



# BILANCIO di SOSTENIBILITÀ



# 2025





# Indice

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	7
<b>ACQUEDOTTO DEL FIORA IN NUMERI</b>	9
<b>HIGHLIGHTS DI SOSTENIBILITÀ</b>	10
<b>CAPITOLO 1 /// Informazioni generali</b>	16
1.1 IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUEDOTTO DEL FIORA	17
1.1.1 NOTA METODOLOGICA	17
1.1.2 LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ	17
1.1.3 GLI STAKEHOLDER DI FIORA E I TEMI MATERIALI	18
1.2. L'AZIENDA	25
1.2.1 CHI È ACQUEDOTTO DEL FIORA	25
1.2.2 DOVE SIAMO	26
1.2.3 I SOCI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA	27
1.2.4 L'ORGANIZZAZIONE	28
1.2.5 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI FIORA	30
1.2.6 LA STRATEGIA DI SVILUPPO SOSTENIBILE	33
<b>CAPITOLO 2 /// La Governance</b>	36
2.1 LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	37
2.1.1 L'ASSEMBLEA DEI SOCI	37
2.1.2 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	38
2.1.3 I COMITATI	41
2.1.4 IL COLLEGIO SINDACALE	41
2.1.5 LA SOCIETÀ DI REVISIONE	42
2.1.6 LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA ACQUEDOTTO DEL FIORA	42
2.2 MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	44
2.2.1 COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT	44
2.2.2 RICHIESTA INFORMAZIONI E CONTESTAZIONI	53
2.2.3 LE CERTIFICAZIONI	56
2.2.4 LA SICUREZZA INFORMATICA	58
2.3 GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CATENA DEL VALORE	60
2.3.1 LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI	60
2.3.2 I FORNITORI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.	64
<b>CAPITOLO 3 /// I temi ambientali</b>	74
3.1 I CAMBIAMENTI CLIMATICI	75
3.1.1 ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	75
3.1.2 MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	76
3.1.3 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI	77
3.2 L'INQUINAMENTO	80
3.2.1 EMISSIONI IN ARIA	80
3.2.2 EMISSIONI IN ACQUA	83
3.3 ACQUA E RISORSE MARINE	83
3.3.1 PRELIEVI IDRICI	84
3.3.2 SCARICHI DI ACQUE	88
3.3.3 IL CONSUMO IDRICO	92
3.3.4 RISORSE MARINE	92

3.4 L'AZIENDA E LA BIODIVERSITÀ	93
3.5 ECONOMIA CIRCOLARE	95
3.5.1 LE MATERIE PRIME	95
3.5.2 I RIFIUTI	97
3.5.3 RIUSO E RICICLO	98
3.6 LE ATTIVITÀ DI FIORA E LA TASSONOMIA EUROPEA	99
<b>CAPITOLO 4 /// I temi sociali</b>	102
4.1 LE PERSONE DI FIORA	103
4.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	103
4.1.2 RETRIBUZIONI, SISTEMI INCENTIVANTI, VALUTAZIONE DEL PERSONALE E FONDI PENSIONE	108
4.1.3 LE RELAZIONI INDUSTRIALI E LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	110
4.1.4 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	112
4.1.5 LA FORMAZIONE	116
4.1.6 LA FORMAZIONE AMBIENTALE E SULLA SOSTENIBILITÀ	117
4.2 ACQUEDOTTO DEL FIORA E LA COMUNITÀ	118
4.2.1 INFORMAZIONE ALLA COMUNITÀ	118
4.2.2 ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI	132
<b>CAPITOLO 5 /// Appendici al Bilancio di Sostenibilità</b>	150
5.1 APPENDICE 1 - INDICE DEI CONTENUTI GRI	151
5.2 APPENDICE 2 - TABELLA DI DETTAGLIO DEI RIFIUTI PRODOTTI DA FIORA DERIVANTI DALLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	157
5.3 APPENDICE 3 - IMPIANTI IN AREE RILEVANTI PER LA BIODIVERSITÀ	162
5.4 APPENDICE 4 - LISTA DEGLI SCARICHI NON DEPURATI CHE RICADONO ALL'INTERNO DI AREE PROTETTE	166
<b>Relazione società di revisione</b>	170



# 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 'banca 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,

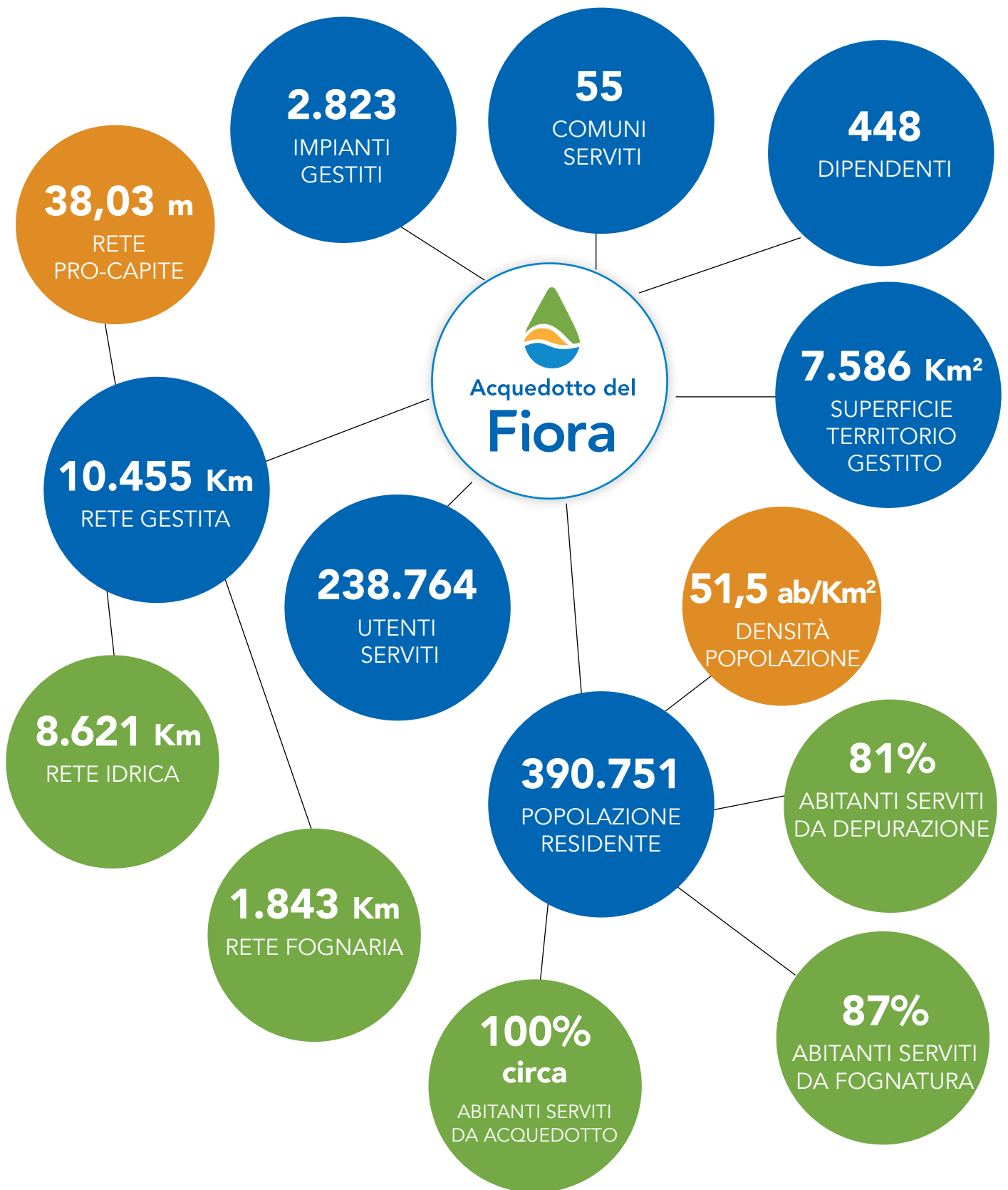
Il Presidente  
**Roberto Renai**



L’Amministratore Delegato  
**Anna Varriale**



# Acquedotto del Fiora in numeri



# Highlights di sostenibilità

## 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

## 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

## LA QUALITÀ DELL'ACQUA

### ACQUE POTABILI

NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	<b>4.530</b>
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	<b>107.199</b>
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	<b>99,7%</b>

### ACQUE REFLUE

NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	<b>9.421</b>
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	<b>50.082</b>
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	<b>98,76%</b>

### 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**

### CO2 RISPARMIATA

**233 tonnellate**







## Capitolo 1

# INFORMAZIONI GENERALI

## 1.1 IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

Quello sulla sostenibilità è ormai divenuto per Fiora un impegno a lungo termine, improntato alla tutela del territorio e radicato nella pianificazione strategica. Un impegno preso con Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali, l'agire sostenibile è divenuto non solo un obiettivo, ma un dovere.

L'attività di un'impresa non si limita più soltanto agli aspetti economici, ma ha anche un impatto, spesso molto rilevante, sull'ambiente e sulla società nel suo complesso. Per questo motivo l'annuale rendicontazione di sostenibilità è ormai divenuto per Fiora un fondamentale momento aziendale per raccontare in modo trasparente, completo ed accurato le proprie performance di sostenibilità ed il proprio impegno sociale e di governance. Il Bilancio di Sostenibilità è un documento che contiene le valutazioni in merito all'impatto economico, ambientale e sociale delle attività svolte dal Gestore, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i suoi stakeholder (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività).

Fiora pubblica il Bilancio di Sostenibilità volontariamente e con cadenza annuale dal 2010 (rendicontando i dati dell'esercizio 2009). Dal 2020, per volontà del Consiglio di Amministrazione, i tempi di pubblicazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.

### 1.1.1 NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio è redatto in conformità con gli GRI-STANDARDS 2021 (*"Acquedotto del Fiora has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2025 to 31 December 2025"*), tenendo conto dei topics stabiliti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), ossia i nuovi standard tecnici obbligatori per la rendicontazione di sostenibilità nell'UE, introdotti dalla direttiva CSRD (2022/2464), e delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2025 e – laddove utili – sono stati riportati i trend di performance inerenti al triennio 2023-2025 (e anni precedenti se significativi). In ottica di completezza e trasparenza sono state rendicontate informazioni aggiuntive rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standard GRI per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione tra i valori della Società e il contesto

territoriale in cui la stessa opera.

Il Bilancio di Sostenibilità si ispira ai principi enunciati nei **GRI 1: Foundation 2021**.

Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità – che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2025 - 31 dicembre 2025 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30.03.2026 e presentata ai Soci nel corso dell'Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio. Il periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del Bilancio d'Esercizio. Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto ad esame limitato, da parte della Società di revisione KPMG S.p.A. (incaricata anche della revisione del Bilancio di esercizio), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore.

La diffusione del documento è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale, in una sezione ad esso dedicata <https://www.fiora.it/azienda/acqua-e-territorio/sostenibilita/>, ed è divulgata sia a mezzo stampa che sui principali social network. Il documento è stato pubblicato ad aprile 2026.

L'approccio alla rendicontazione è stato approfondito attraverso la diffusione di una cultura della sostenibilità maggiormente radicata all'interno dell'organizzazione e flussi informativi che coinvolgono tutti i livelli della struttura. I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le informazioni contenute nel Bilancio di Esercizio di Fiora e nel Rapporto di sostenibilità di ACEA SpA. Gli stessi sono stati analizzati ed integrati dalle figure aziendali responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati negli Standard GRI.

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

Nel corso del 2025 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del Bilancio di sostenibilità 2024 agli Standard GRI.

### 1.1.2 LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ

Nel 2025 è stata costituita, alle dirette dipendenze del Presidente, l'Unità ENERGIA PLUS che ha la responsabilità di promuovere un Servizio Idrico Integrato sostenibile, identificando azioni e risorse utili, sia in termini di accesso a finanziamenti extra-tariffa sia di contributo agli obiettivi climatici e ambientali. Tale Unità individua gli interventi che possono

essere oggetto di contributi pubblici o privati, valutando gli interventi previsti dal Piano degli Interventi in termini di tassonomia europea, curando i rapporti con i soggetti erogatori e coordinando la proposta progettuale e presidia la rendicontazione della sostenibilità, avvalendosi della collaborazione dell'Unità Relazioni Istituzionali e Comunicazione, coordinando la raccolta dei dati e curando la redazione del Bilancio di Sostenibilità annuale.

Alla redazione del documento hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale, a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento mediante tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale e dal Consiglio di Amministrazione.

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

Acquedotto del Fiora SpA Via Mameli 10 - 58100 Grosseto

fiora.it    

### 1.1.3. GLI STAKEHOLDER DI FIORA E I TEMI MATERIALI

#### 1.1.3.1. GENERALITÀ SULL'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è quel processo che porta all'individuazione delle tematiche ritenute rilevanti in ottica sostenibilità per l'azienda, con una visione della "sostenibilità" estesa ai tre ambiti fondamentali di un soggetto operativo: ambiente, società, governo (ESG).

Le modalità di individuazione di tali temi sono varie e possono prendere le mosse da strumenti istituzionali, come gli obiettivi dell'agenda 2030 dell'ONU, da standard specifici come quelli sopra citati o da valutazioni specifiche in relazione all'ambito di azione dell'azienda.

Nella sua accezione più completa, l'analisi di materialità riguarda due aspetti: gli impatti che le azioni dell'azienda hanno verso l'esterno, cioè la società, l'ambiente e le istituzioni, e gli impatti che il contesto esterno può avere sull'azienda. Mentre i primi hanno una natura prevalentemente fisica e normativa, i secondi si rivelano sostanzialmente con effetti finanziari sull'azienda attraverso modifiche del proprio business. Per questo si parla di "doppia" materialità.

La valutazione dei primi avviene mediante misurazione di indicatori specifici quali, per esempio, il prelievo di risorse naturali, il consumo di energia, la produzione di inquinanti, nel campo ambientale; la natura dei contratti e la retribuzione dei dipendenti, le forme di welfare, i rapporti con i fornitori ed i clienti, nel campo sociale; il rispetto delle norme e la collaborazione con le istituzioni, nell'ambito della governance. La valutazione degli impatti finanziari, invece, prevede lo svolgimento di un processo analitico molto specifico e complesso denominato Enterprise Risk Management (ERM) volto a quantificare il rischio, ma anche l'eventuale opportunità, conseguente ad un determinato scenario in funzione della sua probabilità.

In data 17 settembre 2025 il CdA di Acquedotto del Fiora ha approvato i criteri per la redazione dell'analisi di materialità che seguono l'impianto della CSRD e degli ESRS da essa previsti, in attesa della revisione prevista dal decreto c.d. Omnibus.

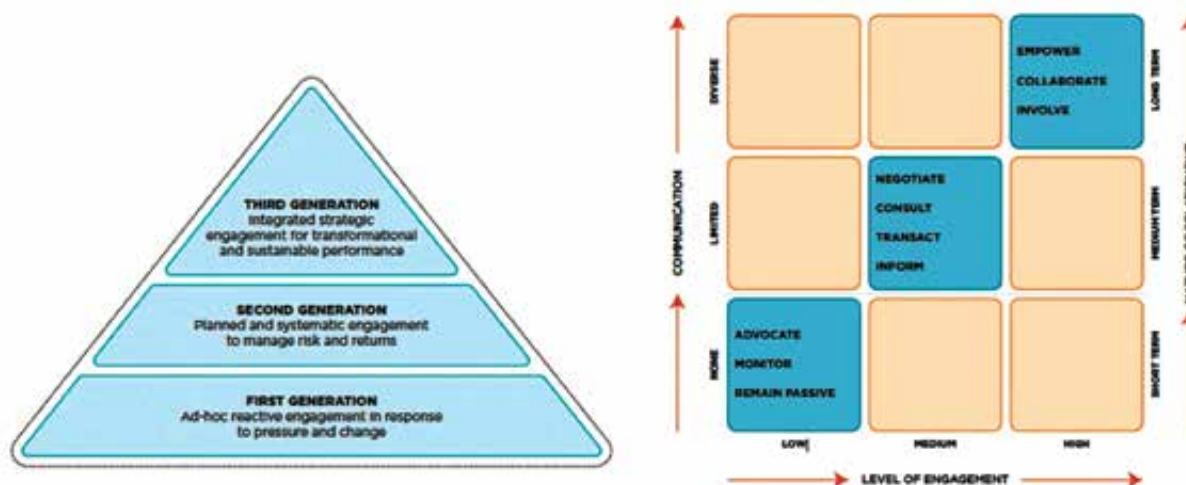
Lo standard ESRS, sia quello vigente che quello proposto da Efrag alla Commissione nell'ambito della procedura di revisione, prevede che l'analisi di materialità debba prevedere entrambe le dimensioni. Tuttavia, come ritenuto opportuno dal CdA nella deliberazione ricordata, nella condizione attuale di assenza di obblighi per Acquedotto del Fiora si è ritenuto procedere con l'analisi nella sola dimensione degli impatti in attesa di effettuare quanto prima l'analisi anche nella dimensione finanziaria.

#### 1.1.3.2 INDIVIDUAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

Qualunque sia la dimensione analizzata, la metodologia di analisi non può prescindere dal coinvolgimento degli stakeholder dell'Azienda, siano essi interni alla stessa che esterni, affinché la rilevanza di uno specifico tema sia effettivamente "sentita" e condivisa con la Società. Tale coinvolgimento è ben descritto e formalizzato in alcune procedure standard, tra le quali la AA1000 edita da AccountAbility nel 2015 è quella che meglio risponde al contesto di Acquedotto del Fiora.

La figura 1 seguente rappresenta le generazioni di stakeholder sempre più caratterizzate da una forte integrazione nelle scelte strategiche aziendali e la figura 2 illustra i livelli di coinvolgimento e le azioni da fare per e con gli stakeholder.

Considerando che Acquedotto del Fiora è società partecipata al 60% dagli enti comunali sui quali l'azienda fornisce il proprio servizio e che il soggetto regolatore territoriale (Autorità Idrica Toscana) è a sua volta composto da 9 dei medesimi enti, è evidente che l'integrazione degli stakeholder è di livello **medio-alto**.



In ragione di ciò e dell'individuazione delle categorie di stakeholder approvata dal CdA nella determinazione del 17 settembre 2025 sopra ricordata, sono stati distinti tre gruppi:

- Stakeholder interni;
- Stakeholder esterni;
- Soci e organismi societari.

I primi sono rappresentati dalle strutture organizzative interne all'azienda e ad esse è stato riservato il compito di tradurre i temi ESRS in temi afferenti alle attività svolte dall'azienda e di valutarne la rilevanza tramite un'analisi degli impatti.

I secondi sono costituiti dagli Enti pubblici con i quali l'azienda interagisce nello svolgimento delle proprie attività, le società partecipate, gli istituti di credito, gli amministratori di condominio quali rappresentati degli utenti, i dipendenti e le organizzazioni sindacali, le associazioni di categoria, università e scuole, le realtà associative e i media del territorio. L'individuazione dei soggetti da coinvolgere è stata condotta con riferimento a quelli con i quali vi sono maggiori contatti e coinvolgimento nelle attività ordinarie. Ne è risultato un elenco di 73 stakeholder cui è stato inviato un questionario come più avanti illustrato.

Il terzo gruppo corrisponde ai soci e agli organismi societari. Nell'assemblea dei soci tenutasi nell'aprile 2025, la maggioranza costituita dai comuni serviti ha presentato un documento di indirizzo nel quale vengono individuati una serie di temi sui quali il CdA è chiamato a operare e di obiettivi da perseguire. I temi indicati sono:

- Governance e Controllo;
- Sostenibilità Economica e Sociale;
- Sviluppo e Innovazione;
- Investimenti e sostenibilità tariffaria;
- Eticità e governance;
- Ottimizzazione dei costi operativi.

Si tratta di temi che hanno una evidente correlazione con gli ESRS e, pertanto, si è ritenuto superfluo coinvolgere direttamente questo gruppo di stakeholder nell'analisi di materialità, essendo le proprie indicazioni ben individuabili nel documento di indirizzo.

### 1.1.3.3 RISULTATI DELL'ANALISI

Come detto, il primo passo dell'analisi di materialità è stato la contestualizzazione dei temi e sottotemi ESRS alla realtà di Acquedotto del Fiora ad opera degli stakeholder interni. Il risultato è riportato nella tabella seguente:

ESRS	TEMA	SOTTOTEMA	SOTTO-SOTTOTEMA	SOTTOTEMA CONTESTUALIZZATO A FIORA
E1	Cambiamenti climatici	Adattamento		Aumentare resilienza di impianti e reti
E1	Cambiamenti climatici	Adattamento		Riduzione disponibilità risorsa
E1	Cambiamenti climatici	Energia		Efficientamento dei consumi
E2	Inquinamento	Aria		Riduzione emissioni odorigene e GHG
E3	Acque e risorse marine	Acque	Consumo idrico	Riduzione e controllo delle perdite acquedotti
E3	Acque e risorse marine	Acque	Prelievi idrici	Aumento efficienza dei sistemi di captazione
E3	Acque e risorse marine	Acque	Scarichi di acque	Miglioramento qualità degli scarichi di acque reflue in acque interne - Con particolare riferimento agli inquinanti emergenti
E3	Acque e risorse marine	Risorse marine	Estrazioni e uso risorse marine	Dissalazione acqua mare
E4	Biodiversità ed ecosistemi	Fattori di impatto diretto sulla perdita di biodiversità	Cambiamento di uso del suolo, dell'acqua dolce e del mare	Effetti scarichi acque reflue su aree protette
E4	Biodiversità ed ecosistemi	Fattori di impatto diretto sulla perdita di biodiversità,	Cambiamento di uso del suolo, dell'acqua dolce e del mare	Centralizzazione impianti di depurazione
E5	Economia circolare	Deflussi risorse		riuso acque reflue depurate / recupero sabbie/valorizzazione fanghi
E5	Economia circolare	Deflussi risorse		recupero azoto e fosforo dal trattamento di depurazione
E5	Economia circolare	Rifiuti		riduzione produzione rifiuti
E5	Economia circolare	Rifiuti		End-of-waste
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Occupazione sicura	Rapporti di lavoro temporanei vs indeterminato
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Orario di lavoro	Flessibilità - smart working
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Salari adeguati	Politiche meritocratiche
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Dialogo sociale	Relazioni sindacali
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Libertà di associazione	Libera associazione CRAL e sindacati
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Contrattazione collettiva	Contrattazione secondo livello - pdr
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Vita professionale vs vita privata	Condizioni favore per categorie (telelavoro, sw) - welfare
S1	Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Salute e sicurezza	Assicurazioni sanitarie - convenzione prevenzione
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Parità di genere e di retribuzione	Inquadramenti e retribuzioni
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Formazione e sviluppo competenze	Piani di addestramento e formazione
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Formazione e sviluppo competenze	Piano di formazione GDPR
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Occupazione e inclusione persone con disabilità	Iniziative e progetti di inserimento di risorse con disabilità - invalidità

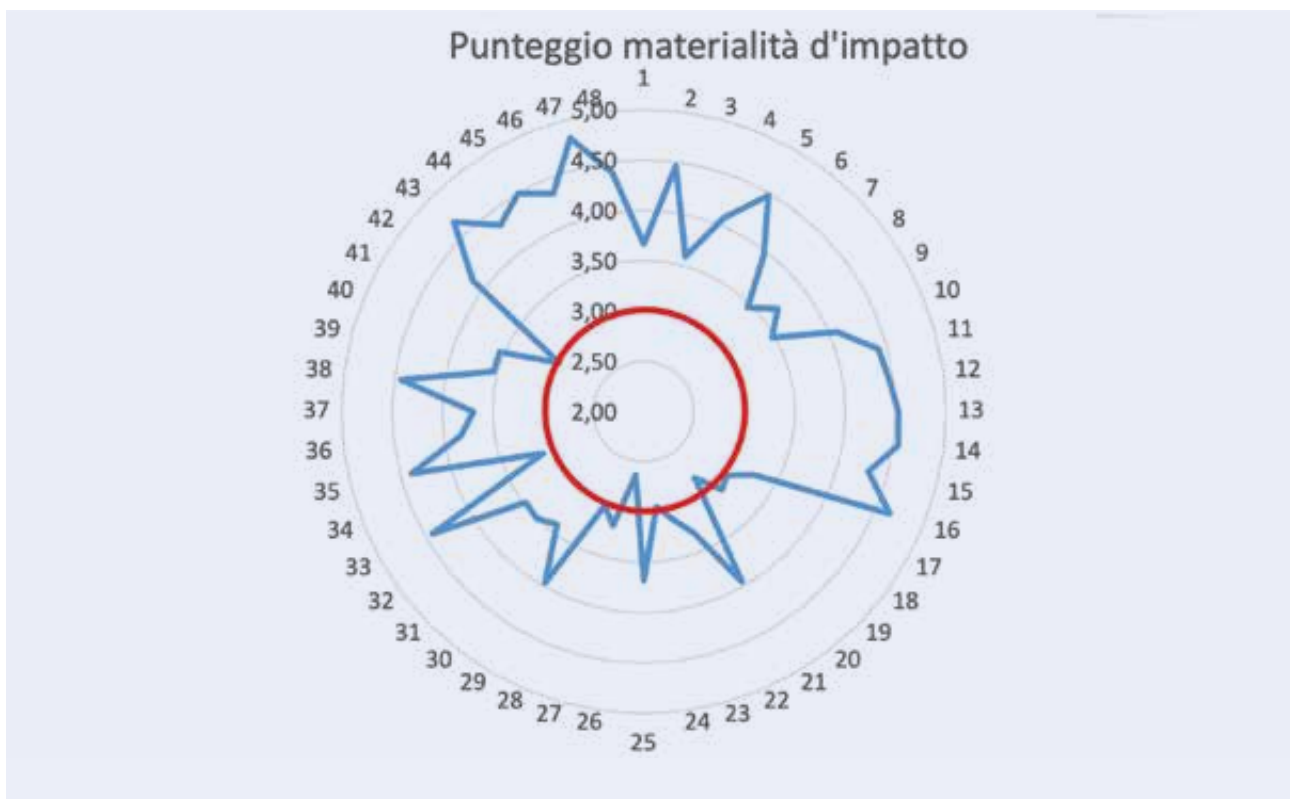
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro	Procedura descritta sul codice etico (segnalazioni anonima)
S1	Forza lavoro propria	Parità di trattamento e opportunità	Diversità	Commissione paritetica Pari opportunità, diversità e inclusione
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Acqua e servizi igienico-sanitari	Estensione reti
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Acqua e servizi igienico-sanitari	Bonus idrici e sostegno alle categorie deboli
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatti legati al territorio	Qualità contrattuale del servizio
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatti legati al territorio	Collaborazioni e sponsorizzazioni
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatti legati al territorio	Iniziative educative e informative
S3	Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatti legati al territorio	Ascolto del territorio e coinvolgimento stakeholder
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali	Riservatezza	Privacy
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali	Riservatezza	Cybersecurity
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali	Accesso informazioni di qualità	Disponibilità dati ambientali e di qualità del servizio
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Pratiche commerciali responsabili	Reclami
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Non discriminazione	Rapporti con il cliente
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Accesso a prodotti e servizi	Singolarizzazione utenze
S4	Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali	Accesso informazioni di qualità	Telelettura
G1	Condotta delle imprese	Cultura d'impresa		Supply chain
G1	Condotta delle imprese	Cultura d'impresa		Applicazione e sviluppo codice etico
G1	Condotta delle imprese	Cultura d'impresa		Sistema di Gestione Integrato (Certificazioni ISO)
G1	Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		Implementazione di una procedura per la valutazione di moralità dell'operatore economico nelle ipotesi di esclusione non automatica Estensione ai fornitori dei principi di Acquedotto del Fiora.
G1	Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		Giusto CCNL applicato in linea con l'oggetto dell'appalto
G1	Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		Valori di responsabilità nelle procedure di gara

G1	Condotta delle imprese	Corruzione attiva e passiva	Prevenzione e individuazione compresa la formazione	Modello organizzazione gestione e controllo - MOGC
Condotta delle imprese	Corruzione attiva e passiva	Prevenzione e individuazione compresa la formazione	ISO 37001	

I valori ottenuti per ciascun tema sono stati quindi mediati in modo aritmetico e il risultato ottenuto per gli stakeholder interni e per quelli esterni è stato ulteriormente oggetto di media aritmetica.

Per quanto detto sopra relativamente al documento di indirizzo della maggioranza dei soci, si è ritenuto opportuno, oltreché doveroso, inserire un peso aggiuntivo ai temi riconducibili alle indicazioni in esso contenute. A tal fine alla media totale ottenuta per ciascun tema, i cui valori sono compresi nell'intervallo 0-5, è stato aggiunto un peso pari a 1, corrispondente ad un "salto" di categoria di rilevanza.

Il risultato ottenuto è rappresentato nel diagramma che segue:



1-Aumentare resilienza di impianti e reti; 2-Riduzione disponibilità risorsa; 3-Efficientamento dei consumi; 4-Riduzione emissioni odorigene e GHG; 5-Riduzione e controllo delle perdite acquedotti; 6-Aumento efficienza dei sistemi di captazione; 7-Miglioramento qualità degli scarichi di acque reflue in acque interne; 8-Dissalazione acqua mare; 9-Effetti scarichi acque reflue su aree protette; 10-Centralizzazione impianti di depurazione; 11-riuso acque reflue depurate / recupero sabbie/valorizzazione fanghi; 12-recupero azoto e fosforo dal trattamento di depurazione; 13-riduzione produzione rifiuti; 14-end-of-waste; 15-Rapporti di lavoro temporanei vs indeterminato; 16-Flessibilità/smart working; 17-Politiche meritocratiche; 18-Relazioni sindacali; 19-Libera associazione CRAL e sindacati; 20-Contrattazione secondo livello; 21-Condizioni favore per categorie (telelavoro, sw)/welfare; 22-Assicurazioni sanitarie/ convenzione prevenzione; 23-Inquadramenti e retribuzioni; 24-Piani di addestramento e formazione; 25-Piano di formazione GDPR; 26-Iniziativa e progetti di inserimento di risorse con disabilità/invalidità; 27-Procedura descritta sul codice etico; 28-Commissione paritetica Pari opportunità, diversità e inclusione; 29-Estensione reti; 30-Bonus idrici e sostegno alle categorie deboli; 31-Qualità contrattuale del servizio; 32-Collaborazioni e sponsorizzazioni; 33-Iniziativa educative e informative; 34-Ascolto del territorio e coinvolgimento stakeholder; 35-Privacy; 36-Cybersecurity; 37-Disponibilità dati ambientali e di qualità del servizio; 38-Reclami; 39-Rapporti con il cliente; 40-Singolarizzazione utenze; 41-Telelettura; 42-Supply chain; 43-Applicazione e sviluppo codice etico; 44-Sistema di Gestione Integrato; 45-Procedura per la valutazione di moralità dell'operatore; 46-Giusto CCNL appaltatori; 47-Valori di responsabilità nelle procedure di gara; 48-Modello organizzazione gestione e controllo - MOGC

Considerando che la soglia di rilevanza è un punteggio superiore a 3, come evidenziato dal cerchio rosso, è evidente che ben poche tematiche sono ritenute poco o non rilevanti. Sotto la soglia di rilevanza risultano i seguenti temi:

- Contrattazione di secondo livello (ESRS S1, Condizioni di lavoro / Contrattazione collettiva – S1-8) punteggio 2,83;
- Piani di addestramento e formazione (ESRS S1, Parità di trattamento e opportunità / Formazione e sviluppo competenze – S1-13) punteggio 2,95;
- Iniziative e progetti di inserimento di risorse con disabilità – invalidità (ESRS S1, Parità di trattamento e opportunità / Occupazione e inclusione persone con disabilità S1-12) punteggio 2,64;
- Telelettura consumi (ESRS S4, Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali / Accesso informazioni di qualità S4-4) punteggio 2,98.

**1.1.3.4 VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI**

Anche alla luce delle evidenze di dettaglio (singoli aspetti pertinenti) sono stati identificati gli indicatori di maggior interesse per Fiora su cui rendicontare.

Di seguito è rappresentata la tabella di raccordo tra temi materiali e ambiti di impatto associati, che sono stati selezionati e discussi dagli stakeholder nel corso di *focus group*.

Tale confronto ha consentito di rilevare la percezione *multistakeholder* dei principali impatti (positivi e negativi) su ambiente, società e stakeholder connessi a Fiora.

**TABELLA DEI PRINCIPALI IMPATTI PERCEPITI DAGLI STAKEHOLDER, ASSOCIATI AI TEMI MATERIALI**

TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTI POSITIVI	IMPATTI NEGATIVI
<b>Cambiamenti climatici</b>	Adattamento	Continuità operativa dei servizi erogati utilizzo fonti maggiormente rinnovabili	Alterazione del paesaggio e degli ecosistemi variazioni qualitative risorsa erogata
	Energia	Riduzione nelle emissioni climalteranti	Aumento complessità impiantistica
<b>Inquinamento</b>	Aria	Miglioramento benessere popolazione	Nessun contributo al cambiamento climatico
	Acqua	Tutela della salute e dell'ambiente	Aumento rifiuti da smaltire / trattare
<b>Acque e risorse marine</b>	Acque	Tutela risorsa idrica	Discontinuità erogazione
	Risorse marine	Riduzione pressione su risorse sotterranee	Aumento consumi energetici e rifiuti di processo
<b>Biodiversità ed ecosistemi</b>	Fattori di impatto diretto sulla perdita di biodiversità	Maggiore disponibilità idrica per ecosistemi	
	Deflussi risorse	Riduzione rifiuti	Aumento costi gestione
	Rifiuti		
<b>Forza lavoro propria</b>	Condizioni di lavoro	Miglioramento benessere dipendenti e brand reputation	Perdita identità aziendale
	Parità di trattamento e opportunità	Equità di trattamento per ruolo e funzione Rafforzamento delle competenze individuali	Aumento costi del personale Potenziale non parità di trattamento contrattuale alle medesime condizioni
<b>Comunità interessate</b>	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Azienda impegnata a dare risposte alle esigenze dei cittadini e del territorio	Isolamento rispetto al territorio e tessuto sociale di riferimento

<b>Consumatori e utilizzatori finali</b>	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/ per gli utilizzatori finali Utilizzo pretestuoso dei dati ambientali	Trasparenza e rispetto della privacy rafforzano la fiducia degli utenti	Rischi incidenti informatici (compromissione dati personali, tecnici e ambientali)
	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Attenzione alle problematiche del singolo utente anche attraverso canali di comunicazione immediata	Comprensione incompleta e non approfondita delle problematiche esposte
<b>Condotta delle imprese</b>	Cultura d'impresa	La compliance alle normative europee e nazionali aumenta la fiducia ed il rispetto degli utenti e dei dipendenti	Aumento complessità processi aziendali con possibile riduzione della velocità di risposta alle richieste degli utenti, dei fornitori e dei dipendenti
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Diffusione dei principi di sostenibilità in particolare ai piccoli fornitori locali	Possibile difficoltà nel processo di qualifica e minore accessibilità dei fornitori
	Corruzione attiva e passiva	Miglioramento della prevenzione di commissione dei reati mediante responsabilizzazione delle persone interne ed esterne all'azienda	Maggiore complessità dei processi aziendali



## 1.2 L'AZIENDA

### 1.2.1 CHI È ACQUEDOTTO DEL FIORA

**Acquedotto del Fiora S.p.A.** (di seguito anche **"Acquedotto del Fiora", "Fiora", "Società" o "Gestore"**) è la Società per Azioni che gestisce, in regime di monopolio, il Servizio Idrico Integrato (SII) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombro-ne" (ex ATO 6) che comprende 55 Comuni (tutti e 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena). La sede legale della Società si trova a Grosseto.

**Come Gestore del SII si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, nonché del collettamento e della depurazione delle acque reflue.**

Ha inoltre funzioni accessorie connesse e correlate ai servizi principali.

La Società gestisce un territorio molto ampio che rappresenta oltre il **33% dell'intera Regione Toscana** - 7.586 Km<sup>q</sup> - con popolazione residente complessiva di 390.751 abitanti (dati Regione Toscana 2024), a cui si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (agosto) - può aumentare di circa 100.000 persone. Assumendo che la popolazione residente sia servita dal servizio di acquedotto pressoché totalmente, quella coperta dal servizio di fognatura risulta pari a circa 87% e quella interessata dal servizio di depurazione è circa l'81%. Il numero di abitanti residenti rapportato alla vasta superficie del territorio determina una densità di popolazione di circa 51,5 ab/kmq che risulta tra le più basse d'Italia.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree territoriali denominate **"Amiata-Orcia", "Grosseto" e "Siena"**. Le **utenze complessive** sono pari a 238.764.



## ELENCO IMPIANTI<sup>1</sup> AL 31/12/2025

### ACQUEDOTTO

Captazioni superficiali	7
Impianti di disinfezione	344
Impianti di potabilizzazione	43
Impianti di sollevamento	351
Pozzi	236
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	842
Sorgenti	300

### FOGNATURA E DEPURAZIONE

Impianti di depurazione e fosse Imhoff	312
Sollevamenti fognari	361

Al numero di impianti, che complessivamente assommano a 2.796, si deve aggiungere l'estensione delle reti pari a 10.455 Km di cui 8.612 Km di acquedotto e 1.843 Km di fognatura.

### 1.2.2 DOVE SIAMO

La nostra Azienda è presente nel territorio gestito con 2 sedi principali in cui vengono svolte le attività direzionali e di rappresentanza istituzionale ubicate in:

- Grosseto, via Mameli nr. 10: è la sede legale della Società dove si riunisce il CdA ed ospita gli uffici della Presidenza e dell'Amministratore Delegato e rispettivi primi riporti;
- Siena, viale Toselli nr. 9: presso questa sede, che ospita anche le strutture territoriali sia tecniche che di accoglienza degli utenti, si recano periodicamente i vertici aziendali e si riunisce il CdA e dunque rappresenta la sede alternativa principale.

#### Il presidio di un territorio così vasto richiede ulteriori sedi di natura essenzialmente operativa così ubicati:

- Grosseto, via Giordania nr. 69: ospita gli uffici tecnici, il principale magazzino di Fiora ed i nostri Laboratori per le analisi biochimiche delle acque potabili e reflue;
- Grosseto, via Trento nr. 3: ospita uffici adibiti all'accoglienza degli utenti;
- Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi: vi si trovano gli uffici tecnici che assicurano il sistema di telecontrollo, telecomando e monitoraggio 24h delle reti e degli impianti.
- Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa nr. 9: nella struttura si svolgono attività sia tecniche sia di natura commerciale; è presente, inoltre, una sede operativa del Call Center dell'Azienda gestito tramite una società partecipata.
- Vivo D'Orcia (Castiglione D'Orcia), via delle Sorgenti snc: sede al cui interno si trova il Museo dell'Acqua oltre ad alcune postazioni di lavoro per i dipendenti.

I principali impianti, inoltre, sono provvisti di locali adibiti a funzioni tecnico-amministrative funzionali all'esercizio degli impianti stessi.



Sede di Grosseto, via Mameli nr. 10



Sede di Siena, viale Toselli nr. 9

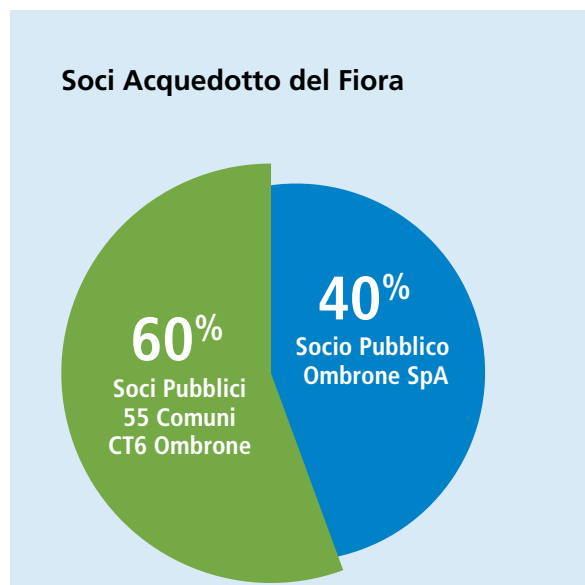
<sup>1</sup> Il numero indicato si riferisce agli impianti iscritti a libro cespiti di Fiora e quindi include impianti attivi nell'anno di rendicontazione e impianti non attivi. Lo stato di questi ultimi può essere temporaneo, cioè, sono suscettibili di riattivazione secondo necessità, o definitivo, cioè, saranno oggetto di dismissione nei prossimi anni.

### 1.2.3 I SOCI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana, si è costituita come Consorzio di Comuni. A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico avviato negli anni '90 si trasforma prima in Azienda Speciale e nel 1999 diventa Società per Azioni.

Dal 1.1.2002 la Società diventa Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO n.6 Ombrone e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Diviene così il più vasto ATO della Regione Toscana trovandosi a gestire le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 Comuni (oggi 55 a seguito della fusione di 2 Comuni Soci) - tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena (oggi 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena).

Nel 2003 i Soci di Fiora decidono di indire una gara per la scelta del partner privato che acquirerà il 40% del capitale sociale di Fiora, mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea SpA (Capogruppo Mandataria), Acque Toscane SpA, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, Società Italiana Per Lavori Marittimi SpA, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici SCRL, Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile SCRL. Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. Si dà avvio alla **gestione "mista" pubblico-privata**: il **60%** del capitale sociale è posseduto dai 55 Comuni che formano l'ATO n. 6 "Ombrone" ed il **40%** da Ombrone SpA, la Società "veicolo" il cui scopo sociale esclusivo è la gestione della partecipazione in Fiora. Il principale azionista di Ombrone è ACEA S.p.A., una delle più importanti multiutility italiane.



SOCIO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE (€)	IMPORTO (€)	QUOTA %
1. ABBADIA SAN SALVATORE	2.119	9	19.071,00	1,10%
2. ARCIDOSSO	1.622	9	14.598,00	0,84%
3. ASCIANO	1.954	9	17.586,00	1,02%
4. BUONCONVENTO	1.457	9	13.113,00	0,76%
5. CAMPAGNATICO	1.356	9	12.204,00	0,71%
6. CAPALBIO	1.603	9	14.427,00	0,83%
7. CASOLE D'ELSA	1.393	9	12.537,00	0,72%
8. CASTEL DEL PIANO	1.661	9	14.949,00	0,86%
9. CASTELL'AZZARA	1.298	9	11.682,00	0,68%
10. CASTELLINA IN CHIANTI	1.373	9	12.357,00	0,71%
11. CASTELNUOVO BERARDENGA	1.971	9	17.739,00	1,03%
12. CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	2.112	9	19.008,00	1,10%
13. CASTIGLIONE D'ORCIA	1.415	9	12.735,00	0,74%
14. CETONA	1.445	9	13.005,00	0,75%
15. CHIUSDINO	1.269	9	11.421,00	0,66%
16. CINIGIANO	1.443	9	12.987,00	0,75%
17. CIVITELLA PAGANICO	1.455	9	13.095,00	0,76%
18. COLLE VAL D'ELSA	3.846	9	34.614,00	2,00%
19. FOLLONICA	4.375	9	39.375,00	2,28%
20. GAVORRANO	2.232	9	20.088,00	1,16%
21. GROSSETO	12.356	9	111.204,00	6,43%
22. GAIOLE IN CHIANTI	1.331	9	11.979,00	0,69%
23. ISOLA DEL GIGLIO	1.210	9	10.890,00	0,63%
24. MAGLIANO IN TOSCANA	1.614	9	14.526,00	0,84%

25. MANCIANO	2.104	9	18.936,00	1,09%
26. MASSA MARITTIMA	2.483	9	22.347,00	1,29%
27. MONTALCINO	2.886	9	25.974,00	1,50%
28. MONTE ARGENTARIO	2.983	9	26.847,00	1,55%
29. MONTERIGGIONI	2.174	9	19.566,00	1,13%
30. MONTERONI D'ARBIA	1.999	9	17.991,00	1,04%
31. MONTEROTONDO MARITTIMO	1.167	9	10.503,00	0,61%
32. MONTICIANO	1.192	9	10.728,00	0,62%
33. MONTIERI	1.201	9	10.809,00	0,62%
34. MURLO	1.248	9	11.232,00	0,65%
35. ORBETELLO	3.337	9	30.033,00	1,74%
36. PIANCASTAGNAIO	1.665	9	14.985,00	0,87%
37. PIENZA	1.334	9	12.006,00	0,69%
38. PITIGLIANO	1.651	9	14.859,00	0,86%
39. RADDA IN CHIANTI	1.222	9	10.998,00	0,64%
40. RADICOFANI	1.169	9	10.521,00	0,61%
41. RAPOLANO TERME	1.757	9	15.813,00	0,91%
42. ROCCALBEGNA	1.194	9	10.746,00	0,62%
43. ROCCASTRADA	2.460	9	22.140,00	1,28%
44. SAN CASCIANO DEI BAGNI	1.277	9	11.493,00	0,66%
45. SAN QUIRICO D'ORCIA	1.343	9	12.087,00	0,70%
46. SANTA FIORA	1.442	9	12.978,00	0,75%
47. SARTEANO	1.661	9	14.949,00	0,86%
48. SCANSANO	1.710	9	15.390,00	0,89%
49. SCARLINO	1.406	9	12.654,00	0,73%
50. SEGGIANO	1.135	9	10.215,00	0,59%
51. SEMPRONIANO	1.195	9	10.755,00	0,62%
52. SIENA	10.069	9	90.621,00	5,24%
53. SORANO	1.630	9	14.670,00	0,85%
54. SOVICILLE	2.183	9	19.647,00	1,14%
55. TREQUANDA	1.181	9	10.629,00	0,61%
56. OMBRONE SPA	76.912	9	692.208,00	40,00%
	<b>192.280</b>	<b>C.S.</b>	<b>1.730.520,00</b>	<b>100,00%</b>

*In azzurro Soci Pubblici Provincia di Siena; In celeste Soci Pubblici Provincia Grosseto; arancione Socio Privato Ombrone*

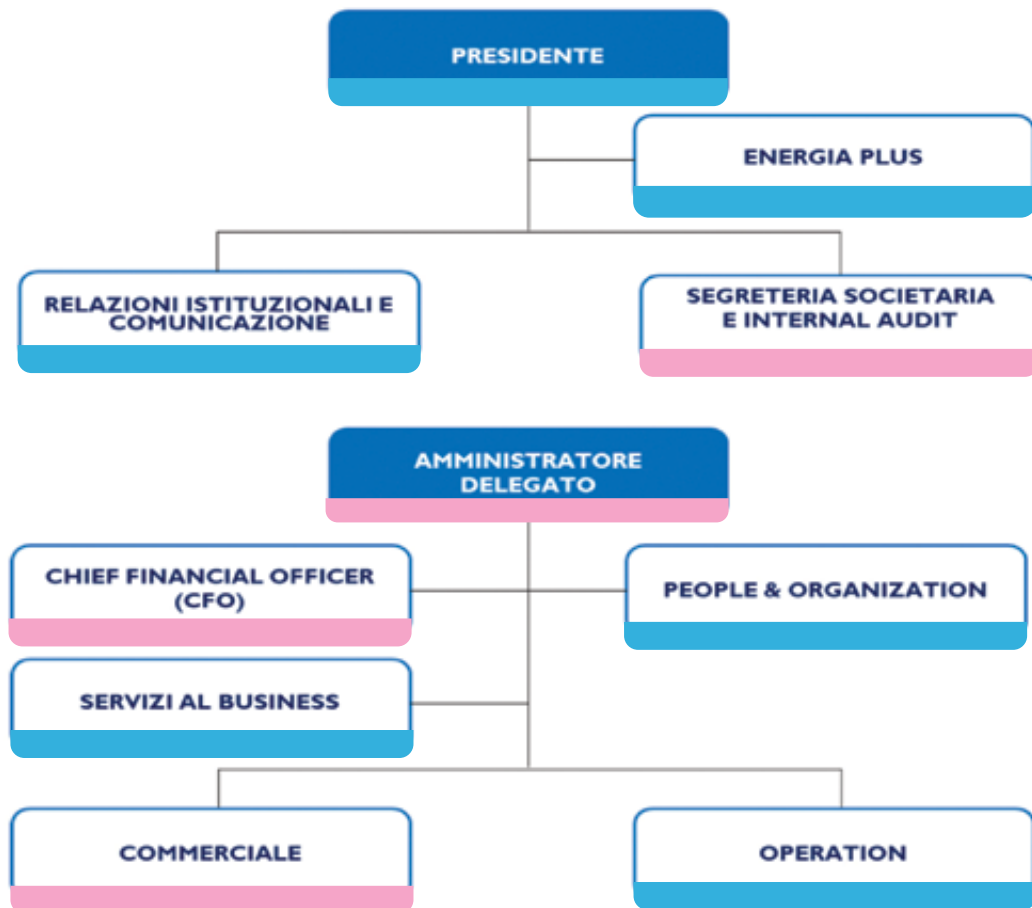
Il 7 ottobre 2024 sono scaduti i patti parasociali. La Società, in data 18 marzo 2025, è stata informata tramite PEC dalla Società Acea S.p.A., che in data 13 marzo 2025, il Consiglio di Amministrazione di Acea S.p.A. ha approvato il progetto di bilancio consolidato del Gruppo Acea per l'esercizio 2024, rilevando il consolidamento di Fiora a patrimonio netto.

#### 1.2.4 L'ORGANIZZAZIONE

Acquedotto del Fiora ha costantemente sviluppato una strategia orientata alla sostenibilità, alla qualità del servizio e al valore delle persone, rafforzando il legame con il territorio. Nel corso del 2025 l'Azienda ha avviato un nuovo percorso strategico e un Piano Industriale volto a migliorare efficacia, efficienza e integrazione territoriale, con obiettivi su performance economico-finanziarie, efficienza operativa, sostenibilità ambientale e adeguamento alle direttive europee su acque reflue e potabilità. La riorganizzazione realizzata introduce un modello più snello e funzionale, concentrando le responsabilità su strutture di maggiore complessità, per ridurre sovrapposizioni, valorizzare le competenze e rafforzare la fiducia degli stakeholder. Il modello prevede aree dedicate al presidio della comunicazione, stakeholder engagement, sostenibilità, operation, gestione economico-finanziaria, procurement, sicurezza e servizi di supporto, garantendo coerenza tra strategia industriale, innovazione e creazione di valore sostenibile.

In occasione di mobilità interna del personale, la tempistica di comunicazione tiene conto delle necessità organizzative e di servizio e degli impatti derivanti dal cambio delle attività.

Fiora si è dotata di un sistema di procure e deleghe ivi comprese quelle in materia di salute, sicurezza e ambiente, atte a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento. Tale sistema investe alcune funzioni a riporto dell'Amministratore Delegato.



## 1.2.5 LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

### AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI FIORA

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

Mettere in evidenza il valore aggiunto (V.A.) significa evidenziare la ricchezza prodotta da AdF mediante la sua attività, la ricchezza che viene dunque "aggiunta", e come la stessa viene distribuita agli stakeholder, dando così contezza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e alla responsabilità sociale. Si abbandona così l'approccio che mette in luce utili o perdite della gestione del Bilancio d'esercizio e si mette in luce l'altro scopo dell'azienda che è creare valore.

È evidente come un'azienda come AdF, tra le più grandi ed efficienti dell'ambito, svolga un ruolo di rilievo nello stesso contribuendo alla sua crescita economica e sociale e determinando importanti ricadute indirette in particolare in considerazione degli investimenti e dell'occupazione. Ma vengono inoltre prodotti impatti positivi anche sulla collettività, attraverso i numerosi progetti ed attività che coinvolgono le comunità locali e le scuole, sui fornitori e sul mercato, sui clienti, ai quali l'Azienda punta a fornire un servizio di qualità, e sull'ambiente, puntando all'innovazione tecnologica sempre nell'ottica di scelte improntate alla sostenibilità ambientale.

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

Esso viene rappresentato attraverso due prospetti:

**IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL V.A.** - Il Valore Aggiunto viene determinato dalla differenza tra ricavi e costi esterni di produzione. Tale grandezza economica viene calcolata essenzialmente facendo riferimento a due stakeholder: i clienti, che determinano le entrate economiche, ed i fornitori che rappresentano la voce di spesa per l'acquisto di beni e servizi necessari all'attività.

VOCE (IMPORTI IN MLN €)	2024	2025
ricavi netti	132,40	133,45
costi esterni	49,25	47,17
valore aggiunto caratteristico lordo	83,15	86,28
proventi finanziari	0,81	1,69
gestioni da partecipazioni	0,26	0,31
contributi in c/esercizio	-2,81	-3,88
valore aggiunto globale lordo	81,41	84,40
% sui ricavi netti	61,49%	63,24%

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

CATEGORIA / VOCE (IMPORTI IN MLN €)	2024	2025
<b>DIPENDENTI</b>		
salari e stipendi	16,78	17,86
accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	1,04	1,11
oneri sociali	5,60	6,00
<b>altri costi del personale</b>	<b>0,82</b>	<b>1,02</b>
totale costo del lavoro	24,24	25,99
servizi al personale	0,02	0,03
<b>(costi capitalizzati)</b>	<b>-8,09</b>	<b>-7,65</b>
<b>totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti</b>	<b>6,17</b>	<b>18,37</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>19,86%</b>	<b>21,77%</b>
<b>AZIONISTI</b>		
utile distribuito	6,00	8,06
<b>totale valore aggiunto distribuito agli azionisti</b>	<b>6,00</b>	<b>8,06</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>7,37%</b>	<b>9,55%</b>
<b>FINANZIATORI</b>		
oneri finanziari	4,17	4,15
<b>totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori</b>	<b>4,17</b>	<b>4,15</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>5,12%</b>	<b>4,92%</b>
<b>ISTITUZIONI</b>		
imposte e tasse	6,07	6,59
contributi in conto esercizio	-2,81	-3,88
<b>totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni</b>	<b>3,26</b>	<b>2,71</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,21%</b>
<b>IMPRESA</b>		
ammortamenti	39,84	47,17
accantonamenti	4,54	0,50
svalutazioni	1,08	0,38
utile non distribuito	6,19	2,69
<b>totale valore aggiunto distribuito all'impresa</b>	<b>51,65</b>	<b>50,74</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>63,45%</b>	<b>60,12%</b>
<b>COLLETTIVITÀ</b>		
Contributi e sponsorizzazioni e varie	0,16	0,37
<b>totale valore aggiunto distribuito alla collettività</b>	<b>0,16</b>	<b>0,37</b>
<b>incidenza sul valore aggiunto totale</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,43%</b>
<b>(IN MILIONI DI EURO)</b>		
<b>totale valore aggiunto distribuito</b>	<b>81,41</b>	<b>84,40</b>

**Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2025 è stato pari a 84,40 milioni di euro**, registrando un incremento rispetto all'anno precedente del 3,7% ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i soci, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività.

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** al netto delle capitalizzazioni risulta pari a 18,37 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 21,8% ed è composta dalle seguenti voci: salari e stipendi, accantonamento TFR e quiescenza, oneri sociali, altri costi del personale (in cui sono compresi i costi per le collaborazioni a progetto) ed altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc...).

La quota di valore aggiunto assegnato ai **soci** per l'anno 2025, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 8,06 milioni di euro che rappresenta il 9,6% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2025 pari a 4,15 milioni di euro e rappresenta il 4,9% del valore aggiunto totale.

La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2025 pari a circa 2,71 milioni di euro rappresentando il 3,2% del valore aggiunto globale.

