



# BILANCIO di SOSTENIBILITÀ

*sintesi*



# 2025



# Lettera agli stakeholder

## *Cari Lettori, Cari Stakeholder,*

ogni bilancio è un'occasione per rendicontare e raccontare l'impegno e i progressi compiuti, nonché i traguardi raggiunti, ma anche fare il punto su dove si è arrivati e, soprattutto, per tracciare nuovi percorsi e definire gli obiettivi futuri. Quest'anno, più che mai, è il domani la dimensione che ci sta a cuore, forti della strada percorsa e della solidità raggiunta dalla nostra azienda, come testimoniano i numeri raccolti in questo ricco e dettagliato report di sostenibilità.

756 milioni di euro di investimenti a favore del territorio realizzati da inizio concessione, giunti nel 2025 a quota 160 euro ad abitante, 45 milioni d'acqua risparmiati negli ultimi sei anni, con perdite fisiche ridotte di oltre dieci punti percentuali, dal 46% del 2019 al 34,7%, oltre 4mila visitatori l'anno alle nostre sorgenti, di cui più di un terzo è rappresentato dai giovani studenti delle scuole del territorio. Questi numeri, insieme agli altri presentati nelle pagine di questo bilancio, raccontano la crescita di un'azienda che ha saputo rafforzare sempre di più il legame con il territorio servito, fondato sulla fiducia e sulla responsabilità, e consolidare il proprio impegno verso una sostenibilità integrata nelle dimensioni ambientale, sociale ed economica.

La raggiunta maturità della nostra azienda si rispecchia anche nella nuova identità visiva che ha visto la luce nel 2025, volta a consolidare il profondo legame con la comunità servita e dare forma e colore a tutti gli ambiti territoriali e operativi che compongono il mosaico della attività svolte da Acquedotto del Fiora. Il tutto racchiuso dentro una goccia d'acqua che raffigura il servizio reso alla collettività, al centro della nostra strategia industriale, e la tutela della risorsa idrica, stella polare del nostro agire quotidiano. Tale evoluzione del brand è peraltro l'esito di un percorso corale di ideazione e condivisione interna, volto proprio a rappresentare l'identità e la visione futura della nostra azienda. Attraverso geometrie e cromie dedicate trovano spazio sia la montagna, le colline e il mare, guardando alle caratteristiche fisiche, sia, per collocazione geografica, il Monte Amiata, Siena e le sue terre, la Maremma e la costa.

Operando un bilanciamento strategico tra tutela dell'ecosistema, equità sociale e solidità economica, Acquedotto del Fiora si conferma punto di riferimento e volano per lo sviluppo sostenibile del territorio servito. Ciò anche grazie ad iniziative quali il Protocollo di Economia Circolare che, nei suoi sei anni di vita, si è affermato sempre più come modello virtuoso di sostegno alla crescita sostenibile del tessuto economico locale. Un percorso che si traduce in obiettivi concreti e misurabili, definiti con una visione di lungo periodo, con particolare attenzione alla salvaguardia della risorsa e dell'ambiente per le future generazioni.

L'obiettivo del Bilancio di Sostenibilità è rendicontare con rigore e trasparenza le azioni intraprese per garantire un servizio sempre migliore alla comunità, a partire da una gestione accurata della risorsa idrica in ogni fase del processo.

Il settore idrico è oggi profondamente influenzato dai cambiamenti climatici, rendendo il ruolo dei gestori ancora più cruciale. Su questo si sono espresse di recente anche le Nazioni Unite, quando hanno introdotto il concetto di 'bancarotta idrica'. L'Istituto per l'Acqua, l'Ambiente e la Salute dell'Università delle Nazioni Unite ha infatti diffuso il rapporto 'Global Water Bankruptcy', nel quale si descrive una crisi strutturale in cui l'uso dell'acqua ha superato la capacità di rigenerazione, causando danni irreversibili al capitale naturale idrico.

