



2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

A C Q U E



2019
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
A C Q U E

01

02

03

ACQUE

I NOSTRI SERVIZI
E IL RISPETTO
DELL'AMBIENTEI NOSTRI
CLIENTI

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	6	2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	28	3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	66
1.1 CHI SIAMO	8	2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua	28	3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE	68
1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito	8	2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete	31		
1.1.2 Il servizio idrico integrato	10	2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata	32	3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA	70
1.1.3 Il benchmark di settore	11	2.1.4 Gli autoconsumi	34	3.3.1 La fatturazione	72
1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA	14	2.1.5 L'acqua di riuso	35		
1.3 RISK MANAGEMENT E INTEGRITÀ	16	2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	36	3.4 IL CALL CENTER	74
1.3.1 La lotta alla corruzione	16	2.2.1 Il trattamento degli scarichi	38		
1.3.2 La revisione contabile	20	2.2.2 Gli scarichi industriali	39	3.5 I PUNTO ACQUE	77
1.3.3 Sistemi di certificazione	20	2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO	40	3.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI	79
1.3.4 Sistema privacy	24	2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	41	3.6.1 La qualità contrattuale del servizio e gli indennizzi automatici	79
1.4 LA COMPLIANCE	25	2.3.2 Il progetto Acqua Buona	44	3.6.2 I reclami	81
		2.3.3 Il progetto Acqua ad Alta Qualità – i fontanelli	45	3.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	82
		2.3.4 Le acque depurate	46	3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI	83
		2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	48		
		2.4.1 Acque e l'ambiente	48		
		2.4.2 Le materie prime	49		
		2.4.3 I consumi energetici complessivi	49		
		2.4.4 Le emissioni in atmosfera	53		
		2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale	54		
		2.4.5 I rifiuti	57		
		2.4.5.1 I fanghi di depurazione	58		
		2.4.6 Gli sversamenti	59		
		2.5 LA BIODIVERSITÀ	60		
		2.6 LA COMPLIANCE AMBIENTALE	63		

04

05

06

LE NOSTRE
PERSONEI NOSTRI AZIONISTI
E PARTNER

ACQUE SERVIZI

4.1 IL PERSONALE	88
4.1.1 Composizione e pari opportunità	88
4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	96
4.1.3 Tutela della genitorialità	97
4.1.4 Misure di welfare aziendale	98
4.1.5 Retribuzioni e fondi pensione	99
4.1.6 Contenzioso dipendenti	101
4.2 LA FORMAZIONE	102
4.3 SALUTE E SICUREZZA	104
4.3.1 Progetti realizzati o in corso	105
4.3.2 Gli infortuni	106
4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107
4.3.4 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	107

5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE	112
5.1.1 Contenzioso fornitori	114
5.1.2 Il controllo della catena di fornitura	114
5.2 I NOSTRI NUMERI	116
5.2.1 Il conto economico	117
5.2.2 Investimenti	118
5.2.3 Il valore aggiunto	120
5.2.4 Le spese per l'ambiente	123

6.1 IL PROFILO AZIENDALE	126
6.1.1 Identità e servizi	126
6.1.2 Gli organi sociali	128
6.1.3 Compliance	128
6.2 LE NOSTRE PERSONE	129
6.2.1 Composizione e pari opportunità	129
6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	131
6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	133
6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione	134
6.2.5 Contenzioso dipendenti	136
6.2.6 La formazione	136
6.2.7 Salute e sicurezza	138
6.2.7.1 Gli infortuni	139
6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria	139
6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	140
6.3 L'IMPEGNO ECONOMICO	141
6.3.1 Fornitori	141
6.3.2 Infortuni appaltatori	143
6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto	144
6.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	146
6.4.1 Energia	147
6.4.2 Materie prime	147
6.4.3 Emissioni	148
6.4.4 Rifiuti	149

NOTA METODOLOGICA AL BILANCIO	151
--------------------------------------	------------

APPENDICI	155
------------------	------------





01

ACQUE

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	6
1.1 CHI SIAMO	8
1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito	8
1.1.2 Il servizio idrico integrato	10
1.1.3 Il benchmark di settore	11
1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA	14
1.3 RISK MANAGEMENT E INTEGRITÀ	16
1.3.1 La lotta alla corruzione	16
1.3.2 La revisione contabile	20
1.3.3 Sistemi di certificazione	20
1.3.4 Sistema privacy	24
1.4 LA COMPLIANCE	25

LETTERA AI NOSTRI LETTORI

GRI 102-14

GRI 102-27

GRI 102-26

Quella che presentiamo, è la dodicesima edizione del nostro bilancio di sostenibilità. Il report è stato redatto, anche quest'anno, in conformità con i più recenti e accreditati standard internazionali di rendicontazione di sostenibilità (GRI Standards) e controllato dalla società di revisione legale KPMG SPA.

Il documento che vi mettiamo a disposizione è il frutto del lavoro di un team di persone che, con grande trasparenza e professionalità, hanno lavorato per rendicontare in modo puntuale tutti gli aspetti di una gestione responsabile e partecipata.

Acque SpA si impegna a concorrere allo sviluppo sostenibile, così come definito dagli Obiettivi 2030 delle Nazioni Unite, integrando tale volontà nel proprio modello di gestione. Questo impegno si manifesta nel cercare di operare con la massima correttezza e lungimiranza, cooperando con gli stakeholder in processi di creazione di valore condiviso.

Il 2019 rappresenta uno spartiacque nella nostra storia. A gennaio, infatti, è stato stipulato il nuovo contratto di finanziamento. Questo darà solidità all'allungamento della concessione del servizio idrico al 2031, facendo crescere gli investimenti per un miglior servizio verso i cittadini, in termini di qualità e di sostenibilità. Gli effetti benéfici del nuovo contratto si sono potuti registrare sin da subito. Acque, infatti, ha chiuso l'anno con un utile netto di oltre 27,6 milioni di euro, con un valore della produzione di 187,5 milioni di euro e realizzando 21 milioni di euro di investimenti in più rispetto all'anno precedente, con investimenti pro capite di 93,5 euro annui (la media nazionale è di 44,5 euro).

Alle buone performance economiche si accompagnano inoltre risultanti altrettanto positivi in tutti i campi della responsabilità sociale d'impresa. A testimoniarlo è il riconoscimento ottenuto alla settima edizione di Top Utility, manifestazione che a partire dall'analisi delle performance delle principali 100 aziende di servizi pubblici italiane, premia le migliori best practice; Acque ha vinto nella categoria Sostenibilità, collocandosi inoltre tra le prime cinque public utilities italiane anche nella categoria assoluta.

Nel corso del 2019 Acque SpA ha confermato nell'attenzione ai temi della sostenibilità e alle esigenze degli stakeholder uno dei tratti fondamentali della propria missione. Ne è un esempio l'impegno incessante nella valorizzazione della risorsa idrica e nella promozione di comportamenti ambientalmente sostenibili: dall'estensione della rete dei fontanelli di Acqua ad alta qualità alla celebrazione della giornata mondiale dell'acqua con il challenge fotografico #IlMondoInUnBicchiere; dalle azioni di rigenerazione urbana in chiave artistica (Rainbow) ai progetti di educazione ambientale e plastic free, Acque Tour ed Acqua Buona, a cui si è aggiunta la donazione nel solo 2019 di 24mila borracce in alluminio agli studenti più giovani.

Non meno importante per la nostra realtà è la costante implementazione e certificazione di sistemi di gestione volontari, che servono a misurare i nostri sforzi nel campo del rispetto dei diritti umani, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione, e questo fa sì che oggi Acque SpA rientri tra le pochissime public utilities, che hanno implementato tutti i principali e più diffusi sistemi di gestione.

Come in passato, abbiamo raggiunto questi e molti altri obiettivi attraverso il coinvolgimento e il contributo dei nostri stakeholder: lavoratori, clienti, fornitori, enti locali. A questi soggetti, in primo luogo, è rivolto questo nostro bilancio di sostenibilità, affinché possano valutare i risultati della nostra gestione e possano aiutarci a migliorarci ancora e a supportarci in questo percorso di sostenibilità.

Il documento che offriamo delinea pertanto il nostro personale approccio alla sostenibilità. Il modo in cui svolgiamo il nostro lavoro rispecchia i valori della nostra azienda.

Vi auguriamo una buona lettura!

Presidente
Giuseppe Sardu

Amministratore Delegato
Annaclaudia Bonifazi

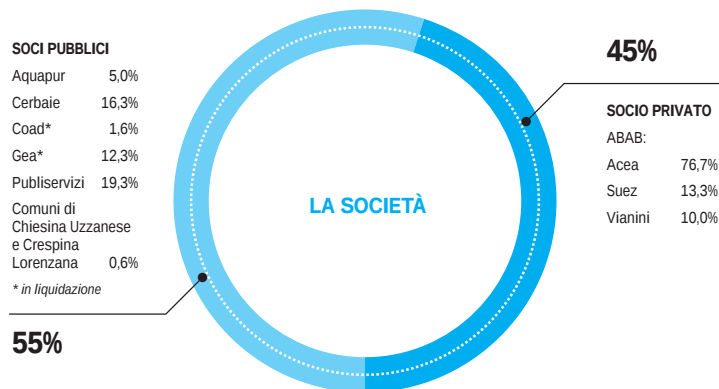
1. ACQUE SPA

1.1 CHI SIAMO

1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito

Acque SpA è un'azienda i cui soci pubblici, che sono espressione dei comuni del territorio servito (Aquapur SpA, Cerbaie SpA in liquidazione, Publiservizi SpA, GEA SpA in liquidazione, Consorzio Coad in liquidazione ed i Comuni di Crespina Lorenzana e Chiesina Uzzanese), detengono complessivamente il 55% del capitale sociale.

Il rimanente 45% è detenuto dalla società ABAB SpA il cui socio di riferimento è la società ACEA SpA di Roma.



Acque SpA, nata nel 2002, gestisce in virtù di una concessione ventennale successivamente prolungata al 31/12/2031 (ambito temporale massimo previsto per legge); il servizio idrico integrato sul territorio della Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno. La sede legale è ubicata a Empoli (FI) in via Garigliano mentre la sede amministrativa è sita in via Bellatalla (località Ospedaletto) a Pisa.

La società che gestisce tutte le opere afferenti al servizio idrico integrato sul territorio gestito (centrali di potabilizzazione, impianti di depurazione, stazioni di sollevamento...) dispone anche di uffici aperti al pubblico distribuiti sul territorio gestito e di tre laboratori di analisi situati a Pisa, Pontedera ed Empoli.

Nella società sono impiegate circa quattrocento persone e nel 2019 il valore della produzione è stato pari a 187.501.736 Euro in aumento del 6% rispetto all'anno precedente.

La popolazione servita dal servizio acquedotto supera le 700.000 unità mentre la popolazione raggiunta dal servizio di fognatura è di poco inferiore. Il servizio di depurazione conta una popolazione servita di circa 600.000 unità. I dati del 2019 sono in linea con gli anni precedenti.

Popolazione servita*	2017	2018	2019
Servizio acquedotto	740.299	738.903	737.455
Servizio fognatura	688.665	687.397	686.219
Servizio depurazione	606.522	605.983	605.128

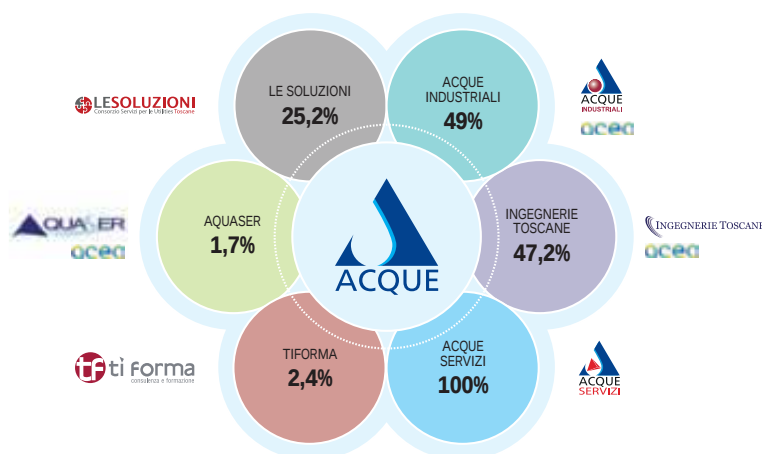
**Poiché i dati dell'anno di riferimento non sono disponibili alla data di redazione del presente documento, in ciascun anno è inserito il dato definitivo dell'anno precedente.*

Acque SpA ha costruito negli anni un sistema di società partecipate finalizzato a dare vita ad aziende di sistema, in grado di fornire servizi qualificati e specializzati a un numero sempre maggiore di imprese di servizi pubblici della Toscana e di favorire gli elementi di aggregazione tra le società del settore idrico della Toscana collegate ad Acea SpA. Nel corso del 2019 non si sono verificate modifiche nell'assetto societario del gruppo: sono rimaste invariate le partecipazioni dentro le società collegate e Acque servizi Srl resta l'unica azienda interamente controllata da Acque SpA.

Per maggiori dettagli sulla società Acque Servizi Srl si rimanda allo specifico capitolo del presente documento.

A oggi la struttura del gruppo risulta quella nel grafico.

IL GRUPPO ACQUE – CONTROLLATE E PARTECIPATE



Per maggiori dettagli si rimanda al sito <http://www.acque.net>

GRI 102-2

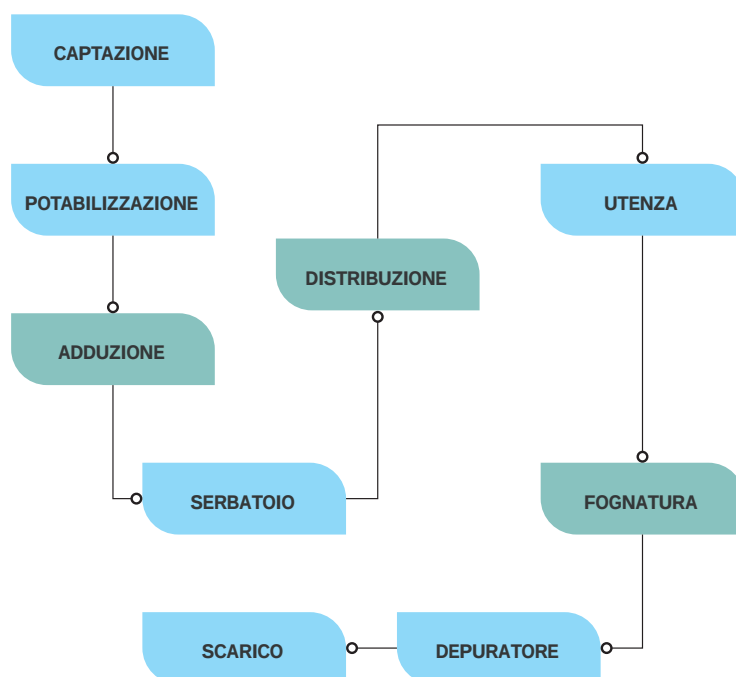
GRI 102-6

1.1.2 Il servizio idrico integrato

Il ciclo idrico integrato, costituito da una serie di passaggi, permette all'acqua di essere prelevata dall'ambiente, potabilizzata, distribuita e quindi utilizzata, depurata e restituita all'ambiente. I servizi idrici connessi con l'uso civile della risorsa idrica costituiscono il Servizio idrico integrato (SII). L'acqua captata viene utilizzata per usi civili, industriali, agricoli (irrigazione e zootecnia) e per la produzione di energia.

In Italia i consumi della risorsa idrica vedono l'utilizzo di più del 50% del volume prelevato utilizzato per il settore agricolo, seguono il settore industriale e gli usi civili, circa il 5% è destinato alla produzione di energia elettrica (dato da Blue Book 2019).

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



L'erogazione del Servizio Idrico Integrato quale attività di preminente interesse generale è regolata da fonti legislative, amministrative e contrattuali. Acque SpA è chiamata dalla Costituzione italiana stessa ad una concreta ed efficace messa a disposizione del servizio pubblico nei confronti dell'utenza.

Acque SpA, nella gestione del servizio idrico integrato, si impegna a garantire l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio di competenza, anche in caso di emergenza, senza tralasciare l'uso consapevole e la salvaguardia delle

risorse idriche e dell'ambiente circostante promuovendo la sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa idrica. Persegue inoltre l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il Servizio Idrico Integrato si configura come uno dei più complessi tra i servizi di pubblica utilità, coniugando diversi elementi di complessità interrelati tra loro:

- la tipologia dei servizi forniti;
- le caratteristiche del territorio;
- la stratificazione dei livelli di governance;
- l'eterogeneità dei gestori.

Un ulteriore importante elemento di complessità del settore è costituito dal sistema di governance multilivello, che prevede la compresenza, con ruoli complementari o interrelati, di molteplici soggetti che devono cooperare:

GOVERNANCE DI SETTORE

STATO	AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE	AUTORITÀ DI REGOLAZIONE REGIONALE (O D'AMBITO)	REGIONE
Disciplina il servizio attraverso normative nazionali nel rispetto di quelle comunitarie	Definisce i livelli minimi di servizio; il modello e le componenti della tariffa; le convenzioni tipo; i criteri per la trasparenza del bilancio; approva le tariffe; vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere	Rappresenta il contraente del gestore, predispone la tariffa, approva il piano degli interventi, vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali	Definisce gli ATO, norma il controllo degli scarichi
			

La società si è dotata di una struttura preposta ai rapporti con gli organismi di governo e di regolazione locali e nazionali, in grado di assicurare il monitoraggio delle evoluzioni normative e della loro coerente applicazione all'interno dei processi aziendali.

1.1.3 Il benchmark di settore

Agendo all'interno di un mercato regolato, la comparazione delle performance di Acque SpA con i dati di settore è importante sia nell'ottica di un miglioramento continuo di efficienza del servizio che per fornire agli utenti strumenti di valutazione della gestione. Per questo motivo sin dal 2015 Acque SpA ha aderito al gruppo di lavoro "Benchmarking di Sostenibilità" di Utilitalia che confronta annualmente un set di indicatori chiave sulla sostenibilità delle principali Utility italiane, tra cui molti gestori del servizio idrico e dal 2017 fa parte del gruppo di lavoro di Utilitalia per la redazione del Bilancio di Sostenibilità di settore.

Acque partecipa inoltre alle rilevazioni annuali di Top Utility ed ha aderito anche al progetto Biblioteca Bilancio Sociale che mira alla raccolta e valorizzazione a livello nazionale dei bilanci sociali, ambientali e di sostenibilità prodotti dalle imprese italiane.

Si riportano di seguito alcuni indicatori chiave per la gestione di Acque SpA confrontati con i dati di settore.