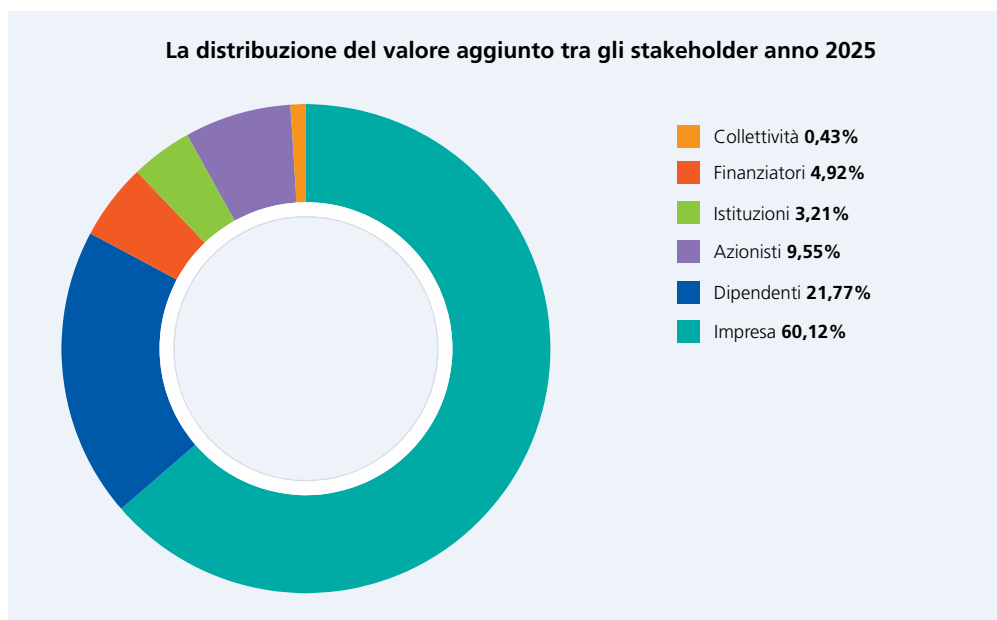
Circa il 60,1% del valore aggiunto prodotto nel 2025 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2025, per il quale è stato proposto in parte la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni. Tale margine rappresenta anche il valore economico trattenuto come differenza tra il valore generato e quello distribuito in termini monetari.

Infine, un valore pari a 0,37 milioni di euro del 2025 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni di eventi e Bonus sociale Fiora, relativo ad un bonus aggiuntivo stanziato dalla società a favore delle utenze più fragili.

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

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

Di seguito riportiamo un grafico che rappresenta la distribuzione del valore aggiunto tra le varie categorie di stakeholder.



### **Il valore aggiunto nel territorio servito**

Nel 2025 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 73,6 milioni di euro che rappresenta l'87% del valore aggiunto totale generato così composto:

- stipendi ai lavoratori (96% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (60%);
- liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

A quanto ciò si aggiunge il valore economico delle forniture di beni e servizi e lavori da ditte del territorio.

### 1.2.6 LA STRATEGIA DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo slogan che accompagna il logo aziendale “Lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio” sintetizza la strategia di sostenibilità rivolta alla tutela ed al miglioramento ambientale, alla fornitura di un servizio rispondente alle esigenze specifiche dei nostri utenti, al coinvolgimento della comunità locale nelle diverse attività svolte affinché l’azienda sia un punto di riferimento nella governance della risorsa idrica. Nondimeno, le persone di Acquedotto del Fiora costituiscono il principale strumento per perseguire questa strategia e dunque diventano un ulteriore pilastro strategico.

La tutela ed il miglioramento ambientale vedono al centro l’efficienza dei sistemi di prelievo, di trasporto e di distribuzione della risorsa idrica così come il miglioramento continuo degli impianti di trattamento delle acque. La traduzione di questi obiettivi in azioni è la riduzione delle perdite di rete, sotto il profilo quantitativo, e l’adeguamento a quanto stabilito dalle nuove e recenti direttive europee in materia sia di acqua destinata al consumo umano sia di acque reflue urbane, sotto il profilo qualitativo. Ciò implica anche obiettivi in termini di efficientamento energetico che, seppur non quantitativamente molto rilevanti nel complesso regionale e nazionale, possono contribuire agli obiettivi di sostenibilità ambientale europei.

La sicurezza sui luoghi di lavoro rappresenta un tema centrale nei riguardi della forza lavoro propria ma anche nei confronti delle imprese appaltatrici affrontato mediante la formazione del personale e il controllo sui cantieri.

L’attenzione alla comunità del territorio gestito si concretizza sia con servizi sempre più aderenti alle necessità di un’utenza molto variegata, ma con numerosi anziani con limitate competenze digitali, sia coinvolgendo i cittadini nella conoscenza del sistema idrico e delle sue problematiche. Contrariamente a quanto generalmente avviene, per cui la digitalizzazione allontana l’utente dal fornitore del servizio, l’impegno di Acquedotto del Fiora è l’utilizzo della tecnologia per avvicinare al Gestore la popolazione dispersa nel vasto territorio gestito ritrovando la centralità dei luoghi comuni molto spesso trascurati e dimenticati, come le sedi e le strutture comunali presenti sul territorio.

Il coinvolgimento dei cittadini può diventare uno straordinario strumento per il miglioramento del servizio reso nel momento in cui le giovani generazioni vengono attirate per fornire il loro contributo di competenze e di innovazione nell’ambito di percorsi formativi e curricolari. Altresì, dal coinvolgimento e ascolto dei più anziani possono derivare informazioni preziose per ricostruire la memoria del territorio.

Tuttavia, il rapporto con la comunità trova la massima espressione e maggiore legame attraverso il rafforzamento della fiducia dei cittadini verso l’Azienda mediante l’agire trasparente ed etico che passa necessariamente dalle persone di Fiora, dalla loro formazione, responsabilizzazione ma anche dalla loro gratificazione, fornendo loro strumenti e condizioni per esprimere sempre il massimo ed il meglio.

La gestione dell’Azienda e delle sue attività su principi di trasparenza ed etica costituisce l’asse portante da cui derivano tutte le altre azioni sopra indicate.

In questo contesto Acquedotto del Fiora ha ottenuto risultati positivi nel corso del 2025, come illustrato più avanti nel resoconto dei temi materiali. Sugli aspetti ambientali: riduzione del volume di acqua persa nelle reti di acquedotto, piena conformità ai requisiti qualitativi dell’acqua distribuita, riduzione delle non conformità delle acque reflue scaricate e riduzione dei consumi energetici. Per quanto riguarda la responsabilità sociale: a sostegno delle utenze disagiate è stato istituito un bonus ulteriore rispetto a quelli già a livello regionale e nazionale; conferma del c.d. Protocollo di Economia circolare per favorire le aziende locali; quanto alle Risorse Umane l’Azienda, in collaborazione con le OO.SS., ha portato avanti il percorso di partecipazione condivisa in materia di coinvolgimento paritetico dei lavoratori, con due Commissioni Bilaterali, una sul tema del Welfare aziendale, l’altra sui temi della diversità, inclusione e pari opportunità ed ha emanato la “Carta della Persona e della Partecipazione – Manifesto dell’Unicità di Acquedotto del Fiora” per la promozione della parità di genere, dell’inclusione, del rispetto delle diversità e del benessere organizzativo; ed i progetti con le scuole. Quanto agli aspetti di governance: il Codice Etico, ritenuto vera e propria Carta dei Valori con la quale Acquedotto del Fiora SpA dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, è stato oggetto di revisione per adeguarlo alle sfide contemporanee; certificazione e politiche anti-corruzione, implementazione della cyber security, richiamo dei fornitori ed appaltatori ai principi etici di Acquedotto del Fiora. I prossimi anni vedranno Acquedotto del Fiora impegnato con costanza sull’efficienza delle reti e degli impianti con una visione sempre più attenta agli effetti dei cambiamenti climatici e agli inquinanti emergenti, formulando progetti per nuove infrastrutture o per l’adeguamento delle esistenti al fine di aumentarne l’affidabilità e la resilienza. Al contempo, sarà posta particolare attenzione: alla catena di fornitura, inserendo criteri premiali nelle procedure di affidamento per gli operatori più sostenibili coerentemente il Codice degli Appalti; alla propria forza lavoro rafforzandone le competenze e migliorando la sicurezza sul lavoro; alle procedure di controllo interne per il rispetto delle regole di governance. Tutto questo sarà oggetto di una precisa declinazione in termini di target e di KPI nel Piano di Sostenibilità che sarà definito nel 2026 in coerenza ma anche in supporto al Piano Industriale 2026-2029.







Capitolo 2

# LA GOVERNANCE

## 2.1 LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE

Il sistema di *governance* di Fiora è articolato secondo il modello tradizionale: **l'Assemblea** (organo della società rappresentativo della volontà dei soci) nomina l'organo amministrativo (**Consiglio di Amministrazione**, compreso il Presidente) e quello di controllo (**Collegio Sindacale**). Il controllo contabile è affidato ad una **Società di revisione esterna**, sempre nominata dall'Assemblea dei Soci.

Tale sistema in Fiora è principalmente incentrato sul ruolo di guida ed indirizzo strategico attribuito al Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno. Gli strumenti di cui Fiora si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi, comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita nel pieno rispetto della sostenibilità. Al fine di assicurare la necessaria coerenza tra comportamenti e strategie ha istituito un sistema di norme interne che configurano **un modello di governo basato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo**.

### 2.1.1 L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci di Fiora è composta dai **55 Comuni** della Conferenza territoriale n. 6 "Ombrone", che insieme rappresentano il 60% del capitale, e dal Socio Privato **Ombrone SpA** che detiene il rimanente 40%<sup>2</sup>.

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

Tra i principali poteri, l'Assemblea dei Soci:

- Approva o respinge il bilancio di esercizio proposto dagli Amministratori;
- Nomina il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vicepresidente;
- Nomina il Collegio Sindacale;
- Determina i compensi del Consiglio di Amministrazione, del Presidente, del Vicepresidente e dei membri del Collegio Sindacale, sulla base delle normative tempo per tempo vigenti.

Su taluni argomenti di carattere strategico (modifica dello statuto e aumenti di capitale sociale con esclusione del diritto di opzione a norma dell'art. 2441 C.C.), lo statuto di Fiora prevede che le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria debbano essere assunte con il voto favorevole di tanti soci che detengano più del sessantasette per cento (67%) del capitale sociale.

Nel 2025 l'Assemblea dei Soci si è riunita **due volte**. In data 17 aprile 2025 sono stati nominati il nuovo Consiglio di Amministrazione di Fiora e la Società di Revisione, ed è stato approvato il Bilancio di esercizio 2024. E' stato inoltre istituito il Fondo di solidarietà sociale di Fiora, a sostegno delle famiglie in difficoltà. Tutte le deliberazioni sono state assunte all'unanimità. Nel corso della stessa seduta è stato inoltre presentato il Bilancio di Sostenibilità 2024 e data un'informativa ai Soci sulle attività di gestione del 2025. La successiva Assemblea ha ratificato la cooptazione di due consiglieri a seguito delle dimissioni dei precedenti, istituito il Comitato per le Remunerazioni e resa un'informativa volta a fornire un aggiornamento sulle azioni intraprese in linea con gli indirizzi dei Soci.

Il **Comitato Rappresentativo dei Soci** – istituito nel 2019 – ha lo scopo di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento della concessione e che negli anni successivi è stato coinvolto per condividere le attività strategiche della Società. Nel 2025 il Comitato, nell'ambito delle proprie funzioni, si è riunito 6 volte, affrontando principalmente tematiche attinenti alla governance societaria.

<sup>2</sup> Rappresentazione analitica del capitale sociale di Fiora nel paragrafo 1.2 che precede.

### I rapporti con i Comuni Soci.

Già da alcuni anni il Fiora incontra con regolarità i singoli Comuni Soci, allo scopo di raccogliere indicazioni, suggerimenti per migliorare la programmazione e l'erogazione del servizio idrico integrato, con una attenzione rivolta anche agli aspetti della sostenibilità, un modo questo per consolidare e potenziare quindi un rapporto tra gli Enti locali e la Società. Gli incontri con i Comuni soci, e la programmazione che ne scaturisce, danno la possibilità all'Amministrazione Comunale di poter informare ove necessario la società civile e le associazioni del territorio anche attraverso assemblee pubbliche. Il coinvolgimento periodico offre una grande opportunità all'Ente per una partecipazione attiva alle varie necessità. Nel 2025 si sono tenuti molteplici incontri, che spesso scaturiscono in appositi accordi di programma che permettono una corretta pianificazione delle attività tecnico-economiche, indicando la corretta applicazione delle competenze e delle risorse economiche necessarie alla realizzazione delle attività nell'interesse della pubblica utilità come viene sempre citato e riportato all'interno della documentazione accompagnatoria delle così dette "Convenzioni" o "Accordi di Programma".

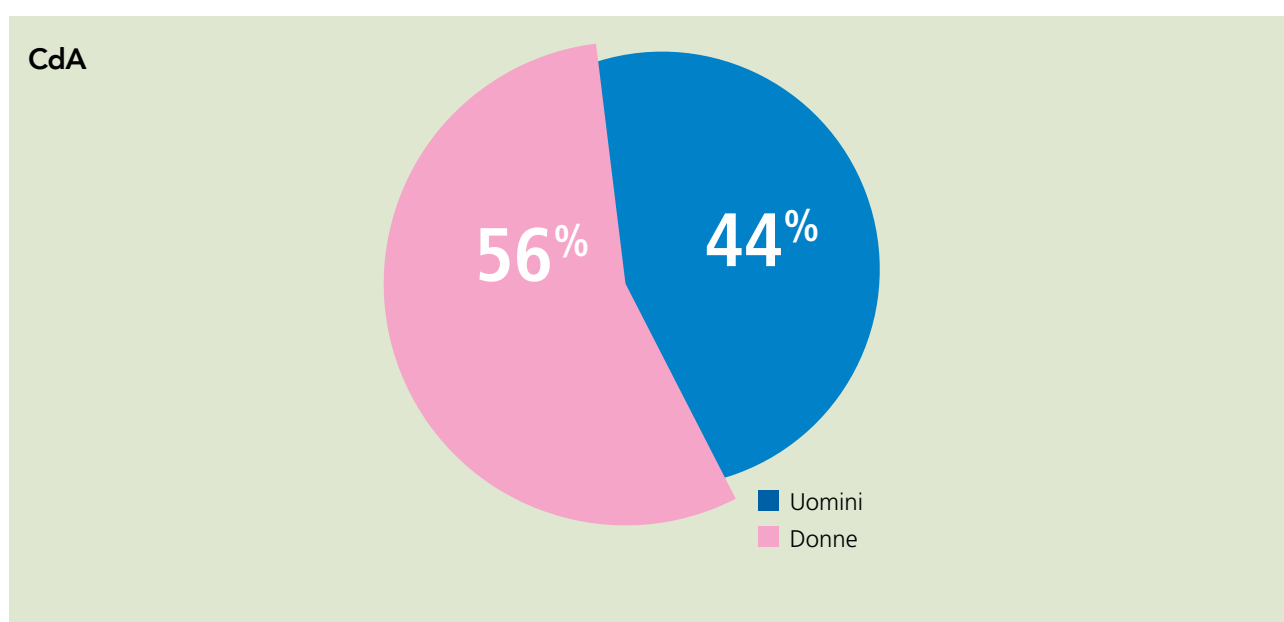
Fiora cura con interesse gli incontri con i Sindaci e le strutture Tecnico Economiche dei Comuni Soci. Ciò permette alla Società di effettuare anche valutazioni volte a misurare la potenzialità e la vulnerabilità del territorio e delle comunità che lo abitano. Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, Fiora ha proseguito anche nel 2025 nell'utilizzo di Chat Whatsapp, istituite nel 2019 e dedicate ad ogni Comune gestito e mirate a fornire indicazioni principalmente relative alla mancanza d'acqua e a problematiche tecniche rilevanti, mantenendo ovviamente i formali canali di informazione in uso.

## 2.1.2 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Fiora (a seguire anche solo CDA) è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli dallo Statuto Societario. Dura in carica tre esercizi ed è rieleggibile.

Il CDA è l'espressione dell'attuale composizione societaria ed è composto da **9 membri**, 5 dei quali di espressione pubblica<sup>3</sup>, tra i quali il Presidente e il Vicepresidente, e 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato. Pur non essendo obbligata per legge, Fiora ha ritenuto opportuno inserire nel proprio statuto una clausola che garantisca la nomina (almeno per un terzo del totale), tra i componenti dell'organo, al genere meno rappresentato. I membri del Consiglio di Amministrazione vengono scelti tra soggetti di cui sia comprovata la specifica competenza nel campo delle pubbliche utilità gestite in forma imprenditoriale.

Nel dettaglio, gli amministratori, nominati il 17/04/2025 ed attualmente in carica<sup>4</sup> fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2027, sono riportati nello schema a seguire<sup>5</sup>



<sup>3</sup> La Società non conosce quale sia l'indicazione di ciascun Comune socio in merito all'individuazione dei propri rappresentanti.

<sup>4</sup> In data 23 luglio 2025 i consiglieri Dott. Piero Ferrari e Ing. Andrea De Caterini hanno rassegnato le proprie dimissioni. Nella medesima seduta il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla cooptazione dei loro sostituti, successivamente ratificata dall'Assemblea dei Soci in data 1° agosto 2025.

<sup>5</sup> Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconferibilità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. La documentazione, riservata e non divulgabile, è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale.

NOME	GENERE	FASCIA D'ETÀ (AL 31.12.24)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA	COMPENSI <sup>6</sup>
Roberto Renai	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 17/04/2025	€ 40.892,88 lordi/anno
Anna Varriale	F	<30<C<50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Cooptazione CDA del 23/07/2025 Ratifica Assemblea dei Soci del 01/08/2025 AD: CDA del 04/08/2025	€ 43.200,00
Roberto Baccheschi	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 17/04/2025 Vicepresidente: CDA del 08/05/2025	€ 19.000 lordi/anno
Laura Patrizia Maria Abelli	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 17/04/2025	€ 9.500 lordi/anno
Andrea Corsi	M	<30<C<50	Designazione Socio Pubblico	Consigliere	Assemblea del 17/04/2025	€ 9.500 lordi/anno
Monica Fanciulli	F	>50	Designazione Socio Pubblico	Consigliere	Assemblea del 17/04/2025	€ 9.500 lordi/anno
Luis Alejandro Gonzalez Naranjo	M	30<C<50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Consigliere: Cooptazione CDA del 23/07/2025 Ratifica Assemblea dei Soci del 01/08/2025	€ 9.500 lordi/anno
Barbara Pinzuti	F	>50	Designazione Socio Pubblico	Consigliere	Assemblea del 17/04/2025	€ 9.500 lordi/anno
Carolina Sampaoli	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 17/04/2025	€ 9.500 lordi/anno

Nel CdA circa il 66% dei consiglieri ha oltre 50 anni, mentre il 33% ha tra i 30 e i 50 anni. Nessun consigliere ha meno di 30 anni. I **compensi** degli Amministratori, del Presidente e del Vicepresidente sono stabiliti dall'Assemblea in sede di nomina, sulla base della normativa per tempo vigente e delle strategie di contenimento dei costi. Dal 2025 l'Assemblea ha inserito una componente determinata in funzione del raggiungimento di specifici obiettivi definiti annualmente dal Comitato per le Remunerazioni. Il compenso dell'Amministratore Delegato è invece stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge. Anche la retribuzione variabile dell'AD è subordinata alla valutazione delle performance di gestione ovvero al raggiungimento di due specifici obiettivi.

#### IL COMITATO PER LE REMUNERAZIONI

In data 1° agosto 2025, l'Assemblea dei Soci di Fiora ha istituito il Comitato per le Remunerazioni, con l'obiettivo di rendere più efficace la definizione e l'attuazione della Politica di Remunerazione della Società.

Il Comitato svolge funzioni di supporto all'attività decisionale dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazione, fornendo elementi tecnici e proposte in merito alle politiche retributive e al loro monitoraggio. Contribuisce, inoltre, alla definizione dei criteri per la determinazione della componente variabile dei compensi, nel rispetto dei principi di equilibrio, sostenibilità e coerenza con gli obiettivi strategici del Piano Industriale.

Il funzionamento del Comitato è disciplinato dal Regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acquadotto del Fiora S.p.A. in data 17 settembre 2025.

Il Comitato è composto da tre consiglieri: due designati dai Soci Pubblici e uno dal Socio Privato. È inoltre assistito da un Segretario dotato di comprovate competenze in ambito economico-finanziario.

<sup>6</sup> A seguito dell'istituzione del Comitato per le Remunerazioni, alla parte fissa della retribuzione può essere affiancata una componente variabile, determinata in funzione del raggiungimento degli obiettivi definiti annualmente dallo stesso Comitato.

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

Il CDA è investito di ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e provvede a tutto quanto non sia riservato, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea. Parte dei suoi poteri possono essere delegati, nei limiti di cui all'art. 2381. Non sono delegabili, i poteri relativi a:

- a) approvazione degli atti di programmazione del Piano di Rinnovo Concessione e dei piani di assunzione del personale;
- b) le eventuali variazioni dello Statuto da proporre all'Assemblea;
- c) le decisioni inerenti a partecipazioni della Società ad Enti, Istituti, Organismi e Società e la designazione, ove occorra, delle persone destinate a rappresentare nei medesimi la società stessa, anche mediante il rilascio ad esse di procure speciali;
- d) alienazione, compravendita e permuta di beni immobili e brevetti;
- e) prestazioni di garanzia, fidejussioni e concessioni di prestiti;
- f) assunzione di mutui oltre agli atti per i quali la legge proibisce la delega.

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza.

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

Nel 2025 particolare attenzione è stata rivolta ai seguenti temi: strategie di piano per le azioni per il territorio; aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione 231; evoluzione dell'assetto organizzativo di Fiora e piano dei fabbisogni, Società Partecipate e strategie societarie, contratti infragruppo, regolarizzazioni patrimoniali, smaltimento fanghi, energia elettrica, attività finalizzate al mantenimento della Certificazione UNI ISO 37001:2016; aggiornamenti su monitoraggio e rendicontazione fondi PNRR; attività di comunicazione e di erogazione sponsorizzazioni, nonché valutazioni di carattere economico e finanziario; investimenti e gestione degli impianti e delle strutture connesse al SII. Inoltre, il Consiglio è stato tenuto costantemente informato dai vertici sulle iniziative di sostenibilità e sulle strategie di sviluppo sostenibile intraprese (ad es. energia e certificati bianchi, Bilancio di sostenibilità, progetti di sostenibilità, analisi di materialità, ecc.).

Il CdA approva annualmente il bilancio di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività e delle azioni più importanti e dei progetti che avranno impatti significativi di carattere economico sociale o ambientale sui principali stakeholder di riferimento (quali ad esempio i clienti, i soci, il territorio, i fornitori locali e la collettività).

Il CdA, già dal 2020, ha ritenuto opportuno allineare le tempistiche del Bilancio di Sostenibilità a quello di Esercizio, oltre che fornire una rendicontazione periodica delle attività di sostenibilità e dei dati più importanti per l'Azienda, migliorando la cultura della sostenibilità e la connessa percezione al suo esterno. Inoltre, il CdA riceve relazioni quadrimestrali e semestrali ed è in costante collegamento con l'Organismo di Vigilanza che lo informa in merito alle eventuali criticità che hanno rilevanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione nel 2025 si è riunito **17 volte**.

Il Consiglio viene informato da Presidente e/o dall'Amministratore Delegato anche di eventuali criticità che si dovessero presentare nel corso dell'esercizio.

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

**IL PRESIDENTE:** Il Presidente è nominato dall'Assemblea su designazione dei Soci Pubblici. Ha la rappresentanza istituzionale della Società nel territorio, cura i rapporti con gli enti locali e le altre Autorità pubbliche, al fine di assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti degli utenti. A titolo esemplificativo: attua le iniziative per l'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società; assicura la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno, definendo, di concerto con l'Amministratore Delegato le relative procedure ed individuando i soggetti responsabili della loro osservanza; vigila sull'attuazione della corporate governance e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei deliberata degli organi collegiali avvalendosi dell'internal auditing; segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società. Il Presidente non è dipendente né dirigente dell'organizzazione.

**L'AMMINISTRATORE DELEGATO:** L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner Privato e da quest'ultimo specificamente indicato. Costituisce il vertice gerarchico della struttura operativa: a lui il CdA delega i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione non espressamente riservati - per legge o per statuto - al Consiglio di Amministrazione stesso, nonché alcuni poteri di importanza strategica ritenuti espressamente non delegabili e quindi di esclusiva competenza del CdA. L'Amministratore Delegato delega a procuratori speciali parte dei suoi poteri, ivi compresi quelli in materia di salute, sicurezza e ambiente, atti a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento.

### 2.1.3 I COMITATI

**Non** risultano istituiti Comitati responsabili delle decisioni relative a temi economici, ambientali e sociali, né Comitati con poteri decisionali che si occupano dello sviluppo sostenibile.

Esiste un **Comitato sponsorizzazioni** composto dal Presidente del CDA, da due Consiglieri e da un Segretario, che si occupa di valutare le richieste pervenute. Vengono rese informative semestrali in CDA e in ossequio alla normativa sulla "trasparenza" le erogazioni liberali/sponsorizzazioni concesse sono pubblicate sul sito web aziendale (in apposita sezione).

Nel 2025 è inoltre stato istituito il **Comitato per le Remunerazioni** che - come riportato nel paragrafo precedente - ha l'obiettivo di rendere più efficace la definizione e l'attuazione della Politica di Remunerazione della Società.

### 2.1.4 IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e un altro supplente sono indicati dal partner Privato.

L'Assemblea dei Soci del 24/04/2024 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica fino all'approvazione del Bilancio Esercizio 2026, nelle figure di:

NOME <sup>7</sup>	GENERE	FASCIA D'ETÀ (AL 31.12.25)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
<b>Luca Bartoletti</b>	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 24/04/2024
<b>Claudia Peducci</b>	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Membro effettivo	Assemblea del 24/04/2024
<b>Luca Turchi</b>	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Membro effettivo	Assemblea del 24/04/2024

Il Collegio ha funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione) sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. Vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

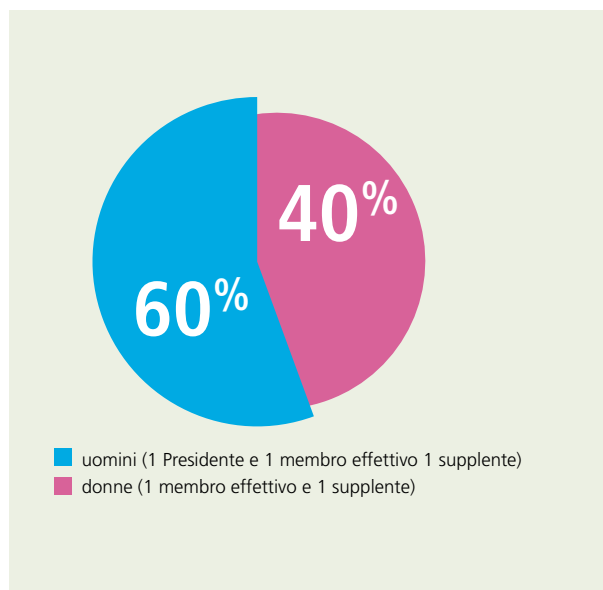
Nel corso del 2025 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **7 riunioni** ed ha assistito alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni. Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI) quale organismo deputato a regolamentare il servizio idrico. Il Collegio ha incontrato la struttura anche in tema di Bilancio di Sostenibilità e di futuri adempimenti previsti dalla Direttiva CSRD. Il Collegio ha inoltre riscontrato che le operazioni effettuate con parti correlate sono state effettuate a normali condizioni di mercato e che non vi sono state operazioni atipiche e/o inusuali.

<sup>7</sup> Inoltre, si aggiungono Michele Agostini e Francesca Michela Maurelli, come membri supplenti.

I sindaci hanno effettuato incontri con la Società di Revisione e con l'Organismo di Vigilanza e, dallo scambio di informazioni reciproche sugli accertamenti effettuati, non è stata comunicata l'esistenza di fatti censurabili e non sono emersi aspetti rilevanti per i quali si sia reso necessario procedere a specifici approfondimenti. Non sono pervenute al Collegio Sindacale né denunce ai sensi dell'art. 2408 del Codice Civile né esposti e dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione.

### 2.1.5 LA SOCIETÀ DI REVISIONE

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 17/04/2025, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, a seguito di un'indagine di mercato rivolta a quattro primarie società di revisione di standing nazionale ed internazionale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione KPMG S.p.A. (di seguito anche "KPMG"), per gli esercizi 2025, 2026 e 2027 abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Sono state affidate alla Società di Revisione suddetta il controllo contabile, la certificazione del Bilancio di esercizio 2025 e la revisione del Bilancio di sostenibilità 2025.



### 2.1.6 LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA ACQUEDOTTO DEL FIORA

Rispetto al 2024, non risultano variazioni rispetto alle Associazioni di categoria a cui aderisce Fiora, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende.

NOME ASSOCIAZIONE	ATTIVITÀ SVOLTA DALL'ASSOCIAZIONE	LINK WEB
Utilitalia	Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. Offre anche supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari.	<a href="https://www.utilitalia.it/">https://www.utilitalia.it/</a>

**Confservizi Cispel Toscana**

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

<https://www.confservizitoscana.it/>

**Fondazione  
Polo Universitario  
Grossetano**

Costituita nel 1998 come società consortile a r.l., alla quale hanno aderito fin dall'inizio le principali istituzioni pubbliche locali, l'Università di Siena, le associazioni di categoria più rappresentative, oltre ad una vasta compagine di soggetti associativi e privati. Fiora nel 2020 ha perfezionato l'iter avviato nel 2018 di adesione a Socio della Fondazione, in assenza di obblighi finanziari, al fine di avviare una collaborazione strategica che ruoti attorno a: innovazione, ricerca e formazione.

<http://www.polouniversitariogrosseto.it/>



## 2.2 MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE

### 2.2.1 COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT

Per un'azienda come Fiora che gestisce un servizio di pubblica utilità, la compliance, ossia la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta, e la gestione dei rischi legati alla conduzione delle sue attività sono elementi fondamentali, sia dal punto di vista della cura e del consolidamento dell'immagine aziendale, ma anche dal punto di vista della correttezza e della legalità, nonché in fine anche per non incorrere in penalità, sanzioni e procedimenti.

L'etica e l'integrità nel contesto aziendale sono perciò considerati standard di condotta e valori a cui l'Azienda crede, non può farne a meno ed orientano tutte le proprie attività ed iniziative.

Acquedotto del Fiora gestisce il SII nel rispetto della normativa nazionale e internazionale, adottando sistemi di gestione conformi ai principali standard internazionali (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 37001 e UNI ISO 45001). La Società si impegna ad operare secondo i principi ESG, integrando sostenibilità ambientale, responsabilità sociale e governance etica e trasparente nei propri processi decisionali, in coerenza con gli standard di rendicontazione GRI e con le indicazioni della Direttiva CSRD. In linea con l'adesione dell'Italia agli impegni internazionali in materia di diritti umani, e ispirandosi ai Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani e ad altri strumenti internazionali riconosciuti, Acquedotto del Fiora promuove e rispetta i diritti umani in tutte le sue attività e nella catena del valore, contribuendo alla creazione di valore condiviso per gli stakeholder e allo sviluppo sostenibile del territorio servito.

#### 2.2.1.1 LA GESTIONE DEL RISCHIO (RISK MANAGEMENT) E IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Il corretto operato nella gestione dei rischi contribuisce a prevenirli e a gestirne gli impatti. Acquedotto del Fiora SpA ne è consapevole e agisce quindi di conseguenza. In via generale, i rischi sono monitorati e gestiti secondo la relativa soglia di rischio: alcuni sono coperti da polizze assicurative o da fondi rischi in bilancio, altri vengono gestiti mappando il relativo processo o la singola attività attraverso procedure o regolamenti, altri ancora costantemente sottoposti a controlli e verifiche.

Il Consiglio di Amministrazione è parte integrante del Sistema di Controllo Interno.

Le scelte strategiche in merito al Sistema di Controllo Interno sono definite specificatamente all'interno di un programma condiviso con i vertici aziendali e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Unità Legale Risk & Compliance supporta il vertice nello sviluppo delle strategie, dei processi e dei sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale. Dal 2020, per effetto del consolidamento di Gruppo, da luglio 2023 l'Unità Legale R&C ha assunto il presidio del modello Antitrust adottato dalla Società (nota: prima di luglio 2023 gestito dall' Unità R&C).

L'Unità Legale Risk & Compliance opera, pertanto, a supporto dei processi decisionali onde favorire la crescita e la consapevolezza quanto a senso di responsabilità in odine al governo dei rischi, a tutti i livelli aziendali. Non solo contribuisce alla salvaguardia della reputazione aziendale. Gestisce le attività di aggiornamento e adeguamento a quanto chiesto dalla legge, in risposta e in linea con le esigenze espresse da tutte le aree funzionali dell'azienda.

Acquedotto del Fiora SpA è costantemente impegnata nel proseguire le attività di consolidamento e di evoluzione del proprio modello di gestione del rischio. Attraverso l'effettuazione del risk assessment, si radicano processi strutturati e aggiornati, volti alla identificazione e gestione dei rischi: sostanzialmente, focus sui rischi, integrazione di processi aziendali e miglioramento continuo delle performance. Rischi valutati quantitativamente, qualitativamente tenendo sempre in considerazione gli aspetti relativi alla salute e sicurezza, ambiente, reputazione, immagine e sostenibilità. Il sistema di controlli interni e di gestione dei rischi (SCI-GR) intesi come controlli analitici, audit interni e verifiche di conformità legislativa, vanno a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale e contribuiscono a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, nonché alla diffusione di una corretta conoscenza dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.

Le componenti organizzative, amministrative, contabili di Acquedotto del Fiora SpA quale Gestore che fornisce il servizio pubblico idrico integrato, devono essere assolutamente coordinate, interdipendenti e coinvolgere, a diverso titolo, tutti i soggetti della governance aziendale, quali il CdA, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza, l'Internal Audit, il Responsabile Anticorruzione (RAC), il DPO, il Referente Antitrust, i Dirigenti e tutta la sua popolazione.

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



**CONTROLLI DI I LIVELLO**

I controlli sui processi operativi predisposti e attuati dal *management*, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità del medesimo.

**CONTROLLI DI II LIVELLO**

I controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff che hanno l'obiettivo di definire le metodologie di misurazione del rischio, verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree, individuare idonee procedure per la prevenzione dei rischi rilevati e richiederne l'adozione, attestare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali in relazione agli obiettivi strategici.

**I modelli di Controllo di II livello adottati dalla Società sono:**

- il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** che assicura le necessarie analisi, raccomandazioni e valutazioni al fine di promuoverne l'efficacia e l'efficienza e dare così la possibilità al Vertice Aziendale e al Management di effettuare le giuste valutazioni in materia di Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi;
- il **modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016**, adottato con l'obiettivo di garantire la conformità alla normativa sulla privacy, nella gestione dei processi aziendali;
- il **modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della salute e della sicurezza** sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale **UNI EN ISO 45001:2023** con l'obiettivo di ridurre i rischi, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
- l'adeguamento alle normative di riferimento (antitrust, finanziaria, ambiente, ecc...), implementando i **sistemi di prevenzione dei rischi** ad esse connesse;
- il **sistema organizzativo e normativo interno**, costituito da regolamenti/ procedure/policy, coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

## CONTROLLI DI III LIVELLO

L'assurance (sicurezza) di terzo livello è garantita dall'**Internal Audit**, che assicura il progetto generale di funzionalità del sistema. Nel corso del 2025, l'attività di Audit è stata condotta in coerenza con il piano annuale approvato, concentrandosi su ambiti ritenuti strategici per la gestione aziendale e per l'efficacia del sistema dei controlli interni. Gli obiettivi delle verifiche sono stati quelli di accertare la conformità dei processi aziendali alle normative e alle procedure interne, di valutare l'efficacia dei controlli e di individuare eventuali aree di miglioramento. Nel corso dell'anno sono stati realizzati tre audit: il primo ha riguardato il processo degli acquisti, con particolare attenzione agli affidamenti tramite procedura negoziata; il secondo il processo di richiesta di finanziamenti pubblici, volto a verificare l'efficacia delle procedure di individuazione e gestione dei bandi; il terzo gli adempimenti in materia di CyberSecurity, con riferimento all'attuazione delle misure previste dalla direttiva NIS2. Dalle verifiche effettuate non sono emerse criticità palesi né irregolarità significative. L'analisi ha confermato un generale livello di presidio adeguato e un complessivo allineamento ai requisiti normativi e procedurali, evidenziando solo alcuni spunti di miglioramento che saranno oggetto di monitoraggio nel prossimo esercizio.

Per le attività di monitoraggio e gestione rischi, in Fiora operano anche l'Organismo di Vigilanza, per quanto afferente alla Compliance in materia 231/01 s.m.i., nonché per l'attestazione dell'adempimento degli obblighi di "trasparenza", il Collegio Sindacale quanto ai controlli di cui all'art. 2403 CC. e il DPO per il controllo di III livello di conformità al GDPR e alla normativa tempo per tempo vigente in materia di trattamento dei dati personali.

### 2.2.1.2 LO STATO DI ATTUAZIONE IN FIORA DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 231 DEL 2001 (E S.M.I.) E LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

Acquedotto del Fiora SpA, con riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha ritenuto necessario procedere all'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche solo "Modello" o "MOGC") ex D.lgs. 231/01 ed alla nomina dell'Organismo di Vigilanza. Il Modello è stato aggiornato ed adeguato tempo per tempo, ai sensi di legge.

Il D.Lgs. 231/01, all'articolo 1, comma 2, ha circoscritto l'ambito dei soggetti destinatari della normativa agli "enti forniti di personalità giuridica, le Società fornite di personalità giuridica e le Società e le associazioni anche prive di personalità giuridica". In accordo a quanto disposto dal detto Decreto, gli enti rispondono laddove:

- il reato sia stato commesso nel loro interesse o vantaggio – Requisito finalistico;
- il reato sia stato commesso da un soggetto apicale o da persone sottoposte alla sua direzione o vigilanza - Requisito soggettivo;
- sia stato commesso uno dei reati previsti dal Decreto ("reati presupposto") - Requisito oggettivo.

Il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora SpA ha approvato, con deliberazione del 24/10/2007 il Modello della Società ed ha istituito il relativo **Organismo di Vigilanza** (OdV), al fine di indirizzare i Destinatari del Modello nell'espletamento delle proprie attività.

Il **Modello di Acquedotto del Fiora SpA** costituito dalla **parte generale**, corredata dai principi ispiratori del Decreto nonché dai meccanismi di governance attualmente adottati dalla Società e da una **parte speciale** - suddivisa per sezioni, in relazione alle tipologie di reato previste dal Decreto, con puntuale riferimento alle tipologie di rischio cui la società è apparsa maggiormente sensibile e la cui commissione, quindi, è astrattamente ipotizzabile nell'interesse o a vantaggio di Acquedotto del Fiora SpA - e il **Codice Etico** costituiscono riferimenti indispensabili per tutti coloro che contribuiscono allo sviluppo delle varie attività, in qualità di fornitori di materiali, servizi e lavori, consulenti, partners nelle associazioni temporanee o Società con cui Acquedotto del Fiora SpA opera.

Il Modello costituisce uno degli elementi essenziali del più ampio sistema di controllo di Acquedotto del Fiora SpA, da intendersi come l'insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire e valutare le attività aziendali, con l'obiettivo di garantire il rispetto di leggi e procedure, tutelando il patrimonio aziendale, gestendo le attività nel modo più idoneo ed efficiente e fornendo dati contabili e finanziari accurati e completi. Il sistema di controllo è integrato nei più generali assetti

organizzativi e di governo societario adottati da Acquedotto del Fiora SpA e contribuisce, con tutte le sue componenti, sia direttamente che indirettamente, alla prevenzione dei reati-presupposto del Decreto Legislativo 231/01.

Con l'approvazione del MOGC nella seduta del 14/07/2020, il CdA ha altresì dato mandato a svolgere l'analisi dei rischi (*risk analysis*) ex D.Lgs. 231/2001. Acquedotto del Fiora SpA ha perciò provveduto ad effettuare l'analisi dei rischi, sia tenendo conto delle modifiche intervenute sulla macrostruttura aziendale, sia dell'inserimento degli ultimi reati introdotti dalla direttiva PIF (Protezione interessi Finanziari). Si è proceduto, quindi a: preliminarmente individuare i *risk owners* direttamente coinvolti in base alle fattispecie di reato e sulla base delle attività da essi gestite; prendere in considerazione le "Aree a rischio" e per ciascuna area le singole "Attività a rischio", le quali possono essere una o più di una per singola area; per ciascuna attività a rischio sono stati stimati prima i parametri di gravità (in base alla fattispecie di reato prevista) e di probabilità del rischio e, successivamente, il parametro relativo al livello di controllo esistente, sul presupposto che un certo livello di controllo possa mitigare il rischio presente. Pertanto, per ogni area a rischio e per ciascuna fattispecie di reato, a scopo cautelativo e prudenziale, è stato considerato il livello di rischio maggiore presente tra le singole attività a rischio. All'esito delle valutazioni ed in ragione dei nuovi reati introdotti dalla direttiva PIF e delle linee guida di Confindustria del Giugno 2021, è stata predisposta una revisione della documentazione della Parte Generale e della Parte Speciale del Modello, portata in approvazione unitamente alla documentazione consistente nell'Analisi dei rischi.

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

Il principio fondamentale che governa l'aggiornamento dei modelli organizzativi è sancito dall'articolo 7, comma 4, lettera a) del decreto legislativo 231/2001, il quale stabilisce che l'efficace attuazione del modello richiede *"una verifica periodica e l'eventuale modifica dello stesso quando sono scoperte significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività"*. Questo obbligo di aggiornamento continuo prescinde dall'emanazione di nuove leggi specifiche e si

basa sulla necessità di mantenere l'idoneità preventiva del modello rispetto all'evoluzione dell'organizzazione aziendale e del contesto normativo di riferimento. La giurisprudenza di legittimità ha consolidato l'orientamento secondo cui i modelli organizzativi devono essere oggetto di costante monitoraggio e aggiornamento.

Fiora tempo per tempo procede alla verifica e all'aggiornamento del proprio modello organizzativo – MOGC - in base all'evoluzione giurisprudenziale, ai mutamenti organizzativi interni, alle modifiche dei processi aziendali e all'emergere di nuovi profili di rischio.

Anche la costante attività di aggiornamento e comunicazione, sono elementi fondamentali perché il MOGC abbia piena efficacia esimente. È, quindi, fondamentale l'erogazione di formazione/informazione continua, come altrettanto fondamentale è mantenere sempre alta l'attenzione e crescere nella consapevolezza. Come a tutti ben noto, il non adeguato presidio e/o la non costante attuazione di quanto sancito e indicato nel MOGC, nello svolgimento del nostro lavoro, possono determinare l'esposizione al rischio di gravi conseguenze - anche penalmente rilevanti - in danno della società e dell'organizzazione.

**Nella seduta del 3 dicembre 2025**, il Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora SpA ha approvato gli aggiornamenti al **Modello di Organizzazione e Gestione (MOGC) ex D. lgs 231/01** ss.mm.ii *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*.

Specificatamente di seguito le modifiche/integrazioni inserite nel 2025:

La PARTE GENERALE è stata oggetto delle seguenti integrazioni e modifiche:

- Arricchimento contenutistico: sono state integrate diverse sezioni con contenuti aggiornati, in particolare quanto alle *"Definizioni"* e a *"focus"* tematici;
- Allineamento sistemico: il MOGC è stato allineato con quanto acquisito nella recente Revisione del Contesto di cui al Sistema Gestionale Integrato e nel Bilancio di Sostenibilità Anno 2024, garantendo coerenza tra i diversi strumenti di *governance*;
- Aggiornamenti organizzativi: la Parte Generale è stata integrata inserendo i riferimenti alle modifiche organizzative tempo per tempo assunte da Fiora, assicurando la corrispondenza tra struttura formale e realtà operativa;
- Sistema delle procure: è stato aggiornato il sistema delle procure e deleghe, in coerenza con l'evoluzione organizzativa dell'ente (rif. revoche e conferimenti di cui ai rogiti del Notaio dott. R. Menchetti in data 9.10.2025);

Per la PARTE SPECIALE le modifiche hanno impattato significativamente sul catalogo dei reati presupposto, modificando alcune norme già previste/ integrando il catalogo con nuove fattispecie criminose. I principali provvedimenti normativi recepiti:

- Legge n. 132 del 23 settembre 2025 Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale
- (GU Serie Generale n.223 del 25 Settembre 2025): ha introdotto modifiche al catalogo dei reati presupposto con particolare riferimento ai reati contro la pubblica amministrazione;
- Decreto Legge n. 116 dell'8 agosto 2025 Disposizioni urgenti per il contrasto alle attività illecite in materia di rifiuti, per la bonifica dell'area denominata Terra dei fuochi, nonché in materia di assistenza alla popolazione colpita da eventi calamitosi (GU Serie Generale n.183 - 8.8.2025), convertito con modificazioni dalla L. 3 ottobre 2025, n. 147 (in G.U. 07/10/2025, n. 233): specificatamente, l'art. 6 ha ampliato la responsabilità amministrativa degli enti in relazione ai reati ambientali, introducendo nuovi reati presupposto all'art. 25-undecies del D.Lgs. 231/2001 e modificando reati già presenti;
- Legge n. 80 del 9 giugno 2025 Conversione in legge del decreto legge 11 aprile 2025, n. 48, recante Disposizioni in materia di sicurezza pubblica, di tutela del personale di servizio, nonché di vittime dell'usura e di ordinamento penitenziario, cd. Decreto Sicurezza: ha introdotto nuove fattispecie di reato rilevanti ai fini della responsabilità amministrativa;
- D.Lgs. 81 del 12 giugno 2025 Disposizioni integrative e correttive in materia di adempimenti tributari, concordato preventivo biennale, giustizia tributaria e sanzioni tributarie: ha modificato il testo dell'art. 88 D.Lgs. n. 141 del 26 settembre 2024 relativo alle circostanze aggravanti del contrabbando, rientrante fra i reati presupposto di cui all'art. 25-sexiesdecies D.Lgs. 231/2001.
- Legge n. 82 del 6 giugno 2025 Modifiche al codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni per l'integrazione e l'armonizzazione della disciplina in materia di reati contro gli animali"): ha introdotto l'Art. 25-undecies "*Delitti contro gli animali*" nel D.Lgs. 231/2001, estendendo la responsabilità amministrativa degli enti ai delitti contro gli animali;
- Nuovo Accordo Stato-Regioni in materia di sicurezza sul lavoro: il 24 maggio 2025 è entrato in vigore il nuovo Accordo Stato-Regioni (17 aprile 2025), che introduce importanti modifiche relativamente all'attività di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alla unificazione della normativa, alla progettazione formativa obbligatoria, alla verifica dell'apprendimento, alle modalità di erogazione, alla durata e agli aggiornamenti.

- Con particolare riferimento ai progetti finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), assumono rilevanza specifica nell'ambito dei reati presupposto ex D.Lgs. 231/2001, le disposizioni dell'articolo 7 del decreto PNRR (Tra i più recenti ci sono il DL 19/2024 ("Decreto PNRR 4"), convertito in legge 56/2024, e il DL 160/2024 ("PNRR quinquies"), che ha istituito un sistema articolato di controlli per garantire la corretta utilizzazione delle risorse europee. Fiora ha previsto specifici presidi in tale senso, come tale recepiti nel MOGC/Parte Speciale.

Il Modello di Acquedotto del Fiora SpA è costituito dalla Parte Generale, corredata dai principi ispiratori del Decreto nonché dai meccanismi di governance attualmente adottati dalla Società e dalla Parte Speciale, suddivisa per sezioni, in relazione alle tipologie di reato previste dal Decreto 231. È altresì parte del MOGC il Codice Etico (rev.3/12/2025) adottato al fine di indirizzare i destinatari verso obiettivi positivi in grado di produrre utilità e benessere, sia per i diretti interessati sia per il contesto sociale ambientale nel complesso in cui opera. Tutti coloro che lavorano in Acquedotto del Fiora SpA, senza distinzioni ed eccezioni, sono impegnati ad osservare e a far osservare tali principi nell'ambito delle proprie mansioni e responsabilità. Il MOGC insieme al Codice Etico, costituiscono uno degli elementi essenziali del più ampio sistema di controllo di Acquedotto del Fiora SpA, da intendersi come l'insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire e valutare le attività aziendali, con l'obiettivo di garantire il rispetto di leggi e procedure, tutelando il patrimonio aziendale, gestendo le attività nel modo più idoneo ed efficiente e fornendo dati contabili e finanziari accurati e completi.

Insieme al MOGC e al Codice Etico, in Acquedotto del Fiora SpA vige il Codice comportamentale e disciplinare (rev. 15/12/2023) - pubblicato nella intranet di Acquedotto del Fiora SpA - che contiene i principi etici e le regole generali che, analogamente a quelle legali, regolamentari e contrattuali, caratterizzano l'organizzazione e l'attività di Acquedotto del Fiora SpA, ed integra le previsioni del Codice Etico. È una misura di prevenzione della corruzione, ai sensi della L. n. 190/2012 ad integrazione dei doveri di comportamento già inseriti nel MOGC e nel Codice Etico. Il Codice prevede altresì le conseguenze e le sanzioni applicabili in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute.

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

di corruzione mappate nell'ambito del Modello 231 contenuto all'interno del documento denominato "Analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001" e il rapporto tra queste ultime e il numero totale di aree sensibili mappate ai fini 231.

Aree a rischio corruzione mappate (A)	13
Totale aree a rischio mappate (B)	27
<b>(A)/(B)</b>	<b>48%</b>

Nel 2025 **non** risultano accertati casi di corruzione.

#### CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016

Nel 2022 la Società ha avviato il percorso per implementare il proprio sistema di gestione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione", volto al rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001. Per l'implementazione di tale norma Acquedotto del Fiora SpA ha adottato la "Politica Anticorruzione": ad ulteriore conferma del proprio impegno contro condotte illecite, Acquedotto del Fiora SpA ha identificato un insieme di principi etico-comportamentali e di regole di prevenzione per il contrasto alla corruzione, tenendo in considerazione anche le principali normative, best practice, convenzioni nazionali e internazionali di riferimento.

Per l'ottenimento della Certificazione ISO 37001, nel corso dei mesi di settembre ed ottobre 2022, la Società ha svolto un'accurata analisi dei rischi di corruzione per tutti i processi aziendali, coinvolgendo nell'analisi i diversi owner di processo. L'analisi ha preso in considerazione tutte le fattispecie di corruzione previste dal codice penale, in forma attiva e passiva, con focus sia sulle ipotesi che possano generare un interesse e vantaggio per la Società che, soprattutto in quanto più plausibili, quelle che possano comportare un vantaggio di tipo personale ed a danno della Società. Complessivamente sono state intercettate ed analizzate 47 fattispecie potenziali di rischio (delle quali 15 fattispecie evidenziate con rischio medio e 32 fattispecie evidenziate con rischio basso), le quali sono state valutate sia nel rischio inerente (probabilità x impatto) che nel rischio residuo (al netto dei controlli già esistenti). Sulla base dell'analisi svolta, Acquedotto del Fiora SpA ha individuato inoltre le azioni per la mitigazione dei rischi e le opportunità di miglioramento, le quali saranno gestite attraverso gli strumenti del sistema di gestione aziendale, quindi attraverso le azioni di miglioramento.

A seguito dell'Audit conclusosi nei giorni 7,8 e 9 giugno 2023, la Commissione tecnica di Certiquality ha deliberato in data 18.07.2023 per Acquedotto del Fiora SpA la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione". Un'attestazione di compliance dei processi e delle attività aziendali che si affianca a quelle già ottenute in passato e poi mantenute nel tempo, e che oltrepassa il puro e semplice rispetto della normativa di riferimento per questi delicati ambiti, andando a certificare il presidio anche preventivo nei confronti di queste tematiche, grazie all'azione costante di tracciatura e digitalizzazione dei processi, nonché attraverso la comunicazione e l'informazione alle risorse interessate per agire il ruolo con sempre maggiore consapevolezza.

La Politica Anticorruzione si applica a tutti i dipendenti, amministratori della Società, fornitori, partner, soci in affari e più in generale a tutti coloro che agiscono in nome e per conto di Acquedotto del Fiora SpA o con i quali Acquedotto del Fiora SpA entra in contatto nel corso della sua attività (c.d. "Destinatari"), rappresentando in modo specifico l'impegno nei confronti dei principi e dei requisiti sanciti dalla norma ISO 37001:2016, nonché il rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001 che, strettamente connesso alla norma in questione, regola la responsabilità amministrativa degli enti in Italia. La Politica, così come sue eventuali modifiche o integrazioni, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, e sarà diffusa a tutto il personale di Acquedotto del Fiora SpA e messa a disposizione di tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione sul sito della società.

**Nei giorni 9 e 10 giugno 2025** si è svolto l'Audit Certiquality di mantenimento della Certificazione ISO 37001:2016: ha visto impegnato il personale di Acquedotto del Fiora SpA, a vario titolo interessato, ai fini della verifica della conformità del Sistema di gestione ai requisiti di riferimento.

**L'Audit si è concluso con il mantenimento del Certificato n. 58989.** Le Raccomandazioni emesse sono state prontamente prese in carico e risolte nei termini indicati. Il Sistema è risultato complessivamente conforme ai requisiti di riferimento; nell'ottica di miglioramento continuo, prosegue il percorso di diffusione e piena integrazione, nei processi gestionali, degli strumenti di controllo previsti dalla ISO 37001."

Con il Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 è stata data attuazione nel nostro ordinamento alla direttiva (UE) 2019/1937, cd. Direttiva Whistleblowing, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione. Il decreto Whistleblowing ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un apparato di norme volto a migliorare l'efficacia degli strumenti di contrasto ai fenomeni corruttivi, nonché a tutelare con maggiore intensità gli autori delle segnalazioni, incentivando il ricorso allo strumento della denuncia di condotte illecite o di violazioni dei modelli di organizzazione, gestione e controllo gravando il datore di lavoro dell'onere di dimostrare - in occasione di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti o alla sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa successiva alla presentazione della segnalazione avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulla condizione di lavoro - che tali misure risultino fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa (c.d. "inversione dell'onere della prova a favore del segnalante"). Una delle modifiche più rilevanti riguarda l'ampliamento degli ambiti soggettivi e oggettivi del *whistleblowing*: più ampio il perimetro dei segnalanti, sia internamente che esternamente nonché attraverso la "divulgazione pubblica". Viene inoltre ampliato il perimetro delle segnalazioni nel settore privato, che era considerato marginalmente dalla legge n.179/2017 e che quindi era limitato agli enti dotati di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del decreto legislativo n.231/2001. Si evidenzia anche un significativo aumento dei soggetti che potranno segnalare, dagli ex dipendenti ai collaboratori o tirocinanti. Inoltre, l'oggetto delle segnalazioni si amplia ad un gran numero di condotte illecite.

Al fine di dare attuazione alle modifiche apportate all'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001, in linea alle Linee Guida approvate dall'ANAC con delibera n. 311 del 12 luglio 2023, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale serie generale n.172 del 25 luglio 2023 e alla Guida Operativa per gli Enti privati di Confindustria Ottobre 2023, e altresì di garantire l'efficacia del sistema di Whistleblowing, Acquedotto del Fiora SpA ha adottato la "Procedura di gestione del Canale Interno delle Segnalazioni" e uno specifico "Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti" che rende edotti i dipendenti circa l'esistenza di appositi canali di comunicazione che consentono di presentare le eventuali segnalazioni, fondate su elementi di fatto precisi e concordati, garantendo anche con modalità informatiche la riservatezza dell'identità del segnalante. I detti documenti sono pubblicati nella intranet aziendale ed il Regolamento è pubblicato sul sito web, nella pagina dedicata all'argomento. Il Regolamento ha lo scopo di fornire chiare indicazioni ope-

relative circa oggetto, destinatari, modalità di trasmissione e gestione delle segnalazioni ad oggetto "violazioni"; nonché circa le misure di protezione ad esse connesse.