Un dato che non può lasciare indifferenti e che chiama le aziende del settore e ognuno di noi alla responsabilità nella gestione e nell'uso della risorsa. Anche per questo siamo molto impegnati nei progetti educativi e nella collaborazione con le scuole per promuovere una cultura dell'acqua e della sostenibilità. In questo quadro, abbiamo dato vita ad un progetto educativo denominato "Uniti per l'acqua" nel quale i giovani saranno accompagnati dalla nuova mascotte Fiora, una gocciolina istruita e allegra, protagonista delle prossime iniziative didattiche di Acquedotto del Fiora.

Il territorio risulta profondamente integrato nelle politiche di sostenibilità di Acquedotto del Fiora, attraverso iniziative di coinvolgimento diretto degli stakeholder e una sinergia costante con i Comuni soci. In questo contesto, il progetto "Casine dell'Acqua" si conferma un asset strategico, riscuotendo un elevato gradimento nella comunità. Anche tale iniziativa rappresenta un contributo tangibile al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 promuovendo attivamente la riduzione della plastica monouso e la valorizzazione della risorsa idrica di rete.

L'azione di Acquedotto del Fiora per l'esercizio 2025 si è consolidata attorno al binomio tra innovazione tecnologica e valore umano, pilastri fondamentali per il benessere della comunità. Le sfide poste dalla transizione ecologica sono state affrontate con risultati concreti in termini di tutela della risorsa e conformità alle direttive europee, mantenendo un presidio rigoroso sulla sicurezza sul lavoro. In questo contesto, la digitalizzazione è stata interpretata come uno strumento di prossimità volto ad accorciare le distanze con l'utenza, integrando le competenze delle nuove generazioni con la memoria storica del territorio.

Guardando al futuro, questa solidità operativa costituisce il presupposto del Piano Industriale 2026-2029, la roadmap strategica destinata a guidare l'azienda verso nuovi traguardi di crescita sostenibile. Il Piano si fonda su tre direttrici interconnesse: Persone, Servizio e Innovazione. Tali elementi incarnano la filosofia aziendale che pone al centro il servizio reso alla comunità, l'individuo e l'evoluzione delle competenze professionali, promuovendo lo sviluppo economico e sociale del territorio servito.

Sotto il profilo operativo, la pianificazione punta su obiettivi strategici quali, ad esempio, l'efficientamento energetico tramite l'ottimizzazione degli impianti e lo sviluppo di fonti rinnovabili, la gestione sempre più intelligente delle infrastrutture, con l'introduzione della manutenzione predittiva per incrementare la resilienza delle reti e la continuità del servizio, così come la prosecuzione dell'impegno per la riduzione progressiva delle perdite idriche attraverso tecnologie avanzate di monitoraggio.

La responsabilità sociale e la vicinanza alle comunità locali restano prioritarie, come testimoniato dai progetti di presidio territoriale decentrato e dal consolidamento di agevolazioni tariffarie dedicate alle utenze più fragili. In questo contesto assume particolare rilevanza il Bonus Fiora, un'agevolazione tariffaria ulteriore e indipendente rispetto ai due bonus già esistenti (bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo), istituita nel

2025 per volontà dei Soci e interamente a carico di Acquedotto del Fiora (copertura garantita grazie alla creazione da parte dell'azienda del Fondo di Solidarietà Sociale).

Grazie al Fondo di Solidarietà Sociale e alla cooperazione con le amministrazioni comunali, l'Azienda è in grado di intervenire direttamente a supporto delle situazioni di maggiore disagio, confermando l'efficacia del servizio quale strumento di equità e coesione sociale.

L'intero percorso di crescita è accompagnato da elevati standard di tutela ambientale, inclusi il monitoraggio degli inquinanti emergenti e l'adozione di certificazioni internazionali di eccellenza. Attraverso una governance ispirata all'etica e alla trasparenza, Acquedotto del Fiora prosegue nella costruzione di un modello capace di coniugare efficienza, responsabilità sociale e innovazione.