**TEMPO MEDIO DI ATTESA
ALLO SPORTELLO**
10,66 minuti
10,5 minuti
Top Utility VIII edizione

**TEMPO MEDIO DI ATTESA
AL CALL CENTER***
**52 sec (commerciale)
12 sec (guasti)**
89 sec Top Utility VIII edizione
** tempo medio di attesa al call center al netto di IVR*

**PERCENTUALE DI MEZZI
A BASSO IMPATTO
AMBIENTALE (metano, elettrici,
GPL e ibridi)**
27%
14% Top Utility VIII edizione

**ORE DI FORMAZIONE
PRO-CAPITE EROGATE
PER DIPENDENTE**
15,6
16,9 Top Utility VIII edizione

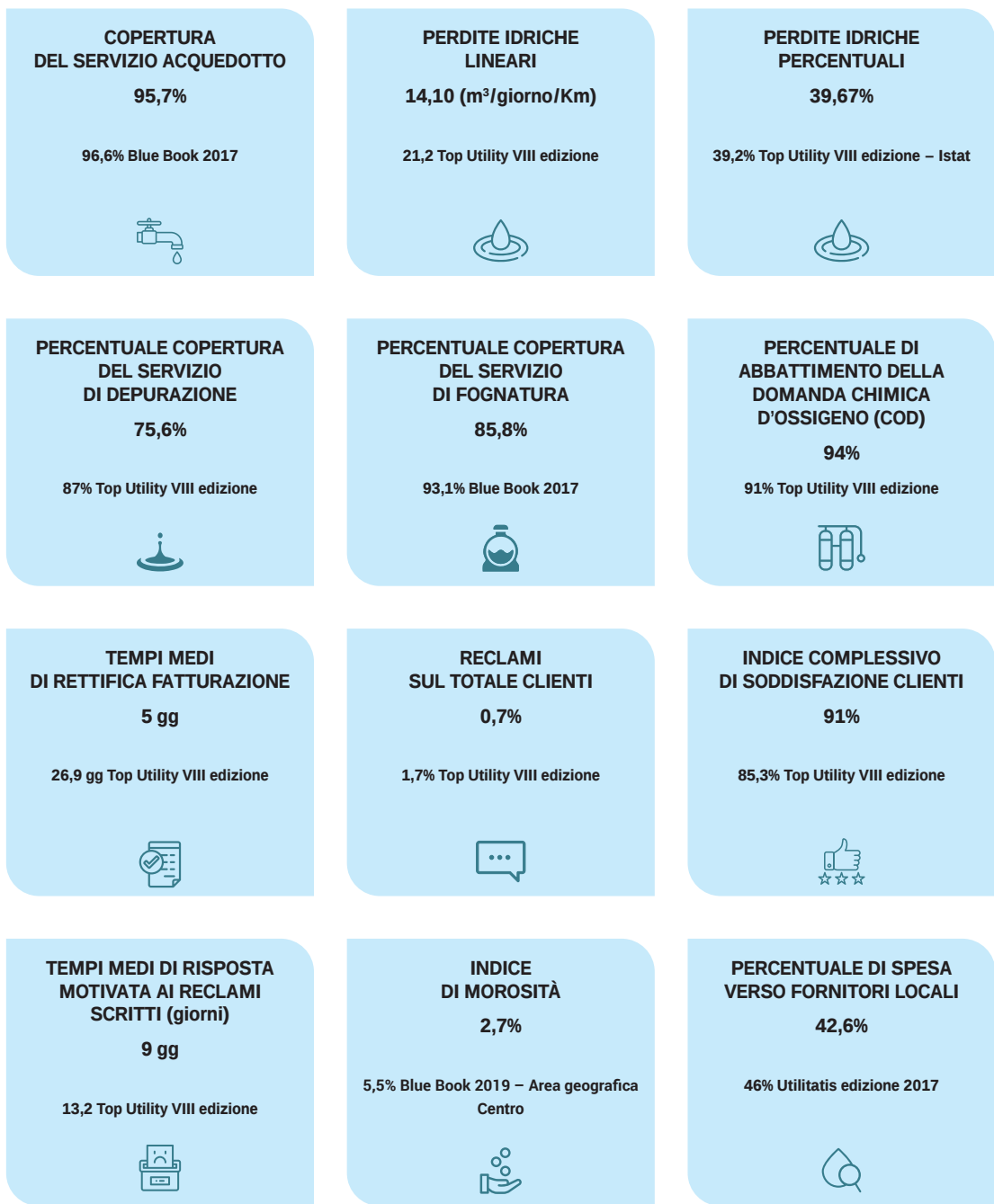
**PERCENTUALE FORMATI
SUL TOTALE
DEI DIPENDENTI**
98%
89% Top Utility VIII edizione

**PERCENTUALE
DIPENDENTI A TEMPO
INDETERMINATO**
95%
94% Top Utility VIII edizione

**PERCENTUALE
DI PRESENZA FEMMINILE**
39% totale
24% Top Utility VIII edizione

**INDICE
DI FREQUENZA INFORTUNIO**
7,45
13,15 Top Utility VIII edizione

**INVESTIMENTI
PRO-CAPITE
EURO/ABITANTE (euro)**
93,51euro/abitante
38,7 euro/abitante Blue Book 2019
**44,5 euro/abitante Relazione
annuale ARERA 2019**

GRI 102-22

GRI 102-23

GRI 102-24

GRI 102-25

GRI 102-28

GRI 103-2

GRI 103-3

1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

La governance di Acque SpA e in generale delle aziende che gestiscono servizi pubblici essenziali non può essere impostata in un'ottica di breve periodo, per tale motivo il gruppo dirigente di Acque SpA è da anni consolidato e coeso verso gli obiettivi strategici. Lo stesso consiglio di amministrazione viene costruito e rinnovato in base alle competenze necessarie e con la necessaria attenzione ad una composizione che possa funzionare nel suo insieme, al di là delle singole individualità.

All'interno del Consiglio di Amministrazione e all'interno della classe dirigente di Acque SpA è sempre stata presente una buona rappresentanza femminile (11% di presenza femminile in CDA e 40% di dirigenti donne) a dimostrazione di una gestione che percorre le strade della "diversity" in linea con l'ultima relazione sulla corporate governance di Consob che ci offre uno spaccato incoraggiante nella composizione delle società italiane quotate in borsa: a giugno 2019, la presenza femminile aveva raggiunto il 36% del totale degli incarichi di amministrazione e il 38% degli incarichi di componente degli organi di controllo.

La corporate governance di Acque SpA prevede quali organi sociali l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. L'Assemblea ordinaria, in base al sistema del voto di lista secondo le modalità stabilite dallo Statuto, nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione. Non è disponibile, al momento della stesura del presente documento, l'indicazione dei comitati e delle designazioni dei componenti del CdA esecutivi/non esecutivi ed indipendenti o meno.

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale sono stati nominati dall'Assemblea dei Soci in data 10 aprile 2017, con l'eccezione del Consigliere Giuseppe Cartelli eletto dal Consiglio a dicembre 2018, dell'Amministratore Delegato Annaclaudia Bonifazi e del Consigliere Piero Ferrari, che sono stati nominati a gennaio 2019. Infine a luglio 2019 il CdA, in seguito alla decadenza dalla carica di Consigliere di Daniele Bettarini, eletto sindaco del Comune di Buggiano (PT), ha provveduto alla nomina di Giovanni Guidi.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Giuseppe Sardu (Presidente)
Giancarlo Faenzi (Vicepresidente)
Annaclaudia Bonifazi* (Amministratore Delegato)
Giuseppe Cartelli (Consigliere)
Piero Ferrari (Consigliere)
Rolando Pampaloni (Consigliere)
Giovanni Paolo Marati (Consigliere)
Daniele Bettarini (Consigliere) fino al 27/05/2019
Giovanni Guidi dal 10/07/2019
Antonio Bertolucci (Consigliere)

* fino al 10/01/2019 l'Amministratore in carica era l'Ingegnere Paolo Saccani

IL COLLEGIO SINDACALE

Alberto Lang (Presidente del Collegio Sindacale)
Francesca Cavaliere (Sindaco)
Alessandro Torcini (Sindaco)



Nel CdA è presente una sola donna, ossia l'11,11% del totale contro una media nazionale del 36,7% (Report di Sostenibilità del sistema Utilitalia 2018)

Cinque membri sono espressi dai soci pubblici di maggioranza, tra cui presidente e vicepresidente e quattro dal socio privato, tra cui l'AD

L'età media dei membri è di 59 anni

Il Presidente rappresenta la Società di fronte ai terzi, mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio, sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno

L'Amministratore Delegato ha competenze esclusive sull'ordinaria gestione come da statuto

GRI 102-18

GRI 102-19

GRI 102-34

GRI 102-35

GRI 102-36

GRI 102-38

L'Assemblea dei soci delibera i compensi degli amministratori, ai compensi in misura fissa si aggiunge il compenso variabile pari al 5% degli utili risultanti annualmente dal bilancio d'esercizio al netto della quota destinata alla riserva legale (determinato annualmente con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione sulla base delle indicazioni fornite dal Comitato per le Remunerazioni).

I compensi erogati nel 2019 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2018, sono riportati nella tabella seguente.

	Compensi in misura Fissa	Premio di risultato Individuale*	Compenso totale (fisso + variabile)	Emolumento complessivo
Presidente	48.600	48.600	97.200	97.200
Vicepresidente**	0	0	0	0
Amministratore delegato	42.400	42.400	84.800	84.800
Consiglieri (n.6)	7.200	7.200	14.400	86.400
			Totale	268.400

* Compensi erogati nel 2019 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2018

** Ha rinunciato al compenso a partire dal 10/04/2017

Il Consiglio di Amministrazione viene affiancato dall'Organismo di Vigilanza e dalla funzione aziendale di Internal Audit nell'applicazione e nelle verifiche periodiche del Sistema di Controllo Interno, assicurando che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato.

1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ

1.3.1 La lotta alla corruzione

In linea al Principio 10 "Lotta alla corruzione" del Global Compact anche Acque SpA e Acque Servizi Srl si impegnano da tempo a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

In questo campo il nostro paese ha ancora molta strada da fare anche se è vero che alcuni passi avanti sono stati fatti, in particolare a partire dal 2012 con l'approvazione ed i successivi miglioramenti della legge anticorruzione, che ha dotato il paese di alcuni presidi per prevenire il fenomeno: l'istituzione di un'autorità ad hoc, l'introduzione del concetto di analisi dei rischi anche nel settore pubblico, la reintroduzione del reato di falso in bilancio, il reato di auto riciclaggio, la riforma del patteggiamento e da ultimo le norme contro i cosiddetti "furbetti del cartellino".

GRI 102-11

GRI 102-29

GRI 102-30

GRI 102-31

GRI 102-16

GRI 102-17

GRI 102-17II

GRI 102-33

GRI 102-34

GRI 205-1

GRI 205-2

GRI 205-3

Nel 2019 il Consiglio di Amministrazione di Acque SpA ha deliberato l'approvazione dell'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società, con l'obiettivo di armonizzare la mappatura delle attività a rischio reato 231 al Sistema di gestione Anticorruzione, recentemente implementato in Azienda secondo la norma UNI ISO 37001 e conseguentemente, integrare i protocolli 231 con le misure di prevenzione e controllo previste dal suddetto Sistema.

È stato inoltre tenuto conto delle evoluzioni normative degli ultimi anni che hanno visto ampliare il novero dei reati 231 con l'introduzione dei seguenti reati:

- traffico di influenze illecite (art. 346 bis c.p.);
- istigazione alla corruzione tra privati (263 bis c.c.);
- razzismo e xenofobia (art. 5, co.2, L. 167/2017)
- favoreggiamento della permanenza illecita di stranieri nel territorio dello Stato (art. 12, co. 5, D.Lgs 286/98);
- procurato ingresso illecito di stranieri e favoreggiamento dell'immigrazione clandestina (art. 12, co. 3, 3 bis, 3 ter, D.Lgs. 286/98).

In seguito all'aggiornamento del Modello 231 è stata fatta formazione ai Dirigenti e Responsabili di settore delle due società.

	2019	
	Acque SpA	Acque Servizi Srl
Ore di formazione Ex Decreto Legislativo n. 231/2001	138	21
di cui:		
n° dirigenti	4	1
n° impiegati	41	5
n° quadri	5	1
% Personale formato nell'anno di riferimento*	85%	86%

**La percentuale è calcolata come personale formato su personale convocato al corso. Sono esclusi dalla formazione i membri del CdA. Nella formazione ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 rientra la formazione in materia di anticorruzione.*

A seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, sono stati implementati specifici protocolli da seguire per svolgere attività critiche, e definiti quali flussi informativi devono essere inviati all'OdV da parte dei soggetti destinatari dei protocolli di prevenzione previsti dal MOG. Attraverso la intranet aziendale i protocolli vengono condivisi con tutti i lavoratori e la loro applicazione è monitorata in fase di audit.

I FLUSSI COMUNICATIVI

L'Organismo di Vigilanza viene tempestivamente informato da tutti i soggetti aziendali, nonché dai terzi tenuti all'osservanza delle previsioni del Modello 231, di qualsiasi notizia relativa all'esistenza di possibili violazioni dello stesso. L'azienda ha progettato, implementato e condiviso i contenuti informativi dei flussi, i canali di comunicazione, le regole di funzionamento ed il sistema di reportistica in particolare sui seguenti temi:

- eventi che potrebbero ingenerare o solo esporre a responsabilità la società ai sensi del Decreto;
- ogni notizia rilevante relativa all'applicazione, all'interpretazione ed al mancato rispetto delle regole contenute nel Codice Etico e nel Modello;
- consumazione di reati ed avvio di procedimenti giudiziari a carico di dipendenti in relazione alle fattispecie previste dal Decreto e dal Modello;
- procedimenti disciplinari promossi;
- notizie relative ai cambiamenti organizzativi;
- aggiornamenti del sistema dei poteri e delle deleghe.

L'Organismo di Vigilanza valuta, quindi, le segnalazioni ricevute, eventualmente ascoltando l'autore e/o il responsabile della presunta violazione documentando, con adeguata motivazione, i casi in cui non ritiene di dover procedere ad un'indagine interna. Le segnalazioni anonime potranno essere prese in considerazione qualora presentino elementi fattuali.

L'azienda garantisce i segnalanti da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e deve assicurare la massima riservatezza circa la loro identità, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'ente e delle persone accusate erroneamente o in mala fede.

L'Organismo di Vigilanza presenta, con cadenza almeno annuale, una relazione scritta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, sulle attività svolte e, in particolare, sui fatti rilevanti ed eventuali criticità del Modello emerse nella propria attività di vigilanza.

Nel 2019 sono state mappate 21 aree a rischio corruzione per Acque SpA e 18 per Acque Servizi Srl. Dalla mappatura delle aree aziendali soggette a corruzione è emerso che quelle soggette ad un rischio medio sono il settore Commerciale relativamente alla gestione clienti e il recupero crediti, il settore degli Acquisti che trasversalmente agli altri settori include la gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori, il settore della Gestione operativa per quanto concerne i rapporti con i direttori lavori e le attività di esproprio, costituzione servitù ed occupazione temporanea per estensioni di reti e realizzazione di impianti di sollevamento.

Il settore laboratorio è mappato come area a rischio medio in merito all'attività di campionamento delle attività produttive, l'assunzione di personale è un rischio in capo al Settore Risorse umane mentre per il settore Amministrazione finanza e controllo la quasi totalità delle attività ricade nel rischio corruzione medio.

Per la società Acque Servizi Srl le attività a rischio corruzione sono legate alla realizzazione di lavori e alla gestione dei fornitori.

	2019	
	Acque SpA	Acque Servizi
Aree a rischio corruzione mappate	21	18
Totale aree a rischio mappate	26	24
Aree a rischio corruzione /Totale aree a rischio mappate	81%	75%

Acque SpA e Acque Servizi Srl oltre ad aver adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs 231/2001, per ciascuna Società, hanno costituito anche uno specifico Organismo di Vigilanza che ha il compito di vigilare sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del Modello 231.

Gli Organismi di Vigilanza attualmente in carica, secondo quanto deliberato dai CdA nelle rispettive sedute del 18 Aprile 2018 risultano così composti:

Acque SpA	Acque Servizi Srl
Francesco Vitelli (presidente)	Giuseppe D'Onza (presidente)
Luca Cecconi (componente)	Luca Cecconi (componente)
Giuseppe D'Onza (componente)	Francesco Vitelli (componente)

Nello svolgimento della propria attività di controllo, gli Organismi di Vigilanza si avvalgono dell'ausilio di diverse funzioni aziendali di controllo interno, tra cui la funzione di Internal Audit.

Acque Spa, Acque Servizi Srl	2017	2018	2019
Audit effettuati	5	7	5
Segnalazioni ricevute*	3	13	6
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria	5	0	1
Segnalazioni in corso di esame (n.)	0	0	0
Riunioni Organismo di Vigilanza	5	6	6

* Segnalazioni che non riguardano fenomeni di corruzione.

Come previsto dell'art. 6, co. 2 bis, del D.Lgs. n. 231/01 (introdotto dalla Legge n. 179/2017 rubricata "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" e nota come "Legge sul Whistleblowing"), è possibile, per i dipendenti, segnalare episodi di corruzione per mail o posta ordinaria.

Le società Acque SpA e Acque Servizi Srl dal 2018 hanno implementato e certificato il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione secondo la norma UNI ISO 37001. A novembre 2019 si è tenuta la prima visita annuale di sorveglianza, nel corso della quale non è stata rilevata alcuna non conformità ed è stata verificata con esito positivo l'applicazione del sistema implementato sui processi sensibili e sulle funzioni coinvolte, identificati in fase di valutazione del rischio.

Sul sistema implementato è stata effettuata ampia formazione in entrambe le società come riportato nelle specifiche sezioni relative alla formazione.

Con l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, entrambe le società si sono dotate di una politica anticorruzione in cui riaffermano i propri intenti nell'adottare un approccio fermo e di assoluta proibizione nei confronti di qualsiasi forma di corruzione impegnandosi ad attuare e aggiornare il Sistema di Gestione al fine di migliorare la prevenzione dei fenomeni corruttivi e contestualmente instaurare una cultura di onestà, trasparenza e integrità tra i propri dipendenti.

Annualmente vengono svolti audit interni sui sistemi di gestione, compreso quello anticorruzione e audit specifici da parte della funzione Internal Audit. Negli ultimi anni gli audit interni hanno coinvolto anche il settore Amministrazione Finanza e Controllo, in seguito ai rilievi emersi sono state revisionate le procedure specifiche del settore anche al fine di recepire quanto previsto dal Risk assessment e dal Piano di miglioramento della Norma UNI ISO 37001.

GRI 102-56

1.3.2 La revisione contabile

La società KPMG SpA è stata incaricata dall'Assemblea dei soci, con delibera di giugno 2019, di svolgere l'attività di revisione legale dei conti e la revisione limitata del bilancio di sostenibilità per il triennio 2019-2021.

Le attività di verifica dei dati civilistici e dei dati della sostenibilità avviene in parallelo così da garantire una rendicontazione uniforme verso l'esterno.

GRI 102-11

1.3.3 Sistemi di certificazione

L'impegno da sempre profuso da Acque SpA nell'implementazione e certificazione di sistemi di gestione volontari ha fatto sì che oggi la società primeggi in questo campo tra le maggiori utility italiane – Benchmark TopUtility VIII edizione. I sistemi attualmente implementati e certificati in Acque SpA e nella controllata Acque Servizi Srl sono i seguenti.

SISTEMI DI GESTIONE IMPLEMENTATI E CERTIFICATI



Oltre all'ordinario mantenimento dei sistemi di gestione, le principali novità del 2019 sono state l'aggiornamento del sistema di gestione per l'accreditamento dei laboratori alla edizione 2018 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e relativa certificazione e il rinnovo triennale delle certificazioni qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.

Sono obiettivi del prossimo anno:

- il passaggio all'edizione 2018 della norma UNI EN ISO 50001 per il Sistema di gestione dell'efficientamento energetico;
- il passaggio dalla norma OHSAS 18001 alla norma UNI ISO 45001:2018 per il Sistema di gestione della Salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'aggiornamento triennale della registrazione EMAS del depuratore di Pagnana;
- il rinnovo triennale della certificazione UNI ISO 39001 per il Sistema di gestione del traffico stradale;
- l'estensione dell'accreditamento dei laboratori ad ulteriori nuovi parametri.

GRI 102-15

RISCHI STRATEGICI

Tutte le attività aziendali comportano dei rischi che devono essere gestiti. L'individuazione di questi è uno degli elementi alla base del sistema di governance e coinvolge tutti i livelli organizzativi.