Le segnalazioni possono essere inviate, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, da: dipendenti, lavoratori autonomi, titolari di un rapporto di collaborazione, liberi professionisti, consulenti, tirocinanti, fornitori.

Le segnalazioni, che dovranno essere il più circostanziate possibile, devono riguardare le violazioni che rientrano nell'ambito di applicazione di cui all'art. 2 del D.Lgs. 24/2023. La normativa definisce "violazioni" tutti quei comportamenti, atti od omissioni che siano idonei a ledere l'interesse pubblico o l'integrità della Società, di cui i whistleblowers siano venuti a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo riferito ad Acquedotto del Fiora SpA. In conformità al citato D.lgs. 24/2023, tramite il sistema adottato, è possibile segnalare comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità di Acquedotto del Fiora SpA che consistono in:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti estendendosi anche alle violazioni del Codice Etico;
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali (indicati nell'Allegato 1 al D.lgs.24/2023 a cui si rimanda per maggior dettaglio) relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni non rientranti nell'ambito oggettivo di applicazione della normativa.

Come segnalare:

- CANALE INTERNO: Le segnalazioni whistleblowing devono essere trasmesse accedendo al *framework software* GlobalLeaks. Il detto canale di segnalazione interno è da utilizzare in via prioritaria. Si consulti il richiamato Regolamento "Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e

Tutela dei Segnalanti” Scarica il Regolamento per maggiori chiarimenti sulle modalità di invio delle segnalazioni. La gestione del canale di segnalazione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione, sono affidate ai soggetti indicati nel Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti: provvedono alla verifica dei fatti segnalati nel rispetto dei principi di obiettività e riservatezza, inclusa l’eventuale audizione del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

- CANALE ESTERNO: È il canale di segnalazione gestito dall’ANAC, disponibile al sito: i segnalanti vi possono ricorrere in via residuale e solo in determinate ipotesi. Si rinvia al Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 e alla Linee Guida ANAC per la relativa disciplina.

- DIVULGAZIONE PUBBLICA mediante stampa o social network: i segnalanti vi possono ricorrere in via ulteriormente residuale e solo in determinate ipotesi indicate nel Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 al quale si rinvia.

Infine, in merito alla comunicazione/formazione, nel 2025 sono state erogate 69 ore di formazione specifica in ambito 231, che disciplina altresì le modalità per prevenire i reati relativi alla corruzione, alle quali hanno partecipato 28 dipendenti di Fiora (stante l’attività massiva svolta nel 2024 che aveva riguardato l’intero organico sono stati coinvolti, in continuità, i neoassunti).

Nella tabella che segue maggiori dettagli.

	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	9	6	15
Operai	13	0	13
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

### 2.2.1.3 L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Ai sensi dell’articolo 6 comma 1, lettera b, del d.lgs. 231/2001, “il compito di vigilare continuativamente sull’efficace funzionamento e sull’osservanza del Modello, nonché di proporre l’aggiornamento” è affidato ad un organismo apposito, l’Organismo di Vigilanza, istituito dalla Società e dotato di autonomia e indipendenza nell’esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità (di seguito, “Organismo” o “OdV”).

L’OdV è un organo dotato di pieni e autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all’efficacia e all’osservanza del Modello 231.

Fiora ha deliberato di attribuire il ruolo di OdV ad un organo costituito in forma plurisoggettiva, essendo, tale soluzione, stata riconosciuta come la più adeguata ed idonea ad assicurare i requisiti di indipendenza e terzietà che devono contraddistinguere tale organismo.

Il compito principale dell’OdV è quello di vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231.

L’Organismo di Vigilanza in Fiora è composto da 3 componenti, dei quali uno assume la funzione di Presidente.

I membri dell’Organismo di Vigilanza sono nominati dal Consiglio d’Amministrazione. A garanzia del principio di terzietà, l’Organismo riferisce al CdA e, all’occorrenza, ai Soci ed ai Sindaci ed il ruolo di Presidente viene sempre assegnato ad un soggetto esterno.

Inoltre, nell’individuazione dei componenti dell’OdV, la Società prevede il rispetto dei requisiti di onorabilità, di autorevolezza, moralità e assenza di conflitti di interesse. I componenti dell’Organismo di Vigilanza devono essere dotati di adeguata professionalità, autonomia e indipendenza e devono adempiere ai propri compiti con la competenza e la diligenza richieste dalla natura dell’incarico.

L’attuale OdV è stato nominato - ai sensi del D. Lgs. 231/01 - dal Consiglio di Amministrazione di Fiora nella seduta del 24/07/2023 ed è composto dai seguenti membri:

COMPONENTI ODV	GENERE	ETÀ
Francesca Stufetti - Presidente	F	30<C<50
Rosa Maria Morelli - Membro	F	>50
Fabio Pisillo - Membro <sup>8</sup>	M	>50

<sup>8</sup> Al momento della stesura del presente documento l’Avv. Pisillo ha rassegnato le proprie dimissioni ed è stato sostituito dal Dott. Vito Loscalzo.

Tutti i soggetti sono esterni alla Società ed esperti in materia 231. È inoltre stato nominato un Segretario dell'Organismo che è un dipendente di Fiora.

Nella seduta del 31/01/2023 il CdA – ai sensi dell'art. 7.9.2 del MOGC - ha inoltre individuato all'interno della struttura aziendale la figura aziendale del **"Responsabile della Procedura ex lege 231"**, una figura con il compito di interfaccia tra l'Organismo di Vigilanza e le Strutture aziendali per ogni comunicazione, informazione e segnalazione. Tale soggetto, in particolare, ha il compito di comunicare all'OdV le risultanze periodiche dell'attività di controllo poste in essere dalle funzioni aziendali per dare attuazione al Modello di Organizzazione e Gestione e gli eventuali scostamenti e/o anomalie rilevate.

Per quanto riguarda l'aspetto delle segnalazioni, si è ritenuto opportuno "snellire" e rendere più efficiente la procedura attraverso l'attribuzione del compito al medesimo responsabile aziendale di raccogliere i flussi e di assolvere ad una funzione di "filtro" delle informazioni che devono essere trasmesse all'Organismo di Vigilanza. Il referente aziendale è pertanto responsabile della gestione delle segnalazioni afferenti alla violazione dei protocolli di condotta e/o del codice etico adottati da Fiora, ovvero alla commissione di condotte che possano astrattamente dar luogo ad una responsabilità della Società ai sensi del Decreto 231; e sarà inoltre responsabile delle relative comunicazioni all'OdV.

#### Whistleblowing – segnalazioni 231

Acquedotto del Fiora SpA mette a disposizione di tutti i dipendenti ed i destinatari del Modello 231 (ivi compresi consulenti, collaboratori e dipendenti di imprese fornitrici di beni e servizi per la Società), un apposito canale di segnalazione, accessibile dal sito internet aziendale, per l'acquisizione e la gestione, nel rispetto delle garanzie di riservatezza previste dalla normativa vigente, delle segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del Dlgs 231/2001 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni o elusioni del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo dell'Ente nella misura in cui esse possano esporre la Società al rischio di reati e di illeciti tali da poter ingenerare la responsabilità di Fiora ai sensi del Decreto e del Codice Etico e di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. La piattaforma garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione. Quest'ultima, infatti, viene segregata dal sistema informatico ed il segnalante, grazie all'utilizzo di un codice identificativo univoco generato dal predetto sistema, potrà "dialogare" con l'OdV e con il Collegio Sindacale in maniera spersonalizzata tramite la piattaforma informatica.

Nella tabella che segue sono riepilogati gli incontri dell'OdV e le segnalazioni ricevute dall'OdV tramite piattaforma whistleblowing nel corso del triennio 2023-2025.

	2023	2024	2025
Riunioni OdV	14	13	12
Segnalazioni pervenute all'OdV	0	0	0 <sup>9</sup>
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni in corso di esame	0	0	0

Gli incontri, le riunioni e le attività svolte dall'OdV nel 2025 sono stati svolti coerentemente con quanto previsto tra i compiti delegati all'Organismo di Vigilanza dal D.Lgs. 231/01. In particolare, si sono registrate le seguenti attività:

- Effettuazione di incontri e/o "ispezioni" su attività a rischio e sul sistema di controllo ex D. Lgs. 231/01;
- Incontri con il Collegio Sindacale e Società di revisione;
- Monitoraggio dei Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza;
- Monitoraggio sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231
- Gestione delle segnalazioni tramite piattaforma Whistleblowing;
- Informative dall'Organismo di Vigilanza agli altri Organi Societari;
- Adempimenti sulla trasparenza.

Le attività svolte hanno evidenziato, in generale, coerenza con i requisiti essenziali di controllo, trasparenza, tracciabilità e segregazione delle funzioni.

#### 2.2.1.4 IL CODICE ETICO

Acquedotto del Fiora SpA ha da sempre assunto quali principi fondamentali il rispetto della dignità della persona, la non discriminazione, il diritto alla protezione dei dati personali (privacy), i diritti di uguaglianza sociale. Nel corso degli anni sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti norme interne e strumenti di tutela ed affermazione degli stessi.

I principi come integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse, si sono ben articolati nel Codice Etico aziendale, che richiama il rispetto dei diritti umani, quali diritti inalienabili che ogni uomo possiede e valori fondanti dell'agire.

Il Codice Etico è quindi uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di corporate governance a tutti i soggetti e queste vincolano:

<sup>9</sup> Tramite piattaforma whistleblowing.

- La Società e le sue eventuali controllate;
- Tutto il personale della Società, i membri degli organi sociali (CdA, Collegio Sindacale, OdV), la direzione, i collaboratori;
- I soggetti esterni (fornitori, professionisti incaricati, procuratori esterni, altri).

L'adozione di principi etici costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. Pertanto, l'osservanza del Codice Etico, che per Acquedotto del Fiora SpA assume importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità, la reputazione della Società, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della stessa in condotte penalmente rilevanti.

Il **Codice Etico** è una vera e propria **Carta dei Valori**, con la quale Acquedotto del Fiora SpA dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile (ex multis gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030). L'obiettivo generale è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il mero concetto di "crescita", invero integrando lo sviluppo economico, etico, sociale e la tutela ambientale.

Onde stimolare la percezione interna di una consolidata ed attenta politica all'applicazione delle Disposizioni, Acquedotto del Fiora SpA individua e nomina il Responsabile Etico, che gestisce le interfacce con l'OdV per tutto ciò che attiene al Codice.

Tutti i soggetti che collaborano con la Società, senza distinzioni o eccezioni, sono tenuti ad osservare ed a far osservare i principi enunciati nel Codice.

In particolare, tutti i Destinatari sono tenuti ad operare affinché tali norme siano adeguatamente applicate sia all'interno della Società che, in generale, da tutti gli interlocutori della medesima.

Il Codice Etico è stato oggetto di revisione per adeguarlo alle sfide contemporanee. Le modifiche, approvate nella seduta del CdA del 3 dicembre 2025, si sono infatti concentrate in particolare sui temi dell'innovazione tecnologica e della "responsabilità algoritmica."

- *Intelligenza Artificiale* (IA): introdotto in premessa il tema Introduzione art. 3.12 "*Governance dell'Intelligenza Artificiale e Responsabilità Algoritmica*": disciplina l'utilizzo responsabile delle tecnologie di intelligenza artificiale;
- Integrazione art. 7.1.1., con condotte di "*Omissione di informazioni rilevanti*" e "*Utilizzo dei veicoli aziendali*";
- Integrazione art. 8.1.3 "*Dovere di protezione dei diritti e delle risorse*"

- Introduzione artt. 8.1.5 "Utilizzo dell'intelligenza artificiale - Ambito di applicazione e governance" e seguenti, fino ad art. 8.1.24, incluso.

- Responsabile Etico: integrazione dell'art. 9.2;

- Whistleblowing: integrazione dell'art. 10 "Segnalazione di violazioni del Codice Etico e tutela del segnalante" con aggiornamento della disciplina del whistleblowing in conformità alla normativa vigente.

Nel corso del 2025 **non** sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

### 2.2.2 RICHIESTA INFORMAZIONI E CONTESTAZIONI

#### 2.2.2.1 TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO

In ottemperanza alla legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 rubricato "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", Fiora si è attivata fin da subito per ottemperare a quanto previsto, mettendo in campo tutte le misure richieste nell'ambito delle società partecipate, ma non controllate, dalla Pubblica Amministrazione.

I presidi a tutela della trasparenza ed il costante impegno nella lotta alla corruzione, sono oggetto di massima e assoluta attenzione, nella consapevolezza della unicità del servizio fornito e della complessità gestionale che comporta, sempre orientato a soddisfare il territorio e la collettività che gestisce.

In Fiora l'Unità Legale R&C è stata individuata quale presidio della Compliance e quindi anche in tema della trasparenza e della normativa ad essa afferente, la quale chiede che ex *multis* che venga garantita la correttezza e la tempestività dei flussi informativi e la pubblicazione sul sito web aziendale dei dati/documenti. L' Organismo di Vigilanza (OdV) nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha la funzione anche di responsabile di monitoraggio, controllo e attestazione del rispetto dei detti obblighi di pubblicazione. Nel sito web, Fiora ha quindi strutturato la sezione "[Società trasparente](#)" così come richiesto dal D.lgs. 33/2013 e dalle linee guida ANAC. Per garantire la massima trasparenza delle informazioni, il Legislatore – "a fianco" dell'accesso "documentale" ai sensi della legge 241/90 e ss.mm.ii. da parte di titolari di interessi diretti concreti e attuali – ha infatti istituito l'accesso civico "semplice" ai dati e documenti

soggetti ad obbligo di pubblicazione (art. 5 comma 1); e con il D.Lgs. 97/2016 ha introdotto nel Decreto trasparenza, l'accesso "generalizzato", ossia il diritto di chiunque a richiedere dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti derivanti dalla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti secondo l'attuale Ordinamento. L'accesso civico "generalizzato" si applica nei confronti di Acquedotto del Fiora S.p.A., quale società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico, in quanto compatibile e limitatamente ai dati e ai documenti inerenti all'attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o dell'Unione Europea esercitata dalla Società nell'espletamento delle proprie funzioni di gestione del Servizio Idrico Integrato. Nella sezione del sito web dedicata alla trasparenza, è stata pertanto creata la sottosezione riservata all'ACCESSO CIVICO, dove sono indicati: le modalità per esercitare il relativo accesso; la procedura interna adottata; il titolare della gestione delle richieste e dell'eventuale riesame. Quanto alle richieste di accesso civico di cui all'art.5 del DLgs 33/2013 nel 2025 la Società la Società **non** ha ricevuto istanze.

### 2.2.2.2 L'ATTIVITÀ LEGALE E IL CONTENZIOSO

"Prevenire" il contenzioso è l'azione che da sempre informa il rapporto di Acquedotto del Fiora SpA con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. La costante attenzione agli eventi e ai comportamenti, la costante condivisione interna e l'allineamento nei processi, vanno di pari passo con le nuove dinamiche gestionali che informano Acquedotto del Fiora SpA. L'accresciuta attenzione verso il cliente ha prodotto una indiscussa maggiore fidelizzazione di esso e della collettività nel suo complesso. Ove si approdi alla via giudiziale, anche in detta sede l'obiettivo è sempre quello di trovare – ove possibile - una soluzione, nel bilanciamento dei rispettivi interessi delle parti.

La "Via della Conciliazione" sicuramente oggi continua ad essere la più "trafficata": da quella amministrata a quella paritetica, regionale, a quella ARERA, oltre a quella negoziata in via "diretta" (negoziazioni assistite / transazioni). L'obiettivo è quello di intercettare/anticipare, tempo per tempo, le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima che approdino nelle "Aule". Nell'interlocuzione e nella condivisione, albergano soluzioni transattive e conciliative/negoziali, con conseguente soddisfazione tra le parti e risparmio sia in termini economici che di tempo (e anche di "carta"). Rimane fermo il ricorso al processo, ove non evitabile o comunque opportuno e/o dovuto.

Ne consegue che nel 2025 sono 3 le cause "nate" con l'utenza, di cui n. 2 ad oggi pendenti. 1 si è chiusa in via conciliativa, assolutamente con esito soddisfacente per entrambe le parti.

Anche in materia *extra contrattuale* il contenzioso si mantiene "moderato" sia per numero di cause che per valore. Si mantiene il trend delle liquidazioni dirette ove trattasi di sinistri di valore inferiore ad Euro 10.000,00. Di norma, ove Acquedotto del Fiora SpA venga chiamata in causa, per essa si costituisce la Compagnia che garantisce la copertura del rischio.

Non sussiste alcun contenzioso con i fornitori per ritardi nei pagamenti. Sono pendenti alcune delle cause promosse tempo per tempo avverso le Delibere ARERA. Alcune sono state abbandonate per sopraggiunta carenza di interesse.

### 2.2.2.3. LA TUTELA AMBIENTALE

Per ogni Verbale Accertamento e Contestazione (VAC) notificato ad Acquedotto del Fiora SpA, viene effettuata la relativa istruttoria ai fini della memoria difensiva/altro. Si procede, quindi, all'invio degli scritti difensivi agli Enti/ Autorità di riferimento. L'apertura del procedimento viene registrata nel relativo Database, aggiornato tempo per tempo. In caso di formulazione di memoria difensiva con richiesta di Audizione, ricevuta la relativa convocazione, si procede alla pianificazione della strategia difensiva da spendere innanzi al soggetto mittente.

In caso di ordinanza ingiuntiva di pagamento, l'Unità di riferimento analizza la motivazione contenuta nell'Ingiunzione, al fine di valutare l'opportunità di provvedere al pagamento della somma ingiunta, ovvero di ricorrere avverso ad essa, ai sensi di legge, condividendo pertanto la linea con l'Unità Legale, onde acquisire il relativo parere. In caso di pagamento, la sanzione rimane in carico dell'Unità *owner* del procedimento, la quale gestisce la liquidazione di essa e la comunicazione all'Ente emittente l'Ordinanza ingiuntiva.

Nel 2025 Acquedotto del Fiora SpA ha valutato di procedere al pagamento delle sanzioni comminate per un totale di euro per un totale di 24.488,00 n. 6 afferenti violazioni accertate negli anni precedenti ed una in corso d'anno. Nel 2025 sono stati ricevuti da Acquedotto del Fiora SpA n. 13 nuovi VAC, per ciascuno di essi è stata presentata la relativa memoria difensiva, n. 1 Verbale Accertamento e Diffida e n. 1 Verbale di ammissione al pagamento per reato esaurito.

ANNO 2025	ESITO
<p>15 Accertamenti di non conformità, di cui</p> <p>13 VAC (Verbale Accertamento e Contestazione) e n. 13 Memorie Difensive con contestuale richiesta di audizione</p> <p>n. 1 Verbale Accertamento e Diffida</p> <p>n. 1 Verbale di ammissione al pagamento per reato esaurito</p>	<p>In attesa di riscontro (n. 13)</p> <p>Entro i termini prescritti è stato ottemperato alle richieste</p> <p>Liquidato</p>
<p>n. 6 Sanzioni amministrative (n. 5 Ordinanze di Ingiunzione - all'esito del non accoglimento della difesa (alias Memoria Difensiva), per fatti accertati in anni precedenti al 2025;</p> <p>n. 1 Verbale ammissione al pagamento di reato esaurito)</p> <p>n. 2 VAC afferenti violazioni accertate negli anni precedenti per i quale è stata notificata Archiviazione</p>	<p>Pagato Euro 24.488,00</p>



### FOCUS SU IDL "SAN GIOVANNI"- LOC. PIANETTO/GROSSETO

Nel corso del 2022 ARPAT e Polizia Giudiziaria hanno svolto accertamenti sulle emissioni odorigene e sulle performance impiantistiche della sezione di trattamento fanghi. Tali verifiche hanno determinato l'apertura di un procedimento penale e il successivo sequestro preventivo dell'area interessata (oggi revocato). L'Azienda ha da subito collaborato con l'Autorità procedente, ha fornito pieno accesso agli atti e ha immediatamente avviato interventi strutturali e gestionali per superare le criticità riscontrate, oggi integralmente risolte.

Le imputazioni relative agli articoli 674 c.p. e 279 d.lgs. 152/2006 (capi 1 e 2), sono state definite tramite oblazione ai sensi dell'art. 162-bis c.p., dopo la rimozione delle conseguenze e l'adeguamento tecnologico dell'impianto. Tali fattispecie risultano pertanto estinte.

Ad oggi permangono esclusivamente:

- l'ipotesi di cui all'art. 452-bis c.p., riferita alla presunta compromissione ambientale,
- l'ipotesi di cui all'art. 56-316-ter c.p., relativa alla domanda di finanziamento PNRR.

Si evidenzia che Acquedotto del Fiora SpA ha contratto sin dal 2005 la Polizza assicurativa a copertura dei danni ambientali. La vigente polizza copre il rischio per danno ambientale e per i danni a terzi per Responsabilità Civile Ambientale, compresi i costi di bonifica di cui la Società dovesse farsi carico ove si verificasse un evento con conseguente inquinamento, sino ad un massimale di euro 10.000.000,00.

### 2.2.3 LE CERTIFICAZIONI

I sistemi di certificazione sollecitano costantemente Acquedotto del Fiora SpA ad operare con naturalezza e grande impegno nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile.

Acquedotto del Fiora SpA promuove la cultura della qualità anche attraverso un dialogo continuo con tutti gli attori interessati, sempre nell'ottica e nell'obiettivo del pieno rispetto dell'ambiente, della valorizzazione delle persone, dell'attenzione scrupolosa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, della gestione efficiente delle risorse.

Acquedotto del Fiora SpA gestisce efficacemente un modello integrato con tutte le Norme UNI, rafforzando l'attenzione all'analisi dei rischi insita nelle Norme UNI e valorizzando il giusto approccio orientato al business. Il tema della sicurezza è per Acquedotto del Fiora SpA il punto di partenza per tutte le attività aziendali con una attenzione a tutti gli stakeholder (fornitori, clienti ecc.) non solo per preservare la loro salute e la loro sicurezza ma anche per evitare che attività in contrasto tra soggetti interni ed esterni all'azienda possano sfociare in situazioni di pericolo.

Acquedotto del Fiora SpA valuta costantemente i rischi e gli impatti volti al mantenimento e allo sviluppo dei sistemi di gestione conformi alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 37001:2016 con lo sguardo sempre fisso alla possibilità di implementare la crescita della sostenibilità d'impresa, nel tempo, con ulteriori strumenti.

Governare in maniera integrata i Sistemi di Gestione significa, cioè, progettare, definire e mantenere, in un'ottica di miglioramento continuo, il sistema di gestione della compliance per il controllo dei rischi e la gestione dei medesimi.

In questo sistema di governo dei processi, il rischio è considerato parte integrante di essi e la relativa gestione diventa essa stessa un modo per gestire le attività e l'organizzazione.

Ciò consente di prevenire e monitorare i rischi in maniera proattiva e non reattiva e di perseguire i seguenti vantaggi operativi:

- Un modello integrato con tutte le Norme UNI;
- L'attenzione ancora più incisiva sull'analisi dei rischi (insita nelle Norme UNI di ultima generazione);
- Un approccio *Business Oriented*: la normativa cogente di riferimento, da vincolo diventa opportunità per una gestione sempre più orientata alla buona governance, proporzionalità, integrità, trasparenza, accountability e sostenibilità.

Nel mese di marzo 2025 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto, da parte dell'ente di Certificazione, di una verifica di rinnovo alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n. 3167). A seguito delle risultanze dell'audit è stato confermato un sistema solido e maturo, un sistema correlato e connesso ai processi aziendali. La verifica si è conclusa con l'emissione alcune raccomandazioni (n. 7) di miglioramento, a conferma che il sistema manifesta un'adeguata capacità di analisi e gestione dei rischi, ed è in grado di indirizzare con efficacia la definizione degli obiettivi di miglioramento.

Nel mese di novembre 2025 Acquedotto del Fiora SpA ha effettuato la verifica per il mantenimento della certificazione UNI ISO 45001:2018 certificato n. 29647 "gestione della salute e sicurezza dei lavoratori". Le verifiche si sono concluse con l'emis-

sione di n. 10 Raccomandazioni di miglioramento da parte dell'Istituto attinente alla gestione degli audit interni per la rispettiva norma. Le suddette sono state prese in carico e verranno gestite nel corso dell'anno 2026.

Nel 2025 Acquedotto del Fiora SpA ha deciso di avviare il percorso finalizzato anche alla Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale, alla Norma UNI EN ISO 14001:2015. La Norma definisce un "Sistema di gestione Ambientale" come parte del sistema di gestione aziendale rivolto agli aspetti ambientali, per soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità. Il Sistema di Gestione Ambientale è caratterizzato, quindi, dallo sviluppo e dall'attuazione della politica ambientale e degli obiettivi che impegnino l'organizzazione alla piena conformità cogente (legislativa) e volontaria (rispetto ad ulteriori prescrizioni volontarie o dettate dal mercato di appartenenza). L'organizzazione stessa, quindi, sottoscrive tali requisiti al fine di istituire o di integrare nel proprio sistema organizzativo interno le regole per una gestione efficace con riferimento agli aspetti ambientali significativi.

Il grado di applicazione dipende da fattori quali la politica ambientale dell'organizzazione, la natura delle sue attività e servizi, la localizzazione e le condizioni nelle quali opera. La norma ISO 14001 si applica agli aspetti ambientali che l'organizzazione identifica pertanto come quelli che essa può tenere sotto controllo e come quelli sui quali essa può esercitare un'influenza.

Nei giorni 1, 2 e 3 Dicembre 2025 si è svolto l'Audit Certiquality per la certificazione ambientale di Acquedotto del Fiora S.p.A. L'esito dello Stage 1 ha evidenziato un quadro complessivamente positivo dell'organizzazione. L'audit ha confermato che il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale copre adeguatamente tutte le attività principali dell'organizzazione. La verifica della conformità legislativa, condotta attraverso la Linea Guida L09 di Certiquality, ha mostrato un elevato livello di consapevolezza e controllo degli obblighi normativi applicabili.

L'organizzazione ha identificato correttamente i propri aspetti ambientali significativi, concentrandosi principalmente su:

- Gestione delle acque reflue: con particolare attenzione agli impianti di depurazione
- Gestione dei rifiuti: con procedure strutturate per la classificazione, il deposito temporaneo e il conferimento dei rifiuti speciali, inclusa la preparazione all'implementazione del sistema RENTRI
- Emissioni in atmosfera: principalmente dalle linee di trattamento fanghi degli impianti di depurazione

- Controllo delle sostanze pericolose: con particolare riferimento all'utilizzo di ipoclorito nei processi di potabilizzazione

L'organizzazione ha dimostrato di aver implementato sistemi di monitoraggio strutturati per:

- Qualità delle acque: attraverso piani di controllo analitico sia interni che tramite laboratori accreditati
- Emissioni: con calendari di analisi delle emissioni gassose e monitoraggio continuo dei parametri critici
- Conformità autorizzativa: mediante repository documentali organizzati per tipologia di autorizzazione

Particolare attenzione è stata dedicata alla verifica delle procedure di gestione delle emergenze ambientali, con specifico riferimento agli obblighi di comunicazione immediata alle autorità competenti in caso di eventi potenzialmente contaminanti, come previsto dalla normativa sui siti contaminati.

Gli esiti dello Stage 1 hanno evidenziato che l'organizzazione presenta i requisiti necessari per procedere con lo Stage 2 dell'audit di certificazione previsto a settembre 2026. La documentazione del sistema di gestione ambientale risulta completa e strutturata, con procedure operative che coprono tutti gli aspetti ambientali significativi identificati.

A luglio, il laboratorio di Acquedotto del Fiora SpA, sito in via Giordania 69 – Grosseto ha ottenuto l'accreditamento dei principali metodi di prova applicati su matrici di acque destinate al consumo umano per un totale di 8 metodi e 26 parametri con certificato **ACCREDIA n.2060 L secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.**

Ad ottobre 2023 è stata eseguita un'ulteriore estensione per un totale di 30 parametri e 10 metodi accreditati.

A novembre del 2024 è stata ottenuta l'estensione di un ulteriore parametro su Acque destinate al consumo umano, la torbidità.

A marzo 2025 è stato ampliato sia il numero dei parametri accreditati (n.45) che il numero dei metodi (n.18).

ACCREDIA è l'unico ente riconosciuto dallo Stato italiano ai fini dell'accreditamento dei laboratori di prova.

Attraverso l'accreditamento del proprio sistema di gestione e il suo mantenimento il laboratorio di AdF è in grado di offrire ai clienti garanzia sui risultati forniti.

L'accreditamento garantisce infatti il livello di qualità del lavoro di un laboratorio verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento è pertanto garanzia di:

- Competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove

- Risultati accurati e affidabili garantendo i riferimenti metrologici, la ripetibilità e l'affidabilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate;

- Imparzialità del laboratorio;

- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare

- Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

Il certificato di accreditamento e l'elenco delle prove accreditate sono disponibili sul sito di ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

## 2.2.4 LA SICUREZZA INFORMATICA

La progressiva estensione dei servizi digitali e l'aumento dell'interconnessione dei sistemi informativi hanno ampliato in modo significativo la superficie di esposizione alle minacce cibernetiche. In tale contesto, nel corso del 2025 Fiora ha ritenuto necessario rivedere in maniera strutturale il proprio modello di sicurezza informatica, anche alla luce dell'evoluzione del quadro regolatorio e del crescente livello di sofisticazione degli attacchi. L'azienda ha pertanto intrapreso un percorso di rafforzamento della cybersecurity basato sull'introduzione di soluzioni innovative e sull'adozione di politiche di sicurezza integrate, in grado di assicurare una protezione coordinata degli asset fisici e digitali.

Poiché l'intensificazione dei processi di digitalizzazione comporta un incremento proporzionale dei rischi cyber e considerato l'impegno rilevante profuso da Fiora nel 2025 nello sviluppo di iniziative digitali, si è reso indispensabile affiancare tali interventi con un consolidamento delle pratiche di sicurezza informatica. La cybersecurity è stata quindi presidiata come leva trasversale, con un approccio sistemico orientato al miglioramento continuo e alla prevenzione dei rischi in tutte le sue declinazioni operative.

Nel corso del 2025, la sicurezza informatica si è configurata per Fiora come un fattore abilitante strategico, essenziale per la tutela delle persone (clienti e dipendenti), per la protezione della comunità e del territorio e per la garanzia dell'affidabilità dei processi aziendali. L'integrazione della cybersecurity nella governance ha inoltre contribuito a una gestione più efficiente delle risorse, supportando gli obiettivi di sostenibilità dell'organizzazione.

Per quanto riguarda le minacce cyber, i principali trend a livello internazionale evidenziano una crescente concretizzazione dei rischi, anche in relazione all'attuale contesto geopolitico, con fenomeni in continua evoluzione sia sotto il profilo quantitativo sia qualitativo. Tale scenario espone i sistemi ICT (Information and Communication Technology)

aziendali a potenziali compromissioni della disponibilità, dell'integrità e della riservatezza dei dati societari, con particolare riferimento alle componenti BSS (Business Support System), OSS (Operations Support System) ed ESS (Executive Support System).

Al fine di mantenere una postura cyber adeguata e coerente con i requisiti normativi, Fiora ha investito in iniziative strutturate di sicurezza e gestione del rischio, avviando e completando nel corso del 2025 progetti di Cyber Security basati su deep-assessment a carattere continuativo e sulle conseguenti attività di remediation. Tali interventi sono stati finalizzati alla mitigazione dei principali rischi cyber e all'allineamento ai framework normativi nazionali e internazionali di riferimento (tra cui GDPR, ISO/IEC 27001, IEC 62443, D.Lgs. 138/2024 e Direttiva (UE) 2022/2555 – c.d. NIS2). In tale ambito, Fiora ha provveduto all'iscrizione nei termini previsti per il 2025 e ha seguito la roadmap delineata dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

La Direttiva NIS2 (Network and Information Security Directive) costituisce un significativo avanzamento del quadro legislativo europeo in materia di cybersicurezza. Entrata in vigore nel 2023 e recepita in Italia con il D.Lgs. 138/2024, essa introduce misure volte a garantire un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione Europea, aggiornando e rafforzando le disposizioni precedentemente introdotte dalla Direttiva NIS del 2016.

La normativa NIS2 richiede ai soggetti interessati l'adozione di misure tecniche, operative e organizzative adeguate a proteggere le proprie reti e i sistemi ICT dalle minacce informatiche. Tali obblighi includono, tra l'altro, l'implementazione di politiche di sicurezza, la gestione strutturata dei rischi, la segnalazione tempestiva degli incidenti, la valutazione delle misure di sicurezza adottate dai fornitori e la cooperazione con le autorità competenti.

L'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) è l'autorità nazionale responsabile della tutela degli interessi strategici del Paese nel cyberspazio. Attraverso la propria piattaforma digitale, l'ACN gestisce il processo di registrazione dei Soggetti NIS, obbligatorio per tutti i soggetti pubblici e privati rientranti nell'ambito di applicazione della normativa.

A seguito della prima fase di registrazione, conclusa il 28 febbraio 2025 e successivamente prorogata al 31 marzo 2025, Fiora è stata individuata dall'ACN come **Soggetto Essenziale**. In tale ambito, su un orizzonte di piano 2025-2026, è prevista l'implementazione di 43 misure articolate in 116 requisiti tecnico-gestionali e di governance, da attuare secondo un approccio iterativo e incrementale anche negli anni successivi.

In coerenza con quanto previsto dalla normativa e dalle indicazioni dell'ACN, Fiora ha inoltre provveduto a formaliz-

zare le nomine richieste in materia di governance della cybersicurezza. In particolare, è stato individuato il Punto di Contatto, figura responsabile dei rapporti istituzionali con l'ACN e della gestione delle comunicazioni ufficiali, nonché il relativo Sostituto, incaricato di garantire la continuità operativa in caso di indisponibilità del titolare. È stato inoltre nominato il Referente CSIRT, con il compito di interfacciarsi operativamente con il CSIRT Italia per la gestione e la segnalazione degli incidenti di sicurezza informatica.

Tali adempimenti si inseriscono nel quadro delle disposizioni introdotte dalla Determinazione ACN n. 333017 del 19 settembre 2025, che ha ulteriormente dettagliato il modello di governance della cybersecurity e fornito chiarimenti in merito agli obblighi di conformità, con particolare riferimento al ruolo del CSIRT (Computer Security Incident Response Team). Il CSIRT Italia, istituito presso l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, svolge infatti un ruolo centrale nel monitoraggio degli incidenti a livello nazionale e nel coordinamento degli interventi in caso di eventi cyber significativi.



## 2.3 GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CATENA DEL VALORE

### 2.3.1 LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Acquedotto Del Fiora S.p.a. garantisce la verifica e la gestione delle procedure di affidamento dei contratti di appalto nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di settore, con l'obiettivo di razionalizzare il processo di approvvigionamento ed aumentarne l'efficienza, anche tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, con un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, su una buona sinergia con le Unità aziendali richiedenti gli approvvigionamenti e su una relazione trasparente con i Fornitori.

La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante, poiché va ad incidere sulla qualità del servizio oltretutto sull'immagine dell'Azienda. I Fornitori sono considerati anche quale parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano infatti sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Anche per questo motivo e per poter contare su una catena di fornitura resiliente e responsabile Acquedotto Del Fiora S.p.a. è determinata nell'improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione; al fine di migliorare il monitoraggio dell'intera catena di fornitura, si è pertanto deciso di operare con un Sistema di Qualifica direttamente collegato con il portale delle gare.

L'iter di approvvigionamento di beni, servizi e forniture, puntualmente definito in procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale certificato che recepiscono la normativa di settore (D. Lgs. n.36/2023 e ss.mm.ii), si fonda sul rispetto di regole e procedure, ivi inclusi i processi di due diligence volti a valutare eventuali rischi di corruzione ed i principi fondamentali di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, economicità, efficacia, tempestività e correttezza.

Promuovere la cultura della responsabilità e dell'etica è uno dei primari obiettivi di Acquedotto Del Fiora S.p.a. anche nei confronti dei propri Fornitori che vengono costantemente monitorati su temi quali salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, eventuali procedimenti in corso e policy etiche.

Più in generale, si chiede a tutti i Fornitori di Acquedotto Del Fiora S.p.a. l'adesione ai principi espressi in documenti quali il Codice Etico o il Modello Organizzativo Gestionale relativamente ai principi di cui al D. Lgs. 231/2001. Una tale adesione è infatti considerata conditio sine qua non sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, che per l'instaurarsi di un rapporto di massima reciproca fiducia e di reale collaborazione. In ogni modo, allo stato, **non** ci sono Fornitori valutati negativamente né, tantomeno, esclusi dall'Albo perché contrattualmente inadempienti. Parimenti, **non** ci sono Fornitori che hanno manifestato l'intenzione di non voler adempiere al Codice Etico Acquedotto Del Fiora S.p.a. o che, in qualche modo, si sono resi trasgressori contravvenendo quanto ivi statuito.

Uno dei principali canali di contatto con i Fornitori è rappresentato dal sito istituzionale dell'Azienda [www.fiora.it](http://www.fiora.it) all'interno del quale Acquedotto Del Fiora S.p.a. ha sviluppato la sezione specificamente denominata "Area Fornitori" ove, oltre all'Area Trasparenza (utile al reperimento di informazioni sugli appalti banditi da ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.S.P.A.S.P.A. e sui relativi esiti di aggiudicazione) e Codice Etico, sono pubblicati il Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, di beni e di servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, il Regolamento unico dei Sistemi di Qualificazione UE Settori Speciali LAVORI/SERVIZI/ BENI di Acquedotto Del Fiora S.p.a. il Regolamento per l'affidamento degli appalti estranei all'applicazione del Codice degli Appalti Pubblici e, tempo per tempo, i vari e diversi Bandi di Gara della Stazione Appaltante.

Nella stessa Area Fornitori sono consultabili l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi con relativi id, nomenclature e declaratorie sui contenuti, il Regolamento degli Albi No Core e l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi dedicate alla sola Economia Circolare i cui dettagli saranno meglio illustrati in seguito.

I servizi on line dell'Area Fornitori consentono, in sostanza, di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni in merito ad iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi nonché la consultazione di avvisi e novità e procedimenti di iscrizione all'Albo e di qualifica nelle varie e diverse categorie merceologiche.

L'adozione del Portale di procurement integrato, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, ha rappresentato una grande opportunità per tutti gli Operatori Economici interessati a lavorare con e per Acquedotto Del Fiora S.p.a., divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti.

Per rendere ancora più semplici e più spedite tutte le attività di detto processo, Acquedotto Del Fiora S.p.a. mantiene la piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - per tutte le attività concernenti la gestione dei Fornitori, che rendono ancora più snelli gli adempimenti sia a carico degli Operatori Economici esterni che dell'Ufficio addetto.

La stessa piattaforma di Vendor Management – Jaggaer One – già adottata nel 2020 per la gestione del sistema di qualifica – nell'anno 2025 continua ad essere operativa anche per quanto concerne le procedure di affidamento, con l'intento di semplificare e snellire tutte le attività di tali processi.

La metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del Fornitore è il ricorso alla gara e le procedure di affidamento sono improntate a criteri di trasparenza, assicurando la gestione accentrata delle gare d'appalto; gli Operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto possono accedere direttamente e senza oneri sia al portale dei sistemi di qualificazione che a quello per l'espletamento delle gare on-line e trovare la modulistica e le informazioni necessarie.

Il portale telematico che consente di gestire le gare on line riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali, prevedendo la verifica della documentazione a corredo delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

### 2.3.1.1 LE PROCEDURE DI QUALIFICA, SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI E IL MECCANISMO DI CONTROLLO E MANTENIMENTO DELLA CATENA DELLA FORNITURA

Come sopra detto, il Fornitore interagisce con Acquedotto Del Fiora S.p.a. attraverso il sito internet istituzionale dove è presente una specifica area dedicata ([Area fornitori - ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.](#)) che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei Fornitori stessi, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei Fornitori qualificati sul sistema della nuova piattaforma di procurement Jaggaer One nel secondo semestre dell'anno 2025.

Le richieste di iscrizione all'Albo Fornitori di Acquedotto Del Fiora S.p.a. e le successive eventuali istanze di qualifica nelle varie categorie merceologiche di interesse di ciascun Operatore Economico sono sottoposte ad una procedura rigida e ben determinata: l'iscrizione all'Albo Fornitori di Acquedotto del Fiora S.p.a. attività necessaria e propedeutica alla qualifica, può essere effettuata direttamente dall'Operatore Economico interessato che accede al portale con le proprie credenziali e compila l'apposito format oppure, a seconda delle esigenze di ciascun caso di specie, può essere perfezionata dall'Unità aziendale a ciò preposta.

Solo ad iscrizione avvenuta il Fornitore (iscritto) può avanzare istanza di qualifica nelle categorie merceologiche pertinenti all'attività svolta dallo stesso e, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente al possesso dei requisiti di moralità, ai sensi degli artt. 94 e 95 del D.Lgs 36/2023, ed uno di categoria, ovviamente pertinente ad aspetti propri della categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta.

**Nel processo di qualifica vengono considerati (e valutati) oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio-ambientali (esempio risparmio energetico tra i requisiti dell'economia circolare) ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico di Acquedotto Del Fiora S.p.a.:** è, infatti, interesse primario di Acquedotto Del Fiora S.p.a. che tutti i Fornitori siano soggetti a due diligence per gli impatti ambientali e che essi svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli Offerenti, senza possibilità di apportarvi modifiche.

Nello sviluppare i rapporti con i propri Fornitori, Acquedotto Del Fiora S.p.a. ha scelto di eseguire la due diligence già nel primo contatto utile alla qualificazione del medesimo Fornitore in una certa categoria merceologica (compiendo, quindi, una selezione anticipata rispetto alla gara) quando, nella compilazione del questionario di categoria, deve dare conto ed evidenza – ad esempio – delle certificazioni possedute in materia ambientale. Tale criterio è dirimente al fine perché un'istanza di qualifica venga accettata o respinta.

Ad ogni buon conto va da sé come gli impatti possano poi essere prevenuti o mitigati nella fase di stipulazione dei contratti o di altri accordi, nonché tramite la costante collaborazione con i Fornitori.

Nella pagina successiva qualche numero relativo ai fornitori valutati con criteri ambientali o sulla base dell'impatto ambientale.

	CATEGORIA MERCEOLOGICA VALUTATI CON CRITERI AMBIENTALI	N. TOTALE QUALIFICATI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE	N. QUALIFICATI NEL 2025 PER LA PRIMA VOLTA	% NUOVI FORNITORI VALUTATI CON CRITERI AMBIENTALI <sup>10</sup>
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17020</b>	verifica progettazione	9	1	0,13%
Fornitori qualificati in possesso di <b>UNI CEI EN ISO/17025</b>	analisi di laboratorio	14	6	0,76%
Fornitori qualificati in possesso di <b>ISO 14001:2015</b>	smaltimenti stasamento e pulizia caditorie	Categoria eliminata e riunita alla cat. 159 "smaltimento rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi", con 17 FOI qualificati	7	0,89%

Si precisa che i fornitori qualificati con criteri ambientali (ISO 14001:2015) appartengono alla categoria id 159 del sistema di qualifica di Acquedotto Del Fiora S.p.a.. Tali fornitori ammontano a 17 attualmente attivi, pertanto la percentuale di fornitori qualificati in possesso di certificazione ambientale è pari a 0,89.

Per quanto riguarda i fornitori valutati secondo criteri sociali si specifica che Acquedotto Del Fiora S.p.a. si è dotato di albo apposito denominato Albo per l'economia circolare (NO Core) che prevede il possesso da parte dei fornitori che avanzano istanza di qualifica nelle relative categorie merceologiche di criteri sociali, sulla scorta della considerazione per cui la qualificazione è da considerarsi un impegno pre-contrattuale in base al quale i fornitori vengo preventivamente valutati. I fornitori qualificati tramite Protocollo di Economia Circolare al 31/12/2025 risultano 91 (pari al 11,53% sul totale fornitori qualificati in albo).

Numerosi sono inoltre i Fornitori iscritti all'Albo in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per il sistema di gestione della qualità aziendale poiché tale possesso è tassativamente richiesto per il buon fine della procedura di qualifica in tutte le categorie merceologiche afferenti a "lavori" e per tutte le classi d'importo.

I servizi on-line dell'Area Fornitori consentono di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni su:

- iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi
- consultazione di avvisi e novità.

È dunque attraverso il proprio Sistema di Qualificazione che Acquedotto Del Fiora S.p.a. seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Dunque, il primo controllo sui Fornitori (regolarmente iscritti e con qualifica in corso di validità) viene effettuato proprio in questa fase.

Invero, da procedura, il 5% dei fornitori iscritti nel corso del mese è oggetto di verifiche relative alla sussistenza della documentazione e delle informazioni dichiarate (casellari giudiziari, carichi pendenti fiscali presso l'Agenzia delle Entrate, regolarità contributiva INPS e INAIL). Sul residuo, tutti i controlli vengono effettuati in sede di gara.

Va da sé che i Fornitori privi anche soltanto di alcuni dei requisiti richiesti non vengono né iscritti all'Albo né, tantomeno, qualificati e se già qualificati, perdono la qualifica.

Procedure interne diversificano, inoltre, l'iter di qualifica da seguire a seconda delle diverse necessità di approvvigionamento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo: in sede di qualifica nelle categorie merceologiche inerenti "servizi", i Fornitori che chiedono di iscriversi a partire dalla seconda classe in poi, devono attestare (e dimostrare, allegando la relativa documentazione) il possesso della certificazione ISO 9001:2015 (Certificazione di sistemi di gestione per la qualità), mentre solo per alcuni specifici servizi direttamente legati all'ambiente (servizio di stasamento, pulizia, bonifica, trasporto, scarico rifiuti liquidi e reflui da impianti e sollevamenti; servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi; servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi) ovvero per i gruppi merceologici ad elevato impatto ambientale, si richiede anche il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Il possesso delle due certificazioni venga chiesto in considerazione dell'interesse e dell'attenzione che Acquedotto Del Fiora S.p.a. rivolge all'impatto che siffatti servizi hanno e/o potrebbero avere sull'ambiente. Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs. n. 231/2001, rappresentano pertanto i principali riferimenti nelle le

<sup>10</sup> Percentuale calcolata sul totale dei fornitori qualificati al 2025 (789).

attività di scelta dei Fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei Fornitori adottato da Acquedotto Del Fiora S.p.a. consente, infatti, un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento: si rammentino i vari step di iscrizione prima e di qualifica dopo, attraverso cui l'Operatore Economico per potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di Acquedotto Del Fiora S.p.a. e qualificarsi nell'ambito di una o più categorie merceologiche deve compilare questionari di autovalutazione (uno generale, relativo al possesso dei requisiti di moralità e di adesione alla politica anticorruzione dell'azienda ed uno specifico di categoria) relativi alle attività svolte dalla stessa impresa che si candida, differenziati a seconda che si tratti di beni, di servizi o di lavori.

L'Ufficio preposto alla qualifica dei Fornitori, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento, procede alla gestione del Sistema di Qualificazione e dell'Albo Fornitori, in ossequio ai requisiti di qualifica previamente identificati; istruisce, inoltre, le singole richieste di iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo, laddove necessario, le comunicazioni al Fornitore in merito a provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dall'Albo. Il Portale per la qualificazione dei Fornitori è, altresì, integrato con l'anagrafica fornitori che, con l'adozione del portale Jaggaer ONE, è divenuta comune a tutte le società del gruppo ACEA.

Per l'iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione è necessario il possesso di requisiti standard - tra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla vigente normativa di settore - e di requisiti specifici, studiati anche con particolare riferimento ai gruppi merce oggetto di qualificazione.

Merita, infine, rammentare la durata sine die del Sistema di Qualificazione (che evita di gestire le numerose scadenze, con conseguente miglioramento delle tempistiche di gestione sia del Fornitore che dell'Ufficio dedicato all'Albo Fornitori) e la previsione della possibilità di creazione di nuove categorie merceologiche che tempo per tempo si palesano necessarie agli approvvigionamenti aziendali.

Acquedotto del Fiora S.p.a., ha proseguito con l'utilizzo della nuova piattaforma Jaggaer One, non solo ha rivisto ed implementato i propri parametri di qualifica utili a valutare l'affidabilità dei propri Fornitori, ha intuito la necessità di studiare la possibilità di creazione di un sistema di Vendor Rating ad hoc. A tal fine Acquedotto del Fiora S.p.a. sta predisponendo degli "indicatori" idonei ad una valutazione ottimale della performance dei Fornitori, al fine di monitorare le prestazioni rese e la qualità dei prodotti forniti.

La volontà di Acquedotto del Fiora S.p.a. è quella di stilare un Albo Fornitori accurato e capace di valutare con preci-

sione l'idoneità di un'impresa a soddisfare i bisogni dell'Azienda nonché di mettere a punto ed utilizzare un sistema di qualifica più strutturato possibile; va da sé come in quest'ottica risulti dunque fondamentale individuare, in primo luogo, i parametri fondamentali in base ai quali valutare le performance e, quindi, le modalità con cui si intenderebbe eventualmente adottare un siffatto sistema.

Stante la consapevolezza che il fornitore rappresenti un punto chiave della catena del lavoro e che è quindi necessario attuarne un'accurata e completa valutazione, Acquedotto Del Fiora S.p.a. ha già da tempo adottato un sistema ove la premialità viene applicata in fase di affidamento e in fase di esecuzione.

Già in fase di gara, il peso degli aspetti sociali e ambientali risulta premiante nella valutazione dell'appaltatore, essendo la maggior parte delle gare esperite con criterio di selezione dell'offerta quello dell'Offerta Economicamente più Vantaggiosa.

Parallelamente a tutto ciò, altro aspetto che incide sulla valutazione, è quello legato al possesso dei requisiti di moralità dei potenziali fornitori; Fiora si è infatti dotata di una propria prassi volta a valutare tutte fattispecie che in aggiunta alle ipotesi tassative di esclusione già disciplinate dagli art. 94-95 del Codice dei Contratti Pubblici, possano portare alla non ammissione alla procedura selettiva.

Sempre valorizzando, con crescente attenzione, il territorio ed anche i lavoratori coinvolti nell'indotto economico generato dagli affidamenti, Fiora, in linea con l'innovativo impianto normativo, assicura l'individuazione negli atti di gara, del contratto collettivo nazionale e territoriale di riferimento per il personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto. L'operatore economico, in linea generale, è tenuto ad applicare quel contratto; tuttavia, il sistema consente l'applicazione di un differente CCNL a condizione che sia garantita l'equivalenza delle tutele, sia economiche che normative rispetto a quanto indicato dalla stazione appaltante (SA). Muovendo da questa impostazione è possibile affermare che Fiora garantisce il medesimo livello di protezione complessivamente garantito al lavoratore.

In fase di esecuzione poi, gli Aggiudicatari, eseguono gli appalti sulla scorta di capitolati redatti per garantire la più dettagliata e puntale, definizione dei requisiti, della qualità nonché di tutti i bisogni di cui l'opera, il servizio o la fornitura prestata deve rispondere. Laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, contravenga o non adempia a regola d'arte alle prescrizioni del Capitolato, viene sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione interno.

A tal proposito si vuole precisare che Acquedotto Del Fiora S.p.a. in considerazione della tipologia di Fornitori a cui soli-

tamente ricorre nelle varie e diverse procedure di affidamento, della relativa localizzazione nonché della natura e del perimetro delle proprie attività e competenze, non effettua valutazioni preventive neppure sugli impatti ambientali negativi, attuali o solo potenziali.

Tuttavia, al fine di garantire il rispetto, da parte dei propri Fornitori, dell'ambiente e della legislazione vigente in materia, Acquedotto Del Fiora S.p.a. si riserva esplicitamente la facoltà di effettuare, a sua discrezione, in ogni tempo ed in ogni luogo, opportune verifiche ispettive lungo la propria catena di fornitura.

Tant'è vero che per il buon esito del procedimento di qualifica è prevista come condizione imprescindibile la dichiarazione della disponibilità dell'Operatore Economico all'ingresso di Acquedotto Del Fiora S.p.a. su cantieri, luoghi di lavoro e/o di intervento per l'effettuazione di verifiche, ispezioni e quant'altro.

### 2.3.2 I FORNITORI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.

Acquedotto Del Fiora S.p.a., nell'ambito dei procedimenti di gara e nel rispetto dei criteri previsti dalla vigente normativa, seleziona i fornitori sulla base di standard qualitativi ed economici, cercando il miglior rapporto qualità-prezzo, potendo in generale -

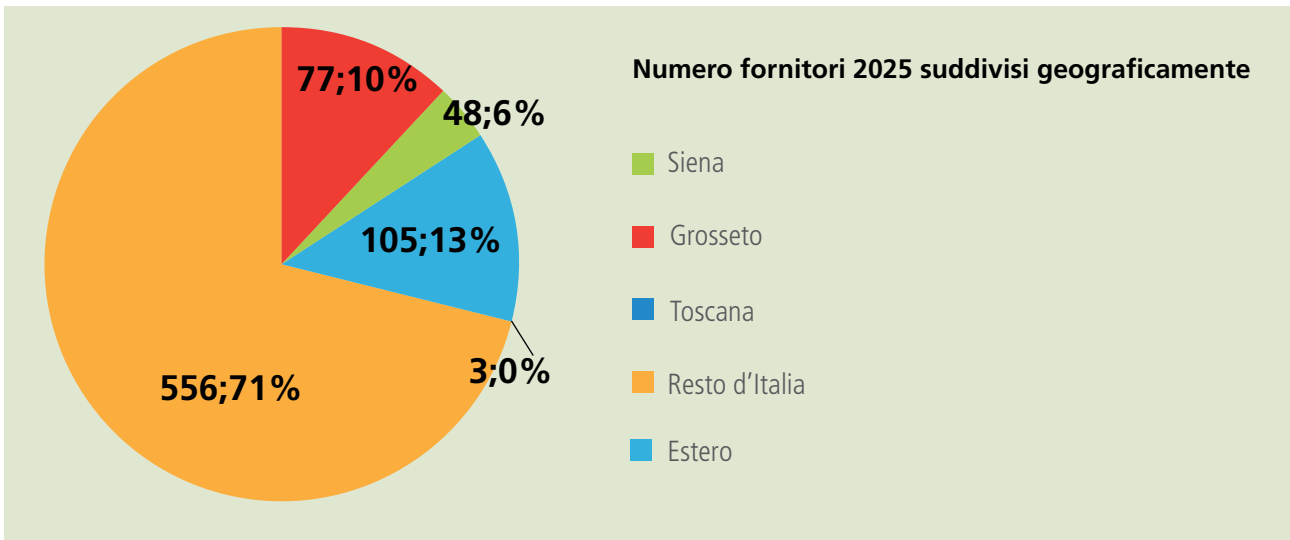
attesa la sua natura giuridica di impresa pubblica operante in settori speciali - inserire clausole che sostengono in via diretta o indiretta le imprese locali, in linea con quanto previsto dal codice dei Contratti Pubblici, appunto, sul principio della parità di trattamento.

L'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i Fornitori ha permesso, inoltre, la partecipazione alle procedure di selezione di un numero sempre crescente di imprese (operanti o meno sul territorio di competenza del Gestore) che, in ogni modo, possono contare costantemente sul supporto e l'affiancamento dell'Ufficio Albo Fornitori che, infatti, è quotidianamente a disposizione per i vari e diversi chiarimenti e/o spiegazioni, sia via mail che via telefono.