Ad averci accompagnato fino a qui e, soprattutto, ad accompagnarci nelle sfide che ci attendono sarà, come sempre, la nostra mission aziendale: "Lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio".

Buona lettura,

Il Presidente  
**Roberto Renai**



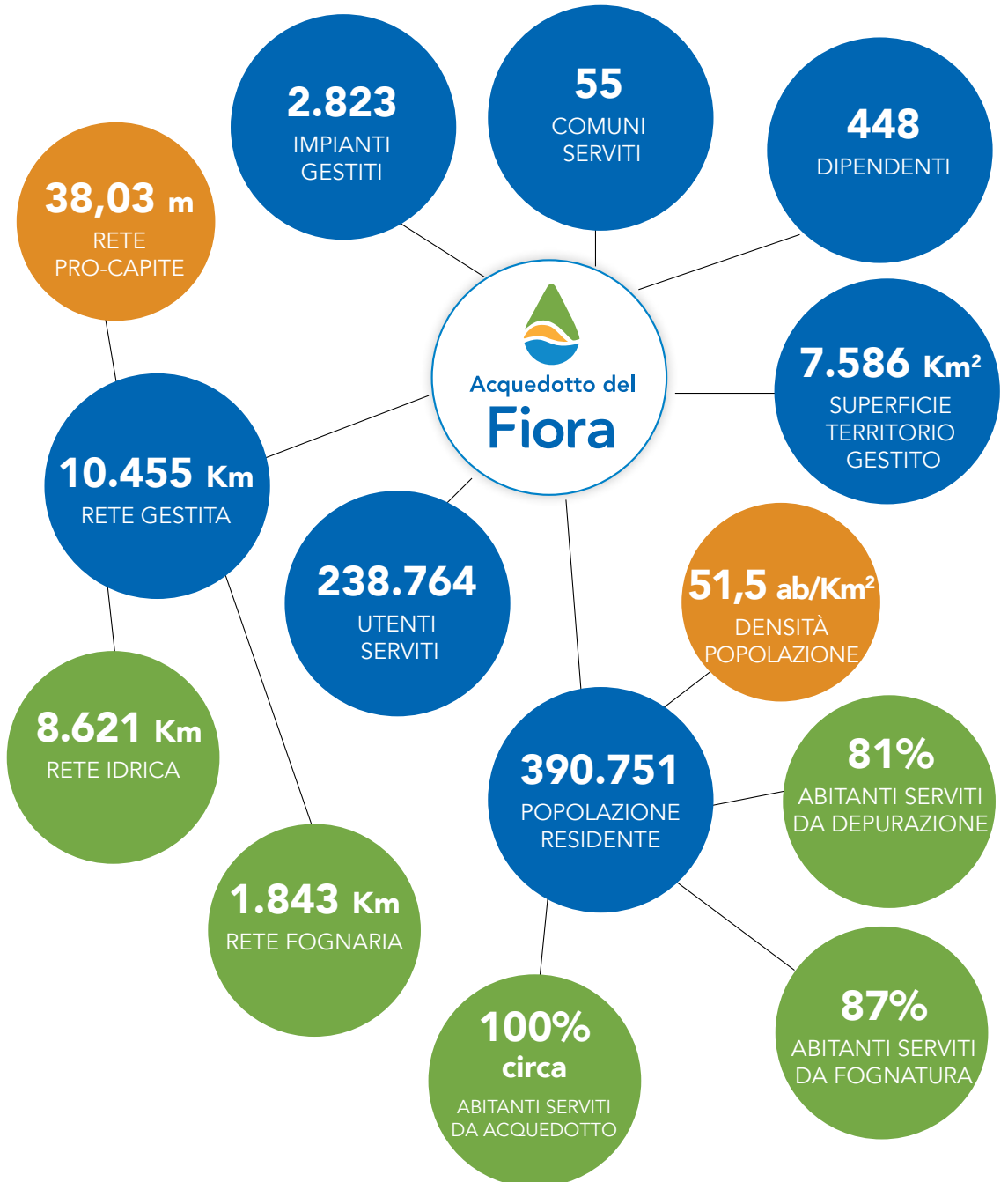
L'Amministratore Delegato  
**Anna Varriale**