Il processo prevede che una volta identificati i rischi, questi vengano valutati sulla base del potenziale impatto dell'evento e della probabilità che ha di verificarsi.

La valutazione dei rischi implica la considerazione delle conseguenze degli eventi di rischio sia in termini di rischio inerente (prima dei controlli) che di rischio residuo (dopo i controlli).

Attraverso due workshop in cui sono stati coinvolti i dirigenti e i responsabili dei processi aziendali sono stati individuati 16 rischi strategici aziendali riportati nella figura sotto. I rischi sono stati analizzati, valutati e trattati.



Ciascuno dei rischi riportati in tabella è tenuto sotto controllo e gestito attraverso la metodologia sopra riportata e attraverso le politiche e i sistemi di gestione descritti in appendice 1.

1.3.4 Sistema privacy

Acque SpA, per il perseguimento delle sue finalità, tratta con regolarità e su larga scala i dati personali degli interessati (clienti, fornitori, dipendenti, etc.) per questo si è immediatamente adoperata per rendere conformi l'organizzazione e le procedure al Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla Protezione dei Dati (GDPR), recepito in Italia con il Decreto Legislativo 101/2018 in vigore da settembre 2018, che ha lo scopo di garantire una migliore protezione dei dati personali e di armonizzarne il trattamento nello spazio economico europeo.

Inizialmente, ai sensi degli artt. 35-37 del GDPR, è stato nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (*Data Protection Officer – DPO*) esterno, successivamente Acque SpA, con decorrenza 26/05/2019, è giunta alla nomina di un DPO interno. L'azienda ha ritenuto che, con tale scelta, si potesse garantire una più puntuale conoscenza della normativa e regolazione di settore nonché dei processi aziendali e, al tempo stesso, la possibilità di un più diretto ed immediato interfacciamento con il Titolare, i Responsabili e gli autorizzati, così da far maturare progressivamente la consapevolezza dell'importanza della *compliance* in materia di protezione dei dati personali.

Nei primi mesi del 2019 è stata finalizzata un'attività di valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali (*Data Protection Impact Assessment - DPIA*) che ha riguardato i trattamenti inerenti la videosorveglianza, la gestione della flotta mezzi con geolocalizzazione degli stessi, il sistema di Mobile Data Management (MDM), atto a garantire la sicurezza dei dati gestiti su apparati mobili (smartphone e tablet).

A seguito delle DPIA, sono state apportate modifiche alle configurazioni software e alle procedure gestionali adottate al fine di rendere i trattamenti completamente conformi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

Nel corso dell'anno è stato pianificato e attuato un consistente piano di formazione sulla normativa privacy che ha riguardato 178 tra responsabili e addetti di tutti i settori aziendali.

Nel corso dell'anno è stata presentata un'istanza, ai sensi dell'art. 16 del GDPR (esercizio del diritto di rettifica), che è stata gestita in modo conforme, con la correzione dei dati, come richiesto dall'interessato.

Nel 2018 le istanze presentate erano state quattro; non ci sono state invece, nel biennio, istanze presentate dagli enti regolatori.

1.4 LA COMPLIANCE

La conformità alla legislazione di riferimento e l'adeguamento alla sua evoluzione è garantita dall'Ufficio Legale interno all'azienda, anche attraverso l'ausilio di studi legali esterni, sebbene sia responsabilità di ciascun referente aziendale di settore effettuare periodicamente una cernita critica di tutte le nuove norme emanate attraverso la consultazione delle fonti di aggiornamento prescelte ed analizzare quali nuove norme possono avere un impatto non trascurabile sulle attività aziendali.

La conformità legislativa viene garantita attraverso apposite verifiche sull'applicazione delle prescrizioni legali applicabili con particolare riferimento a quelle in tema di regolazione, amministrazione del personale, ambiente, sicurezza ed energia.

Nel corso dell'anno le nuove vertenze giudiziarie sono state una cinquantina e quelle che sono terminate una trentina, di queste alcune sono state definite in via transattiva in corso di causa.

Il contenzioso civile riguarda principalmente il recupero del credito, i risarcimenti danni (in prevalenza derivanti da allagamenti) e richieste di pagamento di somme che vengono avanzate nei confronti di Acque SpA.

Dinanzi all'Autorità giudiziaria amministrativa pendono invece contenziosi tariffari e relativi ad atti di aggiudicazione di gare di appalto.

Per il dettaglio sulla compliance ambientale, in materia di salute e sicurezza sul lavoro, i contenziosi con i dipendenti, con gli utenti e quelli con i fornitori si rimanda alla trattazione negli specifici capitoli.

GRI 307-1

GRI 411-1

GRI 416-2

GRI 419-1





02

I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	28
2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua	28
2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete	31
2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata	32
2.1.4 Gli autoconsumi	34
2.1.5 L'acqua di riuso	35
2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	36
2.2.1 Il trattamento degli scarichi	38
2.2.2 Gli scarichi industriali	39
2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO	40
2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	41
2.3.2 Il progetto Acqua Buona	44
2.3.3 Il progetto Acqua ad Alta Qualità – i fontanelli	45
2.3.4 Le acque depurate	46
2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	48
2.4.1 Acque e l'ambiente	48
2.4.2 Le materie prime	49
2.4.3 I consumi energetici complessivi	49
2.4.4 Le emissioni in atmosfera	53
2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale	54
2.4.5 I rifiuti	57
2.4.5.1 I fanghi di depurazione	58
2.4.6 Gli sversamenti	59
2.5 LA BIODIVERSITÀ	60
2.6 LA COMPLIANCE AMBIENTALE	63

2. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

GRI 413-2

GRI 102-7

2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua

Il Settore Acquedotto di Acque SpA si occupa della gestione del ciclo dell'acqua destinata al consumo umano dalla captazione alla distribuzione all'utenza. L'acqua, che viene captata da falde acquifere sotterranee, laghi, fiumi e sorgenti, subisce dei trattamenti mediante processi di potabilizzazione e quindi, attraverso la rete dell'acquedotto, viene distribuita e consegnata a tutta la popolazione servita.

Il riferimento normativo italiano che disciplina la qualità delle acque destinate al consumo umano, al fine di proteggere la salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque, è il D.Lgs 31/2001 (e successive modificazioni e integrazioni), che a sua volta recepisce la Direttiva Europea 98/83/CE.

La disponibilità della risorsa idrica dipende da centinaia di fonti di approvvigionamento di piccole potenzialità, che nel periodo estivo riducono la loro capacità produttiva, lasciando il peso dell'alimentazione delle reti idriche soprattutto ai pochi campi pozzi di maggiore capacità produttiva, che pescano negli acquiferi più profondi e consistenti.

A causa della peculiare caratteristica del territorio servito, sono molto diffusi i piccoli acquedotti collinari, che rappresentano uno dei punti di maggiore criticità del sistema per le ridotte possibilità di interconnessione, che sarebbero invece molto utili per garantire la continuità dell'erogazione in caso di crisi delle fonti di approvvigionamento locali.

	2019*	COPERTURA ACQUEDOTTO Blue Book 2017 95,6%
Copertura acquedotto (%)	95,7%	

* dato stimato uguale all'anno precedente, il definitivo sarà disponibile con chiusura del DB infrastrutture al 30/03 di ogni anno.

L'acqua erogata da Acque SpA proviene principalmente da falde acquifere sotterranee, captata attraverso 518 pozzi distribuiti sul territorio servito, viene potabilizzata dai 175 impianti di trattamento, attraverso i processi di flocculazione, in cui si utilizza policloruro di alluminio con lo scopo di aggregare tra loro le particelle di sostanze in sospensione; di decantazione, in cui in una vasca i fiocchi si depositano sul fondo e l'acqua limpida viene prelevata in superficie, e di filtrazione attraverso filtri a sabbia e a carboni attivi.

Per la disinfezione finale si utilizza ipoclorito di sodio che fornisce la clorocopertura in grado di mantenere il potere disinfettante fino al rubinetto. La distribuzione avviene attraverso i circa 6.000 km di rete acquedotto e con l'ausilio di 406 stazioni di pompaggio.

Consistenza impianti servizio acquedotto	2017	2018	2019
Km rete acquedotto	5.921	5.943	5.954
Di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	834	835	835
Di cui rete di distribuzione (Km)	5.087	5.108	5.119
Opere di presa	851	837 **	836
Di cui pozzi	531	520	518
Di cui da fiumi/laghi	21	20	20
Da sorgenti	299	297	298
Serbatoi	568	561	558
Impianti trattamento	240	234	175*
Stazioni di pompaggio	415	409	406
Lunghezza totale allacci (Km)	2.422	2.425	2188
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km) (come da Determina 5/2016 punto 4.2.2.16)	6	10	15,55
m/pro-capite rete acquedotto	8,00	8,04	8,07

* La forte riduzione è dovuta ad un declassamento, in accordo con AIT, di alcune infrastrutture, che sono state identificate come clorazioni su singola fonte e non più come impianti.

** È stato corretto il dato pubblicato lo scorso anno per un errore di digitazione.

La rete acquedotto di Acque SpA è georeferenziata e oltre 5.000 km sono distrettualizzati e telecontrollati. Le condutture della rete idrica sono costruite con diversi materiali la cui natura è funzione di diversi fattori quali il periodo in cui sono state realizzate, la portata e la pressione idraulica a cui sono sottoposte e la natura geologica del territorio in cui sono posate. Il 47% dell'acquedotto è realizzato in materiale plastico (PVC e polietilene), dato pressoché costante negli ultimi tre anni, il 12% è in cemento-amianto, il 19% in acciaio, il 21% in ghisa e meno dell'1% è in altri materiali. Il dato è sostanzialmente stabile e piccole oscillazioni tra un anno e l'altro dipendono quasi unicamente dal progredire delle informazioni disponibili sulle reti.





INSTAGRAM CHALLENGE IL MONDO IN UN BICCHIERE

In occasione del World Water Day 2019, Acque SpA, con lo scopo di mostrare "la presenza" nella nostra quotidianità della risorsa idrica, ha deciso di promuovere, in collaborazione con InstagramersPisa, il challenge #ilmondoinunbicchiere.

Il risultato sono state oltre 200 foto condivise su Instagram provenienti da tutta Italia. Il challenge si è concluso con una mostra-evento presso il Palazzo Blu di Pisa in cui sono stati esposti gli scatti più belli.

2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete

La fonte principale di approvvigionamento idrico, utilizzata da Acque SpA, è costituita da falde sotterranee e in misura molto minore da fonti superficiali quali laghi, fiumi e sorgenti. Piccoli volumi vengono prelevati da fonti di approvvigionamento esterno al fine della salvaguardia della risorsa idrica e dell'ambiente in senso più ampio. Non ci sono fonti di prelievo che ricadono in aree protette a livello nazionale o internazionale, né ad alto valore di biodiversità o per la comunità.

Nel corso dell'anno sono stati immessi in ingresso alle reti aziendali 71 milioni di metri cubi di acqua registrando una diminuzione di circa 1,5 milioni di metri cubi rispetto al 2018. Questo indica che gli interventi di efficientamento, di ricerca e riparazione perdite, le analisi avanzate per individuare, risolvere e controllare le cause di formazione delle perdite, la gestione ottimizzata delle pressioni, il telecontrollo delle reti, la distrettualizzazione per la verifica e il bilancio idrico di singole porzioni definite di rete hanno prodotto risultati tangibili e significativi.

GRI 303-1

GRI 303-2

Acqua prelevata dall'ambiente e immessa in rete (Mm ³)*	2017	2018	2019
Acqua prelevata da pozzi aziendali (acqua di falda)	63,38	60,062	60,128
Acqua prelevata da laghi / fiumi (acqua superficiale)	3,48	3,064	3,216
Acqua prelevata da sorgenti	6,43	7,140	5,945
Totale acqua prelevata da fonti gestite	73,29	70,266	69,289
Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne	6,77	8,216	7,998
Totale prelievi	80,54	78,482	77,287
Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	4,71	5,16	5,2
Totale immesso in ingresso alle reti aziendali	74,26	72,46	71,05

* Il dato 2018 è stato aggiornato con il definitivo, il dato 2019 è stimato non essendo disponibile il dato del fatturato.

Nel 2019 si stima di aver consegnato agli utenti circa 44 milioni di metri cubi di acqua. I volumi di acqua consegnata agli utenti, calcolati secondo le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sono stimati per l'anno in corso non essendo disponibile il dato del fatturato.

Acqua consegnata (Mm ³)*	2017	2018	2019
	44,42	43,98	43,98

* Il dato 2018 è stato aggiornato con il definitivo, il dato 2019 è stimato non essendo disponibile il dato del fatturato.

2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata

Acque SpA affronta il tema delle perdite idriche principalmente attraverso la ricerca delle perdite reali, mediante un piano di controllo sistematico della rete gestita e la sostituzione e ammodernamento dei contatori installati, volto a risolvere i problemi relativi alle perdite apparenti, ossia le perdite che non si configurano come vere e proprie dispersioni di acqua, ma come errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori.

"RIPARAZIONE PERDITE: LA SOLUZIONE INIZIA CON TE"

È la campagna di comunicazione multicanale (video, spot, radiofonico, infografiche, social ecc.) sviluppata da Acque SpA, nel corso dell'anno con l'obiettivo di indicare agli utenti i canali corretti per la comunicazione dei guasti sulla rete idrica e la metodologia di intervento da parte del gestore.

Nel 2019 le perdite idriche lineari, calcolate secondo l'indicatore M1A previsto dalla Delibera ARERA Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), sono state 14,10 (m³/giorno/Km) mentre le perdite idriche percentuali, richieste dall'indicatore M1B sono state 39,67% dato in linea con la media nazionale che si attesta a 39,2%. Il dato 2019 è inferiore di circa il 2% rispetto al dato 2018 tale risultato è frutto di un impegno volto al miglioramento costante dello stato della rete acquedotto e dell'utilizzo di tecnologie che ne permettono un miglior controllo e garantiscono una riduzione dei disagi in caso di guasti.

La percentuale di acqua non fatturata rispetto a quella immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (rottture di condotte o organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi).

Perdite idriche*	2017	2018	2019
Perdite idriche lineari (m³/giorno/Km)	15,97	15,01	14,10
Perdite idriche percentuali	-	41,66%	39,67%

* Il dato 2018 è stato aggiornato con il definitivo, il dato 2019 è stimato non essendo disponibile il dato del fatturato.

PERDITE IDRICHE PERCENTUALI
Benchmark Top Utility VIII edizione

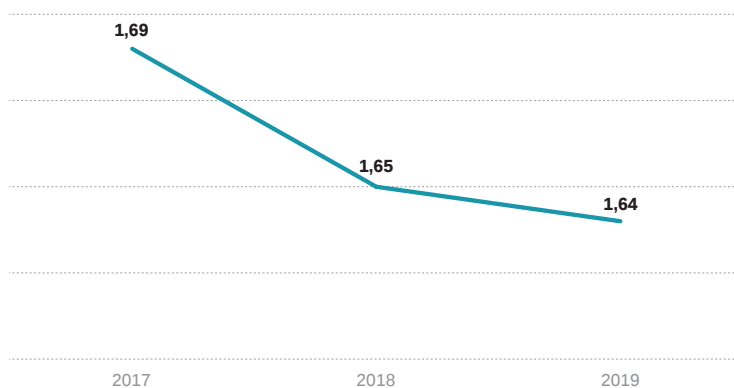
39,2%

ACQUA NON FATTURATA
Benchmark Top Utility VIII edizione

21,2 (m³/giorno/Km)

Nel 2019 sono state riparate 7.853 perdite che si traducono in 1,64 perdite riparate per ogni km di rete acquedotto. I dati riportati nel grafico sottostante mostrano un andamento costante di riparazioni sulla rete nel triennio.

PERDITE RIPARATE/KM RETE

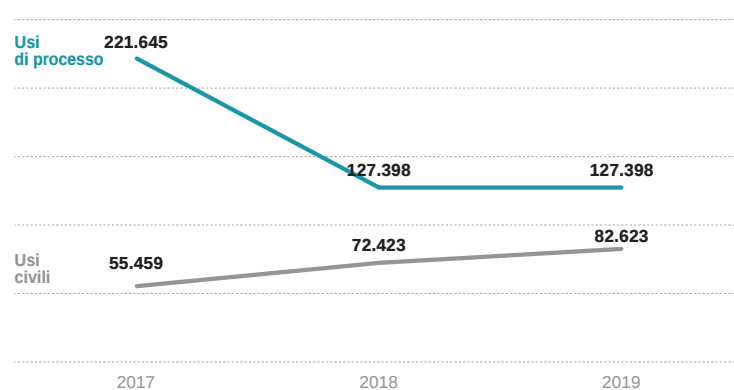


2.1.4 Gli autoconsumi

Acque SpA utilizza anche essa la risorsa idrica sia per usi civili quali utilizzo negli uffici e negli spogliatoi sia per usi di processo come il lavaggio di macchinari e piazzali. I consumi civili si rilevano dalle utenze intestate alla società mentre i consumi di processo sono calcolati secondo il metodo della Determina 5/2016 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Il grafico sottostante mostra un trend crescente degli usi civili della risorsa idrica mentre in merito agli usi di processo si osserva una diminuzione di circa il 40% del consumo dal 2017 al 2018 (il valore 2019 è stimato uguale al 2018 perché si è assunto un valore del fatturato uguale all'anno precedente, non disponendo del dato definitivo).

ACQUA POTABILE CONSUMATA* (m³)



* Il dato 2018 è stato aggiornato con i definitivi, il dato 2019 è stimato non essendo disponibile il fatturato. Per gli usi civili si precisa che il dato 2018 è stato corretto rendicontando i consumi effettivi e le nuove utenze attivate che non erano state ancora registrate lo scorso anno al momento della rendicontazione del dato.

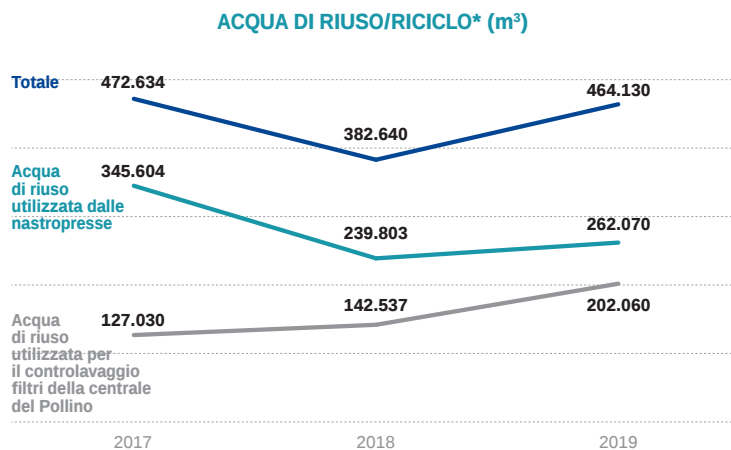
2.1.5 L'acqua di riuso

Nel 2019 Acque SpA ha riutilizzato/riciclato 464.130 m³ di acqua nei propri impianti di cui 262.070 m³ è il volume di acqua utilizzato per il lavaggio delle nastropresse, presenti nei maggiori impianti di depurazione, utilizzate nella fase finale del processo per disidratare i fanghi. I restanti 202.060 m³ di acqua di riuso sono utilizzati per il controlavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino (Lucca).