Nel **2025** i Fornitori qualificati iscritti all'Albo di Acquedotto Del Fiora S.p.a. sono **789** e risultano così suddivisi per sede legale:

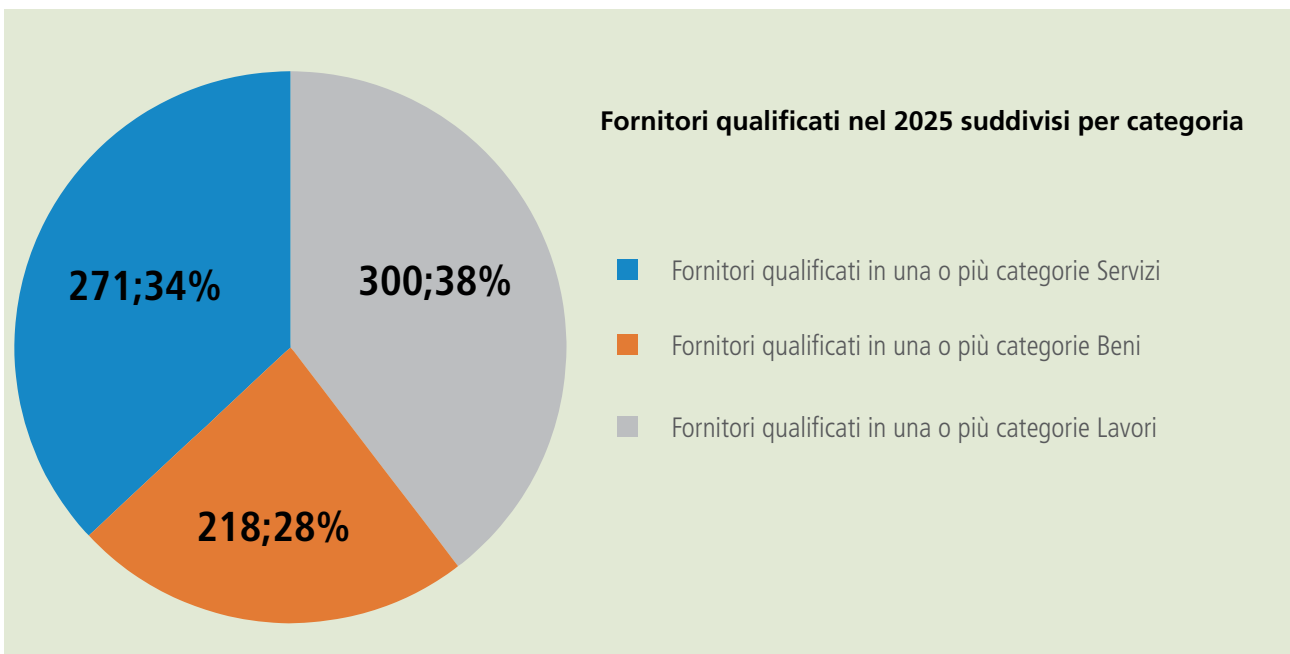
NUMERO FORNITORI 2025 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	NUMERO	PERCENTUALE
Provincia di Grosseto	77	9,76
Provincia di Siena - Comuni ATO 6	48	6,08
Toscana (Comuni di Siena non di ambito + altre province)	105	13,31
Resto d'Italia	556	70,47
Estero	3	0,38
<b>TOTALE</b>	<b>789</b>	<b>100,00</b>

I **fornitori locali**, ossia provenienti dai 55 Comuni (28 della Provincia di Grosseto e 27 della Provincia di Siena) aventi sede nel territorio gestito da Acquedotto Del Fiora S.p.a., sono circa il **15,84% del totale**.



I Fornitori qualificati nel 2025 risultano così suddivisi per categoria:

FORNITORI QUALIFICATI	Numero	Percentuale
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIU' CATEGORIE "BENI"	218	37,97%
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIU' CATEGORIE "SERVIZI"	271	34,30%
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIU' CATEGORIE "LAVORI"	300	27,72%
<b>TOTALE</b>	<b>789</b>	<b>100,00%</b>



In data 1.07.2023 la Società ha recepito la nuova normativa contenuta nel D.Lgs n. 36/2023 "Nuovo Codice degli Appalti". Acquedotto Del Fiora S.p.a. ai sensi dell'art. 50 comma 5 del suddetto Codice, ha adottato, in conformità ai principi eurounitari ed ai principi generali di cui al Libro I° Parte I° Titolo I° del medesimo Codice, un proprio Regolamento interno per disciplinare gli affidamenti di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato nella seduta del Consiglio di amministrazione con Delibera del 7/07/2023 Prot. nr. 20187 poi successivamente aggiornato con determinazione dell'AD prot. nr. 5459 del 29.02.2024. In ragione dell'applicazione del D.Lgs n. 36/2023, Acquedotto Del Fiora S.p.a. ha altresì provveduto ad adeguare la vigente

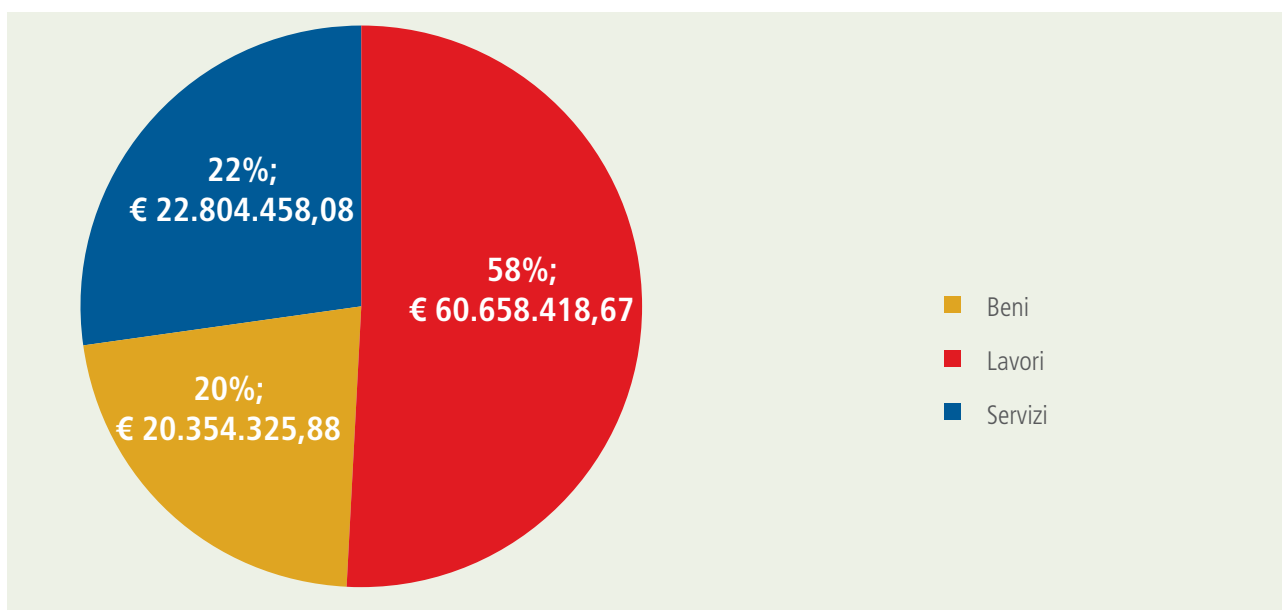
“procedura degli appalti estranei al campo di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici, secondo quanto previsto dall’Art. 141 comma 2 del nuovo codice.

Infine, nell’ambito della disciplina degli affidamenti non strumentali dal punto di vista funzionale all’attività che Acquedotto Del Fiora S.p.a. è chiamata ad espletare, si richiama il vigente Protocollo di Economia Circolare ed il relativo Regolamento Operativo approvato con determinazione dell’Amministratore Delegato Prot. n. 98811 del 03.08.2020 e revisionato a giugno 2024.

Tanto premesso, nel disciplinare l’affidamento degli appalti di lavori, beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, Acquedotto Del Fiora S.p.a. continua a perseguire per l’affidamento dei contratti e la loro esecuzione, la massima tempestività ed il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza in ossequio al principio cardine del risultato introdotto dal legislatore all’art. 1 del codice 2023.

Nel corso dell’anno 2025 sono stati contrattualizzati 1.664 ordini e contratti per un importo totale di spesa di € 103.817.202,63.

TIPOLOGIA DI ORDINI/CONTRATTI	TOTALE IMPORTO ORDINATO/ CONTRATTUALIZZATO €	NUMERO ORDINI/CONTRATTI
Beni	20.354.325,88 €	246
Servizi	22.804.458,08 €	1.394
Lavori	60.658.418,67 €	24
<b>TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>103.817.202,63 €</b>	<b>1.664</b>

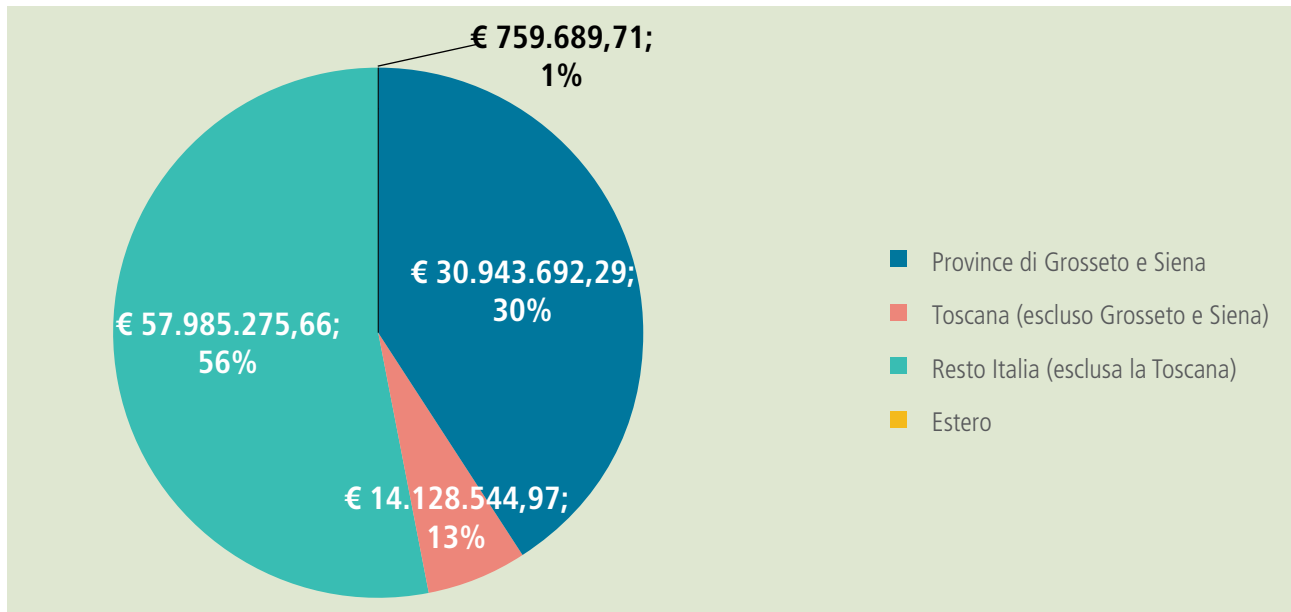


È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/ CONTRATTI 2025	TOTALE IMPORTO ORDINATO CONTRATTUALIZZATO IN €	NUMERO ORDINI CONTRATTI	% IMPORTO CONTRATTUALIZZATO
Province di Grosseto e Siena	30.943.692,29 €	789	29,81%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	14.128.544,97 €	356	13,61%
Resto Italia (esclusa la Toscana)	57.985.275,66 €	508	55,85%
Estero	759.689,71 €	11	0,73%
<b>TOTALE ORDINATO CONTRATTUALIZZATO</b>	<b>103.817.202,63 €</b>	<b>1.664</b>	<b>100%</b>

La percentuale di spesa verso fornitori locali è di circa il **30% del totale**.

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale emesso da Acquedotto Del Fiora S.p.a. nel 2025, attraverso ordini e/o contratti.



È facilmente comprensibile come tale spesa generi impatti positivi su tutto il territorio; tra l'altro, nonostante si sia in presenza di una normativa che non prevede l'obbligatorietà di selezione dei Fornitori su base geografica e di un sistema informatico che permette la qualificazione (anche) di Operatori Economici non provenienti dall'ambito territoriale gestito da Acquedotto Del Fiora S.p.a. una buona percentuale di spesa risulta ripartita tra le province di Siena e Grosseto e questo è maggiormente evidente se valutiamo l'intera Regione Toscana.

Tra gli impatti positivi che questa spesa genera sul territorio, oltre alle ben comprensibili ricadute economiche, sono altresì evidenti quelle che incidono sull'indotto occupazionale, sullo sviluppo, sull'innovazione e sul positivo andamento del mercato. Non devono, poi, dimenticarsi i benefici derivanti dal ricorso all'istituto del subappalto, anche alla luce degli ultimi aggiornamenti normativi che vedono l'aumento delle percentuali subappaltabili molto spesso in favore di imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficace e più efficiente oltretutto più conveniente, non fosse altro che per la loro maggior conoscenza del territorio e per la possibilità di adottare prezzi più competitivi derivanti dalla presenza in loco.

Il valore dei subappalti autorizzati da Acquedotto Del Fiora S.p.a. con aziende del territorio è di un valore pari ad 6,00 mln €. Inoltre, è bene tener conto del fatto che le imprese appaltanti hanno l'obbligo di assicurare alla stazione appaltante Acquedotto Del Fiora S.p.a. la presenza di proprie sedi operative sul posto di esecuzione del contratto; quindi generando, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

### 2.3.2.1 I FORNITORI ED I CONTROLLI DI FIORA SU SALUTE E SICUREZZA

I controlli effettuati sui fornitori nel corso del 2025, sono di seguito riportati:

CONTROLLI DI VIGILANZA INTERNA	N.	DEVIAZIONI RILEVATE	DEVIAZIONI RISOLTE
Appaltatori	346	101	101

In Fiora è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**. Gli addetti a tale servizio effettuano, secondo un calendario condiviso, una serie di controlli sui cantieri. La numerosità di tali controlli è calcolata sulla base dell'importo dei lavori e dalla pericolosità/rischi connessi.

Nel 2025 sono state effettuate **n.346 verifiche totali** che hanno portato a riscontrare **n. 101 non conformità**, prettamente

di carattere documentale; pertanto, in cantiere non si sono verificate anomalie legate a gap di sicurezza. Ognuna di tali non conformità è stata correttamente chiusa dalla ditta oggetto del controllo e verificata.

Nel 2025 le **ore lavorate dai dipendenti degli appaltatori** (compresi subappaltatori) impiegati su contratti di servizi/lavori sono state 2.024,116<sup>11</sup>.

Il **numero dei dipendenti degli appaltatori** (compresi subappaltatori) impiegati su contratti di servizi/lavori sono state **366**.

Nel 2025 **non** sono pervenute segnalazioni di infortunio **per gli appaltatori**.

Alla luce dell'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, è stato creato un canale dedicato di comunicazione di tali dati per tutti gli appaltatori, gestito da figure specifiche della capogruppo coadiuvate dagli RSPD delle società consorelle.

### 2.3.2.2 IL PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE

Stante la sua natura di società a capitale misto pubblico-privato (con socio scelto con gara) che gestisce in esclusiva il SII dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, Acquedotto Del Fiora S.p.a. opera nell'ambito dei c.d. "Settori Speciali". Secondo la normativa vigente, dunque, Acquedotto Del Fiora S.p.a. è obbligata ad applicare le norme del "Codice dei Contratti pubblici" solo se l'affidamento interessa un'attività che possa ritenersi strumentale al Servizio Idrico Integrato. Non è invece tenuta all'esperimento di procedure a evidenza pubblica per le attività non strettamente funzionali al SII, ovvero per quelle estranee al settore speciale costituente il proprio "core business".



<sup>11</sup> Questo valore è stato stimato in base all'incidenza della mano d'opera sulla produzione annuale 2024 di ogni impresa (suddivisa tra lavori e servizi) diviso il costo medio orario come da contratto CCNL.

Il "**Protocollo di Economia Circolare**" è uno strumento per una più efficiente gestione delle risorse, aumentando la produttività nei processi di produzione e consumo, riducendone gli sprechi, mantenendo il più possibile il valore dei prodotti e dei materiali e favorendo il recupero e la reintroduzione nel sistema economico di tutto ciò che intrinsecamente possiede ancora un'utilità ma, anche per guardare al futuro con occhi diversi. Lo scopo di questo patto territoriale è, invero, quello di **dare vita ad uno strumento innovativo finalizzato al rilancio economico, al lavoro e allo sviluppo del territorio**. Nei limiti consentiti dalla legge, per alcune tipologie di appalti l'obiettivo è dare **opportunità alle imprese locali sulla base di requisiti di sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione anche alle giuste condizioni contrattuali e alla sicurezza dei lavoratori**. Valorizzando gli attori economici del territorio, Acquedotto Del Fiora S.p.a. intende dare un contributo fattivo, che si collochi in un'ottica il più possibile green, in linea con la sua mission aziendale: "**lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio**". Si tratta, tra l'altro, della prima iniziativa di questo tipo in campo idrico. Trattasi, invero, di un modello innovativo di sostegno concreto accolto con grandi consensi sia a livello locale che a livello nazionale. Il concetto di "economia circolare" che Acquedotto Del Fiora S.p.a. ha voluto introdurre risponde al desiderio di **crescita sostenibile e valorizzazione del territorio da un punto di vista economico, ambientale e sociale**, intendendo restituire al territorio una parte di quanto dal territorio riceve, anche economicamente, per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto delle norme tutte. In particolare, per quanto riguarda le procedure di affidamento di Acquedotto Del Fiora S.p.a. (siano esse pubblicistiche o no core), i principi contenuti in siffatto Protocollo intendono promuovere e, quindi, **garantire la stabilità occupazionale** nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e in armonia con l'organizzazione e le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera delle imprese aggiudicatarie, passando attraverso l'applicazione del "giusto contratto" in relazione al corretto settore merceologico di riferimento e alla rappresentatività delle organizzazioni datoriali e sindacali firmatarie; con il Protocollo Acquedotto Del Fiora S.p.a. si è impegnata a garantire l'applicazione del CCNL e del settore oggetto di contratto nonché a porre la stessa attenzione all'applicazione del giusto contratto anche a favore dei contratti di subappalto attraverso l'inserimento negli atti di gara di specifiche previsioni. Grazie al regolamento operativo che traduce in azioni aziendali il Protocollo di Economia Circolare, Acquedotto Del Fiora S.p.a. istituisce un **sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti**

**cosiddetti “no core business”, creando un “Albo ad hoc” per destinare una parte degli affidamenti, quelli non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici del territorio.** Molte le categorie già coinvolte indicate nel Regolamento Operativo, ma l’obiettivo è ampliarne sempre di più il campo di applicazione.

Per favorire le buone pratiche di sostenibilità ambientale e sociale, da parte loro i Fornitori dovranno avere alcuni importanti requisiti per iscriversi all’elenco, tra cui, ad esempio, avere la sede legale o operativa in uno dei 55 comuni del territorio servito; Acquedotto Del Fiore S.p.a. lavora sempre di più con la convinzione che l’economia circolare possa diventare il pilastro portante della propria filosofia industriale, puntando su investimenti, relazioni con il territorio, persone, innovazione, sostenibilità e circolarità.

La Società rappresenta, di fatto, la prima stazione appaltante della provincia di Grosseto e una delle prime in quella di Siena. Allo scopo di farsi “garante” dello sviluppo e della tenuta dell’economia del territorio in cui opera, nonché di fungere da sostegno per rilanciare il lavoro delle aziende locali, Acquedotto Del Fiore S.p.a. prosegue nel progetto già avviato denominato “Protocollo di Economia Circolare”, destinando agli Operatori Economici del territorio una parte degli affidamenti non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti. Si rammenta che Il gestore ha perciò istituito un sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti c.d. “no core business” e creato un Albo ad hoc per permettere alle sole imprese locali la partecipazione a tali appalti, riconsegnando così al territorio parte delle risorse economiche da esso provenienti. La volontà è quella di continuare a garantire un indotto per le aziende locali e, al tempo stesso, la valorizzazione di professionalità, innovazione, sviluppo e responsabilità sociale, puntando ad azioni concrete verso un futuro sostenibile.

Si conferma che trattasi della prima iniziativa di questo tipo in Italia nel campo dell’idrico.

Le aziende che si candidano a fornire beni, lavori e servizi ad Acquedotto Del Fiore S.p.a. devono soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità, ma anche condividere l’attenzione verso l’innovazione dei processi e l’impegno alla riduzione degli impatti e dei rischi di natura ambientale e sociale presenti nella filiera di approvvigionamento, impegnandosi in una relazione trasparente e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni si terrà in considerazione anche il comportamento di **responsabilità sociale e ambientale** e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Tali requisiti permettono di migliorare le performance del territorio grossetano e senese proprio a partire dalla sua sostenibilità ambientale.

Per favorire la sostenibilità, i fornitori devono quindi possedere alcuni importanti requisiti (elencati in modo dettagliato nel nuovo Regolamento allegato al Protocollo pubblicato in data 26/07/2024 che ha modificato detti requisiti) per iscriversi all’elenco. E precisamente di seguito:

- La propria Sede Legale e/o Operativa in uno dei 55 Comuni che compongono la “Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone”;
- Riduzione dell’1% dei consumi energetici presso le proprie sedi rispetto al 2023  
oppure
- aumento della componente di energia rinnovabile di almeno l’1% rispetto al 2023  
oppure
- aumento del 5% dei rifiuti indirizzati a processi di recupero  
oppure
- aver ottenuto o aver avviato le attività per ottenere la certificazione 45001  
oppure

Assunzione di personale appartenente alle “categorie cd protette” – oltre previsioni normative

Ai fornitori di Acquedotto Del Fiore S.p.a. è inoltre richiesta l’adesione ai principi espressi dal Codice Etico e dal MOG 231/2001 aziendali, condizione imprescindibile per instaurare e proseguire un rapporto di reciproca fiducia e di reale collaborazione, e l’iter di approvvigionamento continua a fondarsi su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva.

SINTESI DEI FORNITORI DI ACQUEDOTTO DEL FIORE	2023	2024	2025
N. fornitori locali iscritti Albo in EC al 31/12	102	85	91
N. categorie merceologiche in EC Albo al 31/12	26	26	26
N. ordini/contratti in EC al 31/12	65	58	65
Importo totale ordinato/contrattualizzato in EC al 31/12	€ 451.703,45	€ 1.468.696,25	€ 919.000,00

Acquedotto Del Fiora S.p.a. si è posta anche il tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà al reperimento di risorse. A tale scopo la società ha sottoscritto apposite convenzioni con alcuni istituti di credito del territorio, che prevedono l'offerta di strumenti bancari agevolati per le imprese che aderiscono agli albi di Acquedotto Del Fiora S.p.a. riservati all' Economia Circolare.

Acquedotto Del Fiora S.p.a. nel tempo pone in essere con i maggiori rappresentanti delle imprese del territorio grossetano - CNA, Confartigianato e Ance - iniziative utili al coinvolgimento dei propri associati nel percorso virtuoso avviato con l'intento di incentivare e sostenere la sostenibilità. Essi continuano a riunirsi insieme anche ai rappresentanti degli stakeholder del territorio, con l'obiettivo di verificare i risultati raggiunti e la qualità delle azioni intraprese nell'ambito del Protocollo e di ottenere elementi utili per valutare l'efficacia del Protocollo stesso. L'attività di monitoraggio, inoltre, contribuisce ad assicurare all'intero processo un adeguato livello di trasparenza, a garanzia di tutti i soggetti coinvolti.

Tra le istituzioni e gli attori del territorio coinvolti nella stesura di detto Protocollo, si ricordano la Regione Toscana e gli enti locali, nonché AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, gli Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria. La base di questo lavoro è costituita dalla sensibilità di tutti verso lo sviluppo economico e sociale, la sostenibilità e la tutela ambientale, la crescita del benessere e dell'indotto occupazionale, l'innovazione ed il positivo andamento del mercato del territorio.

Preme rammentare che il Protocollo, già vincitore del Premio Compraverde BuyGreen al Forum nazionale dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato per un'economia più giusta e sostenibile, ha ottenuto altresì un riconoscimento all'interno del contest "Sviluppo Sostenibile e Impatto Sociale" assegnato nel corso dell'iniziativa "Acea Green Cup", regata velica organizzata da Acea SpA, con il patrocinio del Ministero della Transizione Ecologica.

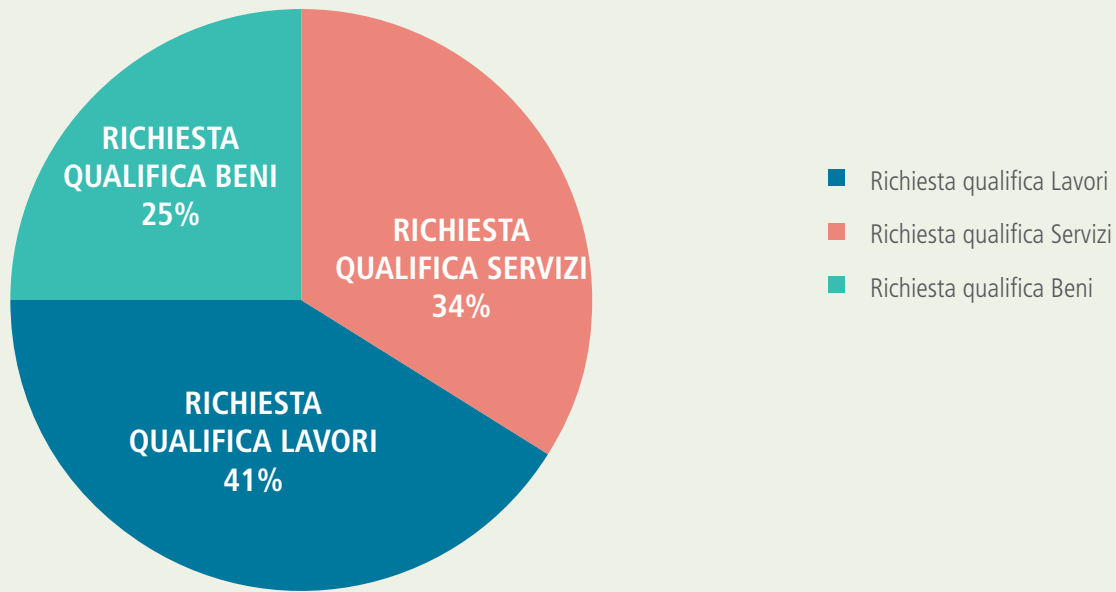
Di seguito il link per saperne di più del Protocollo di Economia Circolare: <https://www.fiora.it/news/luione-fa-la-forza-cresce-le-economia-circolare-di-Acquedotto-Del-Fiora-S.p.a.-/>

Le richieste di qualifica nel 2025 sono state 1.060, di cui 435 per lavori, 268 per beni e 357 per servizi, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata:

<b>RICHIESTE DI QUALIFICA</b>	<b>Numero richieste</b>	<b>Percentuale</b>
Richieste Qualifica Lavori	435	41,04%
Richieste Qualifica Beni	268	25,28%
Richieste Qualifica Servizi	357	33,68%
<b>Totale</b>	<b>1.060</b>	<b>100%</b>

Preme specificare che non tutte le 1060 richieste di qualifica ricevute da Acquedotto Del Fiora S.p.a. nell'anno 2025 come sopra quantificate e divise per categoria sono andate a buon fine; per talune, infatti, il processo di qualifica non si è completato. Deve, infine, precisarsi che 1060 richieste di qualifica non corrispondono a 1060 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.

## Numero di richieste qualifica 2025

**2.3.2.3. CONTENZIOSO CON I FORNITORI**

Nell'anno 2025 relativamente a tre distinte procedure di gara espletate, sono stati instaurati 3 giudizi davanti al Tar Toscana con 3 ricorsi promossi da operatori economici, nei quali Acquedotto Del Fiore S.p.a. si è costituita parte resistente e per i quali ad oggi risulta concluso un solo giudizio, dal quale Acquedotto Del Fiore S.p.a. ne è uscito vittorioso, avendo la sentenza del TAR respinto il ricorso perché ritenuto infondato, con conseguente rigetto della domanda risarcitoria e condanna di parte ricorrente al pagamento delle spese di lite in favore di Acquedotto Del Fiore S.p.a.

Restano ancora *sub iudice* gli altri due contenziosi per i quali le procedure di gara risultano essere sospese in attesa del pronunciamento del TAR. Nessun contenzioso è stato promosso da Acquedotto Del Fiore S.p.a. verso i propri Fornitori.







Capitolo 3

# I TEMI AMBIENTALI

### 3.1 I CAMBIAMENTI CLIMATICI

Secondo le proiezioni modellistiche a scala nazionale e mediterranea nello scenario di nessuna mitigazione del fenomeno, i principali fattori climatici quali temperatura e precipitazioni dovrebbero subire modifiche di modesta entità rispetto al contesto nazionale. In particolare, secondo il modello CMCC-COSMO-CLM, al 2041 si dovrebbe avere un aumento della temperatura media non superiore a 1,75°C rispetto ai 16° medi del periodo di riferimento 1981-2010<sup>12</sup> e una riduzione della precipitazione cumulata nelle aree non superiore a 20mm rispetto i 650mm medi del periodo di riferimento 1971-2000<sup>13</sup>

A fronte di queste indicazioni, sebbene variabili in funzione dei periodi di riferimento, dei modelli utilizzati e dei prodotti pubblicati, al momento non sono note elaborazioni inerenti gli effetti di tali variazioni sui bilanci idrici ed idrogeologici dei bacini idrici ricadenti nel territorio gestito e di conseguenza non sono disponibili valutazioni circa le possibili modifiche future in termini di disponibilità idrica. Da evidenziare che le possibili modifiche del bilancio idrico delle pianure costiere possono incidere non tanto sulla disponibilità idrica quanto sulla qualità delle acque dal momento che la riduzione della ricarica meteorica comporta l'ingresso dell'acqua marina sia nelle falde sotterranee che nei corsi d'acqua, tanto più quanto il fenomeno dell'innalzamento del livello del mare avrà luogo.

Anche per quanto riguarda gli effetti dei cambiamenti climatici sulla funzionalità delle infrastrutture del SII si deve evidenziare che le mappe di pericolosità e/o rischio disponibili e a corredo della pianificazione territoriale, pur essendo inerenti vari fenomeni (alluvionale, idrogeologico, incendio boschivo, fulminazioni, vento, ecc.), sono basate sulle evidenze storiche che costituiscono i dati di base per le proiezioni future secondo metodiche di tipo probabilistico. L'integrazione di questi modelli con gli scenari derivanti dalle modifiche dei fattori climatici è al momento derogata a valutazioni relative ai singoli progetti di entità tale da essere corroborati da specifici studi ("resa a prova di clima").

In attesa di scenari di riferimento ancorché indicativi da parte delle Autorità e degli Enti preposti, Acquedotto del Fiora ha comunque elaborato una propria strategia volta all'adattamento e alla mitigazione dei cambiamenti climatici.

#### 3.1.1 ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

La strategia di adattamento ai cambiamenti climatici avviene su due diversi piani: uno di breve ed uno di lungo termine.

L'approccio di breve termine prevede l'analisi di dati relativi alle precipitazioni, alle portate delle sorgenti, al livello delle falde sotterranee e dei principali parametri fisico-chimici della risorsa (pH, Conduttività, Redox, Torbidità, Ossigeno) integrando i dati di monitoraggio messi a disposizione online dal Settore Idrologico Regionale con quelli provenienti da telecontrollo aziendale. Tali dati confluiscono in dashboard che consentono non solo il controllo della situazione ma, su base probabilistica, permettono di effettuare previsioni sul breve termine. Il risultato di questa attività contribuisce alla formazione di un quadro conoscitivo complessivo che si aggiunge alle attività svolte da altri organi istituzionali a ciò preposti (Autorità di Bacino, Regione) e che costituisce l'elemento di confronto e discussione nell'ambito dell'Osservatorio permanente degli utilizzi idrici istituito presso l'Autorità di Bacino Distrettuale Appennino Settentrionale. Sulla base di opportuni indicatori di crisi idrica, l'Osservatorio valuta il livello di severità idrica in atto e la sua possibile evoluzione attraverso l'elaborazione di scenari previsionali e formula proposte, anche relative a temporanee limitazioni all'uso delle derivazioni. Acquedotto del Fiora partecipa all'Osservatorio per il tramite del rappresentante della Federazione delle aziende idriche energetiche e ambientali (UTILITALIA). Allo stesso Osservatorio partecipa l'Associazione Nazionale autorità e Enti d'Ambito (ANEA) cui afferisce l'Autorità Idrica Toscana. Le proposte dell'Osservatorio diventano operative mediante il Piano Operativo per l'Emergenza Idrica concertato tra Fiora, AIT e Regione Toscana. Qualora la situazione risulti particolarmente severa, la Regione provvede ad attivare le procedure di protezione civile al fine sia di poter accelerare i procedimenti amministrativi sia di reperire fonti finanziarie per l'attuazione del piano stesso.

L'approccio di lungo termine riguarda il rafforzamento delle infrastrutture esistenti in termini di affidabilità e resilienza individuando azioni progettuali a partire dalle reti e dagli impianti più importanti. Ciò si attua non solo con rinnovi e potenziamenti degli stessi ma anche individuando nuovi schemi idrici in integrazione o sostituzione degli esistenti derivanti da fonti più sicure nonché tecnologie di trattamento di acque potabili e reflue più adattabili a differenti condizioni funzionali. Il Programma degli Investimenti, che costituisce lo strumento normativo di base per la pianificazione operativa ed anche per la definizione della tariffa, è improntato a tali finalità e contiene numerosi interventi che perseguono gli obiettivi descritti. In particolare, poi, le opere più rilevanti sono oggetto di specifiche analisi di adattamento secondo le indicazioni della Comunicazione della Commissione Europea 2021/C/373 e dei successivi documenti di indirizzo elaborati da diversi organi dello Stato (Presidenza del Con-

<sup>12</sup> <https://www.cmcc.it/it/scenari-climatici-per-italia>, Temperatura media giornaliera

<sup>13</sup> <https://scia.isprambiente.it/server/climachange/climachange400.php>, Precipitazione cumulata

siglio dei ministri, Ministero delle Infrastrutture, Ministero dell'Ambiente).

In questo ambito occorre sottolineare l'impegno congiunto dei Gestori toscani con l'AIT concretizzato nel progetto di definizione di un masterplan a livello regionale per la valutazione degli interventi di adattamento dei principali schemi idrici della regione, prevedendo sia il ricorso a nuove risorse sia l'interconnessione tra sistemi oggi appartenenti a differenti ambiti di gestione. Il progetto, che vede la collaborazione delle Università di Firenze e Palermo, è stato avviato nel 2022 e si concretizzerà in una proposta finale nel 2026. È altresì evidente che questa seconda strategia dipende fortemente dalle risorse finanziarie disponibili. In particolare, i progetti di realizzazione di nuovi sistemi idrici, fognari e depurativi sono difficilmente sostenibili dalla tariffa e per essi si rende necessario il reperimento di risorse da contributi nazionali ed europei. Per questo, è stato attivato una specifica area organizzativa, connessa al tema della sostenibilità, che si occupa specificatamente sia dell'individuazione di tali progetti sia del reperimento delle risorse finanziarie.

### 3.1.2 MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Secondo la tassonomia europea, che stabilisce i criteri per poter definire se un'attività è sostenibile, il SII può contribuire al perseguimento degli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici mediante due azioni: **la riduzione dei consumi energetici** entro valori di intensità energetica specifici per l'approvvigionamento idrico e per il sistema fognario e depurativo anche mediante la produzione da fonti rinnovabili quali fotovoltaico, eolico, idroelettrico, cogenerazione di biogas; **valutazione emissioni gas serra** (CH4 e NOx) dagli impianti di depurazione. Ciò come attività operative che si aggiungono al rispetto delle normative ambientali europee e nazionali.

Per quanto riguarda la **riduzione dei consumi energetici**, occorre evidenziare che gli obiettivi indicati lo scorso anno sono in corso di profonda revisione a seguito dei vincoli finanziari conseguenti alla determinazione tariffaria e del quadro normativo ad oggi esistente specie in materia di produzione da energie rinnovabili e CER. La definizione di più precisi obiettivi di riduzione dei consumi sarà effettuata nel 2026 in occasione della presentazione del nuovo piano industriale. Tuttavia, al di là di tali valutazioni, l'obiettivo primario in tutte le attività di efficientamento energetico messe in campo sugli impianti gestiti è quello di perseguire un valore di intensità energetica il più vicino possibile a quello indicato dai criteri di vaglio tecnico della tassonomia europea per ciascuna tipologia di impianto.

In linea con gli obiettivi di mitigazione del cambiamento

climatico definiti dalla **Tassonomia Europea** delle attività ecosostenibili, Acquedotto del Fiora ha portato avanti diverse attività ed interventi orientati a promuovere l'uso razionale dell'energia, l'efficienza energetica e la produzione da fonti rinnovabili destinata all'autoconsumo.

Al fine di garantire una rappresentazione fedele e confrontabile dei risparmi conseguiti, Fiora ha stabilito il **2022 come anno di riferimento (baseline)** per la rendicontazione delle performance energetiche.

Il perimetro di analisi è definito, pertanto, dalle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) già in gestione a Fiora nell'anno 2022. Coerentemente con tale criterio, i dati di risparmio riportati per gli anni successivi escludono le nuove infrastrutture del comparto depurativo e fognario dei Comuni di Orbetello e Monte Argentario, la cui acquisizione è avvenuta all'inizio del secondo semestre del 2023. Questa scelta metodologica scaturisce dalla necessità di isolare i risultati delle azioni di efficientamento, neutralizzando l'impatto dei consumi derivanti dall'ampliamento dell'infrastruttura gestita.

Il percorso di ottimizzazione energetica, avviato con particolare vigore proprio nel 2022, ha permesso di consolidare importanti risparmi sul perimetro di riferimento. Un contributo determinante deriva dall'efficientamento delle reti idriche: le attività di distrettualizzazione, il controllo dinamico delle pressioni e la ricerca sistematica delle perdite hanno ridotto sensibilmente l'energia necessaria per la captazione e il sollevamento dell'acqua.

Considerando il suddetto perimetro costante, è stata rilevata una **riduzione complessiva dei consumi di energia elettrica di circa 6,08 GWh rispetto alla baseline del 2022**.

Il percorso di ottimizzazione energetica, avviato con particolare vigore nel 2022, ha permesso di consolidare importanti risparmi sul perimetro di riferimento. Un contributo determinante deriva dall'efficientamento delle reti idriche: le attività di distrettualizzazione, il controllo dinamico delle pressioni e la ricerca sistematica delle perdite hanno ridotto sensibilmente l'energia necessaria per la captazione e il sollevamento dell'acqua.

Nello specifico, per il 2025, le iniziative intraprese hanno generato rispetto al 2024, i seguenti risultati:

- **Risparmio da efficientamento:** è stato registrato un risparmio energetico di circa **840 MWh** su un cluster di 13 impianti particolarmente energivori, equivalenti a **181 tCO<sub>2</sub>eq<sup>14</sup>** evitate;
- **Riduzione prelievi da rete:** è stata registrata una contrazione dei prelievi dalla rete elettrica nazionale di circa **1.470 MWh**, pari a una riduzione di **317 tCO<sub>2</sub>eq**.

<sup>14</sup> Fattore di conversione come da file "FE\_energia\_elettrica\_2024-V1" ovvero i Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia ISPRA (aggiornamento al 2023 e stime preliminari per il 2024).

Per potenziare l'indipendenza energetica e la sostenibilità del mix dei consumi, Fiora ha investito nello sviluppo di impianti di produzione da fonte solare. Nel 2025 sono entrati a regime due nuovi impianti fotovoltaici (180 kWp complessivi):

- Depuratore San Giovanni (Grosseto)
- Depuratore Ponte a Tressa (Siena)

Questi interventi hanno permesso di raggiungere una quota di **energia rinnovabile autoconsumata pari a 185 MWh**, segnando un passo fondamentale verso la decarbonizzazione dei siti produttivi.

Per il prossimo triennio, il Gruppo si pone l'obiettivo di incrementare ulteriormente la quota di autoconsumo da fonti rinnovabili, attraverso l'installazione di parchi fotovoltaici presso i siti operativi e lo studio di soluzioni per il recupero energetico (idro-elettrico in linea) o la produzione di biometano dai fanghi di depurazione.

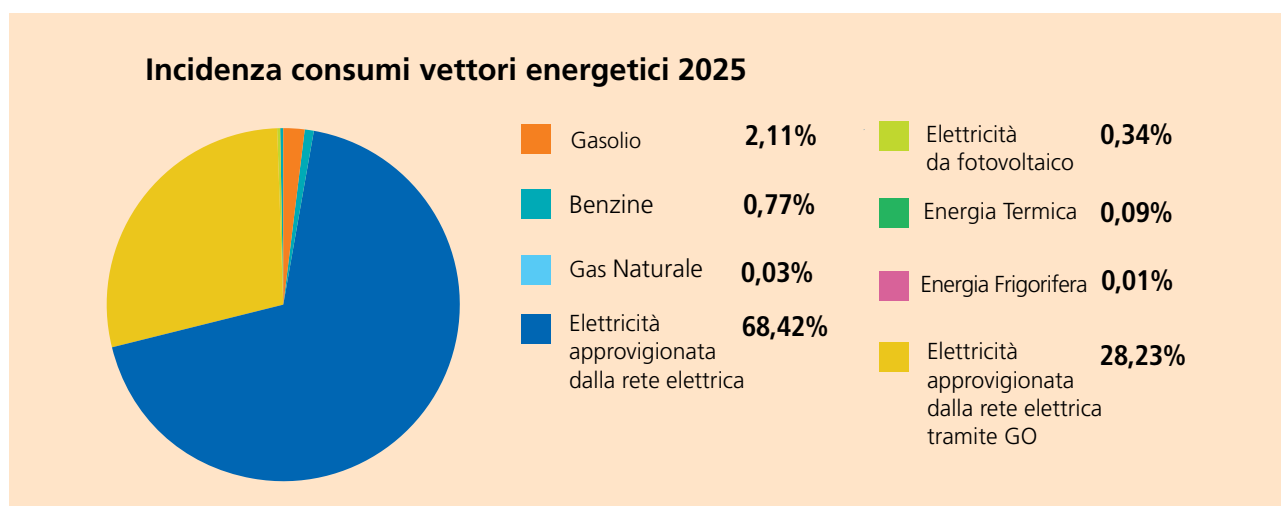
Per quanto riguarda le emissioni dei gas serra dagli impianti di depurazione, ad oggi è in corso un primo screening sulla base delle linee guida IPCC ([https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2019rf/pdf/5\\_Volume5/19R\\_V5\\_6\\_Ch06\\_Wastewater.pdf](https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2019rf/pdf/5_Volume5/19R_V5_6_Ch06_Wastewater.pdf)). Sulla base dei risultati che saranno ottenuti sarà valutato se attuare azioni specifiche di monitoraggio strumentale. Tuttavia, in linea del tutto generale, occorre ricordare che Fiora gestisce impianti di depurazione di taglia media e piccola, come successivamente riportato nel paragrafo dedicato alla depurazione. Solo l'impianto di Grosseto (San Giovanni) ha una capacità di 100.000AE. Occorre comunque ricordare che la principale fonte di emissione è costituita dalla linea fanghi (emissioni CH4) e, in misura minore, dalla linea acque (sezione nitro/denitro con emissioni di N2O). A questo proposito, Fiora sta realizzando un progetto di trattamento centralizzato dei fanghi prodotti da tutti i depuratori gestiti mediante digestione anaerobica. Il biogas prodotto da questo trattamento sarà utilizzato per la cogenerazione di energia termica ed elettrica con rilevante riduzione delle emissioni complessive di questi gas serra.

### 3.1.3 CONSUMI ENERGETICI GLOBALI

Il fabbisogno energetico di Acquedotto del Fiora è strettamente correlato alla gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua ed è rappresentato dai consumi dei singoli vettori energetici.

La tabella seguente illustra la distribuzione dei vettori energetici utilizzati dall'organizzazione in base alle principali aree di attività dell'organizzazione.

ATTIVITÀ	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	ENERGIA TERMICA	ENERGIA FRIGORIFERA
Captazione/potabilizzazione/adduzione e distribuzione acque	●					
Collettamento acque reflue	●					
Depurazione acque reflue	●					
Parco mezzi aziendale	●		●	●		
Sedi e uffici	●	●	●		●	●



Nel 2025 il consumo energetico globale di Fiora è stato pari a **429.907 GJ**, registrando un **decremento dell'1,53%** rispetto al 2024 (dato ricalcolato a consuntivo). Tale riduzione è il risultato diretto dell'effetto combinato di una gestione più efficiente degli asset e delle mirate azioni di ottimizzazione delle reti idriche. Queste ultime, in particolare, hanno determinato una significativa contrazione dei consumi di energia elettrica, confermando l'efficacia della strategia di controllo delle pressioni e ricerca perdite.

Come si evince dal grafico precedente, l'**energia elettrica** si conferma il vettore principale con un'incidenza del **96,98%** sul mix totale. Seguono i carburanti per autotrazione (gasolio 2,11% e benzine 0,77%), mentre gli altri vettori presentano un impatto marginale inferiore allo 0,5%.

Il dato più significativo dell'esercizio riguarda il cambio di passo nella strategia di autoproduzione. Come evidenziato nella tabella di dettaglio, **l'energia elettrica da fotovoltaico è passata da 95 GJ a 1.451 GJ (+1425%)**, grazie all'entrata a regime dei nuovi impianti su sedi e infrastrutture.

CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE					
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2024 <sup>15</sup>		2025		Δ% 2024/2025
	Tep	GJ	Tep	GJ	%
Gasolio	238,30	9.977,07	217,01	9.085,77	-8,93%
Benzine	75,77	3.172,14	79,46	3.326,88	4,88%
Gas naturale	5,19	217,40	2,75	115,02	-47,09%
Energia elettrica acquistata	7.139,18	298.903,18	7.025,36	294.137,92	-1,59%
Energia termica da fluido termovettore <sup>16</sup>	8,39	351,28	9,06	379,20	7,95%
Energia frigorifera da fluido termovettore	1,97	82,48	1,52	63,53	-22,98%
<b>Totale combustibili da fonti non rinnovabili</b>	<b>7.468,80</b>	<b>312.703,55</b>	<b>7.335,16</b>	<b>307.108,32</b>	<b>-1,8%</b>
Energia elettrica acquistata tramite GO	2.956,47	123.781,49	2.898,35	121.348,26	-1,97%
Energia elettrica da fotovoltaico	2,27	95,09	34,66	1.450,94	1425,86%
<b>Totale combustibili da fonti rinnovabili</b>	<b>2.958,74</b>	<b>123.876,58</b>	<b>2.933,01</b>	<b>122.799,20</b>	<b>-0,87%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>10.427,54</b>	<b>436.580,13</b>	<b>10.268,17</b>	<b>429.907,52</b>	<b>-1,53%</b>

Si precisa che, per ottenere un confronto omogeneo, i consumi sono stati espressi in termini di energia primaria riportandone sia la conversione in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) che in GJ (Giga Joule).

I fattori di conversione utilizzati per esprimere i vettori energetici in tep sono quelli proposti dalla FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia).

I coefficienti di conversione dei consumi energetici da tep in GJ, invece, sono quelli pubblicati sul portale dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) nella sezione "Contenuto di energia effettivo ed equivalenze nominali" che fa riferimento alle pubblicazioni OECD/IEA<sup>17</sup>.

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

<sup>15</sup> Il dato del 2024 (441.131,81 GJ) è stato aggiornato, rispetto a quello pubblicato nel bilancio di Sostenibilità 2024, con i valori a consuntivo del gas, dell'energia termica e dell'energia elettrica.

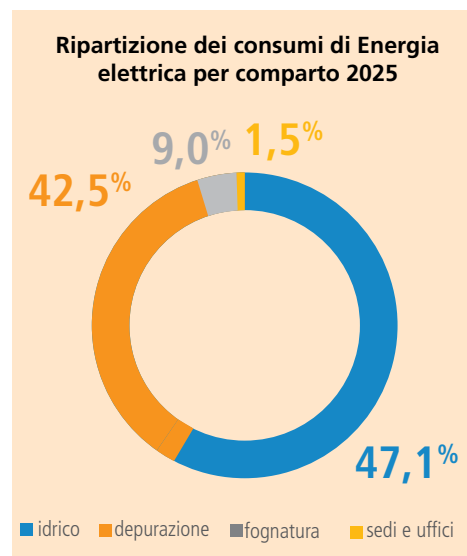
<sup>16</sup> L'energia termica da fluido termovettore deriva dal contributo dell'energia geotermica e di quella da pompa di calore.

<sup>17</sup> <https://www.fficienzaenergetica.enea.it/glossario-fficienza-energetica/lettera-c/conversione-fattori-di.html>

### 3.1.3.1 L'ENERGIA ELETTRICA

L'energia elettrica rappresenta il principale fattore di assorbimento energetico per Fiora. La distribuzione dei consumi tra i diversi comparti del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) riflette la complessità operativa delle infrastrutture, con una netta prevalenza del settore idrico rispetto alla depurazione e alla fognatura. Infatti, per l'anno 2025, il 47,1% dei consumi di energia elettrica complessivi sono da attribuire al comparto acquedottistico. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 42,5% al settore depurazione e per l'9,0% al settore fognatura.

Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico integrato (1,5%). Il consumo totale di energia elettrica nel 2025 ha registrato una contrazione dell'1,38% rispetto all'esercizio precedente. Questo risultato positivo è attribuibile esclusivamente alle performance del comparto acquedottistico, che ha segnato una riduzione specifica del 5,24%. Tale progresso è l'esito diretto della strategia operativa implementata da Acquedotto del Fiora nell'ambito delle attività di riduzione delle perdite e distrettualizzazione idrica.



CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL SII PER IL BIENNIO 2024-2025			
SETTORE DEL SII	TOTALE 2024 [kWh] <sup>18</sup>	TOTALE 2025 [kWh]	Δ% 2024/2025
Acquedotto	26.459.339	25.071.591	-5,24%
Depurazione	22.142.584	22.620.189	2,16%
Fognatura	4.723.341	4.777.113	1,14%
Sedi e uffici <sup>19</sup>	674.314	784.433	16,33%
<b>TOTALE</b>	<b>53.999.577</b>	<b>53.253.326</b>	<b>-1,38%</b>

### 3.1.3.2 L'INTENSITÀ ENERGETICA

In conformità agli Standard GRI, Fiora integra il monitoraggio dei consumi assoluti con l'analisi degli indici di intensità energetica. Questi parametri, rapportando il consumo energetico a specifici driver operativi, permettono di valutare l'efficienza reale dell'Organizzazione, rendendo le performance confrontabili nel tempo e rispetto ai benchmark di settore.

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA PER IL TRIENNIO 2023-2025				
RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA <sup>20</sup>	u.m.	2023	2024	2025
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive <sup>21</sup>	GJ/utenze attive	0,569	0,543	0,512
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato <sup>22</sup>	GJ/A.E.	0,679	0,772	0,777
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	17,37	20,14	20,29
<b>Consumo energetico globale per numero di utenze attive</b>	<b>GJ/utenze attive</b>	<b>1,159</b>	<b>1,145</b>	<b>1,121</b>

<sup>18</sup> I dati del 2024 (54.568.484 kWh) sono stati aggiornati, rispetto a quello pubblicato nel bilancio di Sostenibilità 2024, con i valori di consumo a consuntivo.

<sup>19</sup> I consumi di energia elettrica di sedi e uffici includono anche il consumo per la ricarica dei mezzi elettrici.

<sup>20</sup> I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli riportati nei Bilanci di Sostenibilità dell'anno di riferimento. Inoltre, gli indici relativi al 2024 sono stati aggiornati rispetto al BdS 2024 a seguito dell'aggiornamento dei consumi energetici e del carico totale trattato.

<sup>21</sup> Gli indicatori sono stati aggiornati/corretti rispetto a quelli riportati nel BdS 2024.

<sup>22</sup> Parametro relativo al 2025 stimato in quanto dati non ancora disponibili al momento della redazione del presente documento.

A partire dal 2022, Fiora ha adottato il consumo energetico globale per unità di utenza attiva come Key Performance Indicator (KPI) di riferimento per la pianificazione strategica e il monitoraggio delle azioni correttive.

Il numero di utenze attive è stato definito come il numero di utenze servite per la variazione percentuale derivante dall'attivazione e/o disattivazione delle utenze presenti in ciascuno dei tre comparti (acquedotto, fognatura e depurazione).

L'andamento del triennio evidenzia un costante miglioramento dell'efficienza nel settore idrico, dove l'indice di intensità è sceso da 0,543 a 0,512 GJ/utenza. Questo trend positivo riflette l'efficacia delle attività di distrettualizzazione e riduzione delle perdite, che permettono di servire l'utenza con un minor dispendio energetico specifico.

Anche l'indice di intensità globale mostra un progressivo decremento (1,121 GJ/utenza nel 2025), confermando la capacità dell'Azienda di ottimizzare i propri processi strutturali nonostante le variabili esogene. Il leggero incremento dell'intensità nel comparto fognario è invece correlato all'estensione e alla manutenzione della rete gestita.

### 3.1.3.3 IL CONSUMO ENERGETICO ESTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

In un'ottica di piena rendicontazione degli impatti indiretti lungo la catena del valore, Fiora monitora i consumi energetici che avvengono al di fuori del proprio perimetro operativo, ma che sono strettamente connessi alle attività del Servizio Idrico Integrato. Tali consumi riguardano principalmente i processi di produzione dei beni acquistati e i servizi energetici gestiti da terzi.

Nel 2025 oltre ai consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del SII, è stato preso a riferimento anche il consumo energetico associato alla produzione di energia termica e frigorifera, nell'ambito del servizio energia, per la climatizzazione estiva e invernale della sede di Viale Toselli di Siena.

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE*	u.m.	2023	2024	2025	Δ% 2024/2025
Energia elettrica consumata per la produzione di prodotti chimici <sup>23</sup>	GJ	19.041	17.381	15.020	-13,6%
Energia elettrica consumata per la climatizzazione estiva ed invernale per la sede di Viale Toselli (Servizio Energia) <sup>24</sup>	GJ	263	280	286	2,1%

(\*) Il consumo energetico esterno all'organizzazione è stato calcolato con limitazione del perimetro di analisi alle sole emissioni relative all'acquisto di prodotti chimici e all'energia elettrica che genera la climatizzazione estiva condominiale di Viale Toselli. I consumi energetici relativi alle altre categorie e voci della catena del valore sono esclusi dall'analisi.

Con riferimento al consumo di energia elettrica per la produzione di prodotti chimici, nel 2025 si registra un significativo decremento del 13,6% rispetto al precedente anno, segnale di un'ottimizzazione nell'utilizzo delle sostanze chimiche.

## 3.2 L'INQUINAMENTO

In questa sezione si rappresentano i prodotti inquinanti che le attività di Acquedotto del Fiora possono introdurre nelle matrici ambientali. Considerate le attività di Fiora, l'attenzione è volta all'aria e all'acqua, mentre il suolo non è considerato.

### 3.2.1 EMISSIONI IN ARIA

Le emissioni in atmosfera sono essenzialmente connesse ai consumi energetici degli impianti. Tuttavia, negli anni recenti ci sono stati episodi inerenti alle emissioni odorigene che hanno visto coinvolto Acquedotto del Fiora. Si ritiene, pertanto, opportuno riferire anche su questi aspetti.

