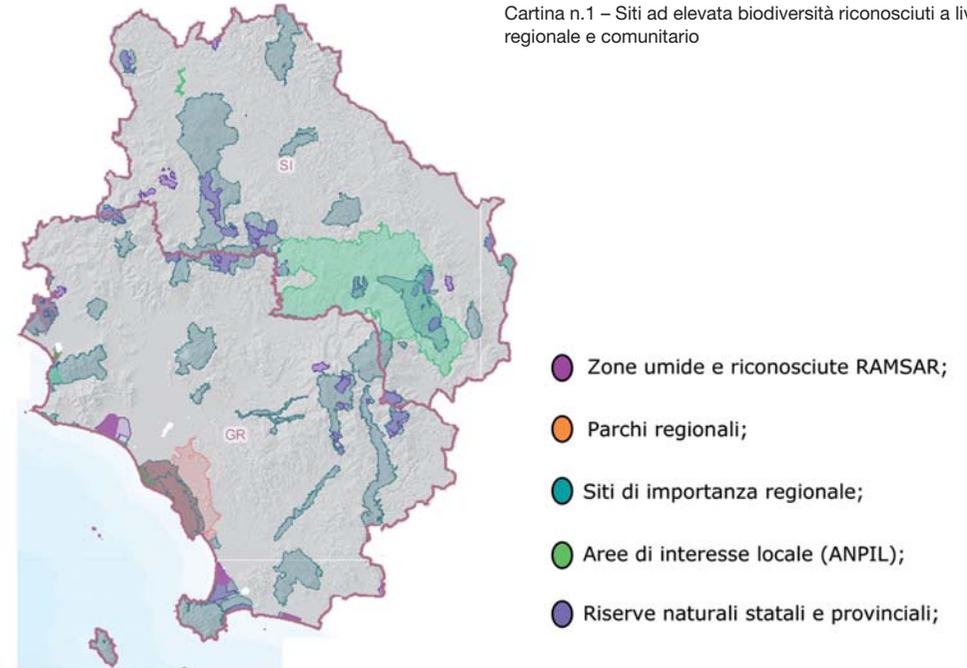
La biodiversità

Acquedotto del Fiore agisce su di un territorio particolarmente sensibile dal punto di vista della biodiversità. Come evidenziato nella cartina n.1, le province di Siena e Grosseto contano un cospicuo numero di siti di interesse comunitario³⁴(SIC) di seguito elencati:

- Il **Parco nazionale** dell'Arcipelago Toscano (per la parte riguardante l'Isola del Giglio);
- **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'Ombro, Cono vulcanico del Monte Amiata, alto corso del Fiume Fiore, medio corso del Fiume Albegna, lago Acquato, lago di San Floriano.

Nei suddetti siti si sviluppa una fauna particolarmente ricca, evidenziata nella cartina n. 2 (fonte: Sito Regione Toscana, programma RE.NA.TO³⁵):

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



34 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:

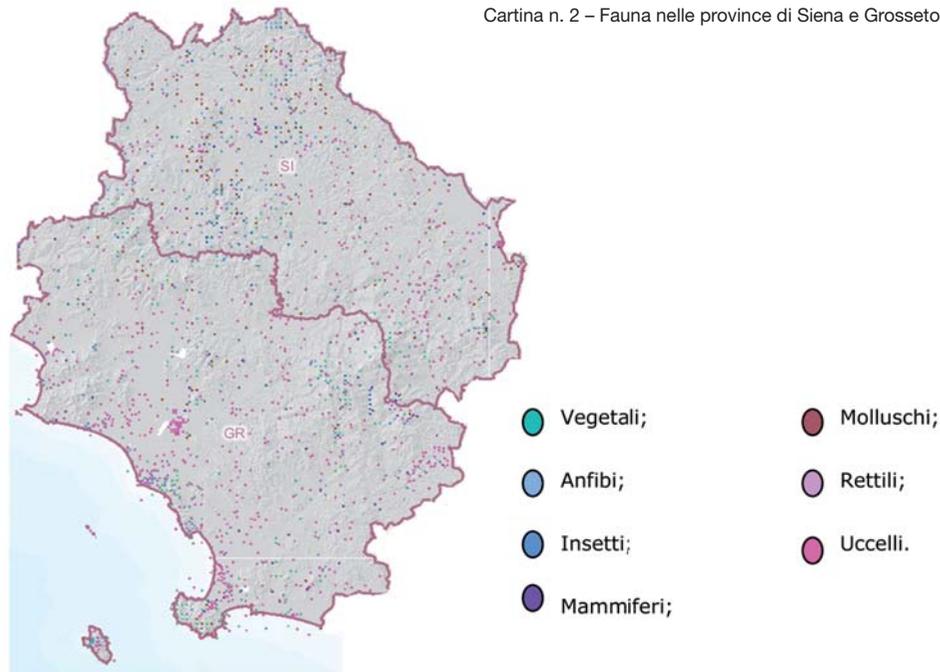
- che contribuisce in modo significativo a mantenere o ripristinare una delle tipologie di habitat definite nell'allegato 1 o a mantenere in uno stato di conservazione soddisfacente una delle specie definite nell'allegato 2 della *Direttiva Habitat*;
- che può contribuire alla coerenza di Natura 2000;
- 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 (ZSC). 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.

35 La Regione Toscana attraverso uno specifico progetto denominato RENATO (*Repertorio Naturalistico della Toscana*) ha realizzato a partire dal 1997 una banca dati all'interno della quale sono state raccolte e organizzate le conoscenze ad oggi disponibili sulle emergenze floristiche, faunistiche e vegetazionali del territorio toscano. RE.NA.TO. è oggi un archivio georeferenziato costantemente aggiornato in cui è riportata la situazione di tutte le specie vegetali ed animali di interesse conservazionistico presenti in Toscana con le rispettive presenze nei vari ambiti territoriali ed i relativi livelli di criticità.

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



36 Un Libro Rosso è un rapporto che evidenzia per ogni specie animale o vegetale il rischio di estinzione. Periodicamente l'Unione Mondiale per la Conservazione (IUCN - The World Conservation Union, organizzazione che riunisce 75 stati, 108 agenzie governative, più di 750 organizzazioni non governative e circa 10 mila scienziati ed esperti provenienti da 181 paesi del mondo) redige un rapporto a livello mondiale. L'IUCN, l'organizzazione mondiale, elabora da tempo le Liste Rosse delle specie minacciate di estinzione. L'ultima Lista Rossa a cura dell'IUCN è stata pubblicata nel 2009 ed elenca oltre 16 mila specie minacciate tra animali e piante. Essa prevede inoltre le seguenti categorie a gravità decrescente:

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

In questo splendido contesto territoriale molte sono le specie di fauna che vi trovano il proprio habitat naturale, alcune delle quali indicate nella Lista Rossa dell'IUCN³⁶. 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;

Acquedotto del Fiora gestisce alcuni impianti siti sia all'interno sia in zone limitrofe a SIC o riserve naturali. Nella tabella seguente sono elencate le opere di captazione e gli impianti di depurazione delle province di Siena e Grosseto:

SITI DI INTERESSE COMUNITARIO – PROVINCE DI SIENA E GROSSETO		
Impianti	Ubicazione	Superficie in m ² ³⁷
Pozzo Aringo, Campo pozzi Luco; Sorgenti: di Torri 1-2-3, Mallecchi; Depuratori Ancaiano e Stigliano-Bellaria-Torri	Comune di Sovicille	15.028
Pozzo Campo Lischioni, Pozzo Onchianaia; Sorgenti: Lavatoi, Scalvaia, Cesarino, val di Coppa, Cerbaia, Quarciglioni; Depuratori Iesa e Monticiano	Comune di Monticiano	1.426
Sorgenti Campalli	Comune di Castellina in Chianti	230
Pozzi: Crognoles, Porcinati, Badia a Montemuro; Sorgenti: Degole, Lungagna, Acquaviva, Badiaccia a Montenuro, Ceppet, Picciolo, S. Marco; Depuratore Radda in Chianti	Comune di Radda in Chianti	1.872
Pozzi: Lecchi, Galenda 1 -2; Depuratore Gaiole in Chianti	Comune di Gaiole in Chianti	156
Sorgenti Lame vecchie e Folavento	Comune di Montieri	200
Pozzo Maggiano	Comune di Casole d'Elsa	50
Pozzi: Pian dei Renai, Acqua Gialla; Sorgenti: Galleria 8, Galleria 11	Comune di Abbadia S. Salvatore	700
Pozzi: Lame, Contesse, Conicchio	Comune di Cetona	1.215
Sorgenti: Fonte Renza, Fonte Vetriana	Comune di Sarteano	425
Sorgenti: Seragio, Ermicciolo, Sambuchella, Sambuchellina, Acqua Regia, Acqua Gialla, Fonte dell'Oro	Comune di Castiglione d'Orcia	2.970
Sorgente Fonte Grande	Comune di Radicofani	110
Depuratori Cipressi e Pian dell'Olmino	Comune di Colle val d'Elsa	13.200
Depuratore Abbadia Isola	Comune di Monteriggioni	150
Depuratore Isola d'Arbia	Comune di Siena	1.530
Depuratore Chiusure	Comune di Asciano	30
Depuratore Casciano	Comune di Murlo	1.280
Depuratori Torrenieri e Camigliano	Comune di Montalcino	14.100
Depuratori Ponticino e Monticchiello	Comune di Pienza	2.900
Depuratore S. Giovanni d'Asso	Comune di S. Giovanni d'Asso	750
Sorgenti San Giorgio e Acqua Selvaggia; Depuratore il Bastone	Isola del Giglio	-
Sorgenti: Appetito Alto, Torre dell'Acqua, San Pietro, La Carpina. Pozzi: Cannatelli, Cacciarella, Pozzarello (Consani), Santa Potenziana, La Carpina.	Comune di Monte Argentario	2.464

SITI DI INTERESSE COMUNITARIO – PROVINCE DI SIENA E GROSSETO		
Impianti	Ubicazione	Superficie in m ² ³⁷
Pozzi: Forane, Sarti	Comune di Capalbio	-
Sorgenti: Capormena e Ombianco Fonte Malerba Burlana	Comune di Seggiano	435
Sorgenti: Arbure, Bugnano, Capovelli 1 e 2, Fonte del Re; Depuratori Cellane e Orcia	Comune di Castel del Piano	1.710
Sorgenti: Ente Bagnoli Le Macchie 1 e 2, Capanno- ni Fontanili 1 e 2, Castagni Secchi	Comune di Arcidosso	2.520
Sorgenti: Albegna, Fonte del Tiglio, Sambuco, Pian di Cuccio, Fonte dei Salci; Depuratore Lumaciao	Comune di Roccalbegna	16.260
Sorgenti: Segalari inferiore e superiore; Depuratori Capannelle e Via dei Molini;	Comune di Santa Fiora	2.380
Sorgenti: Cesi, Biancolana, Villa 1, 2 e 3; Pozzi Villa 1, 2; Depuratore Caldana;	Comune di Gavorrano	1.218
Sorgenti: Viviano 1, 2 e 3, Acquaviva, Cianella, Borgarino	Comune di Scarlino	6.735
Sorgenti: Fonte al Carpine, Magiola, Mazzoni, Bellettini; Depuratori Borgo S. Rita e Sticciano Scalo	Comune di Roccastrada	2.500
Sorgenti: Canalecchia 1 e 2, Fonte Canali	Comune di Massa Marittima	2.556
Depuratore Le Paduline	Comune di Castiglion della Pescaia	11.200
Depuratore Saturnia	Comune di Manciano	2.156
Depuratore Alberese-Rispecchia	Comune di Grosseto	5.600
Depuratore La Piaggia	Comune di Monterotondo M.	1.523