La riduzione del volume di acqua riutilizzata nel lavaggio delle nastropresse, a partire dal 2018, è da ricondursi ad una minore produzione di fanghi con conseguente riduzione del numero di ore di lavoro delle apparecchiature di disidratazione oltre all'introduzione di centrifughe al posto delle nastropresse negli impianti di depurazione di San Jacopo (Pisa) e Intercomunale di Pieve a Nievole (Pistoia). Si osserva che tale consumo, nel 2019, è pressoché in linea con l'anno precedente.

L'aumento del valore dell'acqua di riuso per il controlavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino è dovuto ad un affinamento del metodo di stima di tale valore. A gennaio 2020, in testa all'impianto, è stato installato un misuratore di portata dell'acqua reimpressa nel sistema, dal confronto tra questa portata e quella stimata negli anni passati, è emerso che non erano state considerate delle quantità di acqua che non passano dai misuratori, ma che se non fossero recuperate rappresenterebbero delle perdite di processo (ad esempio l'acqua di preutilizzo dei filtri, o quella che esce dagli sfiati dei filtri). Le considerazioni di cui sopra sono state utilizzate per affinare la stima del dato per il 2019. Dal prossimo anno, grazie al misuratore di portata, il dato sarà reale.

L'aumento di circa il 20%, rispetto al 2018, del volume totale di acqua di riuso è dovuto essenzialmente a quanto sopra esposto.



Per l'acqua di riuso delle nastropresse il dato è stimato in base al numero delle ore di funzionamento. Per l'acqua di riuso della centrale del Pollino il dato è stimato moltiplicando la portata necessaria ad un controlavaggio, moltiplicato per il numero di filtri e il numero di lavaggi nell'anno.

GRI 102-7

2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

La rete fognaria è il complesso di canalizzazioni per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e parte delle acque meteoriche presso gli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi alla normativa applicabile.

Le acque reflue giungono ai 137 impianti di depurazione attraverso i circa 3.000 km di rete fognaria e con l'ausilio di 536 impianti di sollevamento. Nel 2019 sono stati effettuati 206 interventi di riparazione sulla rete e undici sugli allacciamenti.

LA REGISTRAZIONE EMAS DEL SITO DI PAGNANA

Il sito di Pagnana in cui insiste sia l'impianto di depurazione di Acque SpA che la piattaforma di trattamento rifiuti di Acque Industriali Srl, ha ottenuto la registrazione EMAS secondo il Regolamento CE Nr. 1221/2009 e s.m.i.. La registrazione EMAS è uno strumento volontario, creato dalla Comunità Europea, per valutare e migliorare le prestazioni ambientali e fornire al pubblico e agli altri soggetti interessati, informazioni sulla propria gestione ambientale. L'adozione del modello EMAS permette la registrazione in un apposito Albo europeo e avviene a seguito della convalida della Dichiarazione Ambientale da parte di un verificatore accreditato, che attesta la veridicità e la correttezza dei dati ambientali in essa contenuti, nonché di un ulteriore controllo da parte dell'apposito comitato costituito in seno all'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) del Ministero dell'Ambiente. La Dichiarazione Ambientale congiunta di Acque SpA e Acque Industriali Srl sul sito di Pagnana è ad oggi l'unico caso in Italia.

Emas experience, tour guidato dai tecnici e rivolto a scuole, cittadini e gruppi organizzati ha vinto nel 2018 la quinta edizione del Premio EMAS Italia.

Per migliorare ulteriormente le prestazioni ambientali dell'impianto, Acque SpA, ha in programma la copertura della vasca di dissabbiatura e del sedimentatore primario, con conseguente eliminazione delle emissioni odorigene e la realizzazione di un sistema di essiccamento dei fanghi disidratati, che se da un lato ridurrà i quantitativi dei fanghi da smaltire dall'altro comporterà l'introduzione di una nuova sorgente odorigena.

La valutazione di progetto, effettuata, ha comunque evidenziato che i valori medi annuali di emissioni odorigene saranno inferiori alla soglia percettiva.

Nel processo di depurazione delle acque si individuano tre tipi di trattamento:

- **trattamento primario:** ha lo scopo di eliminare le sostanze solide e viene effettuato mediante una fase di sedimentazione, generalmente posta a valle dei pre-trattamenti (grigliatura, dissabbiatura, disoleatura);
- **trattamento secondario:** è un processo biologico che sfrutta l'azione delle popolazioni microbiche per degra-

dare le sostanze inquinanti (sostanza organica, azoto e fosforo) presenti nelle acque. In Italia la tecnologia più utilizzata è il processo a fanghi attivi che si basa sull'impiego della biomassa sospesa che opera in condizioni aerobiche o anaerobiche;

- **trattamento terziario:** sono implementati per affinare ulteriormente l'effluente nei casi in cui le caratteristiche chimiche dello stesso non rispettino i limiti imposti dalle normative. Consistono nell'abbattimento di inquinanti specifici quali ad esempio azoto, fosforo e metalli pesanti.

Il settore della depurazione presenta una situazione molto disomogenea e variegata. Accanto ad aree in cui gli scarichi sono stati correttamente convogliati in depuratori a valenza sovracomunale, ve ne sono altre nelle quali si assiste a un frazionamento eccessivo dei trattamenti per piccoli agglomerati. In alcune zone sono presenti anche depuratori prevalentemente industriali nei quali vengono convogliate le acque reflue di natura domestica. I problemi principali sono costituiti da inadeguata copertura del servizio; funzionamento di alcuni impianti al limite delle loro potenzialità; strutture al limite della loro vita utile; insufficiente automazione per il corretto controllo del funzionamento.

	2019*	
% copertura depurazione	75,6%	COPERTURA DEPURAZIONE Benchmark Top Utility VIII edizione 91%
% copertura fognatura	85,8%	COPERTURA FOGNATURA Blue Book 2017 93,1%

* dato stimato uguale all'anno precedente, il definitivo sarà disponibile con chiusura del DB infrastrutture al 30/03 di ogni anno.

L'obiettivo di Acque SpA è di assicurare la corretta gestione del sistema di reti e impianti, nel rispetto delle normative di settore, e perseguire obiettivi di miglioramento attraverso l'estensione del grado di copertura del sistema fognario e l'ottimizzazione e razionalizzazione dei processi di depurazione.

	2017	2018	2019
Km rete fognatura	3.066	3.048	3.062
m rete pro-capite fognatura	4,45	4,43	4,46
Impianti di depurazione *	139	138	137
Sollevamenti fognari *	531	544	536

* come richiesto dall'autorità nazionale ARERA sono compresi sia gli impianti attivi che i fermi parziali.

GRI 306-1

2.2.1 Il trattamento degli scarichi

Nel 2019 i depuratori di Acque SpA hanno trattato oltre 46 milioni di metri cubi di reflui. Dai reflui, attraverso le fasi di depurazione descritte precedentemente, vengono rimosse le sostanze indesiderate dando luogo a un'effluente finale di qualità tale da risultare compatibile con la capacità autodepurativa del corpo ricettore senza che questo ne possa subire danni.

	2017	2018	2019
Acque reflue trattate in tutti i depuratori gestiti (Mm³)	45,31	47,35	46,74

La qualità della risorsa depurata viene monitorata costantemente in tutti gli impianti di depurazione, analizzando i principali parametri inquinanti (COD, BOD, SST, P, N), ciò consente di conoscere costantemente la qualità della risorsa idrica reimpressa in ambiente.

Ogni anno i laboratori interni di Acque SpA controllano oltre 100.000 parametri al fine di assicurare la conformità alle norme di legge degli scarichi delle acque reflue. Il Decreto legislativo 152/2006 Tabella 1 pone i limiti relativi allo scarico per i parametri quali solidi sospesi totali (SST), richiesta biochimica di ossigeno (BOD) e domanda chimica di ossigeno (COD) mentre la Delibera Regione Toscana n.1210 del 28/12/2012 nella tabella B e C dell'allegato n.1 stabilisce i livelli di rendimento dei processi depurativi, a livello dell'intero bacino drenante nell'area sensibile dell'Arno, affinché sia mantenuta la percentuale di abbattimento del 75% di azoto totale e fosforo totale.

Il calcolo dell'abbattimento degli inquinanti viene effettuato, come richiesto dall'autorità nazionale ARERA, sui 40 impianti con potenzialità maggiore ai 2.000 abitanti equivalenti, il calcolo dei valori medi e delle efficienze di abbattimento dei singoli parametri si eseguono per singolo impianto e i dati sono estratti dal sistema informativo LIMS che acquisisce i dati analitici direttamente dalla strumentazione di laboratorio.

Percentuali di abbattimento degli inquinanti degli impianti di depurazione sopra i 2000 a.E.	2017	2018	2019
Domanda chimica di ossigeno (COD)	94%	94%	94%
Richiesta biochimica di ossigeno (BOD)	97%	97%	97%
Solidi sospesi totali	97%	98%	96%
Ammonio	88%	87%	89%
Fosforo totale	73%	71%	68%
Azoto totale	68%	65%	65%

Percentuale di abbattimento del COD Benchmark Top Utility VIII edizione
91%

Metodo di calcolo: $100 \times (t \text{ inquinante in ingresso} - t \text{ inquinante in uscita}) / t \text{ inquinante in ingresso}$

Nel 2019 sono state 406 le non conformità rilevate, ossia i parametri non in linea con quanto previsto dalle prescrizioni legislative o autorizzative, presso gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore ai 2.000 AE, dato che si traduce in una percentuale di conformità delle acque depurate pari al 98,6%.

	2018	2019
Numero totale di non conformità rilevate* – impianti con potenzialità maggiore ai 2000 AE	430	406
Percentuale di conformità	98,5%	98,6%

* L'indicatore è calcolato come da indicazioni ARERA: parametri non in linea con quanto previsto dalle prescrizioni legislative o autorizzative. Il valore 2018 è stato ricalcolato secondo le nuove linee guida di ARERA del 2019.

2.2.2 Gli scarichi industriali

Acque SpA gestisce, oltre alle utenze domestiche, anche 571 utenze industriali i cui scarichi hanno come recapito finale la rete fognaria del territorio servito. I titolari delle utenze produttive autorizzate dalla Regione Toscana, allo scarico di acque reflue industriali nella pubblica fognatura, sono tenuti a denunciare annualmente, ad Acque SpA, quale gestore del servizio idrico, il quantitativo di acque prelevato e scaricato nella rete fognaria.

Acque SpA effettua i controlli sulle acque di scarico di tali utenze con due principali finalità: la verifica delle concentrazioni di inquinanti, lo scarico e il rispetto dei limiti di accettabilità previsti nelle autorizzazioni rilasciate e la verifica delle concentrazioni di inquinanti ai fini tariffari.

	2017	2018	2019
Utenti industriali attivi	606	594	571
Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque	258	144	153

Acque SpA organizza un adeguato servizio di controllo degli scarichi di acque reflue industriali effettuando, tramite il personale del Laboratorio, i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione allo scarico previsti dal d.lgs. 152/2006. Nel corso del 2019 sono state controllate il 91% delle aziende controllabili, con un totale di 237 campioni analizzati. Il numero di campioni effettuati nel corso di un anno può essere inferiore al numero di aziende controllate perché durante il sopralluogo lo scarico della ditta può non essere attivo. In questi casi viene redatto comunque un verbale di sopralluogo e si effettuano altre verifiche che non includono il prelievo del campione.

	2017	2018	2019
Aziende controllabili*	348	243	201
Aziende controllate	316	221	183
Percentuale aziende controllate **	91%	91%	91%

* Il numero di utenze controllabili è stato calcolato in base alla delibera 665/2017/R/IDR AREARA e ai volumi annui autorizzati allo scarico in pubblica fognatura per ciascuna utenza industriale.

** Aziende controllate sul totale delle controllabili.

GRI 416-1

GRI 416-2

GRI 417-2

2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO

L'attenzione e l'impegno che Acque SpA destina alla qualità del servizio erogato lungo l'intera filiera del Servizio Idrico Integrato è confermata dal continuo aumento dei controlli sia in termini di numero di prelievi che di parametri analizzati. A tal fine, viene adottato un rigoroso piano di monitoraggio che riguarda sia l'acqua destinata al consumo umano che viene approfonditamente controllata sia dal punto di vista chimico che microbiologico per garantirne la conformità ai requisiti imposti dalla normativa nazionale (D.M. 16 giugno 2017, che modifica gli allegati II e III del D. Lgs. 31/2001), sia le acque depurate reimmesse nell'ambiente per garantirne il rispetto dei limiti imposti Codice dell'Ambiente (D.lgs 152/2006 e s.m.i.).

L'attività di analisi è attualmente svolta nelle due unità operative principali di Pisa e Empoli, insieme a quella di Pontedera, dedicata alle acque reflue e da squadre dislocate sul territorio per i campionamenti. Nell'ottica di razionalizzare e rendere più efficienti le attività di controllo e analisi svolte nei laboratori, Acque SpA ha da tempo avviato un processo di accentramento delle attività presso un'unica sede, attualmente oggetto dei lavori di ristrutturazione necessari per ospitare gli attuali tre laboratori.

Dal 2017, altri due gestori toscani del servizio idrico integrato, Acquedotto del Fiora e Publiacqua, usufruiscono del servizio di analisi del laboratorio di Acque SpA, per effettuare analisi organolettiche, fisiche, chimico fisiche, chimiche, microbiologiche ed ecotossicologiche sulle acque reflue.

L'ACCREDITAMENTO DEI LABORATORI

Il laboratorio di Acque SpA è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

L'accreditamento è garanzia di competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove e di accuratezza e affidabilità dei dati. Il certificato di accreditamento e l'elenco completo delle prove accreditate sono disponibili sul sito di Accredia (www.accredia.it). Nel corso dell'anno oltre al passaggio alla nuova edizione 2018 della norma, sono stati accreditati ulteriori sette metodi.

Assicurare un elevato livello di affidabilità del dato analitico è da sempre un obiettivo perseguito dal laboratorio di Acqua SpA, nel 2019 è stato raggiunto un livello di affidabilità del dato per le acque destinate al consumo umano pari al 99,4% e per le acque di scarico pari al 97,9%. L'elevata affidabilità dei dati viene garantita anche dai soddisfacenti risultati ottenuti nei numerosi circuiti interlaboratorio a cui tutto il personale partecipa.

Affidabilità del dato	2017	2018	2019
Acque destinate al consumo umano	96,2%	100%	99,4%
Acque di scarico	99,5%	98,4%	97,9%
Affidabilità del dato totale	97,8%	99,2%	98,7%

2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

Controllare le caratteristiche igienico-sanitarie dell'acqua potabile erogata è fondamentale sia per rispondere ai requisiti di legge sia per distribuire acqua sicura e di buona qualità. Inoltre i controlli interni vengono utilizzati per monitorare l'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e il mantenimento della qualità dell'acqua nella rete fino al punto di consegna all'utenza. Il laboratorio, effettua i controlli analitici per la verifica della qualità delle acque destinate al consumo umano erogate ai sensi della direttiva europea n° 98/83/CE, decreti legislativi n. 31/2001 e 27/2002 attuativi della stessa direttiva e il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017 che recentemente ha introdotto i "Water Safety Plan" (Piani di Sicurezza dell'Acqua).

GRI 416-1

GRI 416-2

GRI 417-1

GRI 417-2

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA - WATER SAFETY PLAN

Il modello, introdotto in Italia dal 2017, rappresenta il mezzo più efficace per garantire la qualità della fornitura idrica e la protezione della salute dei consumatori in quanto si basa sulla valutazione e gestione del rischio dalla captazione al rubinetto, con l'obiettivo di assicurare, attraverso una loro costante e continua revisione nel tempo, una riduzione considerevole dei pericoli fisici, biologici e chimici nell'acqua potabile.

Questo strumento ha l'obiettivo di rendere ancora più sicura l'acqua del rubinetto e di favorire la resilienza degli impatti idrici al cambiamento climatico e la flessibilità nella gestione di nuovi emergenti profili di rischio derivanti da pericoli di origine sia naturale sia antropica.

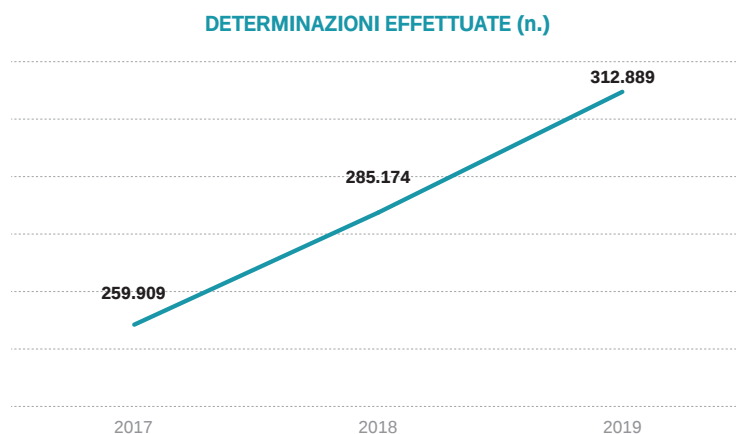
Acque SpA, tra i primi gestori in Italia a sposare il modello introdotto dall'OMS, ha concluso in autunno l'implementazione del primo Piano di Sicurezza dell'Acqua sulla zona di distribuzione omogenea di Empoli grazie alle collaborazioni con l'Istituto di Management della Scuola Sant'Anna e l'Istituto Superiore di Sanità. Tale implementazione ha introdotto un metodo innovativo, di valutazione del rischio, presentato a Ecomondo 2019, impostato su un modello di analisi D.P.S.I.R. (Determinanti, Pressioni, Stato, Impatto e Risposta) che descrive, attraverso una serie di indicatori, il sistema idrico e le sue relazioni con gli aspetti ambientali e socio-economici. Il sistema idrico di Empoli è risultato inserito in un'area particolarmente complessa oggetto negli anni sessanta e settanta di un forte processo di sviluppo industriale, commerciale e urbano.

A dicembre 2019 Acque SpA ha dato inizio a un nuovo Piano di Sicurezza dell'Acqua che coinvolgerà principalmente gli utenti dei comuni di Pisa e San Giuliano Terme.

Il laboratorio di Acque SpA utilizza strumentazione all'avanguardia, che permette di verificare tutti i parametri chimici e microbiologici richiesti dalla normativa sui campioni prelevati in tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete dell'acqua. Nel 2019 sono state 312.889 le determinazioni effettuate per verificare la conformità dei parametri previsti dal Decreto Legislativo 31/01. I principali parametri analizzati sono suddivisi in chimici e microbiologici, nella prima categoria si trovano ad esempio pH, conduttività, residuo a 180°C, solfati, cloruri, calcio, sodio, potassio, magnesio, nitrati, metalli mentre per la categoria dei parametri microbiologici si trovano ad esempio batteri coliformi, enterococchi, escherichia coli.

Ogni anno l'azienda redige un piano di monitoraggio, "autocontrollo", periodicamente aggiornato e condiviso con le Aziende USL competenti per territorio, che viene redatto a seguito di valutazioni sia in termini di rischio dei sistemi acquedottistici che di criticità evidenziate dalle serie storiche dei dati.

Il grafico sottostante mostra un trend crescente, nel triennio 2017-2019, del numero di determinazioni effettuate nell'anno, con un aumento del 10% rispetto al 2018 a riprova dell'attenzione che Acque SpA pone nel controllo della filiera idropotabile.



Nel 2019 sono state effettuate 53 analisi per km di rete. I punti di controllo "significativi", ossia i punti in grado di rappresentare le possibili variazioni della qualità dell'acqua nello spazio e nel tempo e le relative frequenze di analisi, sono individuati analizzando il sistema idrico a partire dalla captazione fino all'erogazione dell'acqua.

I punti di controllo utilizzati per il monitoraggio sono inseriti sul software di cartografia aziendale GIS, in cui sono mappati anche i punti di prelievo ufficiali utilizzati per i controlli delle Aziende USL.