# Il territorio servito



# Acquedotto del Fiora in numeri





**L'AZIENDA**

**DONNE NEGLI  
ORGANI SOCIETARI**

**53%**

**VALORE AGGIUNTO  
DISTRIBUITO  
A STAKEHOLDER  
DEL TERRITORIO**

**73,6 Mln/€**  
(che rappresenta l'**87%**  
del valore aggiunto totale generato)

**I FORNITORI**

**N. TOTALE  
FORNITORI QUALIFICATI**

**789**

*DI CUI % FORNITORI  
LOCALI QUALIFICATI*

**15,84%**

**SPESA TOTALE  
PER L'ACQUISTO  
DI BENI SERVIZI LAVORI**

**103,8 Mln/€**

*DI CUI SPESA VERSO  
FORNITORI LOCALI*

**30,9 Mln/€**

**%**

**30%**

**CERTIFICAZIONI  
OTTENUTE/MANTENUTE  
NEL 2025**

**UNI ISO 9001:2015**  
**UNI ISO 45001:2018**  
**UNI ISO 37001:2016**  
**UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**

**NORMA**  
**UNI EN ISO 14001:2015**  
**AMBIENTALE**  
(Avviato percorso  
finalizzato alla certificazione)



**TEMI AMBIENTALI**

**VOLUME ACQUE TRATTATE**

**31,1 Mln/mc**

*DI CUI INVIATE  
AL RIUSO PER USI CIVILI*

**0,2%**

**PERDITE PERCENTUALI**

**34,7%**

**TOTALE RIFIUTI PRODOTTI**

**10.387 tonnellate**

*DI CUI  
FANGHI DEPURAZIONE*

**9.579 tonnellate**

**RIDUZIONE DEI CONSUMI  
ENERGETICI RISPETTO AL 2024**

**-1,53%**

**RIDUZIONE  
DELL'ENERGIA ELETTRICA  
RISPETTO AL 2024**

**-1,38%**

**ABBATTIMENTO  
BOD5 ACQUE REFLUE**

**96%**

**ABBATTIMENTO AMMONIACA**

**88%**



**TEMI SOCIALI**

## I DIPENDENTI

TOTALE DIPENDENTI AL 31/12/25	448
% DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO SUL TOTALE	97,10%
DIPENDENTI PROVENIENTI DALL'ATO6	93,97%
DONNE SUL TOTALE DIPENDENTI	24,78%
ETÀ MEDIA DIPENDENTI	47,3
NUMERO INFORTUNI	8
ORE DI FORMAZIONE EROGATE	8.878
<i>DI CUI ORE TOTALI DI FORMAZIONE SU SICUREZZA</i>	2.839
<i>ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE</i>	841

## LA QUALITÀ DELL'ACQUA

### ACQUE POTABILI

NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI **4.530**

NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI **107.199**

CONFORMITÀ  
DEI PARAMETRI A NORMATIVA **99,7%**

### ACQUE REFLUE

NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI **9.421**

NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI **50.082**

CONFORMITÀ  
DEI PARAMETRI A NORMATIVA **98,76%**

### CASINE DELL'ACQUA INSTALLATE NEL 2025

**16**  
Per un totale di **54 casine**  
su tutto il territorio  
dall'inizio del progetto

### PLASTICA RISPARMIATA

**70 tonnellate**

Corrispondente a  
**2,3 milioni di**  
bottiglie da **1,5 litri**

### CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

**233 tonnellate**

## GLI UTENTI

%TOTALE UTENTI SODDISFATTI	91,0%
N. CHIAMATE AL CALL CENTER:	144.466
<i>COMMERCIALE / SERVIZIO GUASTI</i>	57.006
NUMERO CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI	11.765
% RECLAMI SUL TOTALE CLIENTI	0,4%
TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI	14,7 gg





[fiora.it](http://fiora.it)