RISERVE NATURALI STATALI – PROVINCE DI SIENA E GROSSETO		
Impianti	Ubicazione	Superficie in m ² ³⁷
Pozzo Tocchi	Comune di Monticiano	15.028
Sorgente Ripiombaiolo	Comune di Sovicille	1.426
Sorgenti: Galleria alta e bassa, Fonte Carolina	Comune di Santa Fiora	230
Sorgente Casa Brugi	Comune di Semproniano	1.872

³⁷ Dati in parte stimati



Il personale di Acquedotto del Fiora svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera. Con particolare riferimento alle opere di captazione su indicate, le procedure interne relative alla gestione e alla manutenzione degli impianti prevedono attività quali: controllo parametri di esercizio, regolazione/tarature strumentazione flussi, pulizia ambiente esterno ed interno, ecc.

Anche nel settore depurazione, nonostante la gestione degli impianti sia più complessa, le attività di conduzione e manutenzione non risultano essere invasive per la biodiversità, e sono comunque finalizzate alla restituzione all'ambiente di acqua depurata secondo i parametri stabiliti dalla normativa di settore in vigore.

Come già accennato in precedenza, nel corso del 2009 Acquedotto del Fiora ha posto particolare attenzione alla questione degli scarichi liberi (Adempimenti ex art.26 L.R. Toscana 20/2006), redigendo un elenco di priorità concordato attraverso un tavolo tecnico con le Province di Siena e Grosseto, le rispettive ARPAT e l'AATO 6 Ombrone. Da una prima analisi non risultano esserci scarichi liberi all'interno di siti di interesse regionale, mentre la percentuale di quelli che possono essere considerati limitrofi agli stessi, ammonta a circa il 10% dell'elenco complessivo di cui sopra.



Conclusioni e ringraziamenti

Appena ricevuto l'incarico di redigere il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora, ci siamo ritrovate attorno ad un tavolo e abbiamo fatto una prima lista di argomenti e dati da inserire, nel rispetto dei principi e dei contenuti delle Linee Guida GRI-G3. Immaginavamo, con distacco, come sarebbe stato il documento finale nel suo complesso.

L'avventura è cominciata non appena ciascuna di noi ha iniziato a "scrivere": dati e informazioni che quotidianamente ci passano tra le mani o davanti gli occhi, assumevano una luce nuova; era come vedere per la prima volta tutto il lavoro che si svolge in azienda sotto un'ottica completamente diversa, la sostenibilità. Verificare ogni singolo aspetto, curare il dettaglio o impiegare diverse ore per poi rendicontare un solo numero ... il tutto ponendoci continuamente due interrogativi: "Come lo racconto al mio collega che svolge un lavoro diverso dal mio?", "Come lo racconto a chi sta fuori da Acquedotto del Fiora?".

Scrivere il Bilancio di Sostenibilità è stata l'occasione per fermarsi a riflettere su come l'azienda si muove tutti i giorni e su come fosse più opportuno sintetizzare le molteplici attività a cui spesso, presi dal nostro lavoro quotidiano, non prestiamo sufficiente attenzione: abbiamo capito fino in fondo quanto la nostra azienda sia viva e presente su tutti i fronti economici, sociali e ambientali. Abbiamo lavorato con passione e ci auguriamo di essere state in grado di trasmetterla a chiunque leggerà questo documento.

Nel ringraziare Acquedotto del Fiora per l'occasione dataci, nonché tutti i colleghi che pazientemente ci hanno fornito la "materia prima da plasmare", ci presentiamo:

Laura Giannavola



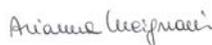
Irene Conti



Melissa Sinibaldi



Arianna Lucignani



PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE:

Kalimero

STUDIO COMUNICAZIONE E MARKETING

Viale Matteotti, 29 - 58100 Grosseto

Tel 0564 413802 - Fax 0564 426597

www.kalimero.it

Foto gentilmente fornite dal personale di Acquedotto del Fiora SpA

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