	2017	2018	2019
Numero di analisi per km di rete	44	48	53

Oltre ai controlli interni effettuati dal laboratorio, per la verifica della qualità dell'acqua potabile, anche le aziende sanitarie competenti effettuano analisi come previsto dalla legislazione vigente. Nel 2019 la percentuale di conformità ai limiti di legge dell'acqua potabile è risultata del 99,78%, ne deriva che il numero totale di parametri non conformi rilevati secondo gli standard indicati dall'autorità nazionale ARERA è risultato estremamente basso. Nel 2019 sono stati rilevati 686 "fuori parametro", il 13% in più rispetto al 2018 di cui il 66% riscontrati nei parametri chimici ed il restante 34% nei parametri microbiologici in cui spesso si verificano dei "falsi positivi" ossia risultati che indicano un parametro fuori limite ma che in realtà non rappresentano una reale contaminazione dell'acqua analizzata.

Nel corso dell'anno è stata emanata una sola ordinanza di non potabilità, peraltro prontamente gestita e la sua revoca è stata emanata dopo sette giorni.

	2017	2018	2019
Conformità alla legge dell'acqua destinata al consumo umano	99,78%	99,59%	99,78%

Nel 2019 il settore microbiologico del laboratorio, nello svolgimento della propria attività di controllo qualitativo delle acque destinate al consumo umano, ha rilevato la necessità di effettuare delle campagne di analisi mirate al parametro "legionella" alla luce di episodi che hanno coinvolto altri Gestori del servizio idrico. Per velocizzare la ricerca e la quantificazione della legionella, prima determinata con il metodo colturale tradizionale i cui tempi di risposta sono di dieci giorni, è stato acquistato, come metodo di screening, un sistema analitico completo in PCR (reazione a catena della polimerasi) Real Time, validato da un ente di certificazione esterno, che consente una risposta in 4 ore.

2.3.2 Progetto Acqua Buona

Il progetto Acqua Buona ha l'obiettivo di favorire il consumo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche, al posto di quella minerale, portando così ad una riduzione della plastica e ad un maggiore risparmio economico. A partire dall'anno scolastico 2018-2019, il progetto si è caratterizzato con una vera e propria campagna sul tema plastic-free, affiancando alla consueta attività di controllo e di distribuzione delle brocche e delle borracce tradizionali, la consegna di oltre 20mila borracce in alluminio attraverso eventi pubblici nelle scuole dei comuni di Altopascio, Bientina, Calci, Chiesina Uzzanese, Crespina Lorenzana, Lamporecchio, Marliana, Pescia, Ponsacco, San Giuliano Terme, Vicopisano e tutti i comuni del comprensorio Empolese-Valdelsa.

Nel 2019 hanno aderito al progetto 243 scuole in ventisette comuni del territorio servito per oltre ventimila studenti coinvolti.

	2017	2018	2019
Analisi delle acque consumate nelle scuole	21.221	20.116	20.630





2.3.3 Progetto Acqua ad Alta Qualità – i fontanelli

Con il progetto Acqua ad Alta Qualità, al fine di favorire un sempre maggior consumo di acqua di rubinetto, Acque SpA ha realizzato sul territorio gestito 58 fontanelli, ossia impianti collocati in aree pubbliche facilmente accessibili, che erogano gratuitamente acqua di rete rendendola però più gradevole dal punto di vista organolettico grazie ad un sistema di filtraggio che priva l'acqua del cloro.

Nel corso del 2019, sono stati inaugurati quattro nuovi impianti: Staggia Senese (Poggibonsi), Ponte a Elsa (Empoli), Santo Pietro Belvedere (Capannoli) e Fabbriche (Peccioli).

	2017	2018	2019
Fontanelli (n°)	54	54	58
Acqua distribuita dai fontanelli (m³)	37.734	30.705	28.941
Parametri determinati sui fontanelli (n°)	33.316	36.297	37.836

Nel corso dell'anno, si stima che gli utenti, utilizzando l'acqua erogata dai fontanelli, abbiano potuto risparmiare una cifra di poco inferiore a 6,1 milioni euro riducendo l'impatto ambientale per oltre 770 tonnellate di plastica e 1.775 tonnellate di anidride carbonica equivalente.

Nonostante i fontanelli riscuotano un grande apprezzamento da parte dell'opinione pubblica nelle indagini di customer satisfaction e sia riscontrabile il contributo dato dalla loro diffusione alla sensibilizzazione nei confronti della risorsa idrica e più in generale alla promozione dell'immagine dell'azienda, il volume di acqua erogata nel corso degli ultimi tre

anni è in costante, seppur lieve, riduzione. Per rilanciarne l'utilizzo, nel corso del 2019 è stato predisposto un programma di interventi straordinari sugli impianti più datati, con il quale si prevedono l'installazione di nuovi pannelli informativi, la copertura delle aree di approvvigionamento a protezione dalle intemperie, la manutenzione delle parti esterne e delle aree pubbliche immediatamente circostanti.



Per la localizzazione dei fontanelli: <http://www.acque.net/fontanelli-acqua-alta-qualita>

PIANO DI AUTOCONTROLLO

Nel corso del 2019, la società assieme ad Acque Servizi Srl, si è dotata di un manuale di autocontrollo dell'igiene della produzione secondo il metodo haccp, per la gestione dei fontanelli di alta qualità realizzati sul territorio gestito. Acque Servizi Srl si occupa, per conto di Acque SpA, delle attività di realizzazione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i fontanelli di alta qualità.

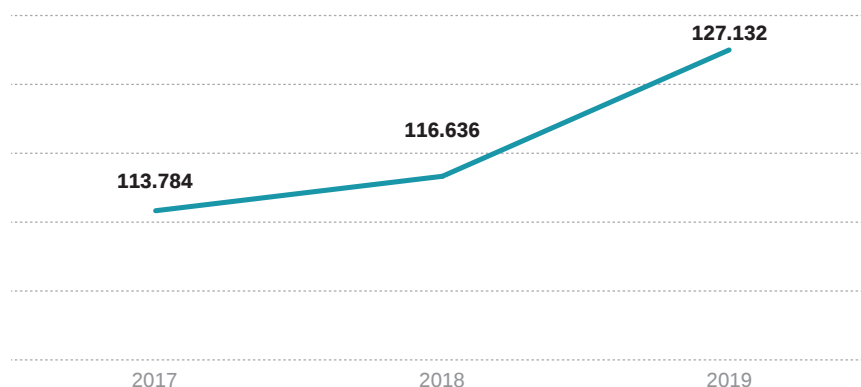
GRI 306-1

2.3.4 Le acque depurate

Acque SpA effettua le analisi sulle acque reflue trattate dai propri impianti di depurazione. Nei laboratori aziendali si eseguono le analisi per la verifica della qualità dell'acqua reflua in ingresso agli impianti di depurazione e le analisi sulle acque in uscita, nel rispetto delle prescrizioni normative contenute nel D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Oltre alle analisi sulle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione vengono effettuate analisi per la verifica del processo depurativo, prelevando campioni nei diversi punti dell'impianto, sia per la linea acque che per la linea fanghi.

Nel 2019 l'affidabilità dei dati analitici, garantita attraverso la continua valutazione delle procedure e delle metodologie adottate oltre che dall'utilizzo di materiali di riferimento certificati e attraverso la partecipazione a numerosi circuiti interlaboratorio sia nazionali che internazionali, è stata pari al 77,9%. Nel 2019 sono stati determinati 127.132 parametri, circa il 10% in più rispetto al 2018.

**NUMERO PARAMETRI DETERMINATI
IN INGRESSO, USCITA, FANGHI E INTERMEDI**



Oltre ai parametri interni, il laboratorio di Acque SpA, ha effettuato anche 59.191 determinazioni sulle acque reflue per Acquedotto del Fiora, gestore nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, e 5.394 determinazioni per Publiacqua gestore nella Conferenza Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno.

	2018	2019
Parametri determinati per Acquedotto del Fiora (n°)	58.596	59.191
Parametri determinati per Publiacqua (n°)	2.474	5.394

Il laboratorio effettua anche le analisi sulle utenze produttive, che sono allacciate alla rete fognaria di Acque SpA. La finalità di tali controlli è quella di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo apposito.

GRI 103-1

GRI 201-2

GRI 413-1

2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

2.4.1 Acque e l'ambiente

Acque SpA, così come tutti i gestori del servizio idrico, ricopre un ruolo strategico nel panorama della sostenibilità ambientale. Accanto alla mission aziendale originale di fornire un servizio efficace ed efficiente che garantisca ai cittadini l'accesso universale alla risorsa idrica e la restituzione all'ambiente successivamente al suo utilizzo, la società si trova a dover fronteggiare nuove criticità legate all'evolversi dei contesti urbani e soprattutto ai cambiamenti climatici come l'acuirsi dei fenomeni di siccità e il dissesto idrogeologico.

Acque SpA ha concentrato gran parte dei propri sforzi nella realizzazione di obiettivi di breve e medio periodo, immediatamente attuabili, in grado di produrre risultati tangibili in termini di miglioramento dell'efficienza del sistema acquedottistico, di disponibilità della risorsa, di contenimento dei prelievi dai campi pozzi più sfruttati. Al tempo stesso, la società, ha iniziato a progettare anche interventi di lungo termine, caratterizzati da elevata efficacia e altrettanto elevato impatto economico.

La società si è dotata, nel corso degli anni, di strumentazione sempre più complessa e sistemi di misurazione e monitoraggio delle variabili tecniche per consentire una più puntuale individuazione degli interventi necessari a migliorare l'erogazione del servizio. Nel corso dell'anno sono state attivate due nuove piattaforme digitali, sviluppate dalla società collegata Ingegnerie Toscane Srl, per la gestione e il miglioramento degli standard tecnici del servizio idrico: la piattaforma web *Water management System* integratore e visualizzatore di informazioni provenienti dalle principali piattaforme utilizzate in azienda per la gestione operativa (ERP, GIS, SCADA Telecontrollo, WETNET, DB Laboratorio – LIMS) e *Hydro*, applicativo unico per il bilancio idrico e la quantificazione dei volumi legati alle perdite idriche.

Sono state attivate inoltre numerose iniziative di *Digital Trasformation* che prevedono una forte accelerazione nell'installazione di strumenti di misura in campo, tra cui misuratori di pressione nella rete idrica e sensori di qualità, nonché l'aumento degli impianti telecontrollati, il rinnovamento delle periferiche di acquisizione dati e in generale iniziative di mappatura digitale.

Gli investimenti in tecnologia effettuati, permettono di avere a disposizione un patrimonio informativo estremamente ampio e avanzato, sono stati informatizzati tutti i processi della gestione operativa, della forza lavoro, e della gestione delle utenze attraverso una piattaforma integrata. Sono inoltre in corso di valutazione progetti nell'ambito dell'*Internet of Things (IoT)* per accedere in tempo reale a una mole di dati ancora maggiore proveniente dai contatori, e in generale dalla sensoristica distribuita sul territorio. Questo enorme patrimonio di dati rappresenta un gradissimo valore aggiunto per un'azienda di gestione del servizio idrico ed è quindi necessario prevedere adeguati modelli di analisi per massimizzarne l'utilità.

La volontà di Acque SpA è mettere a disposizione della comunità scientifica, dati, processi e *know how* per poter studiare e implementare algoritmi nel campo della big data analysis applicati alla gestione efficiente della risorsa idrica e degli asset aziendali. Particolare attenzione viene data ai sistemi di manutenzione predittiva per definire modelli statistici in grado di prevedere in anticipo eventuali guasti sugli impianti e sulle reti o consumi anomali nei distretti serviti, con evidenti benefici per gli utenti e per la qualità del servizio.

Acque SpA, è stata inoltre, tra i primi gestori in Italia a sposare l'approccio del Water Safety Plan, con l'obiettivo di spostare l'attenzione dai controlli sulle acque distribuite alla prevenzione e alla gestione dei rischi lungo tutta la filiera idropotabile e ad investire in sistemi di monitoraggio e miglioramento degli impatti ambientali come ad esempio il sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001, il sistema per l'efficiamento energetico UNI CEI EN ISO 50001 e la registrazione Emas dell'impianto di Pagnana - Empoli.

La società sostiene infine da anni eventi pubblici a carattere ambientale, sociale, iniziative editoriali e di comunicazione come la campagna plastic free di Toscana Aeroporti, Bimbinbici 2019, Pisamarathon, la Biennale d'Architettura di Pisa "Tempodacqua", Cena in Bianco Pisa, la mostra "Arno pulito, Arno sicuro, Arno da vivere" a Firenze, la pubblicazione/guida sul Museo delle Navi Romane di Pisa, Pisabook Festival.

2.4.2 Le materie prime

Acque SpA utilizza le materie prime ai fini dell'ordinaria conduzione del servizio gestito, tra queste vi sono i prodotti chimici necessari ai processi di potabilizzazione dell'acqua destinata al consumo umano e di depurazione delle acque reflue e i reagenti necessari alle analisi di laboratorio. Dai dati riportati nella tabella sottostante si osserva, nel 2019, un incremento dei consumi di reagenti necessari al processo di depurazione e una diminuzione delle materie prime necessarie alle analisi di laboratorio per il settore chimico.

Materie prime utilizzate (t)	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Acquedotto/potabilizzazione	1.189,38	1.146,19	1.128,24	- 2%
Depurazione	1.101,11	1.144,17	1.236,96	+ 8%
Laboratorio sezione chimica	0,92	0,90	0,60	- 33%
Laboratorio sezione microbiologica	1,45	1,61	1,43	- 11%
Totale	2.338,42	2.292,87	2.367,23	3,2%

I dati sui reagenti di laboratorio derivano dalle bolle di consegna mentre quelli dell'acquedotto e depurazione sono estratti dalle fatture inserite sul gestionale. Nei reagenti di laboratorio della sezione chimica sono compresi anche quelli per le analisi necessarie alla gestione delle piattaforme di Acque Industriali Srl. Tali analisi sono svolte da Acque SpA in base ad un contratto di service.

2.4.3 I consumi energetici complessivi

Il sistema di gestione per l'energia, implementato secondo la norma UNI EN ISO 50001 permette di monitorare e attuare le misure necessarie a tenere sotto controllo i processi e le attività mirando all'ottimizzazione energetica dei consumi. Dopo aver effettuato una attenta analisi degli usi energetici sono state individuate le modalità di gestione, controllo e monitoraggio. I principali obiettivi che Acque SpA si pone sono il risparmio energetico e la possibilità di individuare una serie di azioni sistematiche per migliorarlo. Il principale uso energivoro è il consumo di energia elettrica relativo al funzionamento degli impianti.

GRI 301-1

GRI 302-1

GRI 302-3

GRI 302-4

GRI 302-2

Per il contenimento dei consumi di energia elettrica vengono periodicamente effettuati interventi impiantistici (sostituzione di macchinari obsoleti con macchinari nuovi ad alto rendimento energetico), attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze e interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici. Acque SpA non utilizza combustibile derivante da fonti rinnovabili.

Consumi energetici totali*	2018			2019		
	KWh	GJ	%	KWh	GJ	%
Energia elettrica totale	86.779.444	312.406	96,7%	86.628.427	311.862	96,6%
	litri	GJ	%	litri	GJ	%
Gasolio	177.354,00	6.042	1,9%	204.528,04	6.968	2,2%
Benzina	17.730	584	0,2%	33.962,29	1.118	0,3%
GPL	3.200	0,2760509	0,0%	3.620,00	0,3122826	0,0%
	m ³	GJ	%	m ³	GJ	%
GPL	3.312,00	71,41341	0,0%	3.438,00	74,130225	0,0%
	kg	GJ	%	kg	GJ	%
Metano	120.900	3.826	1,2%	91.455	2.895	0,9%
BTZ	0	0	0,0%	0	0	0,0%
TOTALE	-	322.930	100%	-	322.918	100%

* Sono stati ricalcolati anche i consumi 2018 a causa di un errore di conversione per il gpl.

Il consumo di energia esterno all'organizzazione è legato alla produzione dei prodotti chimici utilizzati. L'andamento dell'indicatore è strettamente correlato quindi al quantitativo dei prodotti consumati nell'anno.

	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Consumi energetici totali (Gj)*	324.701	322.930	322.918	-0,004%
Intensità energetica**	0,44	0,44	0,44	-
Energia consumata all'esterno (GJ)***	14.939	12.114	15.860	31%

* Sono stati ricalcolati anche i consumi 2018 a causa di un errore di conversione per il gpl.

** Calcolata come GJ/popolazione servita.

*** I parametri di conversione sono quelli del database STOWA.

I consumi energetici complessivi di Acque SpA dipendono per il 97% del totale dall'energia elettrica; seguono il gasolio e il metano utilizzati come combustibile del parco mezzi e per il riscaldamento di sedi o uffici. Insignificante l'incidenza della benzina e del gpl. Il consumo energetico complessivo è stabile rispetto allo scorso anno.

	2017	2018	2019	$\Delta\%$ 2018/2019
Consumi di energia elettrica (kWh)	87.243.480	86.779.444	86.628.427	-0.17%

I consumi di energia elettrica sono in leggera flessione nonostante l'implementazione di tredici nuove utenze. Il 90% dei consumi di energia elettrica dipendono dalle attività core dell'azienda ovvero il trattamento dell'acqua destinata al consumo umano (emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe dell'acqua prima agli impianti di trattamento e poi agli utenti) e la depurazione delle acque reflue.



Per il contenimento dei consumi di energia elettrica vengono periodicamente effettuati interventi impiantistici (sostituzione di macchinari obsoleti con macchinari nuovi ad alto rendimento energetico), attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze e interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici.

GRI 302-1

GRI 302-4

GRI 302-5

Tra i principali interventi effettuati sugli impianti si segnalano quelli sotto riportati. Gli interventi completati vengono monitorati per un periodo di tre anni, dopo di che il risparmio ottenuto viene riassorbito nell'indice di funzionamento generale dell'impianto che viene ricalcolato per tenere conto del nuovo stato di efficienza energetica.

- L'intervento sul sollevamento del depuratore di Pagnana completato a dicembre 2018 ha portato ad un risparmio complessivo nel triennio 2015-2017 di 122.072 kWh.
- Il sistema di controllo del processo ossidativo del depuratore delle Lame, completato nel 2016, ha dato i suoi effetti facendo registrare un risparmio complessivo nel periodo 2017-2019 di 233.781 kWh.
- I lavori di implementazione del depuratore di San Jacopo completati a marzo 2018, in particolare quelli che hanno riguardato il comparto ossidativo, implementandone la capacità di trattamento da 40.000 a 52.000 abitanti equivalenti ha fatto registrare nel biennio 2018-2019 un risparmio energetico di 585.567 kWh.
- Presso il sollevamento iniziale del depuratore di Cascina sono stati eseguiti dei lavori di efficientamento che hanno portato nel periodo 2015-2017 ad un risparmio complessivo di 155.015 kWh.

Interventi di efficientamento energetico	Risparmio energetico ottenuto (kWh)		
	2017	2018	2019
Depuratore Pagnana, Empoli (FI) - modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico del sollevamento iniziale	22.061	-	-
Depuratore Le Lame, Poggibonsi (SI) - sostituzione sistema di aerazione	50.767	97.585	85.429
Depuratore S. Jacopo (PI) - sostituzione sistema di aerazione	-	328.184	257.383
Depuratore di Cascina (PI) – efficientamento sollevamento iniziale	55.986	-	-

Sono stati inoltre realizzati alcuni interventi di efficientamento previsti per il sollevamento del Depuratore di Cambiano, Castelfiorentino (FI), ma non è risultato possibile monitorarne le performance poichè in itinere, sono mutate le condizioni operative del sistema trasformato in impianto idrovoro, a salvaguardia dell'area limitrofa soggetta a esondazioni. Dal 2020, con la conclusione di tutti i lavori previsti, sarà attivato il monitoraggio degli interventi di efficientamento realizzati nel periodo 2010-2019 presso il depuratore Intercomunale di Pieve a Nievole (PT) e riprenderà il monitoraggio del depuratore della Fontina (PI) fermato per problemi impiantistici.