#### 3.3.1.1 EMISSIONI GHG

L'impegno di Fiora nel contrasto al cambiamento climatico passa attraverso il monitoraggio rigoroso della propria impronta carbonica (*Carbon Footprint*). La rendicontazione dei gas a effetto serra (GHG) è redatta in conformità al **GHG Protocol**, quest'ultimo riconosciuto come uno standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da

<sup>23</sup> I parametri di conversione utilizzati sono quelli del database STOWA 2012-06.

<sup>24</sup> Il "Servizio Energia" è stato attivato il 01/01/2020. La produzione di energia termica e frigorifera avviene mediante pompa di calore condominiale gestita da un Soggetto esterno.

parte dell'International Organization for Standardization (ISO) della norma ISO 14064, classificando le emissioni in tre categorie (Scope):

- **Scope 1 (Emissioni dirette):** Derivanti principalmente dal consumo di combustibili per il parco mezzi aziendale e per il riscaldamento. Fiora ha avviato un percorso di analisi per integrare in futuro le emissioni di processo legate ai trattamenti biologici di depurazione (vedi §.3.1.2).
- **Scope 2 (Emissioni indirette energetiche):** Relative al consumo di energia elettrica necessaria per il funzionamento delle infrastrutture del servizio idrico integrato.
- **Scope 3 (Altre emissioni indirette):** Include attualmente le emissioni legate al ciclo di vita di una selezione dei principali prodotti chimici utilizzati (circa il 40% del totale per volume), calcolate tramite fattori di emissione basati su studi LCA (Life Cycle Assessment). Le altre categorie di Scope 3 non sono oggetto di rendicontazione per indisponibilità di dati.

Nella tabella seguente vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, prodotte da FIORA nel triennio 2023-2025.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL TRIENNIO 2023-2025			
EMISSIONI DI GHG <sup>25</sup>	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2023 [tCO <sub>2</sub> eq] <sup>26</sup>	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2024 [tCO <sub>2</sub> eq] <sup>27</sup>	EMISSIONE DI CO <sub>2</sub> 2025 [tCO <sub>2</sub> eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.118,22	982,80	922,60
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based)	13.882,82	11.665,10	11.505,27
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - market-based)	19.215,52	16.857,35	16.591,45
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) <sup>28</sup>	623,31	479,28	414,18
<b>Totale (location-based)</b>	<b>15.624,34</b>	<b>13.127,18</b>	<b>12.842,05</b>
<b>Totale (market-based)</b>	<b>20.957,04</b>	<b>18.319,43</b>	<b>17.928,22</b>

Nel 2025, Fiora ha registrato una **riduzione del 2,2% delle emissioni totali** rispetto all'anno precedente. Questo risultato è frutto degli investimenti nell'efficientamento energetico degli impianti e delle reti, nonché agli interventi di rinnovo ed efficientamento della flotta aziendale e a una gestione più ottimizzata dei reagenti chimici.

Per analizzare l'efficienza carbonica del servizio, Fiora monitora l'**intensità emissiva** rapportata ai volumi di acqua fornita agli utenti.

EMISSIONI SPECIFICHE PER IL TRIENNIO 2023-2025			
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2023 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2024 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]	EMISSIONE SPECIFICA 2025 [kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> ]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1) <sup>29</sup>	0,04	0,03	0,03
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based)	0,49	0,41	0,40
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,02	0,02	0,01
<b>TOTALE</b>	<b>0,55</b>	<b>0,46</b>	<b>0,44</b>

<sup>25</sup> I valori delle emissioni di scope 2 (location-based) e scope 3 per il 2024 e 2023 sono stati aggiornati con i nuovi coefficienti di conversione pubblicati ISPRA; mentre per il 2025 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti ISPRA 2024 in quanto non ancora disponibili. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 market-based per il 2023 e 2024 sono stati usati i relativi i fattori di emissioni AIB, mentre per il 2025 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti AIB 2024 in quanto non ancora disponibili. I valori delle emissioni Scope 1 relative al trasporto stradale degli anni 2023 e 2024 sono stati calcolati applicando i fattori di emissione ISPRA (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale, anno di riferimento 2021). I fattori di emissione utilizzati in riferimento ai combustibili per i gruppi elettrogeni e il riscaldamento sono quelli del GHG Protocol versione 4.1

<sup>26</sup> I valori delle emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based) sono stati aggiornati rispetto a quelli del Bilancio di Sostenibilità 2024 utilizzando i valori a consuntivo dei consumi di energia elettrica.

<sup>27</sup> I valori delle emissioni di GHG indirette (Scope 2 - market - based) sono stati aggiornati rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2024 per tenere conto sia del contributo derivante dall'utilizzo di energia elettrica acquistata dalla rete certificata tramite Garanzie d'Origine sia dei valori a consuntivo dei consumi.

<sup>28</sup> Le emissioni Scope 3 Cat. 1 sono state calcolate sulla base dei consumi di prodotti chimici (quantità) applicando specifici fattori di emissione determinati da uno studio LCA (Stowa, GER-waarden en milieupactscores productie van hulpstoffen in de waterketen). Si specifica che le emissioni Scope 3 riguardano solo alcuni dei prodotti chimici consumati da Fiora nel 2024 (circa il 40% del totale) in quanto i fattori di emissione non sono disponibili per tutte le tipologie di prodotti.

<sup>29</sup> I dati sono stati aggiornati rispetto a quelli riportati nel Bds 2024.

Risultano invece del tutto trascurabili per Fiora le emissioni in atmosfera di sostanze ozonolesive o di gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori. Gli impianti di condizionamento, infatti, sono alquanto contenuti e prevalentemente di piccola taglia e, pertanto, le rispettive emissioni non sono state considerate (scope 1).

Acquedotto del Fiora, nel porre attenzione alle problematiche ambientali, ha iniziato a prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabili e a sviluppare iniziative per promuovere la mobilità sostenibile al fine di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera. Con riferimento all'energia elettrica acquistata dalla rete, anche nel 2025, il 30% è stata prodotta da fonti rinnovabili (certificata da Garanzie di Origine).

Le emissioni dirette (Scope 1) di Fiora sono strettamente connesse al mix di vettori energetici utilizzati per garantire l'operatività del Servizio Idrico Integrato sul territorio. In linea con il **GHG Protocol**, la rendicontazione si focalizza sul mix energetico utilizzato per l'alimentazione della flotta non solo per la rendicontazione dei gas climalteranti, ma anche per valutare l'impatto sulla qualità dell'aria locale degli inquinanti atmosferici.

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel triennio 2023-2025.

TIPO DI CARBURANTE	2023	2024	2025	Δ % 2024/2025
Gasolio (l)	322.688,72	277.091,03	252.336,99	-8,93%
Benzina (l)	72.078,19	99.039,65	103.870,95	4,88%

Nel triennio 2023-2025, Fiora ha perseguito una strategia di ottimizzazione dei consumi che ha portato a una significativa contrazione dell'uso del gasolio (-8,93% nell'ultimo anno). L'incremento del consumo di benzina è speculare alla progressiva sostituzione di mezzi diesel con motorizzazioni a minor impatto specifico di particolato.

Oltre ai gas serra, la combustione dei carburanti genera emissioni che impattano sulla qualità dell'aria. Tali emissioni, riportate di seguito, sono state stimate prendendo a riferimento i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia pubblicato dall'ISPRA<sup>30</sup>. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale nel triennio 2023-2025 sintetizzati sopra.

EMISSIONI IN ATMOSFERA <sup>31</sup> (t)	2023	2024	2025
Monossido di carbonio (CO)	2,487	3,182	3,284
Monossido di azoto (NO)	2,369	2,095	1,931
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,347	0,443	0,456
Metano CH4	0,016	0,021	0,022
PM	0,202	0,184	0,172
SOx	0,004	0,004	0,003

Tali valori mostrano una riduzione del monossido di azoto (NO) e del particolato (PM), beneficiando direttamente della riduzione dei volumi di gasolio consumati.

Nel parco auto aziendale sono state introdotte già da diversi anni, n.4 vetture a trazione elettrica che hanno permesso di percorrere nel 2025 oltre 39.000 km a zero emissioni locali. Questa scelta ha evitato l'immissione in atmosfera di circa 4,1 tCO<sub>2</sub>, calcolate rispetto a una flotta equivalente interamente alimentata a gasolio.

### 3.3.1.2 EMISSIONI ODORIGENE

Le emissioni odorigene delle reti fognarie e degli impianti di depurazione rappresentano un aspetto che sempre più interessa la popolazione, sia sotto il profilo della salubrità e della qualità della vita sia anche sotto l'aspetto dell'accoglienza in un territorio a vocazione turistica come quello gestito da Fiora. Le emissioni odorigene sono causate dalla degradazione anaerobica delle acque reflue e sono costituite da composti solforati (principalmente H<sub>2</sub>S), da composti azotati (per lo più NH<sub>3</sub>) e da composti organici volatili più complessi.

Acquedotto del Fiora nel corso del 2025 ha rafforzato il proprio impegno nella gestione e mitigazione delle emissioni odorigene anche attraverso l'installazione di nuovi presidi di trattamento aria presso i principali impianti di depurazione e l'implementa-

<sup>30</sup> La metodologia utilizzata per la stima delle emissioni degli inquinanti atmosferici è basata sull'EMEP/IEEA air pollutant emission inventory guidebook 2019 ed è coerente con le Guidelines IPCC 2006 relativamente ai gas serra. I fattori di emissione utilizzati sono quelli ISPRA, riferiti all'anno 2019 (link: <https://fetransp.isprambiente.it/#/>).

<sup>31</sup> Per il calcolo sono stati utilizzati i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia aggiornati al 2019 disponibili sul portale SINAnet di ISPRA.

zione di quelli già presenti. In particolare, sono stati messi in esercizio sistemi combinati a doppio o a triplo stadio costituiti da scrubber umido (a singolo o a doppio stadio), seguiti da scrubber a secco per un affinamento finale. Presso l'impianto IDL Terrarossa il trattamento aria è invece garantito attraverso 3 biofiltri.

Questi sistemi sono in grado di garantire un'elevata efficienza di rimozione dei composti responsabili delle molestie olfattive e al contempo garantire un ambiente di lavoro più salubre. La configurazione adottata consente una prima fase di abbattimento chimico-fisico dei contaminanti e una successiva fase di adsorbimento, assicurando maggiore continuità prestazionale e resilienza operativa anche in condizioni di carico variabile.

In parallelo agli interventi impiantistici, sono stati attivati dosaggi mirati in rete fognaria di nitrato di calcio e dosaggi "biologici" a base di batteri Bacillus, finalizzati a prevenire la formazione di condizioni settiche e la produzione di solfuri già nelle tratte più critiche del sistema, intervenendo quindi in ottica preventiva lungo l'intera filiera del servizio.

Tali interventi rientrano in una più ampia strategia di miglioramento ambientale e di tutela del territorio, con l'obiettivo di ridurre l'impatto degli impianti sulle aree limitrofe e rispondere in modo proattivo alle segnalazioni della cittadinanza, contribuendo al rafforzamento del rapporto di fiducia con la comunità locale.

### 3.2.2 EMISSIONI IN ACQUA

In questo paragrafo si riferisce sulle emissioni negli ambienti acquatici da parte delle attività di Acquedotto del Fiora escludendo gli scarichi provenienti dagli impianti di potabilizzazione e di depurazione e dai sistemi fognari che sono oggetto di uno specifico paragrafo più avanti, in coerenza con gli standard GRI. La sezione è coerente con l'ESRS 2-4 per cui, escludendo gli scarichi, gli elementi da rappresentare sono le **microplastiche, gli inquinanti emergenti e le sostanze preoccupanti ed estremamente preoccupanti**, cioè quelle sostanze con gravi effetti sulla salute umana o sull'ambiente in quanto cancerogene, mutagene e tossiche per la riproduzione con caratteri di persistenza e bioaccumulabilità indicate dal Regolamento REACH.

Le attività di Fiora non prevedono processi produttivi in grado di generare tali sostanze in rispetto e per effetto del DM 174/2004 che stabilisce le caratteristiche dei materiali che possono venire a contatto con l'acqua destinata al consumo umano, recentemente integrata dal D. Lgs 183/2023, in recepimento della Direttiva Europea 2020/2184, e dal D.Lgs 102/2025. Per altro verso, i processi di potabilizzazione e depurazione attuati permettono la loro rimozione dalla ma-

trice acqua. I loro residui vanno a confluire nei rifiuti prodotti e quindi vengono smaltiti secondo le norme vigenti.

Gli **inquinanti emergenti**, quali farmaci, pesticidi ed in particolare i PFAS, sono oggetto di regolamentazione a partire dalla Watch List prodotta dalla Commissione. Si tratta di sostanze che non sono introdotte da Fiora nel ciclo produttivo (captazione, trasporto, distribuzione raccolta e trattamento dell'acqua) ma che possono essere rinvenute nella risorsa per effetto di rilasci e diffusione nell'ambiente da parti di altri soggetti. Come più avanti riportato nel paragrafo 4.3.1 inerente la qualità delle acque per il consumo umano e delle acque reflue scaricate nell'ambiente, Fiora esegue il monitoraggio previsto dalle norme e ad oggi non si rilevano situazioni che destano preoccupazione o allarme. Particolare attenzione viene rivolta all'amianto che può essere rilasciato da tubazioni poste in opera decenni or sono e che sono oggetto di specifico monitoraggio e di graduale sostituzione con materiali più idonei.

Lo stesso può dirsi per le **microplastiche** sebbene il tema sia in corso di approfondimento sia da un punto di vista metodologico che di monitoraggio. A tal fine, Fiora unitamente agli altri Gestori toscani ed AIT hanno stipulato una convenzione con l'Università di Firenze per la definizione di questa problematica nell'ambito dei principali impianti di depurazione dove le microplastiche possono essere presenti in modo anche significativo per effetto dell'apporto del dilavamento delle aree urbane all'interno dei sistemi fognari misti.

Per quanto riguarda le **sostanze preoccupanti ed estremamente preoccupanti** nessun materiale acquistato è accompagnato dalla notifica obbligatoria in caso di presenza di queste sostanze in misura superiore allo 0,1% in peso. Peraltro, nel dicembre 2024 in occasione della redazione del bilancio di sostenibilità di Acea, furono richieste specifiche informazioni ai fornitori di particolari reagenti utilizzati nel laboratorio acque di Fiora i quali dichiararono l'assenza di tali sostanze nei prodotti forniti.

### 3.3 ACQUA E RISORSE MARINE

L'impostazione degli standard GRI ed ESRS si adatta maggiormente a soggetti che utilizzano la risorsa come parte di processi i cui prodotti finali sono oggetti commerciabili. Per essi, dunque, sono facilmente applicabili i concetti di prelievo, consumo e scarico della risorsa. Tali concetti sono meno aderenti al servizio fornito da Acquedotto del Fiora per il quale il prelievo, il consumo e lo scarico si riferiscono ad un processo svolto da altri – gli utenti – in virtù del servizio di

captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e trattamento offerto da Fiora. Pertanto, al fine di rimanere il più aderenti possibile agli standard si attuano le seguenti equazioni:

<b>Prelievo della risorsa</b>	Captazione, potabilizzazione, trasporto e distribuzione (servizio di acquedotto)
<b>Scarico della risorsa</b>	Raccolta e trattamento delle acque reflue civili (servizio fognatura e depurazione)
<b>Consumo della risorsa</b>	Utilizzo della risorsa per le attività di gestione aziendale (autoconsumo)

### 3.3.1 PRELIEVI IDRICI

#### 3.3.1.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

Il sistema acquedottistico è alimentato per **oltre il 97% da risorse sotterranee** appartenenti a circa trenta acquiferi, molti dei quali di natura superficiale, cioè, legati a circuiti locali e con diretta connessione al regime climatico. Questi acquiferi forniscono complessivamente poco più del 10% della risorsa sotterranea utilizzata dal gestore mentre la restante quota proviene da 5 acquiferi aventi caratteristiche di tipo regionale, cioè con un'importante funzione di regolazione nell'ambito del ciclo dell'acqua: Monte Amiata, pianura di Grosseto, Montagnola Senese, Monte Argentario e colline di Orbetello, pianura di Follonica – Scarlino, in ordine quantitativamente decrescente.

La rete acquedottistica è complessivamente caratterizzata da **2 principali dorsali adduttrici** che trasportano a valle la risorsa effluente dall'acquifero del Monte Amiata:

- La Dorsale del Fiora, che adduce la risorsa dalle sorgenti di Santa Fiora, con una media di circa 750 l/s, alla quasi totalità della provincia di Grosseto ed al comune di Montalto di Castro, nel Lazio, per una lunghezza dell'asse di primo ordine di oltre 340 km;
- La Dorsale del Vivo, che adduce la risorsa proveniente da un complesso di fonti poste sul lato settentrionale del Monte Amiata in Loc. Vivo d'Orcia, per una portata media di circa 170 l/s, a gran parte della provincia di Siena ed alcuni comuni afferenti all'ATO4, con due assi di primo ordine della lunghezza complessiva di oltre 150 km.

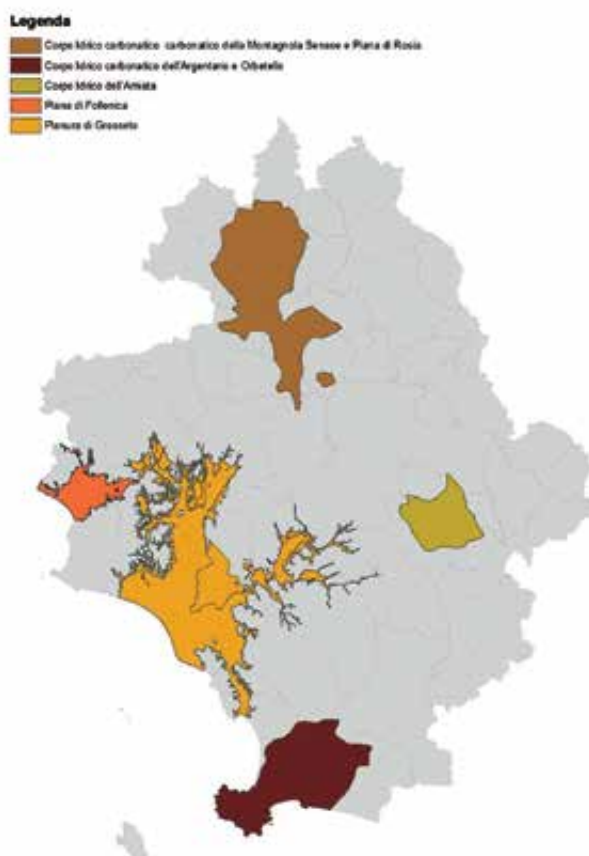
Ad esse si aggiungono due condotte adduttrici di lunghezza minore, ma che risultano di fondamentale importanza per l'approvvigionamento idrico delle città di Grosseto e Siena e sono la Dorsale Arbure le cui portate medie risultano essere di circa 60 l/s e la Dorsale Luco la cui portata media nell'anno è stata pari a circa 125 l/s. Il prelievo idrico avviene da 29 diversi acquiferi ma di cui solo 5 sono i principali, evidenziati in cartina.

Nel 2025 è stata avviato il progetto di adduzione della risorsa idrica dal lago di Montedoglio, questa risorsa approvvigionerà l'area senese con prevalenza i comuni di Rapolano, Asciano, Monteroni e Siena.

#### 3.3.1.2 IL BILANCIO IDRICO

Il bilancio idrico per l'anno 2025 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi utilizzando i modelli di calcolo del D.M. 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature") e le vigenti modalità di rendicontazione ARERA.

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per gli anni 2023-2025:



	UM	2023	2024	2025 <sup>32</sup>
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>57,3</b>	<b>57,6</b>	<b>58,08</b>
<i>superficiale<sup>33</sup></i>	Mm <sup>3</sup>	1,0	1,0	0,89
<i>da pozzi</i>	Mm <sup>3</sup>	17,1	16,6	15,36
<i>da sorgenti</i>	Mm <sup>3</sup>	38,5	39,4	41,32
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm <sup>3</sup>	0,6	0,5	0,5
<b>totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>36,5</b>	<b>37,0</b>	<b>37,8</b>
<b>totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>28,3</b>	<b>28,3</b>	<b>29</b>
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm <sup>3</sup>	28,3	28,3	29
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm <sup>3</sup>	-	-	-
<b>totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>4,4</b>	<b>5,5</b>	<b>6</b>
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	3,1	4,0	4,9
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm <sup>3</sup>	1,3	1,4	1
<b>totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>
<b>perdite di potabilizzazione misurate (d)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>2,5</b>	<b>2,0</b>	<b>1,5</b>
<b>perdite idriche<sup>34</sup></b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>20,7</b>	<b>20,6</b>	<b>20,15</b>
<b>M1a - perdite idriche lineari</b>	<b>mc/km/gg</b>	<b>5,79</b>	<b>5,72</b>	<b>5,50</b>
<b>M1b - perdite idriche percentuali</b>	<b>%</b>	<b>36,2%</b>	<b>35,7%</b>	<b>34,7%</b>

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

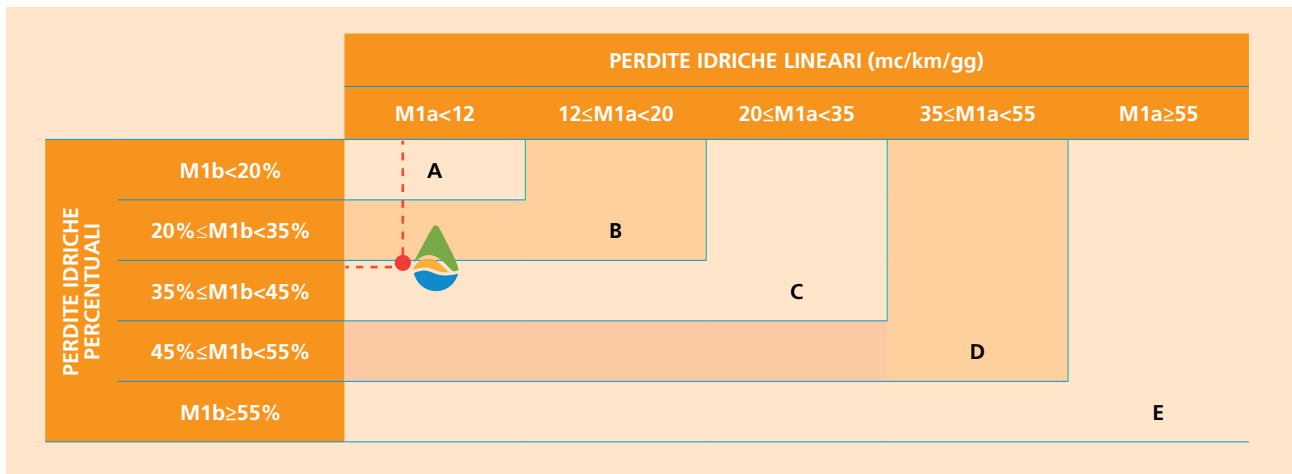
Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante FIORA risulta posizionarsi in classe B in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 34,69%.

**Si evidenzia il salto di classe dell'indicatore da (C) a (B) grazie alla riduzione della diminuzione dell'indicatore M1b.**

<sup>32</sup> Dati stimati al 08/01/2026.

<sup>33</sup> Nella voce "acqua superficiale" rientrano anche i prelievi effettuati dagli impianti di presa a mare (0,77 Mm<sup>3</sup>) identificati dallo standard GRI 303-3 come "altre tipologie di acqua".

<sup>34</sup> Si ricorda che tale valore è determinato non solo dalle perdite di rete propriamente intese, ma anche dalle perdite per sfioro al serbatoio di arrivo dovute alla conformazione delle principali e storiche reti di adduzione, ai furti d'acqua e alle frodi, a sottostime di contatori mal funzionanti, all'autoconsumo di impianti senza contatore, a perdite nel processo di lavorazione.

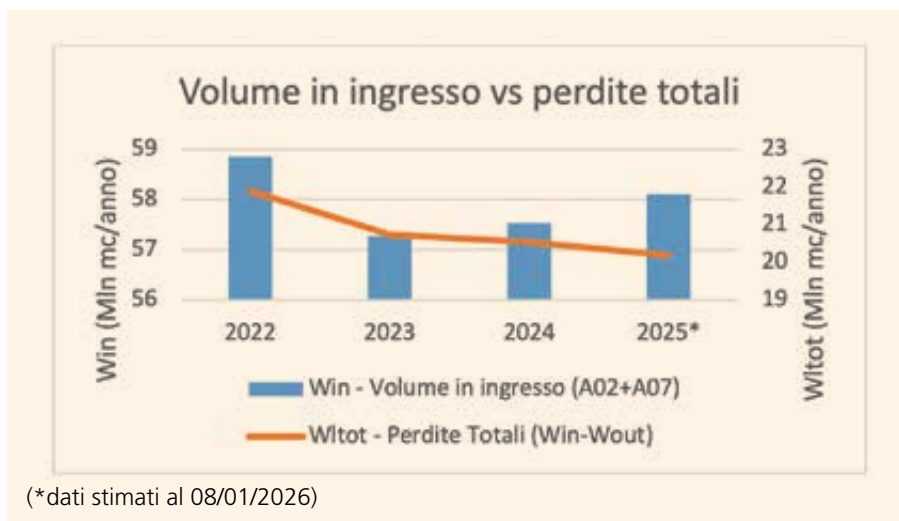


È da tenere conto che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da Fiora, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì si deve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

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

L'ARERA identifica inoltre il valore di riferimento ottimale per l'indicatore M1a pari a 12 mc/km/gg. Un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al limite fisiologico di dispersioni, spesso di difficile o antieconomica ricerca, individuazione e riparazione, ma anche di modesta entità. In relazione a tale parametro Fiora risulta notevolmente efficiente con un indice di 5,50 mc/km/gg.

L'andamento di tali indicatori, rispetto all'ultimo quinquennio, evidenzia un trend in diminuzione delle perdite marcato, come riportano la tabella ed il grafico sottostanti, frutto dell'impegno di Fiora nell'attenzione all'utilizzo ed alla sua salvaguardia della risorsa.



### 3.3.1.3 PRELIEVO DA AREE A STRESS IDRICO

Per quanto riguarda il prelievo da aree a stress idrico, così come previsto dallo standard GRI 303-3, si evidenzia come tale definizione possa essere oggetto di visioni e definizioni differenti. Tra le molte possibili, si ritiene che l’approccio al tema realizzato da ISPRA rappresenti quello più confacente al ruolo del Gestore del Servizio Idrico Integrato.

ISPRA ha definito lo **stato di severità idrica**<sup>35</sup> come relazione tra gli indici di disponibilità idrica (portate/livelli/volumi/accumuli) e i fabbisogni idrici dei sistemi naturali e antropici alla scala di bacino nel periodo di analisi. Sulla base dei dati forniti dagli Osservatori Distrettuali Permanenti per gli utilizzi idrici, istituiti con il D.Lgs. 152/2006 e integrati nelle Autorità di Bacino Distrettuale con la legge n. 68/2023, viene prodotto un bollettino settimanale che raffigura la situazione in base alla quale le strutture di governo della risorsa idrica possono intervenire con opportune e specifiche regolamentazioni.

Nel 2025, gli scenari raffigurati dai bollettini hanno raffigurato nel territorio gestito uno **scenario normale o non critico** per cui la disponibilità idrica è sufficiente per i fabbisogni naturali e antropici, fatta eccezione per il periodo agosto – settembre in cui è stato verificato uno scenario di severità idrica bassa, cioè una disponibilità ancora sufficiente per i fabbisogni ma con un trend peggiorativo. A tal proposito si ricorda che nel sistema di ISPRA allo scenario ora indicato seguono gli scenari di severità idrica media e alta nei quali la disponibilità risulta gradualmente insufficiente per i fabbisogni antropici (livello medio) e poi per quelli naturali (livello alto) con danni anche irreversibili al sistema.

Nel 2023 ARERA ha deliberato un nuovo indicatore della qualità del servizio denominato M0 – Resilienza Idrica, caratterizzato da un duplice approccio molto più coerenti con quelli indicati nello standard GRI 303-3b:

- M0a: rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, comprese le perdite di rete, e la disponibilità idrica in concessione;
- M0b: rapporto tra consumi complessivi (non solo del SII) e disponibilità idriche complessive. Si differenzia dall’M0a in quanto estende l’ambito territoriale al Bacino Distrettuale o sub-distrettuale.

La determinazione del valore M0b è nelle competenze dell’Autorità di Bacino Distrettuale che ha la visione completa della risorsa idrica e viene condiviso con l’Autorità Idrica Toscana. Al momento tale valore non è stato ancora determinato, mentre il valore di M0a, ancorché in fase di validazione, risulta sostanzialmente lo stesso del 2024 e pari a **0,54**. Ciò indica una disponibilità complessiva di risorsa circa il doppio di quello che è il fabbisogno e dunque in prossimità del limite inferiore della definizione di stress idrico di base proposto dal World Resources Institute la cui definizione di stress appare alquanto restrittiva. In conformità alla tabella 1 dello Standard 303-3 si riporta di seguito la distinzione per tipologia di acqua prelevata in “potabile” e “non potabile”, specificando che, in relazione a quanto indicato da ARERA per la redazione del bilancio idrico, si considera come non potabile l’acqua che necessita di ulteriori trattamenti oltre la disinfezione:

PRELIEVO IDRICO	TUTTE LE AREE (Mln/mc)	AREE SOGGETTE A STRESS IDRICO (Mln/mc)
<b>PRELIEVO IDRICO PER FONTE</b>		
<b>Acqua di superficie (totale)</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>
acqua potabile	0	0
acqua non potabile	0.2	0.2
<b>Falda freatica (totale)</b>	<b>56.38</b>	<b>56.38</b>
acqua potabile	48.9	48.9
acqua non potabile	7.48	7.48
<b>Acqua marina (totale)</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>
acqua potabile	0	0
acqua non potabile	0.6	0.6
<b>Acqua da terze parti (totale)</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>
acqua potabile	0.3	0.3
acqua non potabile	0.2	0.2
<b>Totale prelievo di acqua da terze parti per fonte di prelievo</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>
acqua di superficie	0.2	0.2
falda freatica	0.2	0.2
acqua marina	0	0
<b>PRELIEVO IDRICO TOTALE</b>		
<b>Acqua di superficie (totale) + Falda freatica (totale) + Acqua marina (totale) + Acqua da terze parti (totale)</b>	<b>58.08</b>	<b>58.08</b>

35 ISPRA: Idrologia, Idromorfologia, Risorse Idriche, Inondazioni e Siccità

### 3.3.1.4 EFFICIENZA DEI SISTEMI IDRICI

L'efficienza dei sistemi idrici passa innanzitutto attraverso la ricerca e riduzione delle perdite di rete. È bene ricordare che ai sistemi a rete è connaturata una perdita "fisiologica" connessa a difetti dei materiali e della posa in opera la cui evidenza dipende anche dai regimi idraulici vigenti nelle condotte. Tali difetti si amplificano naturalmente con l'invecchiamento delle tubazioni e l'usura dei raccordi, valvole ed altri componenti la rete.

Al fine di migliorare continuamente l'efficienza delle reti, nel 2025 è proseguita l'attività di distrettualizzazione delle reti, comprensiva di collocazione di adeguate sensoristiche in campo, e di analisi dei parametri funzionali e di conseguenti azioni di ottimizzazione a cominciare dalla riduzione delle pressioni in rete. La gran parte di questa attività riguarda il progetto svolto nell'ambito del PNRR – M2C4 - I4.2 che interessa 22 comuni e che vede la conclusione nel marzo 2026 con l'obiettivo, pressoché raggiunto, di 2.546 km di rete idrica distrettualizzata.

Nell'ambito degli impianti idrici, sorgenti e pozzi rappresentano il primo anello della filiera idrica; una corretta manutenzione dei sistemi di captazione è un requisito essenziale all'efficienza acquedottistica. Per questo motivo circa l'8 % delle captazioni di risorsa sotterranea è sottoposto a un monitoraggio del livello piezometrico, e più del 57% ad un monitoraggio delle portate emunte tramite telecontrollo da remoto; periodicamente sono controllati i parametri qualitativi della risorsa, al fine di prevenire sovrasfruttamento della falda, intrusioni saline o fenomeni di intorbidimento.

Nel 2025 sono stati portati avanti interventi periodici di manutenzione ordinaria e straordinaria sui pozzi, quali spurghi, videoispezioni, verifica delle elettropompe, in modo da contrastare incrostazioni, biofilm e perdite di rendimento idraulico.

Nell'ultimo anno Fiora ha dedicato particolare attenzione alle attività di analisi e ricognizione finalizzate al monitoraggio del cuneo salino, fenomeno di crescente rilevanza per la tutela delle risorse idriche. L'obiettivo principale è quello di acquisire un quadro aggiornato dell'avanzamento dell'intrusione salina e delle sue dinamiche stagionali.

Riguardo le sorgenti, sono proseguite le attività per garantire la protezione delle aree di salvaguardia, la pulizia delle opere di presa e per verificare l'integrità delle strutture di captazione.

### 3.3.2 SCARICHI DI ACQUE

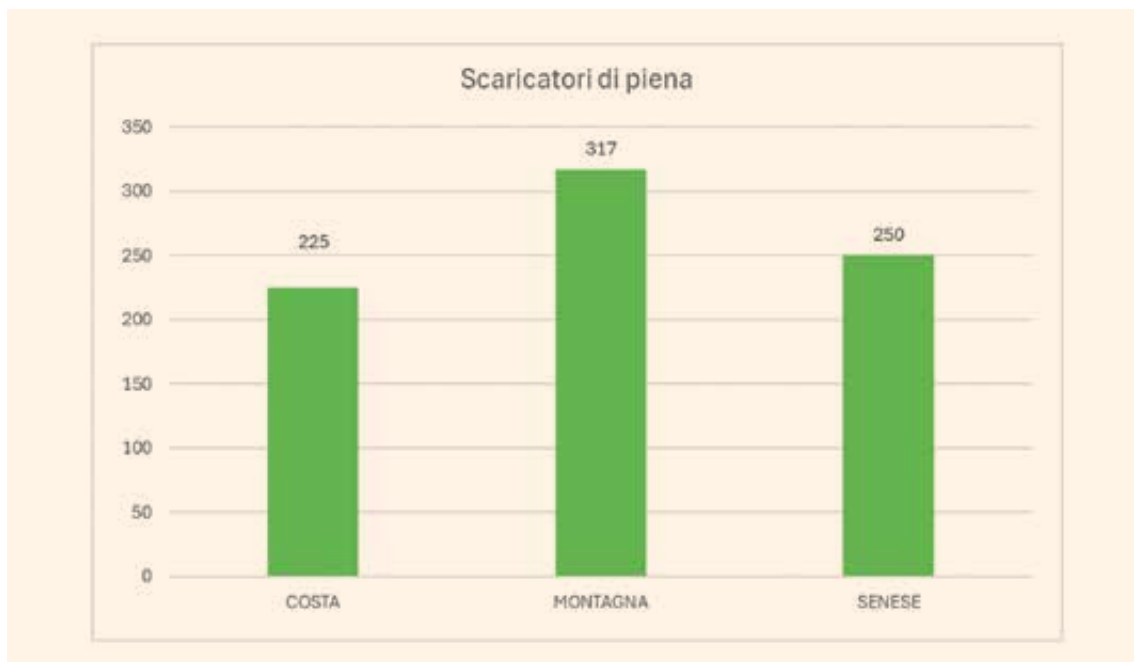
#### 3.3.2.1 I SISTEMI FOGNARI E DEPURATIVI

La rete fognaria, elemento chiave del ciclo idrico integrato, si sviluppa per circa 1.844 km ed è articolata in diverse tipologie di rete, in funzione della presenza di sistemi misti o dedicati alle sole acque reflue nere, progettate per garantire un'efficace raccolta e un corretto convogliamento dei reflui. Il sistema di collettamento verso gli impianti di depurazione può essere di tipo gravitazionale o in pressione. Di seguito il dettaglio della tipologia di sistema fognario:

Tipologia Rete	Km
rete fognaria mista	<b>1008,4</b>
rete fognaria nera	<b>835,2</b>
rete fognaria gravità	<b>1700,1</b>
rete fognaria pressione	<b>143,4</b>

La qualità del servizio di fognatura è monitorata a livello nazionale attraverso un sistema di indicatori definito dall'ARERA, con l'obiettivo di garantire trasparenza, confrontabilità e miglioramento continuo delle prestazioni; in questo contesto, il parametro M4, che esprime in numero di sversamenti fognari ogni 100 km di rete, consente di rappresentare in modo sintetico le performance relative al sistema di fognatura del gestore e il suo impegno verso un servizio affidabile e sostenibile. Fiora ha registrato nel 2025 un valore di M4 pari al 20,94 classificandosi in classe E (valori provvisori al 19/03/2025).

Fiora, inoltre gestisce **792** scaricatori di piena, suddivisi nelle tre aree; nella pagina seguente un breve riepilogo:



La depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo.

Fiora nel corso del 2025 ha gestito complessivamente 299 impianti di depurazione e fosse **Imhoff** sul territorio servito. La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di depurazione prodotti.

I principali impianti di depurazione di Fiora sono dotati di sistema di telecontrollo per il monitoraggio del funzionamento di tutte le apparecchiature e il controllo dei processi di depurazione.

Il volume annuo trattato complessivamente dagli impianti di Fiora è di circa 30 milioni di metri cubi di acqua. Di questa, una parte viene riutilizzata a fini irrigui chiudendo idealmente il ciclo dell'acqua iniziato con il prelievo dalle falde.

Ad oggi, i sistemi di collettamento e trattamento dei reflui civili urbani sono tutti conformi alla direttiva CEE 91/271. Tutti gli agglomerati maggiori di 2.000 AE sono muniti di sistema fognario e di impianto di trattamento comprensivo di sezione secondaria.

La maggior parte degli scarichi con  $200 < AE < 2.000$  hanno un trattamento appropriato agli obiettivi di qualità ambientale assunti dalla Regione Toscana così come declinato nel Regolamento 46/R/2008 in applicazione della L.R. 20/2006. Tuttavia, alcuni agglomerati rientranti in questa classe dimensionale ne sono ancora oggi privi. Per essi, con Delibera di Giunta Regionale Toscana n. 1418 del 27/12/2021, è stato approvato il nuovo testo dell' "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al Settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della LR 20/2006 e all'art. 19 ter del DPGR 46/R/2008" (Allegato A) e i relativi allegati nei quali sono riportati gli interventi da eseguire ed i tempi entro i quali realizzarli. Infine, gli scarichi  $< 200AE$ , ancorché privi di trattamento, sono considerati compatibili con gli obiettivi ambientali, a meno di condizioni ambientali o igienico-sanitarie che ne richiedano un trattamento.

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

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

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

### 3.3.2.2 SCARICHI INDUSTRIALI

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

Nel 2025 sono presenti 270 scarichi industriali autorizzati con AUA e afferenti alla rete fognaria gestita da Fiora. La portata totale derivante da questi scarichi è circa lo 0,15% rispetto totale dei reflui urbani trattati negli impianti di depurazione gestiti da Acquedotto del Fiora.

### 3.3.2.3 QUALITÀ E DESTINAZIONE DEGLI SCARICHI

Le acque depurate dai **299** impianti di depurazione (gestiti ed attivi almeno in un periodo dell'anno 2025) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

VOLUMI SCARICATI (mc/anno) <sup>36</sup>	2023	2024	2025
Acque scaricate in corsi d'acqua superficiali	27.502.587	28.619.413	28.723.372
Acque riutilizzate <sup>37</sup>	72.682	70.804	63.564
Acque scaricate in mare	1.433.278	2.241.380	2.351.336
Acque immesse in sub-irrigazione	29.047	27.628	27.021
<b>TOTALE ACQUE SCARICATE</b>	<b>29.037.594</b>	<b>30.959.225</b>	<b>31.165.293</b>

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

Tipologia Impianto	N. Impianti	Volume Acque Trattate (Mc)	Volume Acque Trattate (%)
fanghi attivi	122	28.698.390	92,27
percolatori	7	1.526.243	4,91
biodischi	3	158.120	0,51
fitodepurazioni	7	117.532	0,38
sub-irrigazioni sul suolo	6	10.831	0,03
filtro anaerobico	1	555	0,002
percolazione aerobica	3	93.575	0,30
sub-irrigazione drenata	1	16.190	0,05
trincea drenante	1	1.268	0,004
trat. primari (imhoff, biologiche etc..)	148	479.025	1,54
<b>Totale IMPIANTI</b>	<b>299</b>	<b>31.101.729</b>	<b>100%</b>

<sup>36</sup> I dati sono arrotondati.

<sup>37</sup> Le acque riutilizzate non possono essere riutilizzate nel SII, ma vengono vendute per fini industriali.

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

Di seguito la tabella con la % di acqua avviata al riutilizzo rispetto al totale dell'acqua trattata:

	2023	2024	2025
	0,25	0,23	0,20

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità<sup>38</sup>, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti<sup>39</sup>, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

(t/anno)	2023	2024	2025
COD <sub>out</sub>	8.299	8399	6533
COD <sub>in</sub>	610	520	477

PARAMETRO	Media dei valori (mg/l) 2023	Media dei valori (mg/l) 2024	Media dei valori (mg/l) 2025
BOD5	7	7	6
COD	36	27	25
SST	14	11	12
NH4+	8	6	5
azoto	12	17	19
fosforo	3	3	3

PARAMETRO	Media dei valori (%) 2023	Media dei valori (%) 2024	Media dei valori (%) 2025
100x(BOD <sub>in</sub> - BOD <sub>out</sub> )/BOD <sub>in</sub>	96,2%	95%	96%
100x(COD <sub>in</sub> - COD <sub>out</sub> )/COD <sub>in</sub>	92,6%	94%	93%
100x(SST <sub>in</sub> -SST <sub>out</sub> )/SST <sub>in</sub>	94,0%	96%	95%
100x(NH4 <sub>in</sub> - NH4 <sub>out</sub> )/ NH4 <sub>in</sub>	85,0%	91%	88%
100x(PO4-3 <sub>in</sub> - PO4-3 <sub>out</sub> )/ PO4-3 <sub>in</sub>	58%	63%	47%

La qualità del servizio di depurazione è monitorata a livello nazionale attraverso un sistema di indicatori definito dall'ARERA, con l'obiettivo di garantire trasparenza, confrontabilità e miglioramento continuo delle prestazioni; in questo contesto, il parametro M6, che rappresenta il tasso di superamento percentuale dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata, consente di rappresentare in modo sintetico le performance relative alla depurazione del gestore e il suo impegno verso un servizio affidabile e sostenibile. Fiora ha registrato nel 2025 un valore di M6 pari al 8,46% classificandosi in classe C (valori provvisori al 19/03/2026).

<sup>38</sup> Impianti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE.

<sup>39</sup> I principali parametri per valutare la qualità delle acque sono i BOD (Biochemical Oxygen Demand) e COD (Chemical Oxygen Demand). Gli abbattimenti di BOD e COD sono correlati alla quantità di ossigeno nell'acqua: un'acqua poco inquinata ha un più alto livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti che sottraggono ossigeno e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua.

BOD5: la richiesta biochimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti ad opera di microrganismi aerobici.  
 COD: la domanda chimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua.  
 SST (Solidi sospesi totali): rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo e comprende quelle che si sedimentano e le particelle di dimensioni inferiori che non sedimentano. Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile in quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, causando fenomeni di eutrofizzazione. Le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili della risorsa.

### 3.3.3 IL CONSUMO IDRICO

La tabella seguente riporta i consumi di risorsa idrica effettuati da Fiora per lo svolgimento delle proprie attività funzionali al servizio svolto, quali quelli effettuati a fini potabili e igienico-sanitari presso le sedi e gli impianti con presidio da parte del personale. Pertanto, i consumi riportati non comprendono le attività di captazione, distribuzione, raccolta e trattamento delle acque utilizzate in ambito SII.

Consumi idrici civili/industriali - NON DI PROCESSO				
ACQUA PRELEVATA				
	u.m.	2023	2024	2025
Acqua per usi industriali totali	m <sup>3</sup>	0	0	0
Acqua per usi civili	m <sup>3</sup>	66.117	44.964	35.743
TOTALE (prelevata da acquedotto)	m <sup>3</sup>	66.117	44.964	35.743
di cui acqua recuperata e riciclata	m <sup>3</sup>	0	0	0

ACQUA SCARICATA				
	u.m.	2023	2024	2025
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>66.117</b>	<b>44.964</b>	<b>35.743</b>
di cui in corpo idrico superficiale	m <sup>3</sup>	0	0	0
di cui sul suolo	m <sup>3</sup>	0	0	0
di cui in fogna	m <sup>3</sup>	66.117	44.964	35.743
di cui in altre destinazioni	m <sup>3</sup>	0	0	0

### 3.3.4 RISORSE MARINE

Ormai da oltre 20 anni Acquedotto del Fiora produce acqua potabile a partire da acqua di mare attraverso impianti di trattamento basati sul processo dell'osmosi inversa per il soddisfacimento dell'intero fabbisogno di Isola del Giglio. Analoghi impianti di trattamento sono poi entrati in gestione a Giannutri e in Loc. Punta Ala, ad integrazione delle risorse idropotabili disponibili nel periodo estivo.

Nel processo di filtrazione su membrane ad osmosi inversa, a partire da acqua di mare, si generano un flusso di acqua a bassa salinità, il "permeato", e un flusso d'acqua in cui si concentrano tutti i sali rimossi, il cosiddetto "concentrato". Il concentrato viene restituito al mare mentre il permeato viene sottoposto ad un trattamento di remineralizzazione (tramite filtrazione su roccia dolomitica) per riacquistare il contenuto di sali minerali idoneo all'uso potabile. Acquedotto del Fiora effettua monitoraggio analitico sia dell'acqua prodotta dal dissalatore destinata al consumo umano che sull'acqua di scarto rilasciata in mare.

La resa idraulica del trattamento, ovvero la percentuale di acqua dissalata che si può ottenere da un dato volume di acqua di mare, è intorno al 40%. Tuttavia, i pretrattamenti (filtrazione preliminare) e i post-trattamenti (remineralizzazione) presenti nella filiera possono ridurre la resa idraulica globale di un impianto di dissalazione (circa 30-35%).

Nella tabella seguente vengono riportati i volumi prelevati dal mare e i volumi di acqua dissalata immessa in rete nei tre impianti di dissalazione gestiti da Acquedotto del Fiora.

Per l'annualità 2025 sono riportati dati preliminari, in attesa di validazione. I dati mostrano che nel corso degli ultimi anni, l'ottimizzazione degli impianti e della gestione hanno comportato un aumento della resa idraulica di trattamento e dunque un miglioramento in termini di efficienza.

ANNO	VOLUME TOTALE PRELEVATO (MC)	VOLUME TOTALE IMMESSO IN RETE (MC)	RESA IDRAULICA MEDIA (%)
2023	790.623	250.240	31,7%
2024	710.952	234.042	32,9%
2025	685.648	232.895	34,0%

### 3.4 L'AZIENDA E LA BIODIVERSITÀ

Il tema della biodiversità è considerato particolarmente rilevante per la Società che opera in un territorio caratterizzato da una forte presenza di aree protette o comunque riconosciute, a vari livelli, e perciò meritevoli di particolare attenzione, sia dal punto di vista della biodiversità che da quello della protezione dell'ecosistema generale. Le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato, e le attività ad esso collegate, possono avere impatti sull'ambiente, sulle specie e sugli ecosistemi, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio degli impianti. Tali impatti possono essere **di tipo diretto** (impianti di captazione, trattamento e sollevamento) oppure **di tipo indiretto** (ad esempio legati al transito degli automezzi di servizio necessari per agire la manutenzione e la conduzione delle infrastrutture).

L'appendice 4 riporta gli impianti che ricadono in aree protette o in aree a elevato valore in termini di biodiversità, intendendo con quest'ultimo termine le aree classificate nell'ambito dei siti Natura 2000, ecc. La maggior parte di impianti (72) sono strutture acquedottistiche (captazioni, per lo più sorgenti, e serbatoi di accumulo) in esercizio da decenni il cui impatto sulla biodiversità può essere ragionevolmente essere ritenuto nullo. Anzi, talvolta, nel caso di sovrabbondanza d'acqua possono verificarsi fuoriuscite idriche all'interno dei canali di stramazzo che possono costituire una presenza d'acqua utile per alcune specie animali. Nell'ambito di tali aree ricadono anche 22 impianti afferenti alle strutture fognarie (sollevamenti – 14) e di depurazione (8) anch'essi in esercizio da decenni. L'impatto ambientale da parte delle acque reflue è già stato discusso nel paragrafo degli scarichi e più avanti articolato in riferimento alla tassonomia europea e dunque si ribadisce qui il principio per cui tale impatto può essere considerato nullo nella misura in cui l'esercizio di tali strutture avviene nei termini stabiliti dalle autorizzazioni ottenute dagli Enti competenti.

Anche le infrastrutture a rete (condotte idriche e condotte fognarie) possono ricadere in aree rilevanti per la biodiversità. L'impatto di tali infrastrutture, poste all'interno nel sottosuolo a profondità spesso superiori a quelle abitate da organismi superiori, può essere considerato insignificante. In caso di rottura delle tubazioni, la limitatezza delle fuoriuscite di acqua unitamente alla rapidità di intervento del gestore, tanto maggiore quanto maggiore è la fuoriuscita, garantisce un impatto limitato nel tempo e nello spazio.



Un caso particolare è costituito dagli scarichi di acque reflue non depurate che sono permessi dalla norma europea e nazionale nel caso in cui l'agglomerato servito abbia meno di 2.000AE. La norma regionale restringe tale possibilità agli scarichi minori di 200AE. Pertanto, presupponendo che le norme e soprattutto le autorizzazioni allo scarico concesse rappresentino garanzia di tutela ambientale e quindi della biodiversità, si può ritenere che anche tali scarichi non impattino significativamente sulla biodiversità del territorio. Per una maggiore aderenza agli standard di rendicontazione, l'appendice 5 riporta l'elenco degli scarichi non depurati in rapporto alle aree protette.

Al fine di garantire sempre il rispetto dell'ambiente e la minimizzazione degli impatti, laddove questi ultimi dovessero apparire significativi o rilevanti, Fiora collabora attivamente con i soggetti territoriali competenti in materia per individuare le migliori azioni ai fini del rispetto dell'ambiente nonché della continuità del servizio. Tale collaborazione si estende ai tavoli tecnici istituiti al fine di concertare tra tutti gli stakeholder i contenuti delle normative tecniche mediante le quali affrontare le diverse problematiche tempo per tempo emergenti.

Un esempio di ciò è l'adesione ai contratti di fiume che sono atti di impegno condiviso da parte di diversi soggetti pubblici e privati, a vario titolo interessati a contribuire alla gestione coordinata ed integrata di un corso d'acqua, attraverso l'individuazione di azioni di riqualificazione ambientale e rigenerazione socioeconomica sostenibile.

Fiora anche nel corso del 2025 ha partecipato ai **due contratti di fiume** avviati nel 2022, relativi al bacino del **fiume Pecora** ed a quello del **torrente Pesa**.

Il primo dei due contratti di fiume riguarda un territorio completamente interno al perimetro di gestione di Fiora, ricadente nei comuni di Gavorrano, Follonica e Scarlino. Su tale territorio, Fiora si è fatto promotore di specifiche macro-azioni, poi recepite ed integrate negli strumenti di pianificazione del Contratto stesso, relative ad un uso più razionale della risorsa idrica, alla riduzione delle perdite ed al controllo dei prelievi abusivi, oltre a rendersi parte attiva nello studio delle politiche di riutilizzo delle acque reflue depurate all'interno del bacino.

Per quanto riguarda invece il Contratto del Torrente Pesa, Fiora costituisce una quota marginale, sia territorialmente che dal punto di vista dei prelievi idrici complessivi, rispetto agli altri Gestori di fondovalle e per questo motivo, in quanto meno coinvolto nelle pressioni ambientali complessive, è stato l'ultimo gestore a venir coinvolto nel processo partecipativo. La crescente attenzione verso una visione integrata delle politiche di gestione di tutto il bacino, a partire proprio dalle aste fluviali d'origine del torrente Pesa, nei comuni di Radda e Castellina in Chianti, hanno spinto la partecipazione di Fiora verso un ruolo più attivo, fino alla completa adesione al protocollo, avvenuta a fine 2022.

La partecipazione ai tavoli di lavoro, con lo sviluppo di proposte concertate tra i diversi stakeholder, relative a temi di valorizzazione territoriale ed ambientale, permetterà quindi di ridurre gli impatti sugli ecosistemi afferenti ai due bacini idrici suddetti.

Per quanto riguarda le nuove opere in progettazione, Fiora sta avviando procedure di progettazione che tengano conto di quanto previsto nel Regolamento UE 2020/852, inerenti alla sostenibilità delle attività economiche e degli interventi, in base all'allineamento agli obiettivi ambientali dell'Unione Europea e al rispetto di alcune clausole di carattere sociale e del principio di "Do No Significant Harm (DNSH)", ossia del "non arrecare danno significativo all'ambiente".



## 3.5 ECONOMIA CIRCOLARE

### 3.5.1 LE MATERIE PRIME

Per la gestione del Servizio Idrico, e per far fronte ad obiettivi quali la qualità del servizio, la qualità dell'acqua distribuita e la qualità degli scarichi, presso gli impianti di acquedotto e depurazione vengono impiegati prodotti chimici.

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

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: ACQUEDOTTO *	UM	2023	2024	2025
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	212,51	282,52	205,48
Antincrostante	t	9,80	8,80	10,8
Acido cloridrico 30-32%	t	0,20	-	3,25
Clorito di sodio 25%	t	0,20	-	1
Idrossido di sodio al 30%	t	2,20	4,12	3,6
Idrossido di sodio al 50%	t	-	-	-
Magnesio solfato eptaidrato	t	10,80	10,80	-
Dolomite semicalcinata	t	11,50	4,00	10,00
Carbonato di calcio	t	3,00	-	13,00
Polifosfati alimentari	t	1,10	0,50	0,6
Permanganato di potassio	t	-	0,20	-
Carbone attivo granulare vergine	t	15,50	13,30	3,2
Antracite granulare 1,6-1,5 mm	t	-	-	-
Sabbia quarzifera	t	4,00	4,00	4,60
Acido solforico al 50%	t	-	-	-
Acido solforico al 37%	t	1,20	1,80	1,80
Idrossido di Ferro granulare per dearsenicatori	t	-	-	-
Metabisolfito in polvere	t	-	-	-
Anidride carbonica/Diossido di Carbonio	t	-	-	15,0
Poliammine	t	0,10	-	-
Cloruro ferrico 40%	t	1,38	0,60	-
Acido fosforico al 75%	t	-	-	-
Policloruro di alluminio (PAC)	t	11,40	10,80	2,4
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>284,9</b>	<b>341,44</b>	<b>274,73</b>

\* Tutte le materie prime utilizzate sono non rinnovabili

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE **	UM	2023	2024	2025
Acido Cloridrico 33% per idrolisi termochimica fanghi imp. Grosseto	t	66,7	-	-
Idrossido di sodio 30% per idrolisi termochimica fanghi imp. Grosseto	t	144,1	-	-
Idrossido di sodio 50% per idrolisi termochimica fanghi imp. Grosseto	t	-	-	-

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE **	UM	2023	2024	2025
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi termochimica fanghi imp. Grosseto	t	37,6	-	-
Acido Solforico 63% per idrolisi termochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Idrossido di sodio 50% per idrolisi termochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Idrossido di sodio 30% per idrolisi termochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi termochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Polielettrolita in emulsione	t	170,1	174,8	136,9
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	79,5	84,0	91,1
Acido peracetico	t	216,9	245	256,9
Policloruro di alluminio (PAC)	t	41,0	52,80	44,3
Coagulate a base di idrossicloruro di alluminio	t	-	-	-
Cloruro Ferrico 40%	t	94,2	145,94	132,55
Nitrato di calcio (Nutriox)	t	74,0	95,95	53,3
Antischiuma per impianti di depurazione	t	45,4	14,20	19,55
Fluorescina sodica pura	t	0,005	-	-
Carbone attivo in polvere	t	7,6	-	-
Flocculante organico	t	91,2	29,82	91,25
Carbone attivo e allumina impregnata per rimozione inquinanti gassosi	t	8,0	14,77	11,73
Ossigeno liquido per imp. Monte Argentario	t	46,5	35,27	28,3
Idrossido di sodio al 30% per sollevamento P13 (Monte Argentario)	t	0,65	-	0,65
Idrossido di sodio al 30% per rimozione inquinanti gassosi	t	-	-	53,4
Acido solforico al 37% per rimozione inquinanti gassosi	t	-	-	11,3
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>1123,5</b>	<b>893</b>	<b>931,23</b>

\*\* Tutte le materie prime utilizzate sono non rinnovabili

MATERIALI ACCESSORI***	UM	2023	2024	2025
kit totali di reagenti per controlli in impianto (N°)	n	46.800	27.300	34.500
kit per l'analisi di cloro	n	16.400	16.000	24.000
kit per l'analisi di ferro	n	18.900	-	-
kit per l'analisi di solfuri	n	1.000	-	-
kit per l'analisi di fosfati	n	2.500	2.000	-
kit per l'analisi di nitrati	n	8.000	-	8.000
kit per l'analisi di ammonio	n	-	9.300	4.500
Altro (grasso kg)	kg	2.913	286,94	303,6

\*\*\* Tutte le materie prime utilizzate sono non rinnovabili

### 3.5.2 I RIFIUTI

I rifiuti provenienti dal processo di depurazione delle acque reflue sono in massima parte fanghi disidratati, che vengono prevalentemente inviati a recupero. Tra i rifiuti extra processo non si segnalano prodotti chimici significativi.