2.4.4 Le emissioni in atmosfera

L'andamento dell'indicatore relativo all'energia consumata all'esterno, si riferisce alla produzione dei prodotti chimici utilizzati. Nel triennio si osserva una lieve flessione dei consumi nel 2018 rispetto all'anno precedente e un aumento del 31% nel 2019.

	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Energia consumata all'esterno (GJ)	14.939	12.114	15.860	+31%

* I parametri di conversione sono quelli del database STOWA.

La Carbon Footprint, letteralmente, "impronta di carbonio", rappresenta la quantità dell'emissione di gas clima-alteranti attribuibile ad un prodotto, un'organizzazione o un individuo. Anche per il 2019 Acque SpA si è impegnata nel monitoraggio e nella rendicontazione delle emissioni in atmosfera quantificate in conformità allo standard internazionale UNI ISO 14064. L'approccio utilizzato è quello del Life Cycle Assessment che prende in considerazione l'intero ciclo del Servizio Idrico Integrato, dalla fase di approvvigionamento, all'uso delle materie prime, dall'erogazione e utilizzo fino alla reimmissione della risorsa in ambiente.

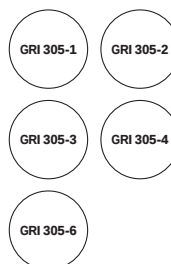
Secondo il documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol), le emissioni di gas ad effetto serra che si distinguono in:

- emissioni dirette o di Scope 1 sono emissioni di tipo diretto derivanti dall'uso di gas naturale, gasolio, GPL per riscaldamento, carburanti per attività di servizio, emissioni di gas climalteranti da condizionatori, emissioni degli impianti di depurazione;
- emissioni indirette o di Scope 2 sono emissioni di tipo indiretto derivanti dai consumi di energia elettrica;
- emissioni indirette di Scope 3 sono altre emissioni di tipo indiretto come ad esempio quelle legate all'uso dei prodotti chimici.

Il calcolo dei GHG per Scope effettuato per l'anno 2019 è stato effettuato come stima a partire dal trend degli anni precedenti. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito agli utenti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo all'anno 2018.

Nel 2019 si osserva una lieve riduzione delle emissioni totali di gas serra dovuta alla riduzione delle emissioni dirette (scopo 1) e indirette da vettori energetici (scopo 2).

Il decremento delle emissioni dirette può dipendere dalla riduzione dei combustibili per il parco mezzi aziendale; quello delle emissioni di scopo 2 dal minor consumo di energia elettrica ed infine l'incremento delle emissioni di scopo 3 deriva dalle maggiori quantità di prodotti chimici usati.



	2018		2019		Δ% 2018/2019
Emissioni	Kg CO ₂ eq/m ³	%	Kg CO ₂ eq/m ³	%	Kg CO ₂ eq/m ³
Dirette (scopo 1)	1,91980	53%	1,89148	53%	-1,5%
Indirette da vettori energetici (scopo 2)	1,66092	46%	1,63535	46%	-1,5%
Indirette da prodotti chimici (scopo 3)	0,02688	1%	0,03545	1%	+31,9%
Totale	3,60760	100%	3,56229	100%	-1,3%

(*) Il dato 2019 è stato stimato a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni precedenti. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito agli utenti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo al 2018 non essendo ancora disponibile quello relativo al 2019.

2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale

Nel mese di ottobre 2019 è stato completato il rinnovo dei mezzi operativi, un progetto partito nel 2016 che prevedeva la sostituzione dei veicoli dedicati al personale operativo che opera con il sistema WFM. Sono stati acquistati, negli ultimi tre anni, 139 mezzi con tre allestimenti specifici a seconda della destinazione d'uso. Centodiciannove Doblò Fiat, con allestimenti dedicati al servizio acquedotto e al servizio depurazione e venti Volkswagen Caddy 4x4 dedicati a operare in posti impervi.

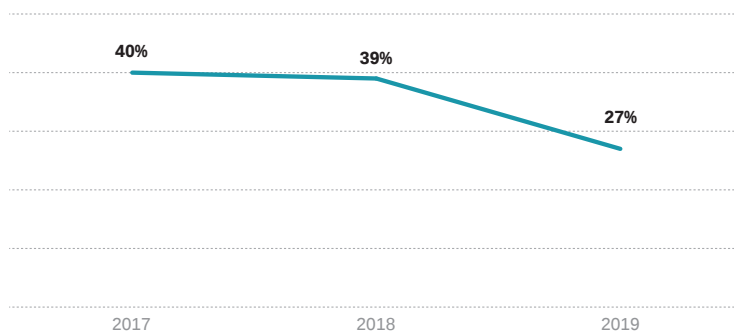
I veicoli sono moderni e montano, dove disponibili, le tecnologie più attuali: bluetooth, comandi al volante, sensori di parcheggio posteriori, navigatore GPS, ABS e climatizzatore.

Consistenza parco mezzi (n°)*	2017	2018	2019
Autovetture	20	19	6
Autocarri	286	272	306
Carrelli elevatori (muletti elettrici e muletto Diesel Pisa)	11	11	11
Compressori	0	0	0
Gruppi elettrogeni	10	9	9
Rimorchio speciale compressore	3	3	3
TOTALE	330	314	335
DI CUI			
(Autovetture+Autocarri+Muletto) a gasolio	163	168	193
(autovettura+autocarro) a benzina	24	23	39
(gruppi elettrogeni+rimorchi e compressori) a benzina/gasolio	11	12	12
(automezzi ed autovettura Natural power) a benzina/metano	123	101	81
elettrici	9	10	10

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

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nonostante il rinnovo di una parte del parco mezzi aziendale, solo il 27% di questo è a basso impatto ambientale. Il dato, in diminuzione sul triennio è dovuto alla scelta aziendale, di dismettere progressivamente le auto a metano a causa della scarsa capillarità, sul territorio gestito, delle stazioni di rifornimento.

MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE



**MEZZI A BASSO
IMPATTO
AMBIENTALE**

Benchmark
Top Utility VIII
edizione

14%

Quanto sopra ha influito anche sui consumi complessivi del parco mezzi, in cui si nota l'incremento di gasolio e benzina a scapito del metano. Il monitoraggio dei consumi e dei chilometri percorsi avviene attraverso le schede carburante assegnate in modo univoco a ciascun mezzo (comprese le attrezzature). Mensilmente i dati provenienti dalle società convenzionate per i rifornimenti vengono caricati sul nuovo Programma Gestionale Automezzi e li elaborati.

Consumi del parco mezzi	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Gasolio (l)	147.648,05	176.153,63	202.128,04	+14,7%
Benzina (l)	21.559,48	17.729,90	33.962,29	+91,5%
Metano (kg)	108.149,51	81.449,88	52.084,46	-36%

GRI 305-7

L'attività dei mezzi produce delle emissioni in atmosfera, a partire dai consumi. I coefficienti di emissione utilizzati per il calcolo provengono da *EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013*; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015 e relative versioni per gli anni precedenti; 2012 Guidelines to Defra.

Nonostante il rinnovo del parco mezzi, con veicoli euro 6A e quindi con un basso tasso di emissioni inquinanti, nel 2019 le emissioni dovute al parco mezzi sono aumentate, salvo che per il quantitativo di emissioni di metano (CH₄) che è rimasto invariato rispetto al 2018, i quantitativi di tutti gli altri gas sono aumentati.

Emissioni in atmosfera (t)	2017	2018	2019
Monossido di carbonio (CO)	2,927	2,724	3,737
Anidride carbonica (CO ₂)	754,940	749,011	775,056
Monossido di azoto (NO)	5,806	6,258	6,730
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,433	0,445	0,600
Metano CH ₄	0,045	0,044	0,044
PM	0,123	0,145	0,166
SO _x	0,003	0,003	0,005

Le emissioni di CO₂ indirette derivano dall'energia elettrica consumata pertanto i due parametri sono direttamente proporzionali tra loro. Nel triennio 2017-2019 tali emissioni hanno avuto un andamento negativo, ciò si traduce in un quantitativo minore di CO₂ immessa in atmosfera derivante dai consumi energetici.

Emissioni di CO ₂ da energia elettrica (t)	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
	35.288	34.972	34.911	-0,17%

2.4.5 I rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività di Acque SpA sono gestiti e smaltiti nei siti autorizzati a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Nel 2019 Acque SpA ha prodotto, circa 85.000 tonnellate di rifiuti, di cui il 99,95% classificato come non pericoloso e derivante principalmente dall'attività di depurazione e potabilizzazione. La restante percentuale di rifiuti (circa 0,05%) che sono classificati come pericolosi è costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche, oli per motori o imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose. I dati inerenti i rifiuti, non essendo ancora chiuso il MUD provengono da un'estrazione dal software gestionale Anthea a gennaio 2019. Nel 2019 è stato prodotto solo lo 0,40% in più di rifiuti rispetto all'anno precedente.

GRI 306-2

Rifiuti totali (t)	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Non pericolosi	73.296	84.315	84.640	0,38%
Pericolosi	30	32	43	34,4%
Totale	73.326	84.347	84.683	0,40%

Nel 2019 l'86% dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica mentre il 14% è stato avviato a recupero. Osservando i dati, relativi alle modalità di smaltimento, del periodo 2017-2019 si osserva la progressiva diminuzione di rifiuti avviati a recupero.

Questo trend negativo è conseguenza delle problematiche legate alla possibilità di spandimento dei fanghi in agricoltura degli ultimi due anni (maggiori dettagli in merito sono riportati successivamente).



Il dettaglio delle modalità di smaltimento dei rifiuti è riportato in appendice 4.

Modalità di smaltimento rifiuti totali	2017	2018	2019
Smaltimento (D)	71%	83%	86%
Recupero (R)	29%	17%	14%



2.4.5.1 I fanghi di depurazione

Nel 2019 sono state smaltite 58.183 tonnellate di fanghi liquidi e 21.953 tonnellate di fanghi disidratati derivanti dalla depurazione delle acque reflue. I fanghi di depurazione sono classificati con codice CER 190805 e possono essere liquidi o disidratati. Sui principali impianti di depurazione esiste una sezione di disidratazione fanghi, in conformità alla normativa vigente. I fanghi liquidi prodotti nei depuratori sprovvisti della sezione di disidratazione confluiscono negli impianti che ne dispongono. Il fango disidratato può essere avviato a riuso o smaltimento presso siti di conferimento autorizzati.

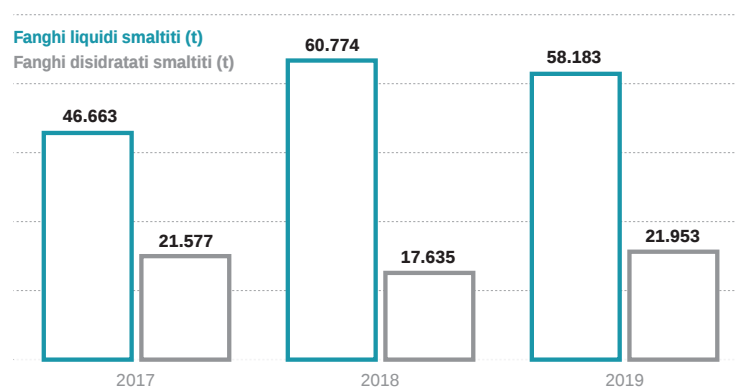
Nel 2018, in seguito alla Sentenza del TAR Lombardia, che ha imposto limiti più stringenti ai parametri da rispettare per lo spandimento dei fanghi di depurazione in agricoltura, con la conseguente impossibilità per gli impianti di recupero lombardi di ricevere conferimenti di tali fanghi, Acque SpA ha aumentato il trasporto di fanghi liquidi sia presso i propri impianti sia sulle piattaforme per il trattamento dei rifiuti liquidi gestite da Acque Industriali Srl secondo le modalità previste dalla legge.

	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Fanghi liquidi smaltiti (t) Art. 110 comma 3 del D.lgs 152/2006 e AIA Acque Industriali	46.663	60.774	58.183	4,26%

Considerata la situazione di emergenza che si è venuta a creare, con Ordinanza del Presidente della Regione Toscana n° 2 del 03/08/2018 è stato disposto il conferimento dei fanghi disidratati, prodotti dagli impianti di depurazione, presso alcune discariche individuate come impianti di destinazione finale.

Tale ordinanza, prorogata ad aprile 2019 è giunta a scadenza il 18 ottobre dello stesso anno. Per quanto sopra esposto lo smaltimento di fanghi disidratati nel 2019 è aumentato del 24% rispetto all'anno precedente.

FANGHI SMALTITI (t)



2.4.6 Gli sversamenti

Nel corso dell'anno si è verificato un solo evento potenzialmente contaminante per il quale non è stato necessario un intervento di bonifica. La superficie interessata, stimata sul campo dall'operatore e trasmessa agli organi competenti, è stata di 20 metri cubi corrispondenti a 2.508 metri cubi di superficie totale di riferimento da particelle catastali.



	2017	2018	2019
Sversamenti (n°)	2	1	1
Superficie potenzialmente contaminata (m²)	90	54	20

GRI 304-1

GRI 304-2

GRI 304-3

GRI 304-4

GRI 306-5

2.5 LA BIODIVERSITÀ

Le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato sono fortemente integrate con il territorio e con gli ecosistemi e le specie viventi che lo abitano. Tali infrastrutture hanno possibili impatti sull'ambiente, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio, che possono avere ripercussioni sulle varie specie ed ecosistemi in quanto tutti sono legati alla presenza di acqua quale matrice della vita. In generale tutti gli impianti e le opere a rete dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione, possono avere un impatto sito-specifico legato ai territori in cui insistono o che attraversano.

Il servizio **Acquedotto** ha come possibile impatto rilevante l'eccessivo sfruttamento della risorsa. Per scongiurare tale evenienza, Acque SpA applica il protocollo ASAP per la protezione degli acquiferi, un protocollo gestionale sviluppato a fine 2009 nell'ambito del progetto LIFE "A.S.A.P. Actions for Systemic Aquifer Protection", che è stato inizialmente applicato sul sistema acquedottistico denominato "Le Carbaie" proprio in relazione allo stretto legame di tali acquiferi con l'omonima area protetta, che quindi ad oggi risulta maggiormente salvaguardata.

I servizi **Fognatura e Depurazione** hanno come possibile impatto rilevante lo sversamento di sostanze inquinanti nei corpi idrici delle aree protette. Per limitare tali sversamenti, sono stati messi in pratica molti progetti ed attività soprattutto nelle aree protette maggiormente significative aumentando le prestazioni depurative, limitando gli sversamenti diretti nell'ambiente e realizzando nuove infrastrutture.

In ottemperanza alla normativa vigente, i piani ed i progetti di nuove opere, o gli interventi di modifica sostanziale delle opere esistenti, sono sottoposti a procedure di verifica della "compatibilità ambientale" che prendono in esame anche aspetti legati ai possibili impatti sulla biodiversità e sulle aree sensibili, andando a incidere sulle scelte progettuali e/o sulle opere di mitigazione.

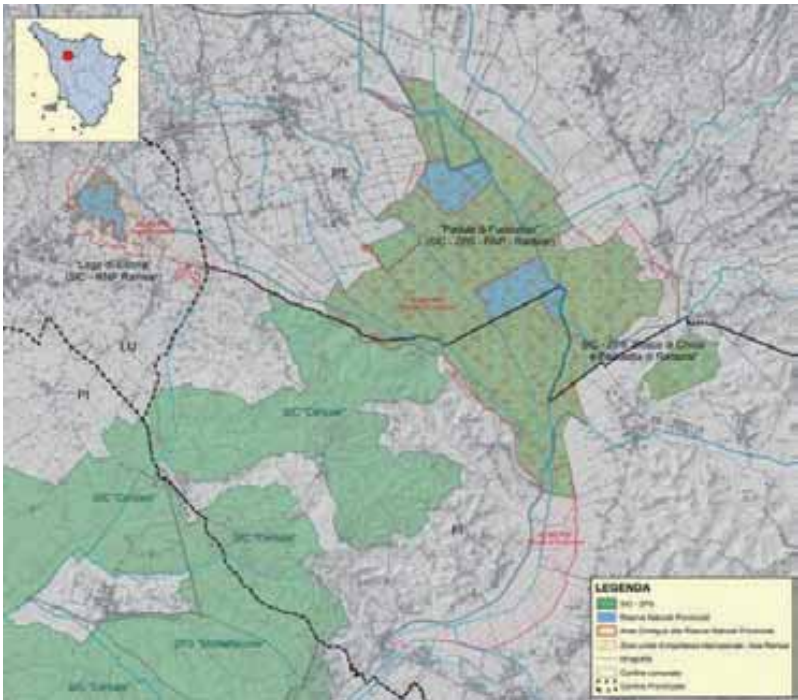
Nel territorio gestito da Acque SpA, sono presenti dodici aree protette SIC rilevanti per la tutela della biodiversità, di cui due aree umide di notevole importanza ed estensione: il Lago e Padule di Massaciuccoli e il Padule di Fucecchio.



Per maggiori informazioni www.minambiente.it/pagina/rete-natura-2000; www.oasilipumassaciuccoli.org
Rif: sito www.paduledifucecchio.it

61

ZONA UMIDA PROTETTA
PADULE DI FUCECCHIO



Zona Umida protetta Padule di Fucecchio.
Fonte: Geoscopio –<http://web.rete.toscana.it/sgr/webgis/consulta/viewer.jsp>

Carichi addotti dal processo depurativo verso l'area umida del Padule*					
kg/anno scaricati	2016	2017	2018	2019	DIMINUZIONE % (2016-2019)
Portata (m³/anno)	11.496.913	8.810.030	9.104.346	9.759.069	-15%
SST	106.785	62.604	56.911	65.619	-39%
BOD ₅	102.323	57.814	73.696	88.157	-14%
Azoto	179.564	143.164	146.091	161.715	-10%
Fosforo	28.278	21.001	44.983	23.560	-17%

* Dati di esercizio Depuratori Caravaggio, Torricchio, Forone, Bellavista, Pittini, Traversagna, Macchie San Piero, San Salvatore, La Lama, Chiesina Uzzanese, Fattoria, Anchione, Intercomunale, Uggia, Poggio Alla Cavalla, San Baronto, Alberghi, Porciano, Via Volta, Larciano Castello, Ponte di Feroce, Via Amendola, Baccane, Stabbia).

Le variazioni dei dati riscontrate negli anni rientrano nella normale fluttuazione delle caratteristiche di un impianto di depurazione.

Nel 2019 la quantità di inquinanti scaricati si è ridotta ulteriormente.

2.6 LA COMPLIANCE AMBIENTALE

Nel 2019 sono stati notificati, ad Acque SpA, dieci verbali di contestazione da parte delle Arpat di Lucca, Pisa, Pistoia e Circondario Empolese.

Sette verbali riguardano i superamenti dei limiti previsti dalla tabella 3, Allegato 5 del D.lgs 152/2006 e tre il mancato rispetto di prescrizioni autorizzative. Per tutti i verbali si è proceduto alla presentazione di scritti difensivi ed è stata fatta richiesta di un incontro tra le parti.

Dispute ambientali*	2017	2018	2019
Dispute aperte (n°)	20	9	10
Dispute di cui sopra, risolte	1	1	0

* Dispute aperte da soggetti esterni per questioni ambientali nell'anno di riferimento. Non si segnalano variazioni sui dati 2017 e 2018.



Nel corso dell'anno è stata pagata, in seguito ad un ordinanza di ingiunzione, una sola sanzione relativa al verbale di contestazione n° 27/2014 dell'Arpat di Siena relativa al Depuratore di Lama, Poggibonsi per il quale l'autorizzazione provvisoria allo scarico era scaduta e la richiesta di rinnovo era stata presentata in ritardo, in violazione dell'art. 124 del D.Lgs. 152/2006.

Sanzioni ambientali pagate (€)	2017	2018	2019
	2.024,95	61.101,39	6.013,60

Si segnala infine la notifica, nel mese di dicembre, di un decreto penale di condanna al Dirigente della Gestione operativa di Acque SpA per il reato di falso in atto pubblico (pesi di un trasporto di vaglio in microraccolta riportati sul formulario di identificazione del rifiuto e sul registro di carico e scarico) la cui multa ammonta a euro 2.500 e sul quale è stata fatta opposizione.



03

I NOSTRI CLIENTI

3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	66
3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE	68
3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA	70
3.3.1 La fatturazione	72
3.4 IL CALL CENTER	74
3.5 I PUNTO ACQUE	77
3.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI	79
3.6.1 La qualità contrattuale del servizio e gli indennizzi automatici	79
3.6.2 I reclami	81
3.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	82
3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI	83



GRI 416-2

GRI 102-7

GRI 102-6

3. I NOSTRI CLIENTI

3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI

Il servizio idrico integrato è un servizio pubblico di primaria importanza nella vita dei cittadini che prevede diritti e doveri sia da parte di chi gestisce il servizio che da parte di chi ne usufruisce, secondo quanto previsto dalla legge e dalle autorità pubbliche di controllo e regolazione.

I principali strumenti che regolano il rapporto tra Acque SpA, gli utenti e i cittadini del territorio servito sono la Carta e il Regolamento del servizio idrico integrato.

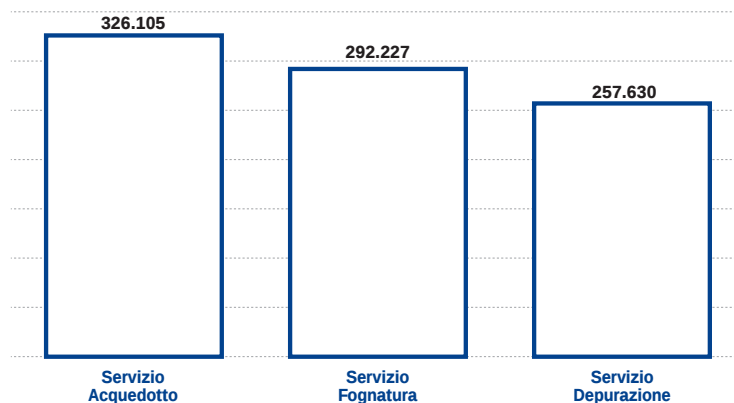
	2018*	2019
Utenti del servizio idrico integrato (55 Comuni)	325.595	326.105
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini terme)	8.942	8.958
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)	7.508	7.441
Utenti di reflui industriali	594	564
Totale Utenti	342.639	343.068

Dati calcolati sulle utenze al 31/12 di ciascun anno.

* E' stato corretto il dato 2018 perchè dai contratti attivi è stata esclusa la categoria dei contatori pilota.

Acque SpA, con 343.068 utenti, compresi gli utenti industriali (dato al 31 dicembre 2019), è il secondo gestore idrico della Toscana per numero di utenti serviti e per dimensione. Il 95% degli utenti usufruisce di tutti i servizi gestiti da Acque SpA quali depurazione, fognatura e acquedotto. Il restante 5% è costituito da utenti che usufruiscono dei soli servizi di depurazione e fognatura perché si approvvigionano da pozzi privati o perché residenti nei comuni di Ponte Buggianese e Montecatini Terme in cui Acque SpA gestisce solo tali servizi e in piccolissima parte da utenti che hanno il servizio di fognatura e depurazione dei reflui industriali.

UTENZE PER SERVIZIO EROGATO – 2019



Dati calcolati sulle utenze al 31/12 di ciascun anno.

Acque SpA è da sempre impegnata a costruire con i propri utenti un rapporto di fiducia e collaborazione. Per questo sono stati sviluppati nel corso del tempo una molteplicità di canali per comunicare e informare correttamente gli utenti: gli uffici commerciali, i PuntoAcque, i call center fino ai più avanzati strumenti digitali. Il personale di Acque SpA è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

La società richiede inoltre al proprio personale di porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, verbale e non, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

I dipendenti di Acque SpA sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

La fascia di età maggiormente attiva è quella più giovane (34% tra i 25 e i 34 anni e 28% quella tra i 18 e i 24, in linea con i dati degli anni precedenti) e prevalentemente maschile (54%). L'accesso al sito attraverso dispositivi mobili (smartphone e tablet) ormai è stabilmente superiore alla metà degli accessi totali, seppur in lieve calo (54% nel 2019, 57% nel 2018, 52% nel 2017), confermando comunque la bontà della versione del sito internet aziendale, ottimizzata anche per dispositivi mobili.

LA PRESENZA SUI SOCIAL NETWORK

Nel corso del 2019 la pagina Facebook ha avuto un incremento del 25% di follower superando per la prima volta quelli di Twitter passati da 3.421 a 3.515. Acque SpA si conferma comunque tra le aziende italiane di gestione del servizio idrico con il maggior numero di follower su questo social registrando nell'anno 262.300 visualizzazioni dei 410 tweet emessi e 219 menzioni.

La versione app, oltre ad effettuare tutte le operazioni della versione web, consente anche il pagamento della bolletta mediante carta di credito, attraverso il lettore ottico del codice a barre. Il numero di attivazioni continua a crescere: al 31 dicembre 2019 risultano attive 9.053 app MyAcque (contro le 5.863 al 31/12/2018).

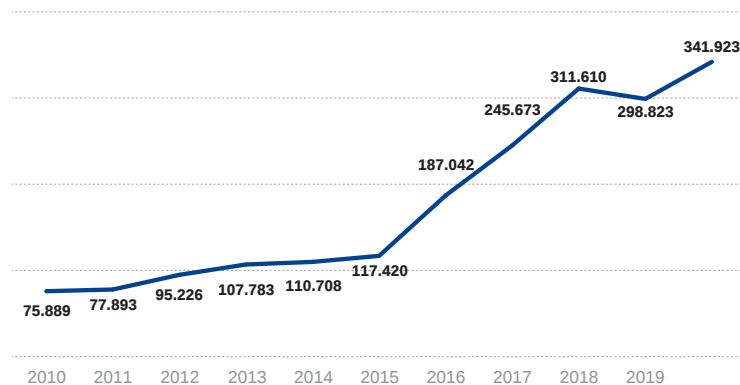




Anche l'accesso web a MyAcque continua a crescere: le sessioni sono aumentate del 17% rispetto al 2018 (da 259.062 a 304.100) e del 11% per le pagine visualizzate (da 738.451 a 816.452).

	Sito Acque.net	Area personale MyAcque	Totale 2019
Visitatori (sessioni)	477.928	304.100	782.028
Pagine visualizzate	1.057.041	816.452	1.873.493
Visitatori nuovi	337.845	89.469	427.314

UTENTI SITO



Infine, nel corso dell'anno, si è rafforzato anche l'utilizzo di **AcqueBot**, il chatbot che simula una conversazione con risposte automatiche. Sviluppato al momento per Telegram (uno dei più diffusi sistemi di messaggistica istantanea) con AcqueBot si accede a uno sportello virtuale, grazie al quale, attraverso un'interazione semplice e in tempo reale, ciascun utente può accedere a molti servizi: dall'autolettura alle variazioni anagrafiche, dall'ultima fattura all'estratto conto.



3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA

Le tariffe del servizio idrico integrato sono stabilite, a livello nazionale, dall'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA), in modo da collegarle con la qualità del servizio erogato, garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri e assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate.

Con la Delibera 665/2017 ARERA ha riformato i criteri tariffari da applicare agli utenti finali del Servizio Idrico Integrato introducendo la tariffa pro capite per gli utenti domestici residenti che varia in base al numero dei componenti del nucleo familiare e include una fascia di consumo agevolata, definita anch'essa in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare. La delibera prevede un periodo transitorio, in attesa dell'effettivo completamento della riforma, che comunque dovrà avvenire entro il primo gennaio 2022. Nella fase transitoria è stata introdotta una tariffa pro-capite standard (corrispondente alla tariffa da applicare a tre componenti del nucleo familiare) valida per tutte le utenze domestico residenti, fatto salvo il caso delle famiglie numerose.

Con la delibera 580/2019/R/IDR del 27 dicembre, ARERA ha approvato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per il terzo periodo regolatorio (2020-2023), confermando le basi dei precedenti metodi, seppur con alcune varianti, e introducendo alcune novità come incentivi per il risparmio e il riuso delle acque e per l'efficienza energetica.

Il metodo si applica su tutto il territorio nazionale e prevede un metodo tariffario uniforme ma asimmetrico, in considerazione delle specificità locali e delle decisioni programmatiche degli Enti di governo d'ambito.



Per le tariffe in vigore dal primo gennaio 2019 si rimanda a www.acque.net

Il **Bonus sociale idrico** è un'agevolazione disposta dal 2018 a livello nazionale da parte dell'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA), a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto. All'agevolazione possono accedere i nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8.107,5 euro (elevato a partire dal 1/1/2020 ad euro 8.265), limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. Si tratta delle medesime condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas. Con deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14/1/2020, l'ARERA ha esteso l'agevolazione anche ai corrispettivi di fognatura e depurazione.

Il dato complessivo sotto riportato è l'erogato per cassa nel corso dell'anno corrispondente ai bonus sociali idrici del 2018 e 2019 erogati tutti nel corso del 2019.

BONUS SOCIALE IDRICO *	2019
Importo erogato	500.827,11
Numero nuclei familiari agevolati	8.907
Numero utenti agevolati	28.247

* Come da art. 12 della delibera ARERA 897/2017. L'importo del bonus, è relativo a quanto richiesto con le dichiarazioni; in totale sono stati erogati € 443.945,49 per bonus diretti e € 56.881,62 per bonus indiretti. I nuclei sono stati conteggiati considerando i codici fiscali agevolati dei richiedenti bonus e i relativi componenti; in caso di variazione di componenti, è stato considerato soltanto il numero di componenti maggiore.

Il **Bonus Idrico Integrativo** è un fondo, istituito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT), a favore delle utenze che necessitano di sostegno per il pagamento delle bollette dell'acqua. Per l'anno 2019 il fondo complessivo deliberato da AIT e assegnato è stato di circa 811mila euro complessivi, tenuto conto dei residui non utilizzati nell'anno precedente e riassegnati ai comuni virtuosi.

La ripartizione del fondo e le modalità di accesso sono stabilite da AIT mentre i comuni definiscono la soglia di reddito familiare per l'accesso all'agevolazione (col modello ISEE). L'AIT ha aggiornato nel corso dell'anno, in seguito all'emanazione della delibera 165 di maggio 2019 di ARERA il Regolamento Regionale per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo che entrerà in vigore dal primo gennaio 2020.

Tra le novità principali l'assegnazione ad Acque SpA della competenza ad erogare il bonus agli utenti diretti e indiretti nella prima bolletta utile emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione della rendicontazione da parte del comune, pena la corresponsione di un indennizzo automatico a favore dell'utente (10 euro) e il non riconoscimento dell'importo complessivo del bonus erogato agli utenti e quindi l'imputazione a carico di Acque SpA nel caso in cui la società non effettui la trasmissione della rendicontazione all'AIT nei termini previsti.

	2018	2019
BONUS IDRICO INTEGRATIVO* erogato (€)	430.626,17	734.002,51

* Come da art. 8 della delibera ARERA 897/2017. I valori del bonus idrico integrativo sono calcolati secondo il criterio di cassa ovvero erogati con le bollette dell'anno di riferimento che comprendono una quota parte di competenza dell'anno precedente.

La spesa media per il Servizio Idrico Integrato, sostenuta da una famiglia residente (composta da 2,5 componenti) in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, nel 2019, si stima essere stata 356,68 euro. Le tariffe di Acque SpA sono in linea con quelle del resto della Toscana che si collocano indubbiamente tra le più alte a livello nazionale soprattutto a causa della maggiore mole di investimenti effettuati.

Simulazione della bolletta media per famiglia residente (€)	2019
Servizio acquedotto	135,99
Servizio di fognatura	25,19
Servizio di depurazione	98,57
Quota fissa annua	60,05
Oneri perequativi	4,45
IVA 10%	32,43
TOTALE*	356,68

* Il dato è stimato non essendo ancora disponibile il fatturato.

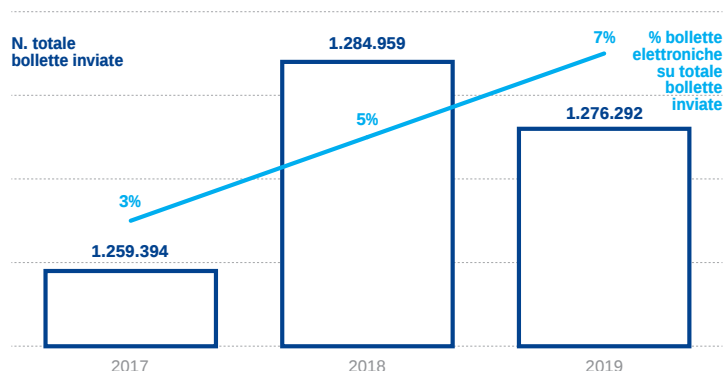
La spesa per il servizio idrico integrato rappresenta comunque in Italia, considerato un consumo medio di 140 m³ annui, lo 0,8% della spesa media totale delle famiglie italiane (dati Blue Book 2019), che nel caso di Acque SpA sale all'1,7% circa con un consumo medio annuo 101 m³ di acqua.

Periodica per la fornitura idrica per consumo a S...

3.3.1 La fatturazione

Acque SpA si impegna ad inviare le bollette a scadenze regolari, in modo da consentire agli utenti di conoscere i periodi in cui dovranno provvedere al pagamento della bolletta. Sulle modalità di fatturazione è intervenuta la normativa ARERA articolando le periodicità e il numero di letture minime da effettuare ogni anno, in base al consumo medio della singola utenza e disciplinando come calcolare i consumi in acconto. Nel corso dell'anno sono state emesse 1.276.292 bollette di cui il 7% sono le bollette elettroniche ovvero quelle inviate via e-mail e che si trovano anche nell'area web MyAcque. In questo caso all'emissione della bolletta viene inviata una mail di avviso all'utente che potrà collegarsi all'area riservata e salvare o pagare direttamente la stessa.

Gli utenti che hanno optato per la bolletta elettronica sono l'8% del totale e sono raddoppiati rispetto al 2017.



Qualora l'utente rilevi un errato addebito dei consumi nella bolletta di saldo (sia in negativo che in positivo), può richiederne l'annullamento. Se a seguito di accertamento da parte di Acque SpA viene confermata l'errata fatturazione, si procede all'annullamento della bolletta e all'addebito dei consumi effettivi con la bolletta successiva a quella emessa ed annullata. L'annullamento della bolletta può essere richiesto tramite tutti i principali canali di contatto quali: il call-center gli uffici al pubblico, lo sportello online e MyAcque.

L'indice di rettifica delle fatture di Acque SpA assume valori bassissimi per tutto il triennio e notevole è stato nel 2019 l'abbassamento dei tempi necessari per la rettifica della bolletta che passano dai venti giorni dello scorso anno ai cinque del 2019. Tutto questo nonostante il numero totale di bollette emesso cresca.

	2017	2018	2019
Indice di rettifica fatture	0,51%	0,05%	0,16%
Tempi medi di rettifica fatturazione (gg)	12,06*	18,68*	5

**TEMPI DI
RETTIFICA
FATTURAZIONE
(gg)**

**Benchmark Top Utility
VIII Edizione
26,9 gg**

* I dati 2017-2018 sono stati rettificati a giugno 2019 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2018 come richiesto da ARERA.

Oltre il 90% degli utenti si dichiara soddisfatto della fatturazione nel primo semestre dell'annuale indagine di customer satisfaction e si registra inoltre un aumento del 3,8%, rispetto al secondo semestre dell'anno precedente, sull'aspetto regolarità delle letture, quale effetto di una maggiore e più puntuale comunicazione delle letture effettuate mediante notifiche in bolletta e, per le utenze con misuratori collocati in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, anche con l'invio di sms e rilascio di avvisi in occasione dei passaggi previsti per la rilevazione dei consumi, rendendo gli utenti più consapevoli dell'attività svolta.

La bolletta può essere pagata mediante bollettino postale precompilato in allegato alla bolletta presso gli uffici postali, con bonifico bancario, con carta di credito registrandosi e/o collegandosi allo sportello online MyAcque, con carta bancomat o maestro presso i PuntoAcque e mediante domiciliazione bancaria.

È possibile richiedere una rateizzazione delle bollette in casi motivati e di norma entro la scadenza della bolletta. Acque SpA provvede a valutare rapidamente la richiesta e a rispondere all'utente. Secondo quanto previsto dall'articolo 45 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato in caso di mancato pagamento della bolletta entro il termine di scadenza, vengono applicati interessi per ritardato pagamento e attivate le procedure finalizzate al recupero del credito, che potranno comportare anche la riduzione del flusso o il distacco della fornitura.

L'indice di morosità è in costante riduzione nel triennio e al di sotto della media nazionale per il centro Italia come indicato nel Blue Book 2019.

	2017	2018	2019
Indice di morosità (% di bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione)	3,6%	3,2%	2,7%

**INDICE DI
MOROSITÀ**

**Benchmark
Blue Book 2019
Area geografica centro
5,5%**

3.4 IL CALL CENTER

Il call center, gestito dalla società partecipata LeSoluzioni scarl, è uno dei principali canali di contatto con gli utenti. Tale struttura ha puntato sulla qualificazione e la stabilizzazione delle proprie risorse umane e oggi, in un settore spesso dominato dal lavoro precario, si presenta come un punto di riferimento positivo nella realtà toscana. La qualità delle risposte che il call center fornisce è testimoniata dagli ottimi risultati ottenuti nell'indagine di qualità, condotta con il metodo della *mystery call*, in cui ha raggiunto un indice sintetico di qualità finale pari al 99,5% per il servizio commerciale, e al 96,7% per il servizio guasti.

Il servizio di call center si suddivide in commerciale e guasti. Il call center commerciale è una vera e propria unità di customer care che riesce a gestire la maggior parte delle pratiche necessarie agli utenti (attivazione, preventivazione, subentro, voltura, cambio d'uso, variazioni anagrafiche e di recapito, autolettura, verifica e sostituzione contatore, rifatturazione, rateizzazione, ristampa fattura...). Acque deve garantire agli utenti, come disposto dall'Autorità nazionale che venga risposto almeno all'80% delle chiamate offerte all'operatore.

Lo standard è inoltre calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno dieci mesi su dodici. La percentuale di chiamate trattate dal call center commerciale sul totale delle chiamate ricevute trattabili è stata nel 2019 del 89% e lo standard è stato raggiunto tutti i mesi.

CALL CENTER COMMERCIALE	2017	2018	2019
Chiamate totali trattabili*	212.268	208.225	217.581
Chiamate perse**	39.643	20.350	23.228
Chiamate trattate	172.625	187.875	194.353
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili	81%	90%	89%

* Corrispondono al numero di chiamate trattabili (offerte all'operatore) ovvero chiamate gestibili in orario di apertura del servizio.