Tutti i rifiuti prodotti da Fiora, sia derivanti direttamente dal processo, che prodotti come conseguenza di attività accessorie, sono stati **affidati a ditte autorizzate** al trasporto e all'accettazione finale, sulla base delle loro caratteristiche (tipologia, pericolosità o non pericolosità), in linea con quanto già svolto in passato.

Il monitoraggio dei rifiuti prodotti avviene in primo luogo tramite i referenti dei siti di produzione che inviano all'unità di coordinamento le informazioni necessarie per la presa in carico dei rifiuti, sui registri informatizzati, tramite apposito software.

Le informazioni raccolte, oltre ad essere utilizzate per la denuncia annuale dei rifiuti, vengono utilizzate anche come banca dati per il monitoraggio della produzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi nel corso degli anni.

Si riportano di seguito le tabelle riepilogative dei rifiuti prodotti da Fiora negli anni 2023 - 2025.

Si segnala, come già riportato in precedenza, al paragrafo 3.3.2, l'aumento della produzione di fango disidratato a partire dal 2023, dovuto sia alla dismissione del comparto di idrolisi termica presso l'impianto di San Giovanni a Grosseto, sia all'acquisizione del nuovo impianto di Terrarossa. L'aumento dei rifiuti diversi da quelli provenienti dalla depurazione delle acque reflue è dovuto ad attività di manutenzione degli impianti di potabilizzazione che avvengono con cadenza pluriennale (sostituzione masse filtranti e lavaggi membrane).

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2023	2024	2025	D% 2025/2024
<b>RIFIUTI PRODOTTI DAL PROCESSO DI DEPURAZIONE ACQUE REFLUE (NON PERICOLOSI)</b>					
<b>Fanghi di depurazione</b>	t	8.850,44	8.946,26	9.578,90	+7.1%
Di cui: destinazione smaltimento	t	915,27	105,18	136,09	
Di cui: destinazione recupero	t	7935,17	8.841,08	9.442,81	
<b>Vaglio</b>	t	309,59	325,507	294,36	-9.6%
Di cui: destinazione smaltimento	t	309,59	325,507	294,36	
Di cui: destinazione recupero	t	0	0	0	
<b>Sabbia</b>	t	857,83	549,190	331,08	-39.7%
Di cui: destinazione smaltimento	t	466,12	264,320	319,90	
Di cui: destinazione recupero	t	391,71	284,870	11,18	
<b>TOTALE RIFIUTI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>	t	<b>10.017,86</b>	<b>9.820,96</b>	<b>10.204,34</b>	<b>+3.9%</b>
<b>ALTRI RIFIUTI EXTRAPROCESSO (PRODOTTI NELLE OPERAZIONI DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI)</b>					
<b>rifiuti pericolosi</b>	t	14,43	59,13	34,86	-4.1%
Di cui: destinazione smaltimento	t	11,64	6,5	0,20	
Di cui: destinazione recupero	t	2,79	52,63	34,66	
<b>rifiuti non pericolosi</b>	t	191,49	271,13	148,30	-45.3%
Di cui: destinazione smaltimento	t	47,46	119,51	117,65	
Di cui: destinazione recupero	t	143,52	151,62	30,65	
<b>TOTALE RIFIUTI EXTRAPROCESSO</b>	t	<b>205,92</b>	<b>330,26</b>	<b>183,16</b>	
<b>TOTALE RIFIUTI PRODOTTI<sup>40</sup></b>	t	<b>10.223,78</b>	<b>10.151,22</b>	<b>10.387,51</b>	

40 Tutte le quantità in tabella sono riferite ai rifiuti prodotti e inviati a terzi per le operazioni di recupero o smaltimento.

In APPENDICE 2 un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).

Nel 2025 **non** ci sono stati sversamenti significativi e/o sversamenti di sostanze pericolose sul terreno, sulla vegetazione, nei bacini idrici e nelle acque sotterranee tali da compromettere la salute umana, o di apportare danni all'ambiente o alla biodiversità.

### 3.5.3 RIUSO E RICICLO

La recente revisione regolatoria ha introdotto norme che incentivano i Gestori del SII ad attuare pratiche di economia circolare ed in particolare quella del riuso delle acque reflue depurate che deriva dalle norme introdotte sia a livello europeo che nazionale, ancorché in Italia le norme vigenti debbano essere armonizzate.

Fiora già da molti anni attua il riuso delle acque reflue depurate per scopi di irrigazione civile in località Punta Ala (Comune di Castiglione della Pescaia) dove le acque in uscita dall'impianto di depurazione vengono utilizzate per l'irrigazione del campo di golf. L'impianto di affinamento è costituito da filtri a sabbia e da una successiva sezione di disinfezione e permette il riutilizzo di circa 70.000mc ogni anno.

Attualmente sono in corso di valutazione ulteriori progetti di riuso delle acque di altri impianti: Follonica e Monte Argentario per la gestione delle aree verdi a servizio di strutture sportive e turistico ricettive, oltre a Colle Val d'Elsa e Grosseto per gli usi nell'ambito della nautica da diporto. In particolare, nel caso di Follonica, il riuso permetterebbe l'approvvigionamento delle reti duali presenti in alcuni quartieri della città che presiedono agli usi igienico sanitari e a quelli irrigui.

In ogni caso l'attuazione di questi progetti non può prescindere dalla definizione normativa nazionale in tema né dal reperimento di finanziamenti per la realizzazione delle reti di distribuzione di queste acque. Infatti, la tariffa all'utilizzatore che ne deriverebbe in applicazione del principio del full-cost recovery non risulterebbe conveniente rispetto alle attuali fonti di approvvigionamento i cui costi sono minori anche in virtù di bassi canoni di concessione.

Per quanto riguarda il riuso in campo agricolo, secondo il recente schema di decreto approvato dal Consiglio dei Ministri si dovrebbe attuare una sorte di suddivisione della attività con l'affinamento in carico ai Gestori del SII e la distribuzione in carico ai Consorzi di Bonifica. I costi dell'affi-

namento, inoltre, sarebbero a carico della tariffa del SII. Nel caso di Fiora, considerato che la tariffa applicata agli utenti non consente ulteriori aumenti se non quelli strettamente necessari per ottemperare ai requisiti della qualità del servizio disposta dal regolatore nazionale e regionale nonché alle nuove normative europee in materia di depurazione, è del tutto evidente la difficoltà ad attuare questa pratica se non in presenza di specifici finanziamenti a fondo perduto. Gli impianti di depurazione sono spesso raffigurati come rilevanti occasioni di recupero di materie per il successivo utilizzo. Oltre l'acqua reflua, infatti, vi sono le matrici solide che possono costituire una fonte di materie prime seconde quali le sabbie derivanti dalla grigliatura, il biogas proveniente dalla digestione anaerobica dei fanghi, composti ricchi in fosforo e azoto ricavati dagli stessi fanghi. Si tratta di interessanti prospettive che devono essere puntualmente verificate nei singoli contesti impiantistici ma anche nei contesti ambientali e sociali specifici. In questo senso, Fiora ha effettuato le verifiche del caso contestualizzate alla realtà del momento rilevando che l'unica attività di valorizzazione delle materie prime seconde derivanti dai processi di depurazione è la digestione anaerobica con produzione di biogas al fine di produrre energia termica ed elettrica. Tuttavia, tale produzione può assumere rilevanza solo in termini di autoconsumo per le necessità di gestione dell'intero impianto di depurazione di San Giovanni a Grosseto e non già per immissione in rete o condivisione con altri utilizzatori. Il progetto relativo a questa attività è in corso di realizzazione e sarà in esercizio nel 2026.

Infine, si riferisce circa un'importante iniziativa in tema già attuata da alcuni anni costituita dal **recupero dei contatori in ottone** dismessi. La sostituzione massiva dei contatori in ottone genera indubbiamente una produzione di rifiuti, trattandosi di strumenti di misura non opportunamente riutilizzabili, dovendone, se del caso, prima verificarne funzionamento e taratura, con rischio comunque di alterare lo strumento e quindi la sua affidabilità. Detti contatori, infatti, non possono essere riutilizzati e/o reinstallati presso le nuove utenze in quanto la maggior degli stessi rimossi sono vetusti (con età superiore ai 10/20 anni) e/o danneggiati. Inoltre, la taratura sarebbe più onerosa dell'acquisto di un nuovo misuratore.

In ottica di economia circolare e sostenibilità, Fiora quindi anche nel 2025, dovendo periodicamente smaltire come rifiuti detti contatori idrici realizzati prevalentemente in ottone, considerato tra l'altro un metallo costoso, ha destinato tali prodotti di scarto a riciclo. Attraverso la vendita dei misuratori, che tra l'altro è risultata anche un'operazione economicamente vantaggiosa ha potuto avviare a riciclo l'ottone, generando così la trasformazione di detti materiali

di scarto e rifiuti in nuove risorse o beni mediante processi industriali più o meno complessi.

A tal proposito ha affidato il servizio di recupero ad un fornitore specializzato selezionato tramite indagine di mercato, in ottemperanza alla normativa privatistica (e non pubblicistica) in quanto detta attività attiene a servizi che, per la loro stessa natura, rientrano nei servizi c.d. "no core" in quanto non strumentali all'attività aziendale tout court.








Anche nel 2025 sono stati recuperati 10.491,00 kg di contatori in ottone con un ricavo economico di € 33.096,20.

Inoltre, sono state rottamate con la formula di vendita 26 autovetture con un ricavo economico di €. 10.550,00 e venduti 6.200kg di rottami ferrosi con un ricavo economico di € 6.200,00.

### 3.6 LE ATTIVITÀ DI FIORA E LA TASSONOMIA EUROPEA

Per quanto Fiora non sia obbligato a misurare le proprie attività in rapporto alla tassonomia europea, i criteri di vaglio tecnico e i requisiti DNSH del Regolamento Delegato 2021/2039 e successive integrazioni costituiscono i riferimenti nelle attività di miglioramento del servizio. Al di là della verifica dell'allineamento alla tassonomia in termini di percentuale delle grandezze economiche aziendali (capex, opex e ricavi), Fiora è attenta ai parametri funzionali che definiscono il rispetto delle definizioni tassonomiche per l'obiettivo ambientale più affine al servizio svolto e che, evidentemente, è quello della protezione delle acque e delle risorse marine, i cui criteri di vaglio tecnico e requisiti DNSH sono contenuti nella comunicazione della Commissione Europea 2023/3851, Annesso I.

La tabella seguente sintetizza tali criteri e la conformità di Fiora agli stessi.

PERIMETRO	CRITERI DI VAGLIO TECNICO	ESITO
<b>Approvvigionamento idrico</b>	Sussistenza delle concessioni a derivare	 I Decreti Dirigenziali RT n. 21904 del 14/12/2021 e n. 22611 del 23/12/2021 stabiliscono termini di prelievo e canone di concessione relativo per il prelievo
	Rispetto Direttiva 2020/2184	 Presenza di un sistema di monitoraggio e controllo delle acque destinate a consumo umano con proprio laboratorio accreditato
	Rispetto QT Arera: M1a	 M1a 2025 obiettivo: 5,53 M1a 2025 consuntivo: 5,49
	Utenze contrattualizzate munite di misuratore	 % utenze misurate: 99,8 0,2% = utenze a bocca tarata per motivi idraulici
<b>Trattamento reflui urbani</b>	Mantenimento dello stato "buono" del corpo idrico recettore in accordo con la direttiva 2000/60 (2008/56 per le acque marine)	 Il rispetto delle direttive europee è garantito dalla presenza di autorizzazioni ai sensi della 152/06 % scarichi autorizzati: 100%
	Il sistema di trattamento delle acque reflue è dotato di una rete fognaria e di un sistema di trattamento secondario. Il sistema di trattamento delle acque reflue è conforme ai requisiti dimensionali pertinenti per gli scarichi provenienti da impianti di trattamento delle acque reflue urbane stabiliti dalla Direttiva 91/271/CEE, in particolare dagli articoli da 3 a 8 e dall'articolo 13 di tale Direttiva e dall'Allegato I di tale Direttiva.	 La dir.91/271 impone trattamenti secondari a scarichi > 2000AE. Per scarichi < 2000AE richiede trattamenti appropriati agli obiettivi di qualità definiti nei piani di tutela regionali. Fiora rispetta tale previsione.
	Impianti 100.000AE o con BOD5 in ingresso > 6.000 kg/die hanno una sezione di trattamento fanghi con digestione anaerobica o altra tecnologia con la medesima richiesta energetica.	 Impianto San Giovanni (Grosseto) = 100.000AE carico massimo = 4.233 kg/die BOD5

Per quanto riguarda il rispetto dei requisiti DNSH la tabella successiva riporta le previsioni del Regolamento Delegato:

PERIMETRO	CC-M	CC-A	T-EC	PPC	BIO
Fornitura idrica	Non Applicabile			Non Applicabile	
Trattamento reflui urbani	Valutazione emissioni GHG	Valutazione "resa a prova di clima" asset	Non Applicabile	Gli scarichi rispettano i limiti di emissione nazionali in acqua	Valutazioni impatto ambientale ove richieste
	Monitoraggio perdite CH4 in impianti digestione anaerobica			Sono state implementate misure per evitare e mitigare le pericolose fuoriuscite di acqua piovana dal sistema di raccolta delle acque reflue	
				I fanghi di depurazione vengono utilizzati in conformità alla direttiva 86/278/CEE del Consiglio o come richiesto dalla legislazione nazionale	

La situazione attuale di Fiora in riferimento a tali condizioni è la seguente:

PERIMETRO	CC-M	CC-A	T-EC	PPC	BIO
Fornitura idrica	Non Applicabile			Non Applicabile	
Trattamento reflui urbani	In corso di valutazione	Valutazione in base ai rischi attuali così come definiti dalle autorità competenti	Non Applicabile	Il 98,76% dei parametri analizzati sulle acque reflue è risultato conforme alla norma	L'esercizio di gran parte degli asset non prevede VIA. Tuttavia, in alcuni casi di rinnovo delle autorizzazioni è prodotta una Valutazione di Incidenza Ambientale
	Nel 2025 nessun impianto in esercizio			Le acque di prima pioggia afferiscono alle reti fognarie del SII secondo quanto previsto dal D.Lgs. 152/2006	

Complessivamente, quindi, le attività di Fiora risultano in gran parte allineate ai criteri della tassonomia europea ancorché alcuni elementi possono certamente essere migliorati soprattutto in tema di adattamento ai cambiamenti climatici.





Capitolo 4

# I TEMI SOCIALI

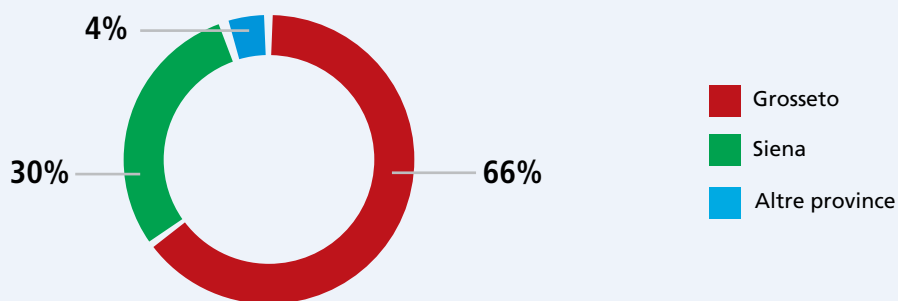
## 4.1 LE PERSONE DI FIORA

### 4.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Creare valore attraverso il miglioramento delle performance aziendali, lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse: questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in Fiora.

In questo contesto, Fiora garantisce in ogni aspetto inerente all'instaurazione e il proseguimento del rapporto di lavoro (selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale) l'assenza di discriminazioni in ogni loro forma. Ogni aspetto della gestione del rapporto di lavoro, dalla selezione all'inquadramento contrattuale e retributivo, dalle politiche di merito alla partecipazione ad attività formative, è pienamente indipendentemente da genere, provenienza geografica o etnica, orientamento politico, sessuale e religioso del personale.

Localizzazione geografica dipendenti AdF al 31.12.25



Le quattro leve strategiche della strategia industriale di Fiora – cambiamento climatico e tutela dell'ecosistema, crescita inclusiva e sostenibile, digitalizzazione e innovazione, ripensamento della catena del valore - muovono l'azione aziendale per costruire un contesto aziendale di supporto alla strategia di business.

I rapidi cambiamenti che intervengono nel contesto competitivo, nella tecnologia e nel quadro normativo regolamentare richiedono alle organizzazioni capacità di adattamento e di risposta sempre più veloci. La diffusione dell'agilità è un obiettivo che accomuna diversi ambiti di intervento e che si estende anche al rapporto con l'ecosistema. L'attuale scenario di mercato in continua evoluzione porta quindi anche Fiora ad adottare modelli di intervento capaci di sostenere l'attuazione delle strategie dei singoli business identificando puntualmente i fabbisogni di competenze sia attuali che futuri.

In questo contesto, nell'ambito del ciclo di pianificazione aziendale del 2025, è proseguito l'approccio al processo di pianificazione della forza lavoro: così, **al 31/12/2025 Fiora conta 448 risorse1 (11 in più rispetto all'anno precedente)** che sono gestite attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

I processi di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane, sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

Attraverso un'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza – si conferma il forte radicamento territoriale di Fiora nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il 96% della provenienza dei dipendenti.

Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2023-2025.

	2023		2024		2025	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigente	1	0	2	0	2	2
Quadro	5	9	5	10	6	8
Impiegato	110	132	105	138	102	148
Operaio	1	175	1	176	1	179
<b>Totali</b>	<b>117</b>	<b>316</b>	<b>113</b>	<b>324</b>	<b>111</b>	<b>337</b>

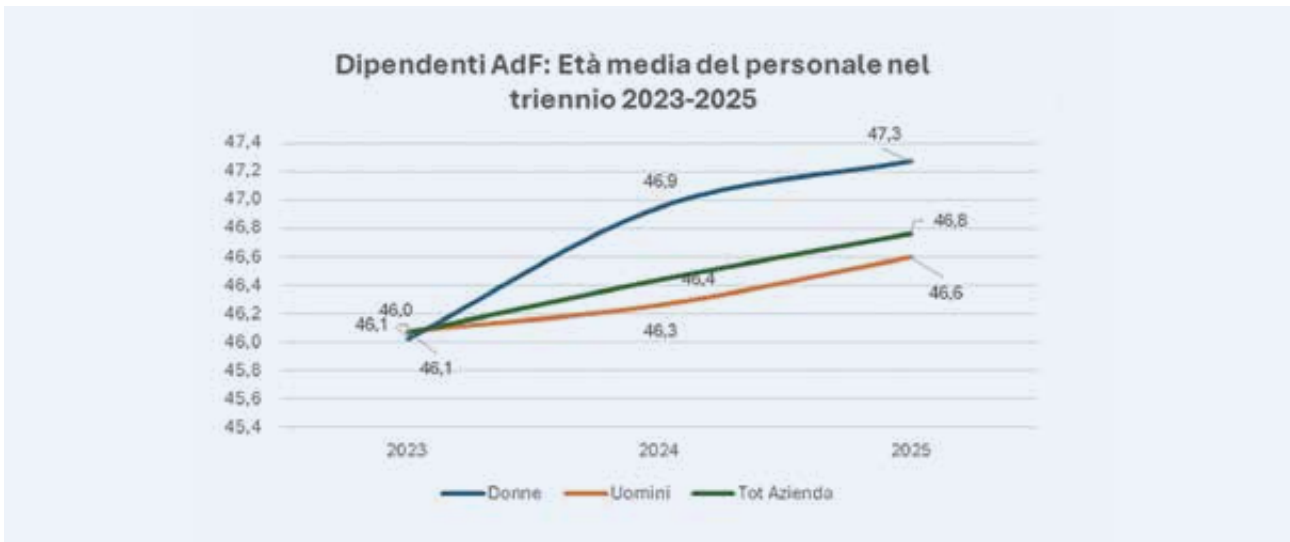
L'incidenza totale del personale femminile si attesta a circa il **25% dell'organico**. All'interno della macrostruttura aziendale, **il 33% dei primi riferimenti sono donne**. Nonché, le donne rappresentano **il 40% della popolazione complessiva dei Quadri/Dirigenti aziendali**.

	2023	2024	2025
Donne sul totale organico	27,02%	25,86%	24,78%
Donne quadri su totale quadri	35,71%	33,33%	42,86%
Donne laureate su totale laureati	52,80%	54,84%	51,20%

I dipendenti a tempo indeterminato sono circa **il 97,1% dell'organico totale**, sostanzialmente in linea rispetto allo scorso anno.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2025									
	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Personale stabile a tempo indeterminato</b>	<b>311</b>	<b>116</b>	<b>427</b>	<b>318</b>	<b>110</b>	<b>428</b>	<b>326</b>	<b>109</b>	<b>435</b>
(di cui) personale a part-time	2	10	12	1	10	11	1	8	9
<b>Personale a tempo determinato</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
Personale in contratti di apprendistato	2	1	3	1	1	2	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>316</b>	<b>117</b>	<b>433</b>	<b>324</b>	<b>113</b>	<b>437</b>	<b>337</b>	<b>111</b>	<b>448</b>

I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative. Nel 2025 in Fiora non ci sono stati contratti di lavoro interinale (somministrazione).



L'età media complessivamente cresce solo di 0,4 anni per effetto del turnover: per il soddisfacimento delle proprie necessità attraverso il mercato esterno, Fiora privilegia l'introduzione di risorse junior - caratterizzate da un bagaglio formativo in grado di soddisfare le emergenti sfide del futuro – da indirizzare con percorsi di formazione puntuale che Fiora garantisce in termini di innovazione, *digital approach* e *mindset agile*.



Fiora 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 2025 il personale appartenente alle categorie protette include 26 unità, di cui 2 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.

#### 4.1.1.1 LA TUTELA DELLA GENITORIALITÀ

Nella tabella che segue una serie di dati relativi ai congedi dell'ultimo triennio.

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di Maternità fruiti (n)	0	5	<b>5</b>	0	6	<b>6</b>	0	8	<b>8</b>
Congedi Parentali fruiti (n)	7	17	<b>24</b>	11	21	<b>32</b>	13	20	<b>33</b>
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	12,3	18,8	<b>16,9</b>	8,0	20,5	<b>16,2</b>	10,3	17,0	<b>16,2</b>
Congedi di Paternità Fruiti	11	0	<b>11</b>	10	0	<b>10</b>	12	0	<b>12</b>

Nel 2025, 47 risorse hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità. Al termine del periodo di congedo sono rientrati tutti con identica retribuzione.

#### 4.1.1.2 IL TURNOVER

Il turnover HR, o del personale, è la misura del tasso con cui un'azienda sostituisce il personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro, cioè aumenta o diminuisce le risorse umane presenti in azienda. Il tasso è riferibile a tutto il personale, diretto ed indiretto, che transita in azienda. Le tabelle che seguono evidenziano, per Fiora, un tasso di Turnover in netto aumento rispetto agli anni precedenti.

Età	TOTALE AZIENDA								
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Inferiore a 30	1,61%	2,74%	2,91%	1,61%	2,05%	2,01%	0,00%	0,69%	0,90%
Tra 30 e 50	4,61%	2,73%	6,25%	1,84%	1,82%	4,46%	2,77%	0,91%	1,79%
Over 50	2,07%	1,83%	1,78%	0,92%	0,23%	0,22%	1,15%	1,60%	1,56%
<b>Totale</b>	<b>8,29%</b>	<b>7,30%</b>	<b>10,94%</b>	<b>4,37%</b>	<b>4,10%</b>	<b>6,69%</b>	<b>3,92%</b>	<b>3,20%</b>	<b>4,25%</b>

Età	DONNE								
	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Inferiore a 30	0,69%	0,46%	1,12%	0,69%	0,00%	0,67%	0,00%	0,46%	0,45%
Tra 30 e 50	1,15%	1,59%	1,34%	0,46%	0,68%	0,67%	0,69%	0,91%	0,67%
Over 50	0,23%	0,23%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,23%	0,67%
<b>Totale</b>	<b>2,07%</b>	<b>2,28%</b>	<b>3,13%</b>	<b>1,15%</b>	<b>0,68%</b>	<b>1,34%</b>	<b>0,92%</b>	<b>1,60%</b>	<b>1,79%</b>

UOMINI									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Under 30	0,92%	2,28%	1,79%	0,92%	2,05%	1,34%	0,00%	0,00%	0,45%
Tra 30 e 50	3,46%	1,14%	4,91%	1,38%	1,14%	3,79%	2,08%	2,05%	1,12%
Over 50	1,84%	1,60%	1,11%	0,92%	0,23%	0,22%	0,92%	0,92%	0,89%
<b>Totale</b>	<b>6,22%</b>	<b>5,02%</b>	<b>7,81%</b>	<b>3,22%</b>	<b>3,42%</b>	<b>5,35%</b>	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>2,46%</b>

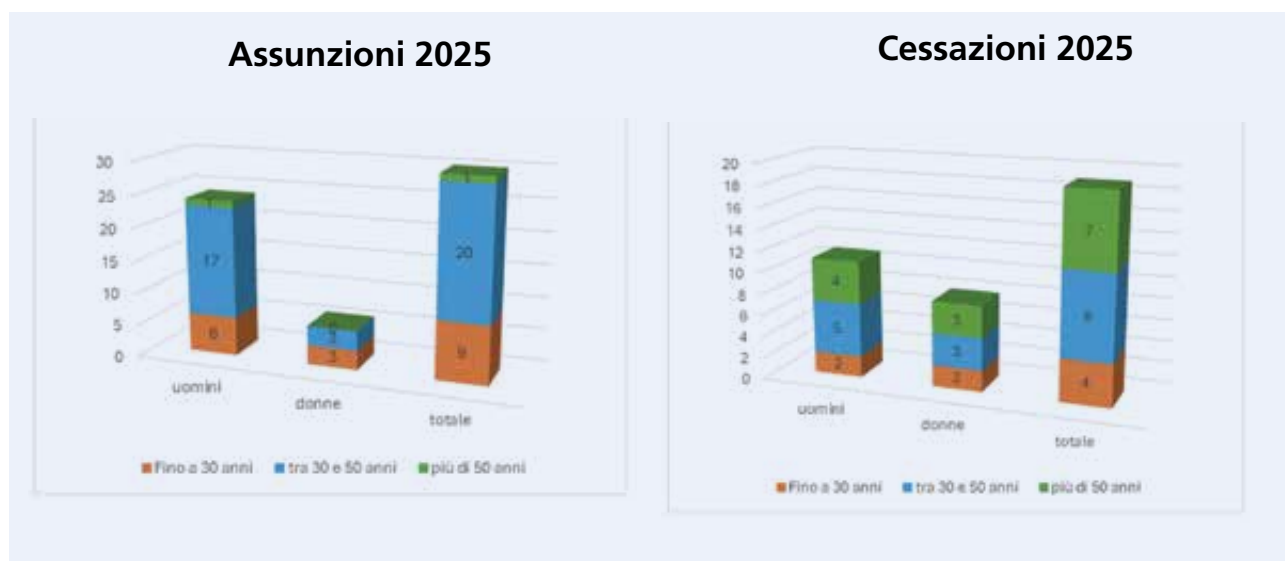
	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Ingressi</b>									
Assunzioni tempo indeterminato	6	1	7	6	1	7	5	2	7
Assunzioni tempo determinato	7	4	11	9	2	11	19	3	22
Assunzioni con contratto di apprendistato	1	0	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
<b>Uscite</b>									
Esodi*	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Pensionamenti	3	0	3	3	0	3	2	3	5
Altri motivi**	9	4	13	9	4	13	9	5	14
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>
<b>FORZA MEDIA</b>	<b>311,78</b>	<b>113,59</b>	<b>425,37</b>	<b>322,42</b>	<b>115,60</b>	<b>438,02</b>	<b>333,82</b>	<b>114,18</b>	<b>448,01</b>

\* La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

\*\* La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto. In questa categoria non sono rientrati dipendenti in congedo di maternità o parentale perché tutti sono rientrati in azienda a scadenza del congedo stesso o nei dodici mesi successivi.

DIPENDENTI FIORA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ												
Ingressi	2023			2024			2025			TOTALI 2023/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	4	3	7	9	0	9	6	3	9	19	6	25
Da 30 a 50 anni	6	2	8	5	3	8	17	3	20	28	8	36
Oltre 50 anni	4	0	4	1	0	1	1	0	1	6	0	6
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>67</b>

Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	0	0	0	1	2	3	2	2	4	3	4	7
Da 30 a 50 anni	9	3	12	0	4	4	5	3	8	14	10	24
Oltre 50 anni	4	1	5	6	1	7	4	3	7	14	5	19
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>50</b>



#### 4.1.2 RETRIBUZIONI, SISTEMI INCENTIVANTI, VALUTAZIONE DEL PERSONALE E FONDI PENSIONE

Per Fiora le persone rappresentano il vero asset di differenziazione e di vantaggio competitivo: dalle persone dipendono la qualità e l'efficienza dei processi interni e i risultati di business raggiunti: la gestione efficace delle persone e la valorizzazione del capitale umano hanno pertanto una rilevanza strategica all'interno dell'organizzazione.

##### PERFORMANCE MANAGEMENT

Acquedotto del Fiora fonda il proprio processo di sviluppo delle risorse sulla valutazione integrata delle performance e delle competenze manageriali, applicata in modo uniforme all'intero perimetro aziendale.

Il Sistema di Performance Management rappresenta lo strumento operativo attraverso cui l'organizzazione orienta comportamenti, responsabilità e risultati, definendo le competenze chiave necessarie per promuovere la cultura e i valori aziendali e per conseguire gli obiettivi strategici.

Il processo si fonda su un dialogo continuo e strutturato tra responsabile e collaboratore, nel quale il feedback assume un ruolo centrale quale leva di crescita, responsabilizzazione e miglioramento continuo, contribuendo allo sviluppo professionale delle persone e al rafforzamento della performance organizzativa complessiva.

##### MBO

Acquedotto del Fiora adotta un sistema incentivante di breve periodo (annuale), basato sul modello Management by Objectives (MBO), rivolto al top e middle management (Quadri e Dirigenti). Il meccanismo prevede l'erogazione di una componente variabile della retribuzione, commisurata al livello di conseguimento degli obiettivi individuali e di Gruppo definiti a inizio esercizio. Il sistema è finalizzato a rafforzare l'allineamento tra indirizzi strategici e gestione operativa, promuovendo una responsabilizzazione diffusa sui risultati aziendali. In tale ambito, il framework incentivante integra anche obiettivi connessi alla Corporate Social Responsibility, contribuendo a orientare le performance manageriali verso la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo.

## BENEFIT

Sono inoltre previsti alcuni benefit per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), il Fondo Previdai per i dirigenti, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso e la polizza di premorienza.

I benefit previsti da Fiora ai propri dipendenti si applicano al personale sia a tempo pieno che part-time, e sia ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato che determinato.

Per il personale con qualifica di dirigente e quadro sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e dell'abitazione.

## REMUNERAZIONE

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale e non ci sono pertanto differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro presente all'interno del territorio gestito.

Non si registrano altresì episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere, orientamento religioso, politico o sessuale o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per l'**86%** dal territorio gestito.

### RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI

RAL MEDIA	€ 36.450
RAL MAX	€ 100.000
<b>Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA 2025</b>	2,74
<b>Rapporto tra RAL MAX e RAL MEDIA 2024</b>	2,87

### RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIU' ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI

RAL MEDIA 2024	RAL MEDIA 2025	INCREMENTO RAL MEDIA 2025/2024	RAL MAX 2024	RAL MAX 2025	INCREMENTO RAL MAX 2025/2024
34.820 €	36.450 €	4,68%	100.000 €	100.000 €	0,00%

### IMPORTO

%

RETRIBUZIONI COMPLESSIVE	€ 17.790.617	100,00%
RETRIBUZIONI FISSE E CONTINUATIVE	€ 15.369.870	86,39%
RETRIBUZIONE VARIABILE (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 2.420.747	13,61%

### AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

ANNO 2025	importo TFR	%	Contributi azienda	Contributi dipendente	n.ro dip iscritti al 31/12
Previdenza Complementare Contrattuale (Pegaso e Previdai)	€ 547.811	51,36%	€ 146.181	€ 111.495	223
Previdenza Complementare Privata	€ 92.130	8,64%	0	0	43
Fondo Tfr (Tesoreria Inps)	€ 426.720	40,01%	0	0	182
<b>TOTALE</b>	<b>€ 1.066.662</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 146.181</b>	<b>€ 111.495</b>	<b>448</b>

### 4.1.3 LE RELAZIONI INDUSTRIALI E LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Acquedotto del Fiora riconosce nel sistema di relazioni industriali un elemento strategico per la creazione di un contesto di lavoro positivo e partecipativo, in grado di favorire il coinvolgimento delle persone, prevenire e gestire i conflitti, nonché sostenere produttività e competitività aziendale.

L'Azienda promuove un dialogo continuo, strutturato e trasparente con le rappresentanze sindacali, considerandolo uno strumento essenziale per accompagnare i processi di trasformazione organizzativa, supportare l'innovazione e rafforzare la sostenibilità nel tempo. Un approccio improntato alla collaborazione consente di affrontare in modo efficace le dinamiche del mercato, individuando soluzioni condivise che valorizzano e tutelano gli interessi di tutte le parti coinvolte.

Le relazioni industriali si sviluppano nel quadro normativo e regolatorio definito dalla contrattazione collettiva nazionale di settore (CCNL). A tale livello si affianca la contrattazione di secondo livello, attuata tra l'Azienda e le rappresentanze interne dei lavoratori, finalizzata a disciplinare aspetti coerenti con le specificità organizzative e operative del Fiora. In questo ambito, l'Azienda incontra con regolarità la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), con la quale vengono approfonditi i temi di maggiore rilevanza e sottoscritti gli accordi aziendali.

Acquedotto del Fiora garantisce la piena libertà di associazione sindacale e il diritto alla contrattazione collettiva, assicurando ai rappresentanti dei lavoratori e della sicurezza la possibilità di comunicare liberamente con i propri iscritti e con l'intero personale, anche attraverso strumenti digitali dedicati, quali la bacheca sindacale presente sulla intranet aziendale.

Anche nel 2025 l'Azienda, in collaborazione con le OO.SS., ha portato avanti il percorso di partecipazione condivisa in materia di coinvolgimento dei lavoratori, con due **Commissione Bilaterali** paritetiche previste dal CCNL di categoria: **Commissione paritetica Pari Opportunità, Diversità e Inclusione e Commissione paritetica Formazione.**

In particolare, nell'ambito Commissione paritetica Pari Opportunità, Diversità e Inclusione è stato elaborato e condiviso il documento **"Carta della Persona e della Partecipazione - Manifesto dell'Unicità di Acquedotto del Fiora"**.

La Carta rappresenta l'esito di un processo congiunto di analisi, dialogo e approfondimento sui principi, i valori e le pratiche che orientano Acquedotto del Fiora nella promozione della parità di genere, dell'inclusione, del rispetto delle diversità e del benessere organizzativo.

Il documento individua e formalizza gli ambiti prioritari di impegno condiviso, tra cui:

- la definizione e valorizzazione dei valori comuni di Acquedotto del Fiora;
- la promozione di un ambiente di lavoro sicuro e di una diffusa cultura della sicurezza;
- il sostegno all'apprendimento continuo e allo sviluppo delle competenze;
- l'equilibrio tra vita privata e professionale, quale leva di benessere e produttività;
- l'inclusione e la sostenibilità, anche con riferimento ai processi di gestione e qualificazione dei fornitori.

La Carta si configura pertanto come uno strumento di indirizzo e responsabilizzazione condivisa, volto a rafforzare l'identità aziendale e a consolidare un modello organizzativo fondato sulla partecipazione attiva delle persone e sulla creazione di valore sostenibile nel tempo.

Il **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del settore Gas-Acqua per il triennio 2025-2027** è stato **siglato in data 8 maggio 2025** dalle associazioni datoriali e dalle organizzazioni sindacali Filctem-CGIL, Femca-CISL e Uiltec-UIL.

Le principali caratteristiche del rinnovo includono:

- Incrementi economici;
- Revisione del sistema di classificazione professionale;
- Relazioni industriali: rafforzamento dell'Osservatorio Nazionale per estendere monitoraggio e confronto anche su temi strategici come intelligenza artificiale, sostenibilità e parità retributiva.
- Tempi di lavoro e conciliazione: introduzione di un orario di lavoro medio settimanale di 38 ore a partire dal 1° gennaio 2026, con miglioramenti normativi ed economici sulla reperibilità e altre forme di flessibilità.
- Tutele sociali: maggiori garanzie per categorie più fragili, inclusione, pari opportunità, supporto alla conciliazione vita-lavoro e attenzione alla sicurezza sul lavoro tramite l'Organismo bilaterale nazionale.

Queste novità rappresentano un equilibrio tra esigenze di tutela retributiva e normativo-organizzative delle lavoratrici e dei lavoratori e la sostenibilità del settore, in un contesto di evoluzione delle competenze e delle modalità di lavoro.

Il suddetto CCNL è **applicato a tutti dipendenti** di Fiora, ad esclusione del personale con qualifica di Dirigente al quale si applica il Contratto Dirigenti delle Imprese di pubblica Utilità - Confservizi.

Al 31 Dicembre 2025 la percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali è pari al 51,2% e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 8 risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Durante il 2025 sono stati conclusi 9 accordi sindacali su

temi eterogenei: dal finanziamento al CRAL aziendale alle politiche di videosorveglianza ed ai progetti di welfare e formazione, dalle modalità di lavoro del Friday Work alla regolamentazione dei metadati e log di navigazione, fino alla revisione del monitoraggio H24, alla definizione degli obiettivi del premio di risultato e al rafforzamento della reperibilità tecnica.

Il **Premio di Risultato**, conformemente a quanto previsto dall' art. 9 del vigente CCNL Gas-Acqua, è un elemento della retribuzione incentivante variabile, il cui valore, definito nell'accordo di secondo livello, è correlato ai risultati quali-quantitativi conseguiti grazie alla realizzazione degli obiettivi aziendali e al miglioramento dell'andamento economico dell'Azienda. Ha la finalità di rendere partecipi i lavoratori dei progetti aziendali volti all'incremento della redditività ed al miglioramento della competitività, produttività, efficienza e qualità della Società.

L'istituto è destinato a tutto il personale in servizio con qualifica di Quadro, Impiegato ed Operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, di apprendistato e con contratto di somministrazione.

È previsto per i lavoratori di usufruire, in presenza dei relativi presupposti reddituali e su base volontaria, in sostituzione parziale o totale del premio di risultato in denaro, della conversione del Premio nel c.d. Credito Welfare secondo percentuali determinate con un'integrazione a carico dell'azienda.

Gli accordi di smart working sono vigenti fino al 31.12.2026 confermando l'impegno verso l'adozione di soluzioni moderne e flessibili nella gestione del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati irrogati **8 provvedimenti disciplinari** nei confronti dei dipendenti di Fiora relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.



#### 4.1.4 LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Fiora tutela la salute e la sicurezza di tutti i propri lavoratori con la messa in campo di tutte le misure necessarie atte alla mitigazione dei rischi. La valutazione di questi ultimi è ampiamente definita all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che è stato implementato nel Novembre 2025 a seguito del recepimento dei risultati attinenti a varie campagne di valutazione dei rischi effettuate e nel quale sono analizzati gli impatti su ogni Gruppo Omogeneo di Lavoratori considerato, oltre all'aggiornamento riguardante il nominativo del Datore di Lavoro e dei Dirigenti per la Sicurezza. Tale valutazione, ai fini di una compliance normativa, è ovviamente estesa ai luoghi di lavoro (impianti e sedi). Inoltre, con l'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001), Fiora garantisce una complessa, ma ben definita articolazione di responsabilità, controlli e monitoraggi, atti alla costante misurazione delle performance di sicurezza aziendali, nonché attraverso un sistema di procedure ed istruzioni, Fiora assicura l'effettuazione delle attività (con particolare attenzione e focus su quelle con maggior esposizione al rischio) in completa sicurezza, sia per quanto riguarda il personale operativo, il personale amministrativo e gli appaltatori che effettuano attività nei cantieri per conto della committente. I controlli effettuati nel corso del 2025, sono di seguito riportati:

Controlli di vigilanza interna	N.	deviazioni rilevate	deviazioni risolte
Sedi di lavoro	13	0	0
Appaltatori	346	101	101
<b>Totali</b>	<b>359</b>	<b>101</b>	<b>101</b>

In Fiora è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**: a tale proposito si rinvia al Capitolo dei Fornitori per un approfondimento.

Inoltre, Fiora ha implementato, sempre nell'ambito del sistema di gestione integrato, processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per analizzare ogni aspetto in modo sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli con lo scopo di ridurre, in maniera residuale, i rischi associati alle singole attività.

Pertanto, alla comunità Fiora sono messi a disposizione sistemi e modelli di segnalazione dei pericoli e/o incidenti nonché dei near miss. Ogni lavoratore di Fiora ha la possibilità di inviare tali segnalazioni dal proprio tablet e smartphone, informando la catena gerarchica (preposto e dirigente delegato per la sicurezza) nonché RLS e SPP. Quanto inviato

è oggetto di analisi da parte del SPP che ne indaga le cause e stila un elenco di attività da porre in atto, suddividendo misure preventive (da porre in atto nel brevissimo termine) e misure definitive. Inoltre, in un'ottica di monitoraggio completa, il SPP ha anche l'onere di verificare e avere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle attività.

Nell'arco del 2025 sono pervenute al SPP **n. 27 segnalazioni di pericolo**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n. 7, mentre le restanti 20 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza mensile, lo stato delle misure provvisoriale.

Nel corso del 2025 risultano inoltre pervenute **n. 4 segnalazioni di mancato incidente (near miss)**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n. 1, mentre le restanti n. 3 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza settimanale, lo stato delle misure provvisoriale. Fiora ha inoltre posto in atto una serie di controlli sistematici sul personale, in particolare incentrati sull'operatività, riguardanti:

- Corretta applicazione delle procedure ed istruzioni aziendali;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei DPI;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei rilevatori di gas portatili;
- Valutazione dello stato di usura del vestiario (in alta visibilità) e delle scarpe di sicurezza;
- Corretta applicazione del protocollo anti-Covid (esteso a tutto il personale).

Tali controlli, effettuati dal personale preposto, hanno portato a **n. 1.029 controlli effettuati** con **n. 8 controlli** con esito negativo, riguardo ai quali sono state messe in campo le misure necessarie.

Tali controlli tutelano e salvaguardano Fiora da responsabilità amministrativa di cui al D. Lgs. 231/01.

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

Il Medico competente, formalmente incaricato, effettua visite mediche a seguito dell'assunzione, in via preventiva (cambi mansione), periodicamente nel rispetto del quadro normativo di riferimento, in via straordinaria (su richiesta del lavoratore e/o su valutazione dello stesso medico).

Nel corso del 2025, i dipendenti sono stati sottoposti a visita medica. Sono stati visitati **n. 359 lavoratori**. Il numero delle

idoneità con limitazione è diminuito: tale risultato è da attribuire ad una maggior condivisione e collaborazione tra SPP e Medico Competente nonché ai pensionamenti avvenuti nel corso dell'anno.

Le patologie riscontrate non sono in alcun modo in relazione con le attività lavorative svolte dal personale, in particolare per la parte operativa.

Nei casi di giudizio di idoneità parziale con limitazioni sono state adottate le misure necessarie affinché i lavoratori svolgessero le proprie attività in sicurezza, nel rispetto di quanto richiesto dal medico competente, condividendo tale informazione con l'unità di riferimento del lavoratore e, in caso di operatore WF, anche con l'Unità Planning & Scheduling.

Il Medico collabora inoltre con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per le attività di valutazione dei rischi, finalizzate alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e di informazione e predisposizione del servizio di primo soccorso. Vengono inoltre indetti sopralluoghi degli ambienti di lavoro con riunioni periodiche finalizzate alla verifica dell'adeguatezza dei locali delle sedi di Acquedotto del Fiora e degli impianti esterni.

Inoltre, l'Unità Sistemi Tecnici di Gestione con il costante supporto del personale delle Aree territoriali e del personale di ESII lavora costantemente per garantire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante mantenimento e monitoraggio delle migliori condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Le attività atte a garantire tali condizioni sono costantemente verificate e condivise con il Datore di Lavoro, i Dirigenti delegati per la Sicurezza e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Fiora è impegnata costantemente nella formazione del personale, impegnandosi sia in corsi di formazione / aggiornamento obbligatori che sul costante addestramento del personale per l'utilizzo di "nuove" attrezzature nonché sulla specializzazione di alcune figure, es. addetti alle attività in ambienti confinati, PES-PEI per i lavori elettrici, ecc.

La tabella seguente riporta il dettaglio della formazione eseguita. Si specifica che il numero dei partecipanti e dei formati non corrisponde al numero di persone potendo un singolo soggetto essere stato invitato a più corsi.

CORSI/AGGIORNAMENTO	N. ORE	N. PARTECIPANTI PREVISTI	N. FORMATI
Formazione 81/08 (generale e specifica per neoassunti)	8 h amm.vi 16 h operativi	-	25
16 h operativi	6	115	90
Aggiornamento Formazione Rischi Specifiche 81/08	8	27	25
Antincendio e Gestione delle emergenze	6	4	4
Formazione Dirigenti	12	39	34
Corso Pronto Soccorso	4	8	6
Corso Agg. Pronto Soccorso	5	20	19
Corso BLS	32	1	1
Corso RLS	8	2	2
Corso RLS - aggiornamento	8	15	5
Corso Preposti	16	21	21
Formazione per accesso in Ambienti confinati e con Sospetto inquinamento	4	26	22
Aggiornamento Formazione per accesso in Ambienti confinati e con Sospetto inquinamento	4	22	22
Formazione su attrezzature specifiche - alza chiusini	16	36	36
Formazione PES - PAV - PEI	2	10	10
Addestramento utilizzo rilevatori multigas	8	4	4
Formazione carrelli Elevatori	8	4	4
<b>TOTALE PARTECIPANTI</b>		<b>350</b>	<b>326</b>

Nell'arco dell'anno Fiora ha erogato complessivamente **2.094** ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza sia obbligatoria (Corso Completo e Aggiornamento su D.lgs 81/08, Formazione per Preposti, Antincendio, Ambienti Confinati, Corsi completi e di Aggiornamento per RLS, corso RSPP) che aggiuntiva (Corso per manovre su impianti elettrici PES-PAV e PES-PEI, Ambienti Confinati e Uso di Carrelli Elevatori) per un totale di 326 risorse coinvolte.

Per l'anno 2025, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **11**, per un complessivo di n. **213** giorni di assenza. Di seguito le specifiche:

- N. 3 infortuni sono di natura "professionale" di cui n. 2 sono accorsi in regime di reperibilità; mentre il restante è da ricondurre ad un incidente nel corso di attività durante il normale orario di lavoro;
- N. 5 infortuni sono classificati quali "spostamenti lavorativi" di cui n.1 accorso in regime di reperibilità; mentre i restanti n.4 sono da ricondurre ad incidenti nel corso di attività durante il normale orario di lavoro;
- N. 2 infortuni sono classificati "non professionali - di altro tipo";
- N.1 infortunio è classificato "in itinere" e cioè accorso nel tragitto casa-lavoro.

**Gli infortuni occorsi al personale dipendente sono prevalentemente di lieve e media entità** e non si sono verificati, nel corso del 2025, decessi. Altresì non risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali. Gli infortuni sono stati valutati secondo "Linee guida Utilitalia" recepite dalla Capogruppo Acea.

Gli infortuni hanno in maggior misura interessato personale operativo, mentre il personale amministrativo è stato interessato da un infortunio "in itinere". Inoltre, non si sono verificati casi di malattie professionali.

INFORTUNI ESCLUSO L'ITINERE	N.	GG ASSENZA
INAIL	7	174
In franchigia	1	0
Non riconosciuti dall'INAIL	-	-
<b>Totali</b>	<b>8</b>	<b>174</b>

QUALIFICA INFORTUNATO	N. TOT.	UOMINI	DONNE
Work Force	7	7	-
Amm.vo	1	-	1
Letturista	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Il numero di infortuni (compresi gli spostamenti lavoratori ed esclusi gli infortuni in franchigia e quelli non riconosciuti da INAIL) nel 2025 è aumentato rispetto al 2024, sebbene il numero dei giorni di assenza sia diminuito (da 351 giorni a 174 giorni) (vedi grafici).



La dimensione del rischio infortunistico si misura attraverso l'indice di frequenza e l'indice di gravità, presi in esame anche dalla norma UNI 7249, "Statistiche degli infortuni sul lavoro".

L'indice di frequenza ha al numeratore gli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000.000 (un milione). L'indice dunque fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate.

L'indice di gravità invece misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro e ha al numeratore il numero di giorni di assenza, legati ad infortunio, in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000 (mille).

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2022-2024			
	2023	2024	2025
Infortuni (n.) <sup>41</sup>	7	6	8
Giorni totali di assenza	197	351	147
Ore lavorate	707197	728.080	739.391
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	11,3	8,24	10,82
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,29	0,49	0,24

Il riepilogo degli indici è di seguito riportato:

Gli indici di frequenza e di gravità relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a 8,24 per l'I.F. (indice di frequenza), con un aumento del 31,31% rispetto al 2024 ed un valore pari a 0,24 per l'I.G. (indice di gravità), con una diminuzione **del 48,98%** rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2025, che viene riportato nella tabella successiva:

	UOMINI	DONNE
2025		
Infortuni (n.)	8	0
Giorni totali di assenza <sup>42</sup>	174	0
Ore lavorate	739.391	
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	10,82	0
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,24	0

Come si evince dalla tabella, andando ad analizzare i dati per genere i valori relativi agli indici di frequenza e di gravità, considerando che gli infortuni hanno interessato solamente il personale di sesso maschile, aumentano, mentre scendono a zero per il personale di genere femminile.

Quanto all'**indice di frequenza**, l'aumento di tale indice è dovuto principalmente all'aumento del numero di infortuni.

Il confronto con gli indici di settore elaborati dall'INAIL risulta soddisfacente, riportando i valori **IF** di Fiora al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89).

A fronte di quanto sopra descritto, l'analisi degli infortuni / mancati infortuni ha portato il Servizio di Prevenzione e Protezione a non procedere ad un'ulteriore analisi di significatività degli stessi, tale da portare all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o alla revisione di Procedure di Gestione Interne e Istruzioni Operative di lavoro.

<sup>41</sup> Non sono compresi gli infortuni in itinere e gli infortuni non riconosciuti da INAIL.

<sup>42</sup> Giorni naturali di calendario.

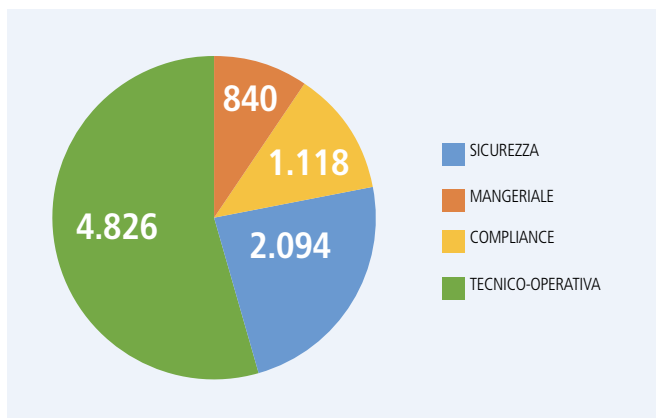
#### 4.1.5 LA FORMAZIONE

La garanzia della continuità gestionale e manageriale di Fiora passa anche attraverso il continuo approfondimento e ampliamento del bagaglio competenziale delle proprie persone: per questo Fiora nel 2025 ha intrapreso ulteriori iniziative volte alla responsabilizzazione e al consolidamento della consapevolezza nei confronti delle proprie attività, e delle ricadute gestionali e non che queste possono generare all'interno dei processi di business.

In questo contesto, nell'anno 2025 Fiora ha erogato quasi 9.000 ore formative, con una media pro-capite di quasi 20 ore a persona sull'intero organico.

Oltre al consueto e già citato impegno sul fronte della salute e sicurezza - particolare rilevanza si è continuato a dare alla formazione tecnica e di mestiere. A questo, si aggiungono i percorsi formativi specialistici dedicati a ingegneri e tecnici e i diversi interventi seminariali di approfondimento e focalizzazione rivolti agli altri specialisti di processo, su temi quali, ad esempio, sistemi di gestione, internal audit, sostenibilità, gestione rifiuti, normativa appalti e cybersecurity.

L'efficacia dei percorsi formativi viene presidiata tramite erogazione di test di apprendimento.



ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2023-2025

	2023	2024	2025	% 2023	% 2024	% 2025
Dirigenti	15	115	67	0,17%	0,92%	0,75%
Quadri	318	687,5	364,5	3,67%	5,51%	4,11%
Impiegati e tecnici	5.182	6306	4171	59,75%	50,52%	46,98%
Operai	3.157,5	5277	4275,5	36,41%	42,27%	48,16%
<b>TOTALE</b>	<b>8.672,5</b>	<b>12.483*</b>	<b>8.878</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Di cui 97,5 h svolte da altri profili

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER GENERE 2025

	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Dirigenti	0	67	<b>67</b>
Quadri	213	151,5	<b>364,5</b>
Impiegati e tecnici	2579,5	1591,5	<b>4.171</b>
Operai	4250,5	25	<b>4.275,5</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7043</b>	<b>1835</b>	<b>8.878</b>

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2023-2025

	Ore medie pro-capite	Ore medie pro-capite 2023	Ore medie pro-capite 2024
Dirigenti	15,00	57,50	16,75
Quadri	22,71	45,83	28,03
Impiegati e tecnici	21,41	25,74	16,75
Operai	17,94	29,65	23,49
<b>MEDIA</b>	<b>20,03</b>	<b>28,37</b>	<b>19,81</b>

ORE DI FORMAZIONE PER MODALITÀ DI EROGAZIONE				
	AULA*	ON LINE (A-SINCRONO)	ESPL.E	TOTALE
Dirigenti	27	0	40	67
Quadri	104,5	0	260	364,5
Impiegati e tecnici	3.517	114	540	4.171
Operai	4.275,5	0	0	4.275,5
<b>TOTALE</b>	<b>7.924</b>	<b>114</b>	<b>840</b>	<b>8.878</b>

\*fisica o virtuale

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2023	2024	2025
Costi diretti:			
<i>Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno</i>	€ 109.054	€ 25.540	€ 50.200
<i>Costi vivi sostenuti</i>	€ 235.334	€ 82.672	€ 66.660,9
Costi indiretti	€ 248.922	€ 350.897	€ 293.031
<b>TOTALE</b>	<b>€ 484.256</b>	<b>€ 459.109</b>	<b>€ 359.691</b>

#### 4.1.6 LA FORMAZIONE AMBIENTALE E SULLA SOSTENIBILITÀ

All'interno della formazione complessiva su Compliance, Fiora garantisce il costante aggiornamento tecnico e legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione della materia sia per l'evoluzione tecnologica ad esso correlata in modo da mettere a disposizione a tutto il personale impegnato nel settore gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti per la tutela dell'ambiente.

In particolare, per tutto il 2025 l'impegno sulle attività formative in materia ambientale è stato rilevante, coinvolgendo e sia figure tecniche che operative (102 persone diverse in totale di cui 71 operatori) per un impegno complessivo di 841 ore sulla materia.

I temi su cui questa si è focalizzata sono state la gestione dei Rifiuti attraverso il nuovo sistema RENTRI, la nuova disciplina ambientale su Acque potabili e reflue e la direttiva UE Acque reflue.



## 4.2 ACQUEDOTTO DEL FIORA E LA COMUNITÀ

I rapporti tra Fiora e la sua comunità sono di due tipi: l'informazione sulle attività svolte al fine di spiegare le peculiarità della risorsa idrica nel territorio gestito e di stimolare comportamenti coerenti alla tutela della risorsa stessa e il rapporto di servizio con gli utenti.

### 4.2.1 INFORMAZIONE ALLA COMUNITÀ

L'aspetto ritenuto più rilevante sotto questo profilo è l'informazione relativa alla qualità dell'acqua che è in relazione diretta alla salute della popolazione residente e fluttuante. Essa, inoltre, fornisce una misura indiretta della salubrità dell'ambiente che in questo territorio rappresenta una risorsa preziosa da tutelare. L'attività informativa diventa poi attività educativa soprattutto con la popolazione scolastica che costituisce il migliore investimento ai fini della tutela della risorsa e dell'ambiente.

#### 4.2.1.1 LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Oltre all'informazione prevista dalle norme (sezione dedicata sul sito web, informazioni in bolletta, ecc.) il Bilancio di Sostenibilità rappresenta una straordinaria occasione per illustrare con dati e commenti il grande lavoro che Fiora svolge quotidianamente per verificare la buona qualità delle acque erogate agli utenti e presso i fontanelli pubblici così come delle acque restituite all'ambiente.

##### 4.2.1.1.1 LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO

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

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 18/2023 e ss.mm.ii.) e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del SII e dalle Aziende USL su tutta la filiera di trattamento ovvero:

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

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

I **controlli della Asl** sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 18/23 ss.mm.ii..

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

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

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

Per garantire la qualità dell'acqua erogata, Fiora nel 2025 ha eseguito **su acque potabili 4.530 prelievi** per un totale di **107.199 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa **294 parametri al giorno**.

Anche i controlli effettuati nel 2025 sono in numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore; tra questi, particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua finale erogata ai serbatoi, ai fontanelli pubblici e ai punti di prelievo dedicati, rappresentativi della qualità **dell'acqua distribuita all'utenza**, che hanno interessato **3.090 prelievi** per un totale di **46.428 parametri**.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI			
	2023	2024	2025
N° prelievi	2.596	2.967	3.090
N° parametri	39.463	45.072	46.428

Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato molto contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua potabile del **99,60%** in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati **147** (sul totale di 46.428 parametri analizzati), quindi solo lo **0,32%**, rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

CONFORMITÀ AL D.LGS. 31/01 FINO AL 22 FEBBRAIO 2023 E DAL 23/02/23 CONFORMITÀ AL DLGS 18/23

2023	99,49%
2024	99,60%
2025	99,68%

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore Fiora, nel corso del 2025, ha affidato in outsourcing lo svolgimento di una parte delle analisi di acque destinate al consumo umano e delle analisi reflue che non svolge internamente, commissionandole a laboratori privati Accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Oltre alle acque destinate al consumo umano, Fiora ha proseguito l'attività di monitoraggio e controllo anche sull'acqua depurata (vedi di seguito paragrafo relativo alle Acque depurate). L'attività comprende controlli mirati alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma anche controlli "gestionali" che permettono di verificare l'efficacia delle azioni intraprese. Gli esiti dei controlli incrociati con i costi gestionali consentono di avere indicazioni sul livello di efficienza dell'operato aziendale.

Nella tabella seguente viene riportata la spesa complessiva per le analisi di laboratorio, pari a 575.240,36 euro (il dato non è stato consolidato pertanto potrebbe essere soggetto a modifiche).

Anno	N° campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro	Costo medio (€) per campione
2023	12.493	117.577	464.786,80	4,0	37,20
2024	13.527	139.424	495.446,41	3,55	36,60
2025	14.035	157.969	575.240,36	3,64	40,98

Nel 2025, a fronte di un incremento di spesa di 79.793.95 euro rispetto all'anno precedente, si sono monitorati 508 campioni in più e 18.545 parametri. L'incremento di spesa è dovuto alla necessità di monitorare i nuovi parametri introdotti dal nuovo D. Lgs 18/23 e ss.mm.ii.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2025, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile.

COMPARTO	TOTALE CAMPIONI 2023 (N.)	TOTALE CAMPIONI 2024 (N.)	D % 2024/2023	TOTALE CAMPIONI 2025 (N.)	D % 2025/2024
Captazione	398	422	6.03	460	9
Acquedotto e adduttrici	408	386	-5.39	390	1
Serbatoi/centri idrici	366	406	11.20	446	10
Reti di distribuzione	2.623	2.931	11.74	3.194	9
<b>Totale</b>	<b>3.795</b>	<b>4.145</b>	<b>9.22</b>	<b>4.490</b>	<b>8</b>

	Totale parametri analizzati 2023(n.)	Totale parametri analizzati 2024(n.)	D % 2024/2023	Totale parametri analizzati 2025(n.)	D % 2025/2024
Captazione	16.314	19.250	18	21.453	11
Acquedotto e adduttrici	4.219	7.368	74.64	7.986	8
Serbatoi/centri idrici	5.556	7.248	30.47	8.111	12
Reti di distribuzione	47.015	59.755	27.10	69.079	16
<b>Totale</b>	<b>73.104</b>	<b>93.621</b>	<b>28.07</b>	<b>106.629</b>	<b>14</b>

Ai dati riportati in tabella si aggiungono altri prelievi che non rientrano nelle categorie indicate sopra.

I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità delle acque che Fiora distribuisce in un territorio così vasto. Tali controlli hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni alla Gestione in merito alle corrette miscele da adottare nei casi in cui sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con caratteristiche qualitative sempre migliori. L'internalizzazione delle analisi ha permesso di poter disporre nell'abito della stessa "corsa analitica" informazioni su un maggior numero di parametri che prima in outsourcing, dovevano essere commissionati singolarmente al laboratorio fornitore.

#### ANTIPARASSITARI

Fiora può contare sull'utilizzo di acqua sotterranea quale principale fonte di approvvigionamento per la distribuzione di acqua potabile; nonostante ciò, ha in atto un ampio programma di monitoraggio per controllare la presenza di residui di antiparassitari utilizzati per il trattamento delle colture agricole, quindi, ipoteticamente in maniera più probabile, presenti in acque superficiali. Nel 2025 sono stati eseguiti complessivamente 388 campioni per un totale di 12.360 componenti analizzati. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili **è sempre risultato conforme ai limiti di legge**.

Già nel 2024 Fiora ha avviato una campagna di monitoraggio sui PFAS anticipando le tempistiche previste dalla normativa vigente (D.lgs.18/2023 e ss.mm.ii.). Il monitoraggio ha riguardato sia le fonti di approvvigionamento, selezionate in base al criterio dimensionale e alla vulnerabilità della risorsa, che i punti della rete di distribuzione, selezionati in base alla dimensione del bacino di utenza e alle fonti di approvvigionamento utilizzate; le analisi sono state condotte utilizzando metodiche avanzate che consentono di ridurre il più possibile i limiti di rilevabilità e hanno restituito risultati coerenti con il quadro di monitoraggio previsto.

Al contempo è stato avviato anche il monitoraggio di alcuni parametri quali acidi aloacetici e clorati. I limiti per tali parametri non sono ancora vigenti in quanto entreranno in vigore dal gennaio 2026 secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.

#### 4.2.1.1.2 PIANI DI SICUREZZA DELLE ACQUE (PSA)

Nel 2025 Fiora ha portato avanti lo sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA). I PSA sono lo strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa comunitaria e nazionale per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori ed è basato sulla valutazione e gestione dei rischi lungo tutta la filiera dell'acquedotto, dalla captazione fino al rubinetto.

La qualità delle acque potabili distribuite viene da sempre garantita da Fiora, attraverso l'applicazione di procedure di gestione consolidate, coadiuvate da tecnologie di trattamento avanzate e accompagnate da azioni di sorveglianza e monitoraggio nei vari segmenti della filiera idropotabile. I PSA si inseriscono in affiancamento alle consolidate procedure di controllo, introducendo un approccio prospettivo che prende in esame le specifiche caratteristiche di ogni filiera idropotabile e del contesto territoriale in cui ogni filiera idropotabile è collocata, individuando specifiche Water Supply Zone (WSZ), ovvero aree all'interno delle quali si possa considerare uniforme la qualità dell'acqua distribuita.

Per l'implementazione dei PSA è previsto un gruppo di lavoro permanente e multidisciplinare, incaricato delle attività di sviluppo, attuazione e aggiornamento continuo dei piani. Il TEAM PSA è composto sia da personale interno appartenente alle diverse strutture aziendali, sia da esperti esterni provenienti dai vari Enti coinvolti nella gestione della filiera idropotabile. Il team interno di Fiora, dotato di autorità decisionale, si riunisce con cadenza regolare, mentre il team esterno, che include i rappresentanti delle Autorità competenti, si riunisce con frequenza variabile in funzione delle necessità operative. Anche per l'anno 2025 i due gruppi hanno operato con continuità nello svolgimento delle suddette attività.

Fiora si avvale della piattaforma PSApp, sviluppata internamente nel 2022, quale strumento operativo per l'implementazione dei PSA e la sistematizzazione della relativa metodologia. L'applicazione è costituita da un database PostgreSQL e da una interfaccia utente Grafana per la sua consultazione. PSApp permette l'archiviazione dei dati e il calcolo automatico dell'indice di rischio per ogni impianto/rete, per ogni evento pericoloso individuato e per ogni tipologia di pericolo, sia negli scenari attuali che negli scenari di progett-

to, ossia relativi all'implementazione delle misure di gestione dei rischi prioritari individuati. Attraverso tale sistema è possibile aggiornare le valutazioni e lo stato di attuazione delle misure di controllo, garantendone la tracciabilità e la consultazione da parte delle Autorità competenti, nonché monitorare lo stato di avanzamento del progetto rispetto alla programmazione stabilita.

Nell'ambito della programmazione pluriennale, l'implementazione dei PSA prosegue con l'obiettivo di completare la realizzazione su tutti i sistemi idrici del territorio entro la fine del 2028, come previsto per il recepimento della Normativa Nazionale sulle Acque Potabili (D.Lgs. 18/2023). In particolare, sono stati sviluppati i PSA per i sistemi idrici di 134 WSZ (Water Supply Zone) e corrispondenti a una popolazione residente di 245.576 abitanti, pari al 62,5% del totale. Rispetto alla programmazione prevista per il 2025, risultano in corso di implementazione i PSA relativi alle WSZ dei Comuni di Siena e Sovicille che, una volta completati, consentiranno di raggiungere una copertura della popolazione residente pari a circa il 90%. La programmazione del restante 10% sarà oggetto di revisione alla luce delle disposizioni in materia di esentabilità introdotte dagli articoli 3, comma 7, e 8, comma 5, del Decreto Legislativo 102/2025, fermo restando l'obiettivo di completare il progetto entro la fine del 2028. Nel 2025 Fiora ha avviato una collaborazione strutturata con le Aziende USL delle province di Siena e Grosseto per rafforzare il processo di verifica dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), in coerenza con il D.Lgs. 18/23 e le Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità. Sono stati costituiti due gruppi di lavoro territoriali, con l'obiettivo di integrare il sistema interno di gestione del rischio con le attività di controllo dell'Autorità sanitaria. Le attività hanno riguardato l'allineamento delle anagrafiche, il monitoraggio delle prescrizioni, la condivisione della matrice di rischio e la definizione della procedura di ispezione esterna informale, propedeutica al percorso di approvazione dei PSA. Nell'ambito di tale collaborazione saranno inoltre preliminarmente condivisi con le Aziende USL i criteri sulla base dei quali richiedere l'esentabilità prevista dal Decreto Legislativo 102/2025. L'iniziativa consolida un modello di controllo integrato orientato alla prevenzione, alla tutela della salute pubblica e al miglioramento continuo del servizio.

#### 4.2.1.1.3 QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE

Parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, Fiora esegue i controlli sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'am-

biente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Nel 2025 Fiora ha eseguito su acque reflue 9.421 prelievi per un totale di 50.082 parametri, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo depurazione nel suo complesso.

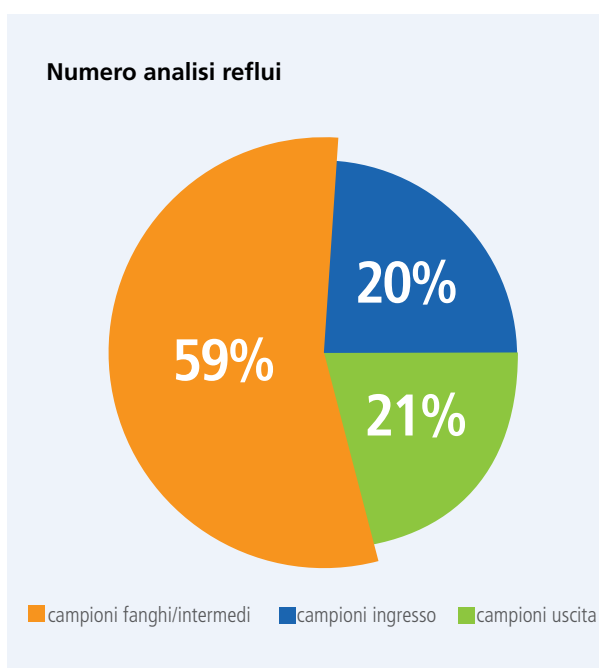
Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli del triennio suddivisi per punto di prelievo:

	INGRESSO	USCITA	FANGHI/INTERMEDI	TOTALE
<b>2023</b>	1.697	1.750	5.123	<b>8.570</b>
<b>2024</b>	1.787	1.929	5.526	<b>9.242</b>
<b>2025</b>	1.861	1.969	5.591	<b>9.421</b>

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

I risultati dei controlli (controlli delegati) degli impianti di maggiori dimensioni, ossia quelli con potenzialità superiore a 2.000 Ab/eq. o 10.000 Ab/eq. per gli impianti recapitanti in mare, vengono inseriti nel portale SIRI, dove viene effettuato il calcolo della percentuale di abbattimento degli inquinanti per ogni singolo depuratore secondo il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i al fine di poter valutare gli impatti dei singoli inquinanti sullo stato ecologico dei corpi idrici ed effettuare la valutazione correlata al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Le analisi hanno mostrato un **buon potere depurativo degli impianti** e una gestione sostanzialmente corretta. Infatti, nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque reflue è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua depurata del **98,76%**; i casi di parametri non conformi sono stati **108** (sul totale di 8.680 parametri analizzati), quindi l'**1,24%** rispetto al totale di quelli analizzati.





COMUNE DI GROSSETO  
SERBATOIO  
DELL'ACQUEDOTTO

#### 4.2.1.2 PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ

Acquedotto del Fiora ogni anno pianifica le proprie linee strategiche di comunicazione e attività sul territorio finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri stakeholder.

Per il 2025 l'azienda ha posto tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere progetti di educazione ambientale e potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

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

Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda, oltre a rafforzare la conoscenza e la trasparenza con riferimento alla qualità dell'acqua del rubinetto e promuovere il consumo di acqua erogata dal gestore, anche per favorire una sempre maggiore riduzione del consumo di plastica e di produzione di rifiuti, ha messo in atto azioni concrete e progettualità specifiche finalizzate alle buone pratiche legate al consumo corretto, consapevole e responsabile della risorsa. Obiettivi principali: promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale mediante campagne e progetti educativi in collaborazione con istituzioni, enti e istituti scolastici; rafforzare il proprio legame con il territorio sostenendo progetti culturali, sportivi e di solidarietà; favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua mediante iniziative e campagne di comunicazione ad hoc; realizzare campagne di comunicazione rivolte al cliente. Unitamente al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra, lo scopo è anche quello di migliorare la propria reputazione, raccontando i valori del brand Acquedotto del Fiora, in linea con la propria mission aziendale "lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio" e con i pilastri del proprio agire: qualità del servizio, efficienza, rispetto dell'ambiente, sviluppo sostenibile, transizione ecologica e innovazione.






##### 4.2.1.2.1 LE CASINE DELL'ACQUA

Nel 2021 Fiora ha sottoscritto con i Comuni Soci un accordo che prevede l'installazione su tutto il territorio gestito di 80 casine entro il 2031.

Nasce così il progetto "Le casine dell'acqua", punti pubblici di erogazione dell'acqua ad alta qualità sul territorio che racchiudono sistemi evoluti di purificazione dell'acqua e innovativi sistemi tecnologici di gestione.

Fiora ha scelto per la realizzazione di questo progetto i migliori materiali disponibili sul mercato e le migliori tecnologie innovative, per rispettare l'ambiente e ottimizzare le operazioni di manutenzione al fine di una migliore gestione ed efficienza dei sistemi, nell'ottica dell'economia circolare impiegando aziende del territorio per la costruzione e la manutenzione.

I risultati ottenuti nel corso del 2025:

-  **16 CASINE** installate e messe in servizio (per un totale di **54 casine inaugurate dall'inizio del progetto**)
-  **3.450.074 LITRI** di acqua erogata
-  **2.355.383 BOTTIGLIE** di plastica risparmiate
-  **70 TONNELLATE** di plastica non utilizzate
-  **233 TONNELLATE** di CO<sub>2</sub> risparmiate

La tecnologia scelta installata all'interno delle casette dell'acqua permette di monitorare costantemente tutti i parametri di funzionamento e di erogazione per avere sempre sotto controllo la quantità di risorsa utilizzata e la CO<sub>2</sub> risparmiata.

Per essere ancora più efficienti e funzionali le nuove casette hanno sistemi di pagamento smart che includono chiavette ricaricabili contactless o app smartphone gratuita per ridurre al minimo il dispendio energetico e gli atti di vandalismo. Per valorizzare al meglio le nuove casette e darne la massima evidenza agli utilizzatori sulle casette è presente un display dove vengono riportati in tempo reali i dati di acqua erogata e beneficio ambientale ottenuto come plastica risparmiata e CO<sub>2</sub> evitata. Sul display saranno riportate anche comunicazioni alla cittadinanza a seguito di necessità. Un nuovo approccio tecnologico e sostenibile di utilizzare e distribuire una risorsa essenziale come l'acqua nei territori serviti per il benessere della collettività.



#### 4.2.1.2.2 LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

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

Di seguito alcune campagne di comunicazione ideate e sviluppate da Acquedotto del Fiora nel 2025.



I canali social Facebook e Instagram di Acquedotto del Fiora, focalizzati in maniera differenziata su comunicazioni istituzionali, commerciali e avvisi importanti relativi al SII, come i possibili lavori di miglioramento delle reti idriche, superano quota 23,6mila follower, in crescita del 24% rispetto all'anno precedente.

Fiora è presente anche su X e LinkedIn, confermando il crescente interesse degli utenti nell'utilizzo dei social media per interagire con l'Azienda con finalità coerenti con la natura stessa dei canali.

Nell'ottica di favorire una sempre maggiore capillarità nell'accesso alle informazioni da parte dei clienti, Acquedotto del Fiora ha continuato a incentivare l'iscrizione al canale Whatsapp, lanciato nel secondo semestre del 2024, con l'obiettivo di informare prontamente gli iscritti sulle manutenzioni programmate e straordinarie, comunicando anche tempi e modalità delle eventuali interruzioni di flusso idrico. Al 31 dicembre 2025 risultano oltre 2,5mila iscritti al canale.

Tra le piattaforme di social media aziendali, Acquedotto del Fiora è anche impegnato a mantenere costantemente aggiornato il proprio canale YouTube attraverso il puntuale caricamento di tutti i contenuti video realizzati.

#### 4.2.1.2.3 PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE CON LE SCUOLE

L'azienda ha proseguito, anche nel 2025, la promozione dei progetti di educazione idrica e ambientale con gli istituti delle province di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio, allo scopo di educare all'uso corretto e consapevole della risorsa idrica, incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto, diffondere buone pratiche a tutela dell'ambiente e incrementare la conoscenza delle infrastrutture idriche e delle attività legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Nell'ambito dei progetti educativo-formativi Acquedotto del Fiora ha aperto nuovamente alle scuole del territorio le porte dei propri impianti e laboratori. Ad esempio, il 20 febbraio 2025 due classi dell'Istituto ISIS "F. Zuccarelli", indirizzo Tecnico Tecnologico Chimico di Manciano, si sono recate in visita all'impianto di depurazione per vedere all'opera ciò che studiano in aula. Per la prima volta il depuratore di Manciano ha aperto le sue porte alle scuole. Un'opportunità di formazione e conoscenza importante per gli alunni delle classi quarta e quinta che, durante la mattinata trascorsa sull'impianto, hanno avuto la possibilità di vedere l'impianto in funzione rafforzando ancora di più il legame tra l'azienda e gli istituti scolastici del territorio, nel segno dell'educazione idrica e della sostenibilità.

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, Acquedotto del Fiora e Comune di Siena hanno organizzato un evento speciale, con protagoniste le nuove generazioni, nella Sala delle Lupe di Palazzo Pubblico (nel 2024 le attività per la GMA, che ogni anno Acquedotto del Fiora celebra con il coinvolgimento delle scuole, si erano svolte a Grosseto in collaborazione con il Comune di Grosseto). L'evento, dal titolo "**Dalla Diana al Vivo. Siena e l'acqua: un fiume di vita lungo secoli**", ha visto la partecipazione degli studenti dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Enea Silvio Piccolomini", accolti dall'assessore del Comune di Siena Enrico Tucci e dal presidente di Acquedotto del Fiora Roberto Renai.

In occasione dell'edizione 2025 di "Cronisti in classe", campionati di giornalismo per le scuole organizzati dal quotidiano QN La Nazione – edizioni di Siena e Grosseto, dei quali Acquedotto del Fiora è partner storico, l'azienda ha premiato le classi vincitrici degli istituti comprensivi del territorio servito per gli eccellenti lavori svolti sul tema dell'acqua, fonte di vita, e della tutela della risorsa idrica. È stato consegnato alle classi vincitrici il premio speciale Acquedotto del Fiora "Andare alla Fonte – Alla scoperta delle nostre sorgenti": un attestato di premiazione e una giornata sul Monte Amiata, alla scoperta della sorgente dell'Ermicciolo e del Museo dell'Acqua di Acquedotto del Fiora a Vivo d'Orcia, più un'escursione nel bosco e alcune attività a scelta di carattere educativo e ludico.

Nel 2025 sono proseguite regolarmente le visite alle sorgenti amiatine di Santa Fiora e dell'Ermicciolo e al Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia, con grande partecipazione sia delle scuole del territorio, sia di singoli visitatori e gruppi. Nell'arco dell'intera annualità 2025 il numero complessivo di visitatori è stato **4.131**.

Inoltre, è iniziato il percorso di ideazione e organizzazione dei nuovi progetti educativi che coinvolgeranno le scuole del territorio servito da Acquedotto del Fiora al fine di sensibilizzare e formare gli studenti e le studentesse sulla sostenibilità ambientale, sull'importanza della risorsa idrica e sulla gestione responsabile della stessa. A tal fine è stata creata anche una mascotte, il cui nome è "**Fiora**", segno dell'attenzione dedicata alla didattica e della volontà di comunicare in modo efficace e coinvolgente con i più giovani da parte dell'azienda.



#### 4.2.1.2.4 ALTRE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ

Nel corso dell'anno Fiora ha promosso e/o aderito a progetti a tema ambientale, culturale, sociale e sportivo con lo scopo di consolidare ulteriormente il proprio legame con il territorio. Di seguito le attività svolte nel 2025.

#### CONVEGNO "IL FUTURO DELL'ACQUA", CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

L'11 aprile 2025 si è tenuto il convegno "Il futuro dell'acqua" organizzato da Acquedotto del Fiora e Confservizi Cispel Toscana, con il patrocinio di Regione Toscana, Autorità Idrica Toscana e Comune di Castiglione della Pescaia e il supporto organizzativo di Ti Forma. Oltre 120 partecipanti da tutta Italia, con qualcuno giunto anche dall'estero, e ricco parterre di relatori, tra i quali l'assessora regionale Monia Monni e il commissario straordinario unico per la depurazione ed il riuso delle acque reflue Fabio Fatuzzo. La Toscana ha fatto squadra per il futuro dell'acqua, a partire dalla gestione delle acque reflue e la nuova direttiva europea in materia, tra obblighi e opportunità, con particolare riferimento al contesto nazionale e al ruolo della nostra regione. Il tutto corredato dalla visita dei partecipanti agli impianti gestiti dall'azienda a Punta Ala: un dissalatore e un depuratore con impianto attivo di riuso delle acque reflue a fini irrigui.



#### CONFERENZA STAMPA DI PRESENTAZIONE DEL BONUS FIORA, 5 GIUGNO

Dando seguito all'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, del regolamento che disciplina il nuovo "Bonus Fiora", è stata organizzata una conferenza stampa di presentazione dell'agevolazione tariffaria a carico di Acquedotto del Fiora (copertura garantita grazie alla creazione da parte dell'azienda del Fondo di Solidarietà Sociale), ulteriore e indipendente rispetto ai due bonus già esistenti (bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo), e sono state sviluppate attività di comunicazione e di stakeholder engagement.

#### CONFERENZA STAMPA CON COMUNE DI GROSSETO SUGLI INVESTIMENTI, 20 GIUGNO

Presso la sala stampa del Comune di Grosseto si è svolta una conferenza stampa congiunta, dal titolo "Per una città sostenibile e innovativa – Investimenti su reti e infrastrutture del Servizio Idrico Integrato", dove Acquedotto del Fiora e Comune di Grosseto hanno fatto il punto su sui lavori realizzati e in programma, a partire da quelli finanziati con il Pnrr e che possono contare anche sul finanziamento dall'Unione Europea, grazie al Next Generation EU.



#### ACQUEDOTTO DEL FIORA

#### LEADER DELLA SOSTENIBILITÀ 2025

Anche nel 2025, per il terzo anno consecutivo, Acquedotto del Fiora è stata inserita tra le 200 grandi aziende italiane che si sono distinte sui temi ESG e premiate come più sostenibili. La lista "Leader della sostenibilità 2025", pubblicata da Il Sole 24 Ore, è stata creata, in collaborazione con il quotidiano, da Statista, azienda leader delle ricerche di mercato e specializzata in ranking e analisi di dati aziendali. È stata data valorizzazione comunicativa del risultato raggiunto e ottenimento sigillo ufficiale da poter utilizzare nella comunicazione aziendale.

### NUOVA IDENTITÀ VISIVA DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

È stata presentata e lanciata la nuova identità visiva (i.e. "rebranding") di Acquedotto del Fiora che rafforza ancora di più il legame con il territorio rappresentato simbolicamente, per forma e colore, nei suoi tre ambiti geografici principali: montagna, colline e mare, quindi il Monte Amiata, Siena e le sue terre, la Maremma e la costa. Il tutto racchiuso dentro una goccia d'acqua, che rappresenta il servizio alla comunità, per un logo che simboleggia l'essenza di ciò che il Fiora è e di ciò che ha il privilegio di custodire, frutto di un percorso di ideazione e condivisione all'interno dell'azienda. La nuova identità visiva è stata presentata insieme ai sindaci dei Comuni soci, con la partecipazione degli ex presidenti della società, in un percorso in tre tappe che, seguendo idealmente il corso dell'acqua, dalle vette del Monte Amiata è scesa a valle per raggiungere le due città capoluogo di Siena e Grosseto. Le conferenze stampa di presentazione si sono svolte ad Abbadia San Salvatore (22 ottobre), Siena e Grosseto (23 ottobre). Le attività di sostituzione progressiva del logo hanno avuto inizio il giorno 28 ottobre e sono attualmente in corso.



### ACQUEDOTTO DEL FIORA PREMIATO DA ARERA PER LA QUALITÀ TECNICA

Il 17 luglio 2025 a Milano una delegazione aziendale ha ritirato il premio conferito dall'Autorità di Regolazione ai gestori che si sono distinti per le migliori performance nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato in Italia, nel contesto del seminario nazionale "Investimenti e qualità del Servizio Idrico Integrato". In particolare, Acquedotto del Fiora è stato premiato come terzo gestore a livello nazionale per aver conseguito i miglioramenti più ampi rispetto agli obiettivi fissati con riferimento all'indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, cioè minori sospensioni del flusso idrico per le annualità 2022-2023. È stata data valorizzazione comunicativa del premio ricevuto.

### ECONATALE: UN REGALO SOLIDALE PER OLTRE 450 DIPENDENTI

Acquedotto del Fiora ha scelto di sostenere la campagna natalizia di Legambiente, acquistando come omaggio per ciascun dipendente una confezione solidale e aderendo così al Progetto Rugiada. Questa scelta ha unito qualità, responsabilità ambientale e solidarietà: nelle eco-confezioni, realizzate con materiali sostenibili, sono stati inseriti prodotti biologici e di filiera corta provenienti da aziende agricole virtuose, agricoltura sociale e commercio equo. Inoltre, ogni dono ha rappresentato un gesto concreto a sostegno dei bambini delle zone ancora colpite dalle conseguenze del disastro nucleare di Chernobyl. L'iniziativa, in collaborazione con Legambiente, è stata valorizzata tramite una conferenza stampa, svoltasi il 16 dicembre 2025 presso la sede aziendale di via Mameli 10.

Infine, nel corso del 2025, Acquedotto del Fiora ha confermato la partnership con l'Università di Siena, partecipando alla Career Week 2025. In particolare, il 28 ottobre l'Azienda ha preso parte al Sustainability Career Day con uno stand dedicato alle attività di orientamento e recruiting, all'interno della giornata focalizzata sui temi della sostenibilità.

Nel corso dell'evento, Acquedotto del Fiora ha incontrato studenti e neolaureati presso la postazione allestita presso il Palazzo del Rettorato, favorendo il dialogo con i giovani talenti e la condivisione delle opportunità professionali offerte dall'Azienda.



### 4.2.1.3 CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni l'Azienda ha da tempo emesso un regolamento (la sua ultima versione approvata in CdA nella seduta del 29/10/2025) con lo scopo di definire i termini, le modalità e le condizioni per la gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore degli Enti Pubblici, degli Enti Soci o di terzi, su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei precitati soggetti, e per assicurare che detta attività avvenga nel rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità dell'attività stessa.

Il regolamento vigente è pubblicato sul sito istituzionale (<https://www.fiora.it/Fiora-trasparente/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici/criteri-e-modalita/>).

Come già anticipato negli scorsi Bilanci, dal 2020 è inoltre stato istituito il **Comitato Sponsorizzazioni**, composto dal Presidente del CDA, da due Consiglieri e da un Segretario. Il Comitato si occupa di analizzare, dibattere e approvare, o meno, le richieste pervenute. Il Comitato nel 2025 si è riunito con cadenza pressoché mensile.

In linea con gli obiettivi territoriali, le domande pervenute devono soddisfare delle precise condizioni:

- Gli eventi contenuti nella richiesta siano ricadenti nell'ambito di pertinenza di Fiora o siano comunque collegati al territorio gestito, ai Comuni Soci o alle attività ricadenti nel Servizio Idrico Integrato;
- Sussista uno specifico interesse di Fiora relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene ai temi dell'acqua, dell'ambiente e del territorio gestito;
- Le attività rientranti nella richiesta che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, siano destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali Fiora possa collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia;
- Le attività rientranti nella richiesta devono essere inoltre collegate alla diffusione della mission aziendale, alla strategia di comunicazione aziendale, al miglioramento dell'immagine e brand aziendale.

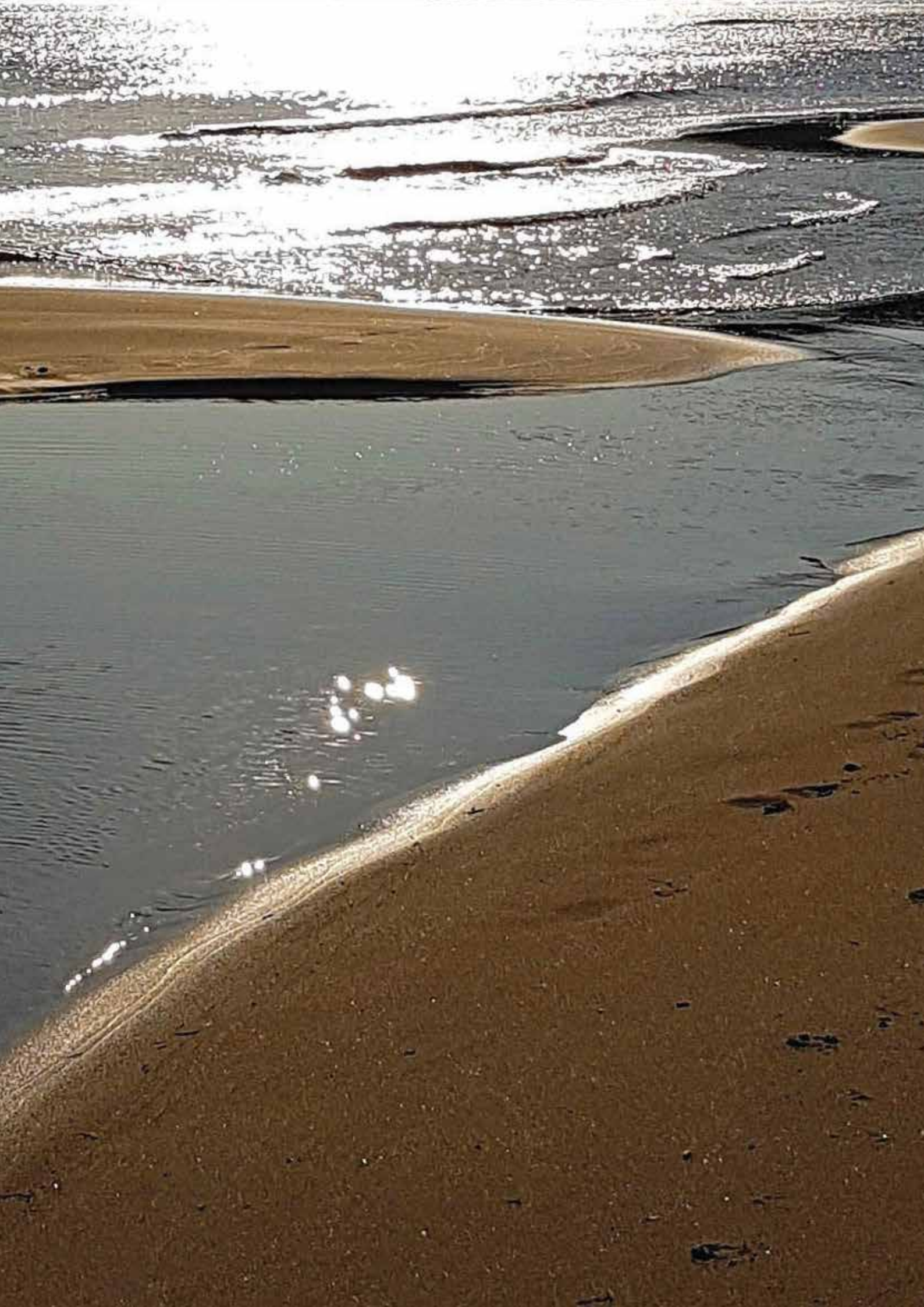
Si ricorda che dal 2023 anche per quanto riguarda la concessione di erogazioni liberali e sponsorizzazioni vengono perseguite procedure in ossequio alla certificazione 37001 conseguita dall'Azienda. Si precisa che le attività di sponsorizzazione e di erogazione liberale non devono in alcun modo nuocere l'integrità o la reputazione dell'azienda, e devono rispettare quanto previsto dai principi generali di comportamento indicati nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione e gestione, dalla Politica e dalle procedure del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla ISO 37001, anche al fine di prevenire la commissione dei reati ex D. Lgs. 231/01. Fiora potrà accettare richieste di contributi di erogazioni liberali che abbiano elevato valore culturale, sociale o benefico.

Semestralmente viene presentata un'informativa al CdA e all'Organismo di Vigilanza con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione.

Nel 2025 Fiora ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività pari a **€ 67.900** (con oltre 1.000 borracce con logo che sono state consegnate nel corso di alcuni eventi). Nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

In linea generale i contributi erogati nel 2025 sono stati indirizzati e diretti ad iniziative del territorio, poiché Fiora esercita le proprie attività di core business, acqua e ambiente, con un forte spirito di radicamento territoriale. Pertanto, ha sempre curato, con particolare attenzione, i rapporti con il mondo dell'arte e del sapere, supportando eventi ed attività di tipo culturale, artistico e sportivo, in grado di accrescere il senso di vicinanza della società civile al contesto in cui esercita le proprie attività. I contributi dell'anno sono stati destinati tutti ad organizzazioni o Enti del territorio per la promozione di attività o iniziative per la collettività, per la tutela e la sicurezza sul lavoro, per il sostegno a progetti di educazione ambientale o di sostenibilità, per la valorizzazione del patrimonio culturale e artistico della zona, per la promozione di associazioni sportive, per la valorizzazione delle tradizioni e degli aspetti naturalistici del territorio, per lo sviluppo di attività di solidarietà e di inclusione ad associazioni no profit.

Come previsto dalla normativa sulla "Trasparenza" (ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.s.m.i) sul sito web aziendale - Sezione "Fiora trasparente" - è pubblicato l'elenco (per anno di riferimento) dei soggetti beneficiari degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e di attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati.



## 4.2.2 ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI

All'impegno sopra illustrato nei confronti della comunità finalizzato a rendere partecipi i cittadini delle criticità del servizio e di come l'azienda agisce per il loro superamento, per la parte della comunità direttamente interessata dal servizio idrico integrato tale impegno si accresce affinché il grado di soddisfazione sia sempre maggiore ben oltre la conformità ai requisiti del servizio imposti dalla normativa in generale e dalla regolazione di settore in particolare. In quest'ottica Acquedotto del Fiora ha, negli anni, instaurato un rapporto di collaborazione e di confronto costruttivo con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio. Con l'obiettivo comune di fornire un valido servizio ai cittadini, il colloquio con le Associazioni si è mantenuto nel tempo diretto e costante. I feedback raccolti – espressione dei cittadini stessi – sono costantemente analizzati al fine di migliorare il servizio reso.

Le tabelle seguenti forniscono il quadro numerico degli utenti legati all'azienda da un contratto di fornitura.

	2022	2023	2024	2025
Utenze totali*	234.089	235.057	237.298	238.461

\* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 512016

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO**	2022	2023	2024	2025
Utenze Servizio Idrico Integrato	233.791	234.747	236.992	238.151
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	10	10	7	7
Utenze con reflui industriali	288	300	299	303
	<b>234.089</b>	<b>235.057</b>	<b>237.298</b>	<b>238.461</b>

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

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO***	2022	2023	2024	2025
Utenze soggette al servizio di acquedotto	234.079	235.047	237.291	238.454
Utenze soggette al servizio di fognatura	196.803	198.063	198.979	200.038
Utenze soggette al servizio di depurazione	178.675	181.336	182.327	183.535

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

### 4.2.2.1 I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI

#### 4.2.2.1.1 IL CALL CENTER COMMERCIALE

Il Call Center di Fiora, gestito in service dalla società consortile LeSoluzioni Scarl della quale il Gestore è socio, si suddivide in Call Center Commerciale e Call Center Guasti, oltre ad un ramo di risposta telefonica dedicato al supporto dei servizi *online*.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancaria o postale ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da Fiora.

Il **supporto ai servizi online** risponde alle esigenze dei clienti che presentano necessità di assistenza in fase di inserimento di richieste da canale web o di gestione del proprio account (reset password, profili MyFiora in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti all'ambito digital).

Il **Call Center Commerciale** è un vero e proprio sportello telefonico che gestisce le richieste commerciali provenienti dai clienti.

Il Call Center Commerciale di Fiora, nel pieno rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:

**VUOI FARE UNA RICHIESTA COMMERCIALE**

CHIAMA I NUMERI DI **ATTENZIONE AL CLIENTE** ATTIVI DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 9 ALLE 18 E IL SABATO DALLE 9 ALLE 13

**800 88 77 55**

**0564 44 88 44**  
Da cellulare e dall'estero

Il **numero 0564 448844**, introdotto dal 2020, dedicato a chi chiama da cellulare o dall'estero e riservato alle richieste commerciali, consente ai clienti di comunicare con il Gestore, secondo il proprio piano tariffario, senza costi aggiuntivi. Per il servizio commerciale, nell'anno 2025, le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **144.466**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari al **96,5%**, che registra un incremento dell'1,4% rispetto al risultato 2024 (95,1%), che già a sua volta migliorava di 0,3% quello dell'anno precedente, e che si posiziona quindi ben al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015 ( $\geq 80\%$ ).

Rispetto al 2024, le chiamate verso il call center commerciale sono **decrementate del 6,5%** (144.466 contro 154.565) registrando valori complessivi di chiamate inferiori a quelli pre-pandemia, grazie ad una gestione più efficiente del cliente durante la chiamata e ad una sempre maggiore diffusione dei canali digitali *self-service*.

Si registra, inoltre, un significativo decremento sia del tempo medio di attesa, da 1'42" " del 2024 a 1'15", sia del tempo medio di conversazione, da 5'30" a 5'15". La riduzione del tempo medio di conversazione è da imputare ad una maggiore attenzione e ottimizzazione dei contatti, svolta anche attraverso un presidio di supporto e coordinamento dedicato a e del fornitore, e a processi sempre più performanti.

Le chiamate al servizio telefonico dedicato all'assistenza web passano da 4.283 del 2024 a 3.104; il decremento significativo di tale volume, in progressione rispetto all'erosione già registrata nel passaggio dal 2023 al 2024, è dovuta da una parte ad un'ottimizzazione dei processi digitali e alla loro contemporanea semplificazione e dall'altra all'assistenza al cliente garantita tramite Human Chat, che rappresenta il canale preferenziale per la gestione di questo tipo di richieste.

Nonostante la diminuzione del volume complessivo di chiamate, grazie al miglioramento dei tempi di attesa e ad

un'attenta gestione di ciascun contatto, il Call Center si conferma il principale canale di riferimento del Cliente tù . Per questo motivo, si è resa ancora più necessaria l'ottimizzazione e la semplificazione delle procedure operative che, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori e all'affiancamento degli stessi da parte di un team Fiora dedicato, hanno reso possibile il consolidamento del perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio completo e in grado di garantire prestazioni perfettamente equiparate a quelle rese allo sportello.

L'adozione di Salesforce permette oggi di sfruttare al meglio la fase di accettazione digitale da parte del cliente per i processi commerciale, contribuendo positivamente all'ottimizzazione del servizio telefonico, oltre a ridurre ulteriormente l'utilizzo del cartaceo e a incoraggiare la digitalizzazione.

**Cliente e Gestore collaborano così anche alla tutela dell'ambiente, contribuendo al risparmio di carta.**

I processi digitali, quali subentro, voltura e preventivazione, consentono di ampliare le funzionalità a disposizione del cliente, migliorandone l'esperienza e contestualmente, lato Gestore, consentono di velocizzare, ottimizzare e snellire la lavorazione delle richieste, riducendo i tempi di esecuzione, eliminando le attività di back office e semplificando le procedure.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico, in vigore dal 01/01/2017, fissa all'80% la percentuale minima consentita di chiamate risposte su chiamate offerte all'operatore. Tale standard generale è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Nel 2025, lo SLA è stato raggiunto per tutti e 12 i mesi, ben oltre i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2023	2024	2025
Chiamate offerte	169.747	154.565	144.466
Chiamate risposte	160.996	147.017	139.412
Livello di servizio	94,8%	95,1%	96,5%

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
tempo medio di attesa	2023	2024	2025
TMA netto (sec.)	65"	66"	40"
TMA lordo (sec.)	103"	102"	75"

Lo standard relativo al tempo medio di attesa lordo, previsto dalla Delibera 655/2015 ARERA, è di 240 secondi, calcolato su base mensile, e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Anche nel 2025 lo SLA è stato ampiamente raggiunto rispettando i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

#### 4.2.2.1.2 IL CALL CENTER GUASTI

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti alle problematiche del servizio idrico, fognario e di depurazione nel territorio gestito da Fiora.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza, con priorità sulle segnalazioni da Delibera 655/2015 ARERA (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

**VUOI SEGNALARE UN GUASTO?**  
 chiama il **servizio di segnalazione guasti**  
 attivo tutti i giorni 24h/24 da telefono fisso o cellulare



**800 35 69 35**

**Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato**, gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana H24.

In Fiora la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (Work Force Management): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate, che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle *skill* dell'incaricato.

Anticipare le chiamate al servizio Guasti rappresenta per Fiora un obiettivo costante che, anche nel corso del 2025, è stato al centro delle azioni intraprese. In particolare, l'analisi ed il monitoraggio puntuale degli impianti hanno permesso di consolidare un approccio predittivo, incrementando il numero di avvisi interni e da telecontrollo, con l'obiettivo di contenere, appunto anticipandole, le segnalazioni inoltrate dai Clienti.

Rimane alta l'attenzione rispetto alle richieste fuori perimetro, cioè impropriamente pervenute al servizio Guasti. L'individuazione della loro effettiva natura, tracciata e censita costantemente nel corso dell'anno, ha permesso di creare una base di informazioni – e quindi di conoscenze - im-

portanti per una migliore comunicazione al Cliente circa il corretto utilizzo dei canali a loro disposizione.

Altra azione fondamentale ormai consolidata è il mantenimento di un'alta performance riguardo al preavviso, a mezzo comunicazioni puntuali tramite e-mail/SMS, rivolto a tutti i clienti interessati da interventi di interruzioni programmate e a guasto.

Si è **incrementato l'utilizzo di messaggistica su IVR**, al fine di intercettare e mitigare alti numeri di segnalazioni altrimenti di difficile gestione dal Call Center Guasti.

Le azioni di cui sopra hanno lo scopo di mitigare le chiamate che gli operatori del Call Center Guasti arrivano materialmente a gestire.

Nel 2025 sono pervenute al canale 57.006 chiamate, di cui 42.431 risposte e 55.996, pari al 98,2%, gestite entro il tempo massimo di attesa fissato dalla D655/2015 e pari a 120".

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2023	2024	2025
Rispetto del TMA	98,7%	98,7 %	98,2%

La Delibera 655/2015 ARERA prevede uno standard che lega il volume delle chiamate offerte ed il tempo entro cui queste vengono risposte o abbandonate. Lo SLA minimo è del 90% e viene calcolato rapportando il totale di chiamate risposte o abbandonate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi alle chiamate offerte. Lo SLA è calcolato su base annua.

Il livello di servizio relativo al 2025 per questo standard si è attestato al **98,2%**, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%), pur se in flessione di 0,5% rispetto al risultato conseguito nel triennio 2022-2024.

Nel 2025 il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è stato di 49" secondi, appena 2" sopra il valore 2024.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2023	2024	2025
TMA netto (sec.)	10"	10"	<b>13"</b>
TMA lordo (sec.)	43"	47"	<b>49"</b>

4.2.2.1.3 GLI SPORTELLI

L'accesso agli Sportelli provinciali di Grosseto e Siena è garantito sia per mezzo di appuntamenti personalizzati, prenotabili autonomamente da Area Riservata oppure tramite contatto telefonico al Call Center Commerciale, sia tramite accesso libero. È attivo anche il servizio di videochiamata, prenotabile anch'esso tramite appuntamento, che concorre a garantire la copertura oraria degli Fiora Point e una presenza capillare nel territorio. Ai Clienti con appuntamento, che nel 2025 hanno rappresentato il 43% degli accessi totali, è garantita la priorità di servizio in concomitanza con l'orario concordato.

L'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha inteso formalizzare la gestione tramite appuntamenti degli Fiora Point, sostituendo lo standard aggiuntivo specifico del tempo massimo di attesa (che rimarrà quale standard generale di qualità contrattuale, cioè oggetto di verifica, ma non di indennizzo) con uno standard specifico legato al tempo massimo di appuntamento allo sportello. È in questo contesto specifico, che trova la sua ragione l'articolo 4.2.5 introdotto con la **Carta del Servizio** entrata in vigore il 29 luglio 2022 e confermato nell'ultima versione della stessa, approvata con deliberazione AIT n° 7 del 12/12/2023.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da parte dell'Utente finale e il giorno in cui viene fissato l'appuntamento in detta sede.

**Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni**

Nel 2025, la percentuale di rispetto del nuovo standard legato al tempo massimo per l'appuntamento concordato allo Sportello si è attestata al **100%**, anche grazie allo sviluppo di software e applicativi gestionali che hanno consentito al Gestore di monitorare in tempo reale le richieste e di organizzare conseguentemente i presidi necessari al loro soddisfacimento.

Il tempo medio di attesa si attesta per il 2025 a due minuti, rispetto ai 20 fissati dalla Delibera 655 ARERA e allo standard migliorativo di 15 minuti stabilito dalla Carta del Servizio di Fiora, nonostante l'accesso di un'elevata percentuale dei clienti fuori appuntamento. L'incremento del tempo medio di attesa, rispetto al minuto degli anni precedenti, è da ricercare sia nell' incremento di accessi agli sportelli fisici (+14% rispetto al 2024), sia nell'aumento di accessi liberi (+32% rispetto al 2024). La sempre maggiore digitalizzazione dei processi e la crescente capacità degli operatori di gestire in modo efficiente il contatto hanno comunque per-

messo di mantenere il tempo di servizio al di sotto dei 13' La percentuale di rispetto delle prestazioni gestite a sportello entro il tempo massimo di attesa (fissato dalla Delibera 655 ARERA a 60 minuti) si è attestata al 100%.

ANALISI SPORTELLI 2024			
	2023	2024	2025
<b>Biglietti emessi</b>	<b>9.657</b>	<b>11.079</b>	11.765
<b>Biglietti serviti</b>	<b>9.657</b>	<b>11.079</b>	11.765
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio di attesa	1'	1'38"	1'32"
Tempo medio servizio	13'52""	12'56""	12'58"

Il 2025 conferma la tendenza di aumento dei contatti rispetto agli anni precedenti, ma la spinta verso la digitalizzazione e il potenziamento di canali di contatto alternativi consentono comunque di mantenere le numeriche significativamente inferiori a quelle pre-pandemia. Inoltre, l'incremento registrato nel 2025 è stato in parte legato all'aggiornamento massivo dei Componenti dei Nuclei Familiari (CNF) delle utenze domestiche residente e relativa attività di elusione, svolti biennialmente, che hanno sollecitato numerosi contatti per la regolarizzazione dei contratti.

È proseguito, nel corso del 2025, il presidio dei canali dedicati a determinati cluster di utenze (Amministratori, Reflui Industriali, Comuni), i quali hanno a disposizione specifici indirizzi di contatto per la gestione delle loro richieste.

È stato inoltre consolidato il servizio di supporto ai clienti nei casi in cui vengano registrati consumi anomali particolarmente rilevanti: in tali circostanze, i nostri consulenti procedono a contattare telefonicamente i clienti, in modo che possano agire in maniera tempestiva su eventuali perdite occulte o guasti generici all'impianto interno, con il fine di ridurre l'emissione di bollette di importo particolarmente elevato e tutelare la risorsa idrica. Al fine di garantire un servizio sempre più fruibile e capillare per i clienti, nel 2025, è stato definito il progetto "Fiora in Comune" che, grazie alla collaborazione delle amministrazioni comunali, consentirà di disporre di punti di contatto fisici, presso locali messi a disposizione dai Comuni che aderiranno all'iniziativa, nei quali i clienti si potranno collegare in maniera digitale con i nostri consulenti, facilitati da personale dell'ente stesso.

#### 4.2.2.1.4 CANALI DI CONTATTO DIGITALI

Il sito di Acquedotto del Fiora si conferma nel 2025 uno strumento di particolare utilità per la presentazione delle richieste, grazie all'implementazione delle form online (in particolare l'avviso perdita, la depenalizzazione e la rateizzazione), canali intuitivi e digitali molto graditi dai clienti, in quanto facilmente consultabili e senza obbligo di registrazione. Nel 2025 sono state registrate 9.039 web form (esclusi i dimostrati pagamenti) e 487 richieste dall'Albero Decisionale, rilasciato 2024, con un incremento totale del **+165%** rispetto al 2024.

L'area Clienti MyFiora continua ad essere un canale apprezzato dai nostri clienti: rispetto al 2024 le login sono aumentate del 9%. La funzione più utilizzata è quella di consultazione, in particolare nel 2025 sono state visualizzate oltre un milione di pagine, di cui 148.579 per la sola pagina Fatture. In incremento anche il ricorso al canale per l'inserimento delle pratiche commerciali. Importante novità rilasciata in chiusura di anno (il 17/12) è la nuova procedura di Perdita Occulta, che va ad ampliare sia le funzionalità del MyFiora che il ventaglio di possibilità di presentazione della Depenalizzazione da parte del cliente (disponibile anche dal sito istituzionale).

AREA CLIENTI MYFIORA				Δ
	2023	2024	2025	2025 vs 2024
ISCRIZIONI	63.514	69.767	76.098	+9,07%

La Human Chat continua ad aiutare il cliente a navigare nell'area riservata, spiegandone le potenzialità al fine di poter renderlo autonomo per la gestione dei propri contratti e per l'inserimento delle richieste. Nel 2025 gli agenti umani hanno sostenuto 3.797 conversazioni, garantendo una copertura del **+51%** rispetto al 2024. Questo canale è molto apprezzato dai clienti, apprezzamento confermato dal feedback medio che per l'intero anno 2025 si attesta ad un ottimo 4,63 stelle su 5.

L'altra chat presente su [www.fiora.it](http://www.fiora.it), gestita in modo completamente indipendente da parte del bot Flùvia, ha registrato 9.147 conversazioni nel corso delle quali il cliente è stato aiutato nella navigazione del sito. Sono state inoltre elaborate senza alcun intervento umano, un totale di 439 pratiche, di cui la più frequente è il rinvio del link fattura.

#### 4.2.2.2 LE AGEVOLAZIONI A SOSTEGNO DELLE UTENZE DISAGIATE

I clienti che si trovano in accertate situazioni di disagio socioeconomico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici istituti: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Bonus Idrico Integrativo stabilito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).

Con delibera ARERA n. 897/2017/R/idr (TIBSI) e ss.mm. ii. è stato introdotto a livello nazionale un sistema di agevolazioni con l'intento di facilitare su tutto il territorio nazionale i clienti titolari di utenze domestiche residenti che si trovino in particolari situazioni di disagio socioeconomico, accertato dalla certificazione ISEE.

A partire dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto.

In attuazione di quanto previsto dal predetto decreto-legge, le modalità applicative del nuovo regime automatico sono state approvate dall'Autorità con la deliberazione 63/2021/R/com e ss.mm.ii. prevedendo che il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico si basi sullo scambio di flussi informativi tra il gestore idrico e Acquirente Unico S.p.A.

Acquedotto del Fiora ha attivato tutte le procedure necessarie per l'erogazione dei bonus ai beneficiari trasmessi mensilmente da Acquirente Unico. Al 31/12/2025 sono state complessivamente erogati € 1.594.831,38 per 14.408 beneficiari.

Il Regolamento regionale dell'Autorità Idrica Toscana per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo, approvato con Delibera di Assemblea n. 15 del 30/07/2021, aggiornato con Delibera dell'Assemblea n. 4 del 1° marzo 2024, disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, rispetto al Bonus sociale idrico nazionale istituito con Delibera ARERA n. 897/2017 e successive modifiche, sotto forma di rimborsi tariffari alle cosiddette "utenze deboli", corrispondenti ai nuclei familiari residenti nei comuni dell'Autorità Idrica Toscana che versano in condizioni socio-economiche disagiate. Il rimborso viene erogato da Acquedotto del Fiora a seguito del ricevimento da parte dei Comuni degli elenchi dei beneficiari, individuati tramite appositi bandi emessi dalle Amministrazioni Comunali. Per l'anno 2025 sono stati erogati 3.347 bonus per un importo complessivo di € 540.578,06.

A giugno 2025 è nato il **Bonus Fiora**, un'agevolazione tariffaria ulteriore e indipendente rispetto al bonus sociale idrico, previsto e regolamentato da ARERA, e da quello integrativo, riconosciuto da AIT, a favore delle utenze che versano in condizioni socio-economiche disagiate.

Il Bonus Fiora è normato da un apposito Regolamento che individua i servizi sociali territorialmente competenti quali soggetti designati alla valutazione delle domande e all'individuazione dei beneficiari da trasmettere ad Acquedotto del Fiora per l'erogazione del beneficio.

Trattandosi di agevolazione di recente istituzione e avente requisiti di accesso in parte differenti dai bonus già presenti, il suo avvio ha richiesto una particolare sinergia tra gli uffici di Acquedotto del Fiora e quelli dei Comuni e dei soggetti preposti a livello territoriale che, attraverso scambi e incontri, hanno condiviso le logiche di attuazione del bonus, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento.

Nel 2025 sono 71 gli utenti a cui è stato riconosciuto il bonus Fiora per un importo complessivo di € 13.566,10.

Nel 2025 **il MyFiora diventa il primo canale di ingresso delle vulture standard (+143%)**, con conseguente decremento degli altri canali, in particolare Call Center (-40%) e Sportello (-11%). L'iter dall'area clienti è guidato e semplificato, grazie alla migrazione del processo su Salesforce avvenuta ad agosto 2024 che ha garantito un abbattimento delle tempistiche e una maggiore autonomia del cliente, che viene premiato dalla **riduzione dei diritti fissi (-35,86€)**.

#### 4.2.2.3 LA SINGOLARIZZAZIONE DELLE UTENZE

Come previsto dalle norme che disciplinano la singolarizzazione e ripartizione dei consumi d'acqua nei condomini o nelle utenze raggruppate o plurifamiliari, viene incentivata l'installazione di misuratori per ogni singola unità immobiliare.

I vantaggi per gli utenti sono:

- Incentivi in bolletta per chi sceglie di singolarizzarsi
- Maggiore consapevolezza rispetto ai consumi idrici effettivi di ogni singola utenza e fatturazione puntuale
- Attivazione del contratto tra Acquedotto del Fiora e il singolo Cliente

Le tipologie di singolarizzazione sono:

##### CASO A

- Tutti i misuratori singoli installati in proprietà pubblica
- Risoluzione contratto condominiale con rimozione del relativo contatore
- Sottoscrizione accordo con il condominio
- Contributo erogato per ogni nuova utenza, al netto di fatture condominiali non saldate: Euro 350,00



##### CASO B

- Tutti i misuratori in proprietà pubblica o privata/condominiale
- Misuratore di controllo (viene risolto il contratto condominiale) posizionato in proprietà pubblica e installato prima dell'autoclave collegato alla rete privata
- Sottoscrizione accordo con il condominio
- Contributo erogato per ogni nuova utenza, al netto di fatture condominiali non saldate: Euro 250,00



#### 4.2.2.4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO COMMERCIALE

Nel 2025 è proseguito il percorso volto a consolidare e ottimizzare tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale.

In proposito, Fiora si è dotata di un cruscotto interno, funzionale al monitoraggio costante e periodico degli indicatori specifici e generali di qualità contrattuale, il cui principale compito è quello di guidare verso il raggiungimento degli obiettivi legati ai due macro-indicatori MC1 e MC2.

I macro-indicatori sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare, si individuano:

- la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance.

Di seguito una tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2:

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+3%

Con Delibera 235/2020 del 23/06/2020, Arera aveva adottato un insieme di misure urgenti al fine di mitigare, con l'introduzione di alcuni elementi di flessibilità, gli effetti dell'emergenza da COVID-19 oltre che sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del servizio idrico, anche sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni.

Relativamente alla qualità contrattuale era stato previsto che gli obiettivi relativi al 2020 e al 2021 fossero valutati cumulativamente su base biennale; conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione, costituiva elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021 per ogni macro-indicatore.

Con successiva Delibera 639/2021 del 30 dicembre 2021, allo scopo di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate, e di mitigare gli effetti di possibili forme di discontinuità che avrebbero potuto verificarsi nella fase di uscita dallo stato di emergenza da COVID-19, Arera ha esteso alle annualità 2022 e 2023 gli stessi elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance di qualità contrattuale già precedentemente individuati per il biennio 2020-2021.

Pertanto, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2022 e 2023 erano stati individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2021, assumendo il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2022, ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2023.

Successivamente, con la delibera n. 637/2023/R/Idr, l'Autorità è intervenuta rendendo strutturale la valutazione su base biennale degli obiettivi di qualità contrattuale e di qualità tecnica.

Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione, anche per gli anni 2024 e 2025 si applicherà la valutazione biennale cumulativa. Pertanto, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento sono stati individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2023, assumendo il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2024, ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2025. Per questo biennio costituirà dunque elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2025, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"

Di seguito il risultato ancora non ufficiale dei macro-indicatori a fine 2025, con comparazione rispetto alla chiusura ufficiale dell'annualità 2024.

MACRO INDICATORE	VALORE 2023	CLASSE DI PARTENZA (2023)	OBIETTIVO 2024 (su valori 2023)	VALORE 2024	OBIETTIVO 2025	VALORE 2025
<b>MC1</b>	99,066%	A	mantenimento	<b>99,736%</b>	mantenimento	99,812%
<b>MC2</b>	98,905%	A	mantenimento	<b>99,040%</b>	mantenimento	99,150%

Come osservabile, è stato centrato l'obiettivo di mantenimento, non solo rispetto alla forbice della classe A prevista da Arera per entrambi i macro-indicatori, ma anche rispetto al risultato 2023, reale punto di riferimento.

Entrambi gli indicatori mostrano un incremento percentuale anche grazie ad ottimi risultati di tutti gli standard di qualità sottesi, che in non pochi casi raggiungono o sfiorano il 100% di rispetto.

#### 4.2.2.4.1 IL REGOLAMENTO E LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Fiora regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta del Servizio** e il **Regolamento** e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili, sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al Call Center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità Nazionale e all'Autorità idrica Toscana. I dati di competenza dell'anno 2025 verranno trasmessi entro marzo 2026.

Il **Regolamento del servizio idrico integrato** è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana e adottato dal Gestore. Recepisce le disposizioni di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze che ricadono nei 55 Comuni gestiti da Fiora. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

A partire dal 1° luglio 2022 è entrato in vigore il nuovo Regolamento di fornitura del Servizio Idrico Integrato, unico a livello regionale, approvato dal Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 6/2022 del 30 maggio 2022, con l'obiettivo di garantire la parità di trattamento per tutti i clienti toscani.

Il nuovo Regolamento unico contiene soltanto le linee generali della disciplina, ispirandosi al quadro normativo vigente e perseguendo obiettivi di chiarezza e semplicità espositiva a tutela del Cliente.

Gli argomenti disciplinati dal "Regolamento unico" sono quelli tradizionalmente presenti nei precedenti Regolamenti di fornitura dei Gestori: stipula del contratto, variazioni contrattuali (compresi subentri e volture), preventivi, procedure di rilevazione dei consumi e di relativa fatturazione, perdite occulte, rateizzazione, gestione della morosità, prescrizione, obbligo di allaccio alla fognatura, contatori, manutenzione delle reti e degli impianti e così via.

Come previsto dall'art. 2 del suddetto "Regolamento unico", il Gestore può prevedere un documento di Addendum al fine di declinare eventuali specificità territoriali.

Quindi, il 14 dicembre 2022, con la deliberazione n° 18 del Consiglio Direttivo di AIT, è stato approvato il documento di Addendum Fiora al suddetto Regolamento.

L'Addendum va a declinare gli elementi distintivi che caratterizzano il servizio e il territorio gestito, sia relativamente ad argomenti già menzionati all'interno del Regolamento, sia con riferimento ad argomenti non trattati nel medesimo. In particolare, il documento disciplina la tariffazione delle utenze con approvvigionamento autonomo e di altre tipologie residuali nonché le modalità di singolarizzazione delle utenze condominiali e le specifiche tecniche degli allacciamenti idrici e fognari.

La **Carta del Servizio Idrico Integrato** definisce gli impegni che il gestore assume verso il cliente, con l'obiettivo di garantire il miglioramento della qualità del servizio erogato. Per ogni tipologia di prestazione sono fissati criteri e tempi di esecuzione, suddivisi in standard specifici o generali. In coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i. per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Fiora è stata aggiornata con la Deliberazione n. 1 del 10 marzo 2025 del Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana.

#### 4.2.2.4.2 LA GESTIONE DEI RECLAMI

Le richieste scritte, che possono pervenire dai clienti utilizzando i vari canali, sia tradizionali che telematici messi a disposizione dal Gestore, e per cui sussiste l'obbligo di risposta motivata, secondo la Delibera 655/2015 ARERA, si suddividono in tre casistiche:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ecc.;
- **richieste scritte di informazioni:** ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- **richieste scritte di rettifica fatturazione:** ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

14,7 gg

RECLAMI SUL TOTALE DEI CLIENTI

0,47%

Nella tabella sotto riportata, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2025; si tratta di dati non definitivi, in quanto ancora in corso le attività propedeutiche alla rendicontazione ARERA. Per una corretta lettura, ricordiamo che nell'ambito di questa attività si considerano tutte le richieste eseguite nell'anno, entro od oltre il tempo massimo fissato dall'Autorità, a prescindere dall'anno di ricezione delle richieste stesse. Fanno quindi parte della rendicontazione 2025 anche le richieste pervenute nel 2024, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2025, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2025 che sono state chiuse nel 2026.

INDICATORE 2024	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655	Tempo medio 2024
Risposta a reclami scritti	949	948	1	99,89	25,0 G.	14,66 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.442	1.442	0	100,00	25,0 G.	8,74 G.
Risposta a richieste di rettifica fatturazione	109	109	0	100,00	30,0 G.	8,18 G.

Dati estratti al 06/02/2026

Nel 2025, per Fiora, il volume di pratiche complessive (reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica di fatturazione) è diminuito, generando un totale di richieste scritte gestite inferiore rispetto all'anno precedente (per il 2025 i dati attestano un volume di 2.501 richieste contro le 2.594 nel 2024).

Viene confermato il mantenimento di ottimi risultati: si registra infatti il 100% di rispetto dello standard di qualità contrattuale per gli indicatori di risposta alla rettifica e alla richiesta di informazioni scritte, per i reclami solamente una pratica è risultata fuori standard.

Il tempo medio di risposta per ciascun indicatore rimane inoltre ampiamente al di sotto di quello massimo fissato dalla Carta del Servizio (indicato in tabella), che per le prime due tipologie di richieste è per Fiora a sua volta migliorativo di 5 giorni lavorativi rispetto a quello fissato da ARERA nella D655/2015.

La percentuale di reclami pervenuti nel 2025 in rapporto alle utenze attive rimane decisamente contenuta: tenuto conto anche delle richieste inoltrate da utenti "non finali", ampliando quindi il perimetro rispetto alla definizione da Delibera 655/2015 ARERA, risulta infatti pari allo 0,4%.

Fiora aderisce a due tipologie di Conciliazione, la conciliazione presso dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e la conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità Nazionale (ARERA). Entrambe vengono gestite attraverso incontri online. L’istanza di conciliazione rimane subordinata ad un precedente invio di reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, la cui risposta sia pervenuta in ritardo o sia ritenuta non soddisfacente dell’istante. La procedura è in entrambi i casi gratuita, veloce e facilmente accessibile all’utenza.

Le istanze pervenute nel 2025 presso dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano sono state 13, di cui 11 hanno avuto tutti esito positivo, 1 conclusa con mancato accordo e 1 in corso.

Le ADR presso ARERA sono state 16, i procedimenti sono tutti stati conclusi entro il 31/12/2025, soltanto 4 si sono chiusi con mancato accordo mentre 12 hanno avuto esito positivo.

Le istanze presentate presso entrambi gli Organismi, in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, hanno riguardato principalmente consumi anomali e perdite occulte nell’impianto interno.

Complessivamente, nel corso dell’anno, Fiora ha quindi gestito le seguenti conciliazioni:

Conciliazioni ARERA	Conciliazioni presso AIT
16	13

Infine, nel 2025, tramite il Portale Operatori/Gestore, Fiora ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a un reclamo di II livello, attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico, rispettando i termini previsti (20 giorni lavorativi) 3 richieste di informazioni.

**4.2.2.4.3 GLI STANDARD DI SERVIZIO E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI**

Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale di Fiora rilevati nell’anno 2025, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dal Consiglio Direttivo dell’Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 1 del 10 marzo 2025.

Fiora si attiene ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dall’ARERA (marzo 2026); pertanto, al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2025 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell’andamento delle prestazioni. Contestualmente viene data evidenza dei dati definitivi delle performance 2024 sulla base di quanto rendicontato ad ARERA a marzo 2025.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI FIORA 2024-2025				
ALLEGATO A DELIBERA 655/2015	INDICATORE	STANDARD (gg lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2024	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2025
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 8	Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	100,00%	100,00%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.a.	n.a.
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	98,37%	99,41%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	99,27%	99,30%

**RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI FIORA 2024-2025**

ALLEGATO A DELIBERA 655/2015	INDICATORE	STANDARD (gg lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2024	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2025
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità	2 giorni feriali	99,52%	99,64%
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni*	99,03%	98,03%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,99%	100,00%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,58%	99,61%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	100,00%	100,00%
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	100,00%	100,00%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100,00%	100,00%
		3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	100,00%	100,00%
		4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	99,88%	100,00%
		6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001 mc	99,32%	100,00%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta <sup>1</sup>	20 giorni solari	n.d.	n.d.
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,00%	100,00%
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni*	100,00%	99,89%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni*	100,00%	100,00%

\* Standard migliorativo

Anche per l'anno 2025 viene confermato il **raggiungimento di ottimi livelli di prestazioni** eseguite nello standard legate a indicatori specifici, con una **percentuale media di compliance** prossima al 100% (**99,99%**). Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso per la normalizzazione, il consolidamento e l'ottimizzazione di tutti i processi di gestione dell'utenza, volti ad implementare le procedure nel pieno rispetto della normativa in vigore.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel triennio 2023/2024/2025.

INDENNIZZI AUTOMATICI CORRISPOSTI (EURO)		
2023	2024	2025
10.890	4.680	2.910

I dati corrispondono agli importi erogati in favore degli utenti nel triennio 2023/2025 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 01/01/2023 al 31/12/2025. I singoli importi sono calcolati in accordo con quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contrattuale, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del SII in vigore. Relativamente al dato 2025, al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati relativi agli indennizzi - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative. Nonostante i dati non siano consolidati, si può apprezzare un significato decremento rispetto all'anno precedente.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2024-2025					
Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (gg lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2024	% RISPETTO DELLO STANDARD 2025	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	98,52%	99,36%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	100,00%	96,43%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	100,00%	100,00%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	99,64%	99,92%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	n.a.	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	97,39%	98,53%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	95,08%	92,77%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni

**RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2024-2025**

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (gg lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2024	% RISPETTO DELLO STANDARD 2025	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	99,59%	99,62%	media sul totale delle prestazioni
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	98,67%	98,23%	90% delle singole prestazioni

**INDENNIZZI REMSI**

DESCRIZIONE INDENNIZZO	IMPORTO
Erronea sospensione o disattivazione di utente finale non disalimentabile	€30
Erronea disattivazione di un utente domestico residente, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 dell'allegato A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€30
Mancato invio della costituzione in mora prima dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura	€30
Erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'Art. 6 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€30

INDENNIZZO PER LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE SE	IMPORTO
È avvenuta in anticipo rispetto alla costituzione in mora	€10
L'utente ha chiesto la rateizzazione, con le modalità previste all'art. 5 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€10
Non è stato inviato il sollecito bonario di pagamento	€10

Il 2020 è stato il primo anno di applicazione degli indennizzi REMSI. A seguire la tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel corso dell'anno 2025:

	2023	2024	2025
Indennizzi automatici (euro)	€ 240	€ 800	€ 1.290

#### 4.2.2.5 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Fiora ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (**Customer Satisfaction**) in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive volte al miglioramento continuo del servizio erogato, nonché ai Vertici di verificare l'efficacia dell'attività di gestione.

Per il 2025 Fiora ha confermato le attività consolidate e condivise a livello di Gruppo Acea di rilevazione della qualità percepita con rilevazioni rivolte a campioni di clienti numericamente ridotti, ma opportunamente clusterizzati, per rilevare il loro livello di soddisfazioni circa i nuovi canali e servizi offerti, dall'Fiora Point, allo sportello digitale e all'area riservata. Nel 2025 le rilevazioni della qualità percepita si sono svolte unicamente nel primo semestre dell'anno.

**L'Indagine di Customer Satisfaction 2025**, in continuità con l'ultimo semestre 2024, è stata realizzata dalla società Ipsos, partner del Gruppo Acea da luglio 2024 nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita.

L'Indagine 2025 ha registrato significative differenze rispetto alle rilevazioni svolte nel I semestre 2024, sia nella metodologia di determinazione del CSI complessivo (Customer Satisfaction Index), sia nella formulazione dei questionari di indagine e nella tipologia di analisi dei risultati emersi dalle interviste.

In particolare, nella determinazione del CSI è stato adottato il modello di regressione statistica al fine di comprendere in che modo gli aspetti specifici del servizio contribuiscano alla valutazione overall di soddisfazione del cliente, riducendo l'impatto dei bias su tutti gli aspetti dell'esperienza dello stesso. Ne consegue, pertanto, che i risultati del 2025 non possono essere perfettamente confrontabili con quelli ottenuti dalle rilevazioni del primo semestre 2024.

L'indagine di Customer Satisfaction ha come consueto previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di Fiora. In particolare, hanno partecipato all'indagine circa 1.400 clienti attraverso interviste mensili svolte tra gennaio e luglio 2025.

Come atteso, in considerazione del cambio di metodologia di analisi sopra dettagliata, le indagini di Customer Satisfaction relative al periodo gennaio-luglio 2025 hanno mostrato uno scostamento significativo nel livello di soddisfazione espresso dai clienti di Fiora rispetto al primo semestre 2024, evidenziando comunque una generale soddisfazione dei clienti mediamente sopra il 90%. In particolare, l'indice generale di CSI - calcolato come media ponderata dei CSI parziali di ogni area indagata (es. fatturazione, intervento tecnico, canali di contatto con il cliente...), determinati a loro volta come media ponderata delle percentuali di soddisfazione voti 6-10 tenendo conto delle importanze indirette associate a ciascuna area - è risultato pari al **91%**, mentre il giudizio complessivo overall ha registrato la flessione più importante attestandosi sul valore di 81,9%.

I voti medi di tutte le aree indagate risultano tuttavia molto buoni ed in linea con gli stessi valori rilevati nell'indagine svolta nel primo semestre 2024.



seguito la tabella di sintesi della rilevazione completa riferita all'anno 2025 con gli esiti delle indagini:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE 2025	CSI UTENTI SODDISFATTI 2025
Qualità dell'acqua	<b>81,4%</b>	<b>81,4%</b>
Aspetti tecnici	90,9%	90,4%
Intervento tecnico	96,3%	95,3%
Fatturazione	89,4%	89,4%
Rapporto qualità-prezzo	78,7%	78,7%
Relazione Call Center Segnalazione Guasti	94,7%	94,3%
Relazione Call Center Commerciale	95,3%	95,0%
Sportello	96,7%	96,6%
Area Web	89,4%	89,9%



#### 4.2.2.6 LA GESTIONE DELLA PRIVACY E LA PROTEZIONE DEI DATI

Nel 2025 Acquedotto del Fiora ha ulteriormente adeguato la gestione del trattamento dei dati personali al Regolamento Europeo Generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016 (General Data Protection Regulation, c.d. "GDPR") con azioni conformi alla rapida evoluzione tecnologica degli applicativi, dei sistemi di trattamento e della cybersecurity tenuto conto anche del costante incremento negli ultimi anni dei reati informatici.

La gestione dei dati personali, in conformità alla normativa vigente e alle best practice di settore, costituisce un ambito che richiede un elevato livello di attenzione da parte di una Società concessionaria di un servizio pubblico in regime di monopolio legale, quale Acquedotto del Fiora, in qualità di gestore di un servizio essenziale.

Tale attenzione è indispensabile per prevenire impatti negativi sui diritti fondamentali degli interessati, in particolare dei clienti (circa 239.000), ma anche di dipendenti e fornitori e per mitigare il rischio di sanzioni, alla luce della crescente attività di vigilanza da parte delle Autorità competenti.

La protezione dei dati personali si configura, pertanto, come componente strategica del core business aziendale, rappresentando un requisito imprescindibile per la costruzione e il mantenimento del rapporto fiduciario con la clientela, nonché con l'insieme degli stakeholder, a partire da quelli istituzionali.

Nel corso dell'anno, il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) ha concentrato la propria attività su diversi ambiti, tra cui:

- Informazione e formazione del personale, inclusi i neoassunti, per accrescere la consapevolezza in materia di protezione dei dati (il materiale formativo è pubblicato nella intranet aziendale). L'informazione 1to1 risulta uno strumento efficace per sensibilizzare il personale sulle migliori pratiche di protezione dei dati, permettendo di affrontare le specifiche esigenze e domande di ogni dipendente;
- Attività di auditing, finalizzate a verificare la conformità alle normative sulla protezione dei dati e a individuare eventuali azioni correttive e di miglioramento continuo;
- Aggiornamento e restyling del Registro delle attività di trattamento;
- Aggiornamento dell'analisi dei rischi;
- Supporto alle diverse Unità di business, a garanzia di un corretto approccio a specifiche criticità, allineato ai requisiti del GDPR, con particolare attenzione all'integrazione della privacy by design e by default.

Contestualmente, il DPO, nell'ambito delle attività di supporto al Titolare del trattamento, ha curato l'aggiornamento della documentazione inerente alle operazioni di trattamento, riorganizzazioni aziendali (es. organigramma, istruzioni e autorizzazioni trattamento dei dati personali), evoluzioni normative, nonché ai provvedimenti o linee guida dell'Autorità Garante, anche in coordinamento con il Responsabile dell'Unità Business Process Improvement come nel caso del Documento di indirizzo. Programmi e servizi informatici di gestione della posta elettronica nel contesto lavorativo e trattamento dei metadati" emanato dall'Autorità Garante in data 17/06/2024.

Il DPO ha inoltre confermato il proprio ruolo quale punto di contatto facilmente accessibile per la clientela, agevolando l'esercizio dei diritti sanciti dagli artt. 15–22 del GDPR (in particolare rettifica e cancellazione), garantendo la massima trasparenza e tempestività nelle risposte.

In relazione al data breach che ha coinvolto il fornitore Acea SpA, operante in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR e con il quale è stato sottoscritto apposito Data Processing Agreement (DPA), l'implementazione delle contromisure tecnologiche disponibili, sia a livello centrale che locale, ha garantito la continuità operativa dell'intera mappa applicativa senza interruzioni, nonché la messa in sicurezza dei sistemi coinvolti, al fine di mitigare ogni potenziale impatto sugli interessati.

Il Data Protection Officer (DPO) ha attivato tempestivamente il Comitato di Crisi, coordinato dal medesimo DPO e composto dal Responsabile dell'Unità BPI, dal Responsabile Cybersecurity e dall'Amministratore di sistema esterno. (Rif. art. 6.2 Procedura Data Breach di Acquedotto del Fiora Prot. n. 22386 del 31/07/2023).

Il Comitato di Crisi sopra indicato ha svolto le proprie attività in stretto coordinamento e sinergia con i Vertici Aziendali, assicurando inoltre un continuo e costante allineamento con gli stessi.

Sono state effettuate le comunicazioni obbligatorie alle Autorità competenti. Le analisi condotte dal fornitore sul comportamento dell'attaccante non hanno evidenziato esfiltrazione di dati associati alle utenze, ad eccezione dell'accesso non autorizzato all'Active Directory. Le risultanze trasmesse dal fornitore hanno consentito di valutare il rischio correlato al data breach, determinando che la violazione non è stata ritenuta idonea a generare un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati.

Il DPO, nell'ambito dell'attività di sorveglianza, ha svolto Audit integrati di conformità normativa su processi non precedentemente sottoposti a verifica e su quelli nei quali, in occasione di precedenti controlli, erano state individuate aree di migliora-

mento e azioni correttive. Le attività hanno interessato i seguenti ambiti:

- Unità People & Organization: audit integrato GDPR e ISO 37001:2016;
- Finanziamenti PNRR: audit integrato GDPR e ISO 9001:2015 - ISO 37001:2016, in collaborazione con la funzione Internal Audit;
- Unità Finanza, Amministrazione e Bilancio: audit integrato su GDPR, ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, con riferimento ai processi di fatturazione passiva, gestione delle spese di rappresentanza e dei flussi di cassa;
- Unità Servizio Commerciale: audit integrato in materia GDPR e normativa Antitrust, relativamente ai processi inerenti bonus idrico e contenzioso stragiudiziale;
- Videosorveglianza: audit integrato GDPR e ISO 9001:2015 - ISO 37001:2016;
- Servizi IT: audit integrato GDPR e ISO 9001:2015 in collaborazione con la funzione Internal Audit.

**Non** si sono registrati Data Breach per Acquedotto del Fiora SpA

**Non** sono pervenuti reclami specifici e connessi alla perdita di dati

**Non** sono pervenute segnalazioni in materia GDPR attraverso il sistema di segnalazione delle violazioni whistleblowing.

La Società, nel 2025 **non** è stata oggetto di segnalazioni all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

ACQUA  
POTABILE





Capitolo 5

# APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

# 5.1 APPENDICE 1

## Indice dei contenuti GRI

**DICHIARAZIONE  
D'USO**

Acquedotto del Fiora SpA ha rendicontato in conformità al GRI Standard per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2025

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
<b>STANDARD UNIVERSALI</b>				
<b>GRI 1 (2021)</b>		<b>PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE</b>		
<b>GRI 2 (2021)</b>		<b>INFORMATIVA GENERALE</b>		
<b>L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE</b>				
	<b>GRI 2-1</b>	Dettagli organizzativi		1.1.2; 1.2.1; 1.2.2; 1.2.3; 1.2.4
	<b>GRI 2-2</b>	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La rendicontazione di sostenibilità riguarda solo Fiora e coincide con quella di esercizio	-
	<b>GRI 2-3</b>	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Periodo di rendicontazione annuale	1.1.1; 1.1.2
	<b>GRI 2-4</b>	Revisione e delle informazioni		3.1.3; 3.1.3.1; 3.1.3.2; 3.3.1.1
	<b>GRI 2-5</b>	Assurance esterna		1.1.1; 2.1.5; Relazione della società di revisione
<b>ATTIVITÀ E LAVORATORI</b>				
	<b>GRI 2-6</b>	<i>Attività, catena del valore e altri rapporti di business</i>	2-6-b-iii: Non vi sono entità a valle dell'organizzazione. 2-6-d: Nel periodo di rendicontazione non sono avvenuti cambiamenti significativi	1.2.1; 2.3.1; 2.3.2
	<b>GRI 2-7</b>	Dipendenti		4.1.1
	<b>GRI 2-8</b>	Lavoratori non dipendenti	I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative.	4.1.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
<b>GOVERNANCE</b>				
	<b>GRI 2-9</b>	Struttura e composizione della governance	Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconfiribilità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. La documentazione, <b>riservata e non divulgabile</b> , è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale.	2.1; 2.1.1; 2.1.2; 2.1.3
	<b>GRI 2-10</b>	Nomina e selezione del più alto organo di governo		2.1; 2.1.1; 2.1.2;
	<b>GRI 2-11</b>	Presidente del più alto organo di governo		2.1.2;
	<b>GRI 2-12</b>	Ruolo del più alto organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		2.1.2; 2.2.1; 2.2.1.1; 2.2.1.2
	<b>GRI 2-13</b>	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti		1.1.2; 1.2.4; 2.1.2
	<b>GRI 2-14</b>	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		1.1.2; 2.1.2
	<b>GRI 2-15</b>	Conflitto di interessi		2.1.2
	<b>GRI 2-16</b>	Comunicazione di criticità		2.1.2; 2.1.4; 2.2.1.1; 2.2.1.1
	<b>GRI 2-17</b>	Conoscenze collettive del più alto organo di governo		2.1.1; 2.1.2
	<b>GRI 2-18</b>	Valutazione della performance del più alto organo di governo		2.1.1; 2.1.2
	<b>GRI 2-19</b>	Norme riguardanti le remunerazioni		2.1.1; 2.1.2; 4.1.2
	<b>GRI 2-20</b>	Procedura di determinazione della remunerazione		2.1.1; 2.1.2; 4.1.2; 4.1.3
	<b>GRI 2-21</b>	Rapporto di retribuzione totale annuo	Rapporto di retribuzione totale annuale (rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona; rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona).	4.1.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
<b>STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE</b>				
	<b>GRI 2-22</b>	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile		lettera agli stakeholder; 1.2.6
	<b>GRI 2-23</b>	Impegni in termini di policy		2.2.1; 2.2.1.4; 2.2.3; 2.3.1; 4.1; 4.1.1; 4.1.1.3; 4.1.2
	<b>GRI 2-24</b>	Integrazione degli impegni in termini di policy		2.2.1; 2.2.1.4; 2.2.3; 2.3.1; 4.1; 4.1.1; 4.1.1.3; 4.1.2
	<b>GRI 2-25</b>	Processi volti a rimediare impatti negativi		2.2.2.2; 4.2.4.4.2
	<b>GRI 2-26</b>	Meccanismi per chiedere chiarimenti e segnalare preoccupazioni		2.2.1.2; 2.2.2; 2.2.2.1
	<b>GRI 2-27</b>	Conformità a leggi e regolamenti		2.2.2; 2.2.2.2; 2.2.2.3
	<b>GRI 2-28</b>	Appartenenza ad associazioni		2.1.6
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>				
	<b>GRI 2-29</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		1.1.3.2; 2.1.1; 4.1.3; 4.2.4.1; 4.2.4.6
	<b>GRI 2-30</b>	Contratti collettivi		4.1.3
<b>TEMI MATERIALI</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-1</b>	Processo di determinazione dei temi materiali		1.1.3.1; 1.1.3.2; 1.1.3.3; 1.1.3.4
	<b>GRI 3-2</b>	Elenco dei temi materiali		1.1.3.3; 1.1.3.4
<b>1. I CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3
GRI 201 (2016)	<b>GRI 201-2</b>	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico		3.1; 3.1.1; 3.1.2
GRI 302 (2016)	<b>GRI 302-1</b>	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		3.1.3
GRI 302 (2016)	<b>GRI 302-2</b>	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		3.1.3
GRI 302 (2016)	<b>GRI 302-3</b>	Intensità energetica		3.1.3
GRI 302 (2016)	<b>GRI 302-4</b>	Riduzione del consumo di energia		3.1.3
GRI 302 (2016)	<b>GRI 302-5</b>	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		3.1.3
<b>2. L'INQUINAMENTO</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 3.2; 3.2.1; 3.2.1.1; 3.2.1.2; 3.2.2; 3.2.2.1; 3.2.2.2
GRI 303 (2018)	<b>GRI 303-4</b>	Scarico idrico		3.2.2.1; 3.2.2.2
GRI 305 (2016)	<b>GRI 305-1</b>	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope 1)		3.2.1.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
GRI 305 (2016)	GRI 305-2	Emissioni di gas effetto serra indirette da consumi (scope 2)		3.2.1.1
GRI 305 (2016)	GRI 305-3	Altre emissioni di gas effetto serra indirette (scope 3)		3.2.1.1
GRI 305 (2016)	GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra		3.2.1.1
GRI 305 (2016)	GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra		3.2.1.1
GRI 305 (2016)	GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti		3.2.1.2
<b>3. ACQUE E RISORSE MARINE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 3.3.1; 3.3.1.1; 3.3.1.2; 3.3.1.3; 3.3.1.4; 3.3.2; 3.3.2.1; 3.3.2.2; 3.3.2.3; 3.3.3; 3.3.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3.3.1.1; 3.3.1.4; 3.3.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-2	Gestione degli impatti delle acque di scarico		3.3.2.1; 3.3.2.2
GRI 303 (2018)	GRI 303-3	Prelievo idrico		3.3.1.2; 3.3.1.3
GRI 303 (2018)	GRI 303-4	Scarico idrico		3.3.2.3; 3.3.2.2
GRI 303 (2018)	GRI 303-5	Consumo idrico		3.3.3
<b>4. BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 3.4
GRI 304 (2016)	GRI 304-1	Siti operativi di proprietà o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità		3.4
GRI 304 (2016)	GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità		3.4
<b>5. ECONOMIA CIRCOLARE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 3.5.1; 3.5.2; 3.5.3
GRI 301 (2016)	GRI 301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume		3.5.1
GRI 301 (2016)	GRI 301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati		3.5.1; 3.5.3
GRI 306 (2020)	GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti		3.5.2
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti		3.5.2
GRI 306 (2020)	GRI 306-3	Rifiuti generati		3.5.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
<b>6. FORZA DI LAVORO PROPRIA</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 4.1.1, 4.1.1.1; 4.1.1.2; 4.1.1.3; 4.1.2; 4.1.3; 4.1.4
GRI 401 (2016)	<b>GRI 401-1</b>	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti		4.1.1.2
GRI 401 (2016)	<b>GRI 401-2</b>	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato		4.1.2
GRI 401 (2016)	<b>GRI 401-3</b>	Congedo parentale		4.1.1.1
GRI 402 (2016)	<b>GRI 402-1</b>	Periodo minimo di preavviso in merito a modifiche operative		1.2.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		2.3.2.1; 4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-2</b>	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-3</b>	Servizi per la salute professionale		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-4</b>	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-5</b>	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-6</b>	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-8</b>	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-9</b>	Infortuni sul lavoro		4.1.4
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-10</b>	Malattie professionali		4.1.4
GRI 404 (2016)	<b>GRI 404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale		4.1.2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2025
<b>7. COMUNITÀ INTERESSATE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 4.2.1.1.1; 4.2.1.1.2; 4.2.1.2.2; 4.2.1.2.3; 4.2.1.2.4; 4.2.1.3
GRI 203 (2016)	<b>GRI 203-1</b>	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		4.2.1.3
GRI 413 (2016)	<b>GRI 413-1 (iii/iv)</b>	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo		4.2.1.2.2; 4.2.1.2.3; 4.2.1.2.4
GRI 413 (2016)	<b>GRI 413-2</b>	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali		4.2.1.1.3; 4.2.1.2.1
GRI 416 (2016)	<b>GRI 416-1</b>	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi		4.2.1.1.1; 4.2.1.1.2
GRI 416 (2016)	<b>GRI 416-2</b>	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		4.2.1.1.1; 4.2.1.1.2
GRI 417 (2016)	<b>GRI 417-1</b>	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		4.2.1.1.1
GRI 417 (2016)	<b>GRI 417-2</b>	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		4.2.1.1.1
<b>8. CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 4.2.2.2
GRI 413 (2016)	<b>GRI 413-1 (vi/viii)</b>	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo		4.2.2.2
<b>9. CONDOTTA DELLE IMPRESE</b>				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	<b>GRI 3-3</b>	Gestione dei temi materiali		1.2.6; 2.3.2; 2.3.2.1; 2.3.2.2
GRI 204 (2016)	<b>GRI 204-1</b>	Prassi di approvvigionamento		2.3.2
GRI 403 (2018)	<b>GRI 403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		2.3.2.1
GRI 413 (2016)	<b>GRI 413-1</b>	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo		2.3.2.2

## 5.2 APPENDICE 2

# Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da Fiora derivanti dalla Gestione del Servizio Idrico Integrato

A seguire un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2023(t)	Q 2024(t)	Q 2025(t)
060102	Acido cloridrico	pericoloso	R13- messa in riserva		1,675	
<b>Totale 060102</b>					<b>1,675</b>	
060105	Acido nitrico/nitroso	pericoloso	D15 - deposito preliminare			0,185
<b>Totale 060105</b>						<b>0,185</b>
060106	Altri acidi	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico	5,084		
<b>Totale 060106</b>				<b>5,084</b>		
080111	Pitture e vernici di scarto	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,03	
<b>Totale 080111</b>					<b>0,03</b>	
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,065	
<b>Totale 080318</b>					<b>0,065</b>	
080409	Adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,016		
<b>Totale 080409</b>				<b>0,016</b>		
130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,03	0,400	
<b>Totale 130208</b>				<b>0,03</b>	<b>0,400</b>	
150101	Imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,390	0,495	1,095
<b>Totale 150101</b>				<b>0,390</b>	<b>0,495</b>	<b>1,095</b>
150102	Imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,365	0,235	1,140
<b>Totale 150102</b>				<b>0,365</b>	<b>0,235</b>	<b>1,140</b>
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,056	4,010	3,660
<b>Totale 150103</b>				<b>4,056</b>	<b>4,010</b>	<b>3,660</b>
150106	Imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva R3 – Riciclo/recupero R1 – Utilizzazione principale come combustibile...	4,759	2,812 0,01 0,005	14,315
<b>Totale 150106</b>				<b>4,759</b>	<b>2,827</b>	<b>14,315</b>
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,380	0,968	0,875
<b>Totale 150110</b>				<b>0,380</b>	<b>0,968</b>	<b>0,875</b>

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2023(t)	Q 2024(t)	Q 2025(t)
150111	Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,023	0,0124	0,019
<b>Totale 150111</b>				<b>0,023</b>	<b>0,0124</b>	<b>0,019</b>
150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare D13 - raggruppamento preliminare R13 - messa in riserva		0,06	0,010
<b>Totale 150202</b>					<b>0,06</b>	<b>0,341</b>
150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	non pericoloso	D5 -messa in discarica specialmente allestita R13 - messa in riserva	18,602	7,860	45,578
<b>Totale 150203</b>				<b>18,602</b>	<b>7,860</b>	<b>45,578</b>
160103	Pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,07	
<b>Totale 160103</b>					<b>0,07</b>	
160104	Veicoli fuori uso	pericoloso	R13 - messa in riserva		46,680	31,96
<b>Totale 160104</b>					<b>46,680</b>	<b>31,96</b>
160120	Vetro	Non pericoloso	R13 - messa in riserva			0,13
<b>Totale 160120</b>						<b>0,13</b>
160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,520		
<b>Totale 160211</b>				<b>0,520</b>		
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 160213</b>						
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle...	non pericoloso	R13 - messa in riserva	2,407	5,510	3,278
<b>Totale 160214</b>				<b>2,407</b>	<b>5,510</b>	<b>3,278</b>
160303	Rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 160303</b>						
160304	Rifiuti inorganici diversi da quelli di cui...	Non pericoloso		0,2		
<b>Totale 160304</b>				<b>0,2</b>		
160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico R13 - messa in riserva	6,386	0,08	
<b>Totale 160305</b>				<b>6,466</b>		
160306	Rifiuti organici diversi da quelli...	Non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico R13 - messa in riserva	0,125	3,00	
<b>Totale 160306</b>				<b>3,125</b>		
160504	Gas in contenitori a pressione, contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,293	0,0626	
<b>Totale 160504</b>				<b>0,293</b>	<b>0,0626</b>	
160506	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche...	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,715	0,3472	0,630
<b>Totale 160506</b>				<b>0,715</b>	<b>0,3472</b>	<b>0,630</b>

## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2023(t)	Q 2024(t)	Q 2025(t)
160601	Batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,687	0,609	0,150
<b>Totale 160601</b>				<b>0,687</b>	<b>0,609</b>	<b>0,150</b>
160604	Batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,005	0,02	
<b>Totale 160604</b>				<b>0,005</b>	<b>0,02</b>	
160605	altre batterie ed accumulatori	non pericoloso	R13 - messa in riserva			0,005
<b>Totale 160605</b>						<b>0,005</b>
160708	Rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare	0,1		
<b>Totale 160708</b>				<b>0,1</b>		
161002	Soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 16 10 01	non pericoloso	D8 - trattamento biologico... D9 - trattamento fisico-chimico... D15 - deposito preliminare	5,520 0,720	3,800	7,620
<b>Totale 161002</b>				<b>6,240</b>	<b>3,800</b>	<b>7,620</b>
170101	Cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,600	
<b>Totale 170101</b>					<b>0,600</b>	
170103	Mattonelle e ceramiche	Non pericoloso	R13 - messa in riserva R3 - Riciclo/recupero			0,940 0,05
<b>Totale 170103</b>						<b>0,990</b>
170201	Legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,4	3,130	0,280
<b>Totale 170201</b>				<b>0,4</b>	<b>3,130</b>	<b>0,280</b>
170203	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva R3 - Riciclo/recupero	5,656	11,436	5,540 2,060
<b>Totale 170203</b>				<b>5,656</b>	<b>11,436</b>	<b>7,600</b>
170301	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone	pericolo	R13 - messa in riserva			0,300
<b>Totale 170301</b>						<b>0,300</b>
170302	Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	non pericoloso	R13 - messa in riserva	2,120	24,200	11,260
<b>Totale 170302</b>				<b>2,120</b>	<b>24,200</b>	<b>11,260</b>
170401	Rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	15,587	21,468	10,491
<b>Totale 170401</b>				<b>15,587</b>	<b>21,468</b>	<b>10,491</b>
170405	Ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	30,12	8,455	6,900
<b>Totale 170405</b>				<b>30,120</b>	<b>8,455</b>	<b>6,900</b>
170407	Metalli misti	Non pericoloso	R13 - messa in riserva		7,100	
<b>Totale 170407</b>					<b>7,100</b>	
170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 17 05 03	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 170504</b>						
170603	Altri materiali isolanti contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 170603</b>						
170604	Materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 17 06 01 e 17 06 03		R13 - messa in riserva		0,140	
<b>Totale 170604</b>					<b>0,140</b>	

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2023(t)	Q 2024(t)	Q 2025(t)
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	R13 - messa in riserva		2,500	
<b>Totale 170904</b>					<b>2,500</b>	
180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	0,065	0,4162	0,401
<b>Totale 180103</b>				<b>0,065</b>	<b>0,4162</b>	<b>0,401</b>
190801	Vaglio	non pericoloso	D1 - deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D13 - raggruppamento preliminare D15 - deposito preliminare D14 - Ricondizionamento preliminare D9 - tratt. fisico-chimico R3 - Riciclo/recupero R12 - Scambio di rifiuti R13 - messa in riserva D8 - Trattamento biologico	223,585 86,00	285,937 17,280 0,670	13,490 64,270 216,370 0,230
<b>Totale 190801</b>				<b>309,585</b>	<b>325,507</b>	<b>294,360</b>
190802	Sabbie	non pericoloso	D8 - Trattamento biologico non specificato... D9 - tratt. fisico-chimico D13- raggruppamento preliminare D15 - deposito preliminare R5 - Riciclaggio/recupero... R13 - messa in riserva	10,820 323,60 142,52 216,400 175,310		65,900 0,680 253,320 11,180
<b>Totale 190802</b>				<b>868,650</b>	<b>549,190</b>	<b>331,080</b>
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	Non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare D15 - deposito preliminare R1 - Utilizzazione principale come combustibile... R3 - compostaggio R10 - Spandimento sul suolo per agricoltura R12- scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11 R13 - messa in riserva D9 - tratt. fisico-chimico	290,29 624,980 5.208,930 154,010 665,990 1.906,240		53,710 3790,870 617,55 5034,390 82,380
<b>Totale 190805</b>				<b>8.850,44</b>	<b>8.946,260</b>	<b>9578,900</b>
190809	Miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, contenenti esclusivamente oli e grassi commestibili	non pericoloso	D8 - trattamento biologico non specificato D9 - tratt. fisico-chimico D13- raggruppamento preliminare	40,460	49,360	
<b>Totale 190809</b>				<b>40,460</b>	<b>49,360</b>	
190904	Carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti R13 - messa in riserva		24,650	23,030
<b>Totale 190904</b>				<b>55,960</b>	<b>46,650</b>	<b>24,230</b>

## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2023(t)	Q 2024(t)	Q 2025(t)
200101	Carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva R3 - compostaggio	1,087	1,110 0,01	1,148
<b>Totale 200101</b>				<b>1,087</b>	<b>1,120</b>	<b>1,148</b>
200102	Vetro	Non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 200102</b>						
200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,003	0,01	
<b>Totale 200121</b>				<b>0,003</b>	<b>0,01</b>	
200123	Apparecchiature fuori uso contenenti CFC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,062	0,105	
<b>Totale 200123</b>				<b>0,062</b>	<b>0,105</b>	
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 200138</b>						
200139	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 200139</b>						
200140	Metallo	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 200140</b>						
200201	Rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,01	22,640	8,580
<b>Totale 200201</b>				<b>0,01</b>	<b>22,640</b>	<b>8,580</b>
200307	Rifiuti ingombranti	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
<b>Totale 200307</b>						
200301	Rifiuti urbani non differenziati	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,120		
<b>Totale 200301</b>				<b>0,120</b>		

## 5.3 APPENDICE 3

# Impianti in aree rilevanti per la biodiversità

IMPIANTI DI ACQUEDOTTO				
TIPO IMPIANTO	DENOMINAZIONE	COD. AREA PROTETTA	DENOMINAZIONE	TIPO
Potabilizzatore	Isola di Giannutri	IT51A0024	Isola di Giannutri - Area terrestre e marina	ZSC - ZPS
Pozzo	Cannatelli	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Pozzo	Torre dell'Acqua	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Pozzo	Pozzarello	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Presa a mare	Bonsere	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Presa a mare	Isola di Giannutri	IT51A0024	Isola di Giannutri - Area terrestre e marina	ZSC - ZPS
Serbatoio	Via del Campone	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Cisterna Romana Cala Maestra	IT51A0024	Isola di Giannutri - Area terrestre e marina	ZSC - ZPS
Serbatoio	Terrarossa	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Le Crocine	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	La Carpina	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Macchie Zancona	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	Torricella	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	Pero	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Pianacce	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Poggio Mortaio	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	San Giovanni	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	San Pietro	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Contignano Nuovo	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Poggiolo	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Pastorelli	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS

Serbatoio	Reggiano	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Poggio Wongher	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Le Bicche	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Campese	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Serbatoio	DS Mandrioli	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Serbatoio	Fonte del Seragio	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	DS Madonnino	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	DS Le Grascete	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	Giglio Castello	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Serbatoio	Monticello	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Serbatoio	Monterongrifoli	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	ZSC - ZPS
Serbatoio	Contignano Vecchio	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Serbatoio	Poggio al Vento	IT5190004	Crete di Camposodo e Crete di Leonina	ZSC - ZPS
Serbatoio	Chiusure	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	ZSC - ZPS
Serbatoio	La Murcia	IT51A0016	Monti dell'Uccellina	ZSC - ZPS
Serbatoio	Monte Oliveto Maggiore	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	ZSC - ZPS
Serbatoio	Alberese alto	IT51A0016	Monti dell'Uccellina	ZSC - ZPS
Serbatoio	Vallerona	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Serbatoio	Santa Caterina	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sollevamento	Contignano	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Sollevamento	Via del Campone	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sollevamento	Pianacce	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone	ZSC - ZPS
Sollevamento	Macchie	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sollevamento	Terrarossa (booster)	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sollevamento	Segalari Inferiore	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sollevamento	Booster Montebuono	IT51A0019	Alto corso del Fiume Fiora	ZSC - ZPS
Sollevamento	Chiusure	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	ZSC - ZPS
Sollevamento	Monte Oliveto Maggiore	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano	ZSC - ZPS

Sollewamento	Torre Saline (booster)	IT51A0026	Laguna di Orbetello	ZSC - ZPS
Sollewamento	Panoramica	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sorgente	Segalari Inferiore	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	San Giorgio	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Sorgente	Sambuco	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	San Pietro	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sorgente	Segalari Superiore	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Le Macchie 1	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Fonte Sanetto	IT51A0019	Alto corso del Fiume Fiora	ZSC - ZPS
Sorgente	Le Macchie 2	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Le Macchie 3	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Le Vene	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	La Carpina	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sorgente	Fontanili 1	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Fontanili 2	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Pian di Cuccio	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Miramonti	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Fonte dei Salci	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Fonte del Tiglio	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Fonte di Trogoli	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Aquilaia 3	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Albegna	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna	ZSC - ZPS
Sorgente	Acqua Selvaggia	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS

IMPIANTI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE				
TIPO IMPIANTO	DENOMINAZIONE	COD. AREA PROTETTA	DENOMINAZIONE	TIPO
Sollevamento	Impianto di sollevamento Porto Demos	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Sollevamento	Casetta motorizzazione	IT5190004	Crete di Camposodo e Crete di Leonina	ZSC - ZPS
Sollevamento	Terrarossa	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sollevamento	Soll.Iniz. IDL Bastone	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS
Sollevamento	SL12-N Giannella Strada Fibbia	IT51A0026	Laguna di Orbetello	ZSC - ZPS
Sollevamento	P11-MTA Cala Galera	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sollevamento	P11B-MTA Porto di Cala Galera	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola	ZSC - ZPS
Sollevamento	P12-MTA Le Miniere	IT51A0026	Laguna di Orbetello	ZSC - ZPS
Sollevamento	SL14-S Strada di Cameretta piscicoltura	IT51A0026	Laguna di Orbetello	ZSC - ZPS
Sollevamento	SL04-N Torre Saline	IT51A0026	Laguna di Orbetello	ZSC - ZPS
Sollevamento	Impianto di sollevamento Campese	IT51A0023	Isola del Giglio	ZSC - ZPS



## 5.4 APPENDICE 4

# Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette

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

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ARCIDOSO	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017			Y		
	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018				Y	
ASCIANO	FFCASETEASC-SN04	IT5190004				Y	
	FFPSENEASASC-SN03	IT5190005				O	
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03	Y				
		IT5190102					Y
CASTELL'AZZARA	FFSPSFORCAZ-SN06	IT51A0020			Y		
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03	O				
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03	O				
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03	O				
		IT5190011					Y
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03	O				
		IT5190011					Y
	FFGALCSPCOR-SN15	APSI03	O				
		IT5190011					Y
	FFGALLZACOR-SN10	APSI03	O				
		IT5190011					O
	FFPOROSACOR-SN08	APSI03	O				
	FFPRSPMACOR-SN04	APSI03	O				
	FFROCOLOCOR-SN06	APSI03	O				
	FFROFINOCOR-SN07	APSI03	O				
	FFSALCIOCOR-SN16	APSI03	O				
FFSFILPCOR-SN09	APSI03	O					
FFTRAVAGCOR-SN05	APSI03	O					
FFVBORGHCOR-SN18	APSI03	O					
FFVIVERECOR-SN14	APSI03		Y				
	IT51A0017				Y		

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002			■		
ISOLA DEL GIGLIO	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023				■	
	FFSPORTOIGI-SN01	IT51A0023				■	
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005			■		
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005			■		
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI03	■				
	FFABATNEMOT-SN23	APSI03	■				
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005				■	
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005				■	
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI03	■				
	FFSACONEMOT-SN25	APSI03	■				
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI03	■				
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005				■	
	FFTAVARNMOT-SN27	APSI03	■				
	FFVERBENMOT-SN18	APSI03	■				
	FFVIGNNEMOT-SN24	APSI03	■				
MONTICIANO	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006			■		
	FFSCAFONMNT-SN01	IT51A0003			■		
	FFSCAPOGMNT-SN03	IT51A0003			■		
	FFSCASALMNT-SN02	IT51A0003			■		
	FFSOLAISMNT-SN06	IT51A0003			■		
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001 RPGR07			■		
				■			
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007			■		
RADICOFANI	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03 IT5190011	■			■	
						■	
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03 IT5190011	■				
						■	
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03	■				

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ROCCALBEGNA	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018					
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018					
	FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018					
	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018					
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018					
ROCCASTRADA	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009					
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009					
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003					
	FFTORNI2RST-SN10	IT51A0003					
	FFTORNI4RST-SN08	IT51A0003					
	FFTORNI5RST-SN07	IT51A0003					
	FFTORNI6RST-SN06	IT51A0003					
	FFTORNI7RST-SN05	IT51A0003					
	FFTORNI8RST-SN04	IT51A0003					
	FFTORNI9RST-SN03	IT51A0003					
SARTEANO	FFFVETRISTN-SN01	IT5190012					
SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018					
		RPGR12					
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019					
SOVICILLE	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006					
	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006					
	FFBRENNBSOV-SN06	IT5190006					
	FFBRENNDSOV-SN07	IT5190006					
	FFBRENNESOV-SN08	IT5190006					
	FFBRENNFSOV-SN9	IT5190006					
	FFBRESUDSOV-SN02	IT5190006					
		RPSI05					
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006					
FFORGISESOV-SN04	IT5190006						





# RELAZIONE SOCIETÀ DI REVISIONE



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Viale Niccolò Machiavelli, 29  
 50125 FIRENZE FI  
 Telefono +39 055 213391  
 Email it-fmauditaly@kpmg.it  
 PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

## Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

*Al Consiglio di Amministrazione della  
 Acquedotto del Fiora S.p.A.*

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di sostenibilità della Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche la "Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

### Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori della Acquedotto del Fiora S.p.A. sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Acquedotto del Fiora S.p.A. in relazione alla *performance* di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI *Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial*



**Acquedotto del Fiora S.p.A.**  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2025

*Information*” (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Il nostro impegno nella creazione di valore” del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società;
- 3 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel bilancio di sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acquedotto del Fiora S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- con riferimento alle informazioni qualitative, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

## **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della Società Acquedotto del Fiora S.p.A. relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards.



**Acquedotto del Fiore S.p.A.**

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2025

### **Altri aspetti**

Il bilancio di sostenibilità per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2024 e al 31 dicembre 2023, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono stati sottoposti a un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente in data 9 aprile 2025 e in data 8 aprile 2024, ha espresso su tali bilanci una conclusione senza rilievi.

Firenze, 22 aprile 2026

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Pancrazi'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Giuseppe Pancrazi

Socio