** Le chiamate perse sono state calcolate come differenza tra le chiamate trattabili e le chiamate trattate (risposte dall'operatore).

I dati 2017-2018 sono stati rettificati a giugno 2019 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2018 come richiesto da ARERA.

Il gestore deve garantire inoltre un tempo medio di attesa, compresa la navigazione dell'albero fonico (IVR), non superiore ai quattro minuti. Anche in questo campo le performance del call center commerciale sono molto positive attestandosi su un tempo di attesa medio di 2 minuti e 4 secondi, con un miglioramento di 15 secondi rispetto allo scorso anno.

CALL CENTER COMMERCIALE	2017	2018	2019
Attesa media TMA (minuti)	0:01:39	0:01:07	0:00:52
Attesa media TMA compresa di IVR (minuti)	0:02:43*	0:02:18*	0:02:04
Conversazione media TMC (minuti)	0:05:36	0:05:20	0:05:18

* I dati 2017-2018 sono stati rettificati a giugno 2019 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2018 come richiesto da ARERA.

Le ottime performance del servizio sono confermate anche dall'indagine di customer satisfaction che vede il 95,5% degli utenti soddisfatti del servizio ricevuto.

Il call center guasti gestisce le segnalazioni ricevute dagli utenti, dalle istituzioni e dai canali digitali riguardanti guasti o anomalie inerenti il servizio idrico integrato o la propria utenza come perdite idriche su strada, fuoriuscite fognarie, mancanza di acqua, contatore guasto ecc... Acque SpA deve garantire, uno standard di chiamate gestite uguale o superiore al 90%. Vengono considerate gestite tutte le chiamate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi. A fine anno il livello di servizio offerto, si è attestato al 97%.

CALL CENTER GUASTI	2017	2018	2019
Chiamate non gestite (perse) *	11.206	9.924	13.131
Chiamate trattate**	91.610	93.912	86.761
Chiamate in entrata***	102.816	103.836	99.892
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili****	89%	90%	97%

* Corrispondono per il 2017 alla differenza tra le chiamate trattabili e le chiamate trattate, mentre per il 2018 e il 2019 alle chiamate rimaste in attesa per oltre 120 secondi.

** Corrispondono per il 2017 alle chiamate gestite dall'operatore mentre per il 2018 e il 2019 alle chiamate con un tempo di attesa uguale o inferiore a 120 secondi.

*** Corrispondono per il 2017 al numero di chiamate trattabili ovvero chiamate gestibili mentre per il 2018 e il 2019 al numero delle chiamate pervenute.

**** Corrispondono per il 2017 alla % di chiamate trattate sul totale delle chiamate trattabili (che hanno superato il messaggio IVR e hanno atteso di parlare con l'operatore), mentre per il 2018 alle % di chiamate gestite sul totale delle chiamate pervenute, calcolate secondo lo SLA previsto dalla Delibera ARERA n. 655/2015.

Il tempo medio di attesa è diminuito di 21 secondi rispetto al 2018, mentre il tempo medio di conversazione, è rimasto stabile rispetto all'anno precedente. Questo indica una sempre maggiore attenzione e professionalità del personale che risponde alle chiamate fornendo ai clienti informazioni dettagliate e precise.

CALL CENTER GUASTI	2017	2018	2019
Attesa media TMA (secondi)	57 sec	29 sec	12 sec
Attesa media TMA compresa di IVR (secondi)	98 sec	66 sec	45 sec
Conversazione media TMC (minuti)	00:02:52	00:03:08	00:03:09

Anche il livello di servizio offerto dal call center guasti è molto apprezzato dagli utenti che nell'indagine di customer 2019 si dichiarano per il 97,5% soddisfatti della relazione telefonica per la segnalazione dei guasti ed attribuiscono un punteggio di 8,5 su 10 alla chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore.

Attraverso il call center, Acque SpA invia da tempo messaggi sms, e-mail e messaggi vocali preregistrati su telefono fisso per avvisare l'utenza di interruzioni idriche o della necessità di proteggere i contatori dal rischio gelo quando le temperature si abbassano durante la stagione invernale. Nel corso dell'anno è entrata in funzione una nuova piattaforma per l'invio delle comunicazioni che attinge automaticamente ai dati presenti nell'anagrafica dei clienti circoscrivendoli all'area interessata dall'intervento. Questo nuovo sistema migliora la qualità del servizio consentendo comunicazioni più tempestive e precise rispetto al precedente servizio che richiedeva la registrazione pro-attiva dell'interessato.

Nel 2019 sono stati 210.159 i messaggi complessivi inviati.

CAMPAGNA SOSTITUZIONE MASSIVA DEI CONTATORI

Da giugno 2018 è in corso una campagna di sostituzione massiva dei contatori dell'acqua in tutto il territorio del Basso Valdarno. Grazie a questo esteso programma di ammodernamento del parco contatori si rende più semplice e comodo effettuare le operazioni di lettura o autolettura da parte dell'utente. La sostituzione dei vecchi misuratori viene effettuata gratuitamente e non comporta alcun intervento sull'impianto privato. La presenza degli utenti al momento della sostituzione non è necessaria tranne quando il contatore sia posto in proprietà privata: in questo caso, infatti, è necessario consentire l'accesso degli operatori all'interno della proprietà ma sempre ai soli fini della sostituzione. Gli operatori delle ditte incaricate sono facilmente riconoscibili dai contrassegni posti sia sul vestiario che sulle auto di servizio.

Tale attività ha coinvolto nel 2019 i comuni di Buggiano, Calci, Capannoli, Empoli, Lajatico, Montaione, Peccioli, Pontedera, San Gimignano, Terricciola e Vecchiano.

3.5 I PUNTOACQUE

Un altro canale di contatto prioritario con gli utenti sono i PuntoAcque, gli uffici al pubblico, che continuano ad eccellere in base a tutte le rilevazioni, per la qualità dei servizi erogati. Acque si impegna a renderli sempre più accoglienti ed efficienti. Lo scorso anno era stato ristrutturato il PuntoAcque di Monsummano Terme, mentre nel 2019 quello di Pontedera, rinnovando gli arredi e riorganizzando gli spazi interni in modo da garantire maggiore privacy e confort per utenti e operatori.



I PuntoAcque, offrono spazi accoglienti, sono localizzati su tutto il territorio servito in posizioni centrali e vicino alle principali vie di comunicazione. Nei PuntoAcque possono essere effettuate tutte le normali pratiche commerciali dall'allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto e offrono servizi d'informazione e consulenza, il disbrigo delle pratiche e il controllo dei consumi.

Da gennaio 2020, i PuntoAcque gestiscono anche le rateizzazioni delle bollette, i pagamenti arretrati e le situazioni di morosità. Si tratta di servizi più complessi delle normali rateizzazioni che già venivano svolte attraverso ogni canale di contatto ai quali, fino ad oggi, si poteva accedere esclusivamente tramite il call center o recandosi presso l'ufficio recupero crediti di Pontedera. Dal nuovo anno, invece, grazie all'implementazione dei sistemi informativi e alla specifica formazione del personale dei PuntoAcque, ci si può rivolgere più comodamente presso gli sportelli presenti su tutto il territorio del Basso Valdarno oppure ancora al call center. Con questa scelta Acque SpA intende essere ancora più vicina alle esigenze dei propri utenti, anche fisicamente se necessario, riducendo tempi e trasferite nella gestione di pratiche talvolta delicate o che richiedono una certa tempestività.

Nel 2019 sono stati 88.719 i clienti serviti agli sportelli dei PuntoAcque in crescita del 3% rispetto all'anno precedente.

	2018	2019
Numero di clienti serviti agli sportelli	86.034	88.719

L'ampliamento sin dal 2017 degli orari di apertura al pubblico, secondo quanto indicato dall'autorità di regolazione nazionale ARERA rendono il rapporto con i clienti sempre più facile, accessibile e trasparente.

Il tempo medio di attesa allo sportello è di 10 minuti e 40 secondi nettamente sotto lo standard da rispettare da carta servizi fissato in 15 minuti.

AI PUNTOACQUE LA FILA È UN LONTANO RICORDO GRAZIE ALLA NUOVA APP UFIRST

Basta scaricare l'app ufirst, selezionare la propria città e poi il PuntoAcque di interesse: in questo modo è possibile conoscere in anticipo il numero delle persone in attesa e prendere il numero per la fila direttamente dallo smartphone prima di arrivare. La app invia una notifica quando è il momento di avvicinarsi allo sportello. Grazie a ufirst, una piattaforma online cui hanno già aderito molte pubbliche amministrazioni, ospedali, università, aziende di servizi, ecc, la fila diventa virtuale: la app fornisce infatti informazioni in tempo reale sull'avanzamento della coda.

I ridotti tempi di attesa e la gestione dello sportello soddisfano gli utenti che nell'indagine di soddisfazione, si dichiarano per il 98% soddisfatti sull'aspetto "tempi di attesa per parlare con l'operatore" con un voto medio di 8,7 su 10.

	2017	2018	2019
Tempi di attesa medi in minuti	11,12	8,73	10,40

TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO

Benchmark Top Utility VIII Edizione
10,5 minuti

I dati 2017-2018 sono stati rettificati a giugno 2019 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2018 come richiesto da ARERA.

3.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

3.6.1 La qualità contrattuale del servizio e gli indennizzi automatici

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/Idr, sono stati introdotti standard specifici di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard si suddividono in specifici, che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard e generali. Tali standard, sono stati recepiti dall'Autorità Idrica Toscana in alcuni casi anche con modalità migliorative rispetto a quelli nazionali.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Acque SpA corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico che va da un minimo di 30 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard ad un massimo di 90 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.



Per il dettaglio degli standard e le relative percentuali di rispetto si rimanda all'appendice 7.

	2017	2018	2019
Indennizzi automatici corrisposti Euro	409.500	234.660	167.460
Indennizzi automatici di competenza Euro	249.090	66.330	34.140

ARERA ha esteso, a partire da gennaio 2020, le tutele previste dalla delibera sopra menzionata anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione e sulla scia di quanto già introdotto per la qualità tecnica ha definito un "meccanismo di incentivazione" della qualità contrattuale articolato in fattori premiali e di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance delle gestioni, sulla base di un sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale.

LA NUOVA CARTA DEL SERVIZIO

Dal primo gennaio 2020 entra in vigore la nuova Carta del servizio modificata dall'Autorità Idrica Toscana a novembre 2019 in seguito alle nuove disposizioni di ARERA. La nuova Carta del servizio introduce i seguenti indennizzi automatici:

1. mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo (10 euro);
2. erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
3. erronea disattivazione di utente domestico residente;
4. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
5. erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
6. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
7. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
8. mancato rispetto dei tempi di consegna al vettore delle costituzioni in mora;
9. mancato invio del sollecito bonario.

A settembre 2019, con Decreto del Direttore dell'Autorità Idrica Toscana, sono state approvate le istruttorie relative agli obblighi convenzionali dell'anno 2018 (riferiti all'anno 2017); tali istruttorie hanno determinato una penalità di euro 19.089.60 nei confronti di Acque SpA sull'obbligo riguardante gli standard organizzativi.

Relativamente alle consegne 2019 (anno 2018) i dati trasmessi per gli obblighi dei quali sono già maturate le scadenze di consegna sono attualmente in fase di istruttoria da parte della AIT; non si prevede ad oggi l'applicazione di penalità significative.

3.6.2 I reclami

Acque SpA, nel rispetto della Carta della qualità dei servizi offerti, monitora il numero e i tempi medi di risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione.

I tempi medi di risposta di Acque SpA rientrano ampiamente all'interno degli obiettivi fissati dalla Carta dei servizi e sono notevolmente scesi per tutte e tre le categorie di richieste nel corso del 2019.

	Obiettivo	2018		2019	
		numero	Tempi medi risposta (gg lavorativi)	numero	Tempi medi risposta (gg lavorativi)
Reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento	2.502	25,92	2.179	9
Richieste scritte di Informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento	2.931	15,9	3.094	5
Richieste scritte di Rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento	837	24,29	505	8

TEMPI MEDI DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI
Benchmark Top Utility VIII Edizione
13,2 gg

Il dato 2018 è stato aggiornato con i valori definitivi. I dati 2019 sono aggiornati a febbraio 2020.

La percentuale di reclami ricevuti da Acque SpA, sul totale dei clienti, è inferiore a quello delle principali utility italiane come si evince dal benchmark di settore.

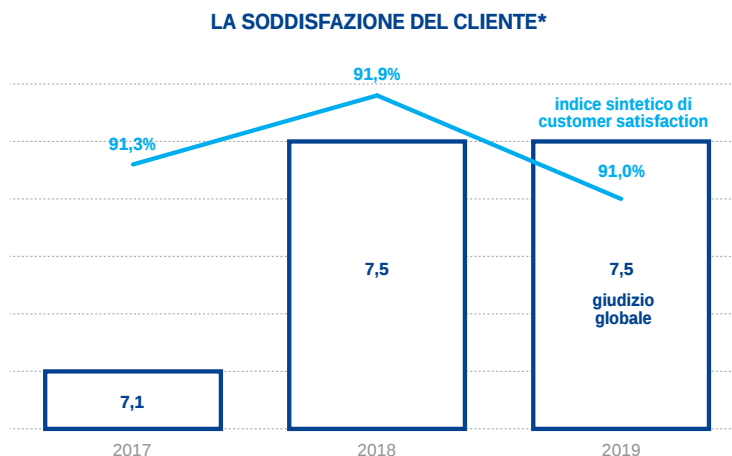
	2017	2018	2019
Reclami su totale dei clienti	0,5%	0,6%	0,7%

RECLAMI SUL TOTALE DEI CLIENTI
Benchmark Top Utility VIII Edizione
1,7%

3.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Acque SpA, effettua annualmente indagini per rilevare la qualità percepita ed erogata dei propri servizi da parte degli utenti. La customer satisfaction 2019, che indaga la qualità percepita, conferma un buon giudizio medio da parte degli utenti nei confronti di Acque SpA: il CSI (Customer satisfaction index) è pari al 91% nel secondo semestre.

Si conferma buono anche il giudizio di "pancia" overall, che in una scala da uno a dieci si attesta a 7,5 stabile rispetto allo scorso anno.

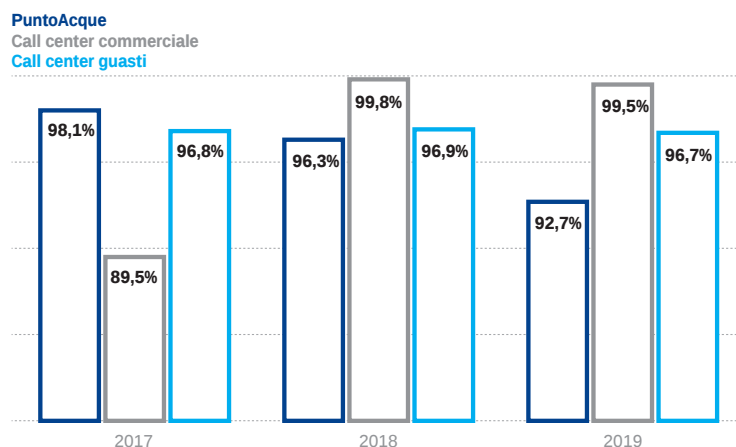


* Dati del secondo semestre di ciascun anno.

Tra i CSI parziali si confermano i giudizi ottimi su numero verde guasti, intervento tecnico, numero verde commerciale, sportello, sportello on-line e sito internet.

Anche le mystery visit e mystery call, che permettono di rilevare la qualità erogata presso gli sportelli e i canali di contatto telefonico, hanno reso nel 2019 risultati ampiamente positivi. La conformità agli standard previsti per l'accoglienza, il rispetto delle procedure e le risposte fornite presso gli sportelli di Pisa, Empoli e Capannori è risultata pari al 92,7%. La conformità del servizio erogato dai call center è rimasta pressoché stabile per entrambi i servizi.

QUALITÀ EROGATA



Nell'indagine sulla soddisfazione commissionata dall'Autorità Idrica Toscana, sui gestori idrici della regione, Acque SpA si colloca stabilmente al di sopra della media regionale e sempre al secondo-terzo posto fra le otto società toscane. Tra i principali indicatori il voto medio per Acque SpA è 7,7 (media regionale 7,4); il giudizio complessivo 92,5 (media regionale 88,4) il rapporto qualità/prezzo 6,9 (media regionale 6,5) e per gli aspetti tecnici 7,9 contro una media regionale di 7,6.

3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

Acque SpA prosegue il percorso intrapreso a livello di prevenzione e gestione delle controversie, operando già in fase di precontenzioso con strumenti efficaci quali le commissioni conciliative. Dal 2014 in seguito all'approvazione del Regolamento per la tutela dell'utenza da parte dell'AIT, in caso di controversia con il gestore, l'utente può scegliere due percorsi di tutela diversi avanzando:

- istanza alla commissione conciliativa paritetica, tramite una delle associazioni dei consumatori riconosciute, il caso viene dibattuto fra l'associazione e Acque SpA;
- istanza alla commissione conciliativa regionale, il caso è dibattuto tra Acque SpA e l'utente (o suo rappresentante qualora quest'ultimo decida di fornire delega ad un'associazione o a un legale) e il difensore civico regionale (o un suo delegato) in qualità di presidente della commissione.

La scelta tra le due forme di tutela da parte dell'utente è libera, discrezionale e senza vincoli di subordinazione tra i due percorsi.

Nel corso dell'anno Acque SpA ha ricevuto 52 **istanze di conciliazione paritetica** aventi ad oggetto perlopiù utenze domestiche con problematiche relative a elevati consumi/perdite. Delle istanze ricevute 23 non sono state ammesse e 27 risultano concluse. Due istanze sono ancora in corso e verranno discusse a breve.

	2018	2019
Istanze di conciliazione paritetica ricevute	60	52
di cui non ammesse	36	23*
di cui concluse con esito positivo nell'anno	20	23
di cui concluse con esito negativo nell'anno	4	3
di cui concluse con passaggio in conciliazione regionale	0	1
in corso	0	2

* Non ammesse per: mancata indicazione associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente n. 11, materia non conciliativa n. 4, richiesta del cliente già accolta n. 7, per mancanza dei presupposti per conciliare n. 1.

Sono giunte, sulle stesse problematiche anche 65 **istanze di conciliazione regionale**, di cui 48 concluse, dieci non ammesse e sette risultano in fase di istruzione per la necessità di ottenere ulteriori informazioni per la formulazione dell'eventuale proposta conciliativa.

	2018	2019
Istanze di conciliazione regionale	123	65
di cui non ammesse	14	10*
di cui concluse con esito positivo nell'anno	103	47
di cui concluse con esito negativo nell'anno	6	1
in corso	0	7

* Non ammesse per: materia non conciliativa n. 2, richiesta del cliente già accolta n. 2, per espressa rinuncia del richiedente n. 3, reclamo erroneamente proposto con modulo conciliazione n. 1, domanda di conciliazione paritetica erroneamente richiesta con modulo conciliazione regionale n. 1, controversia già esaminata dall'ufficio legale n. 1.

Acque SpA, in qualità di Gestore, è tenuto a partecipare in via obbligatoria, come stabilito dalla Delibera ARERA 142/2019/E/IDR del 16/04/2019, anche allo Sportello unico del Conciliatore. Sono pervenute nell'anno 24 procedure conciliative, di cui 20 concluse e quattro in attesa di prima convocazione o ri-convocazione per la necessità di ulteriori dati utili alla formulazione di un'eventuale proposta. Anche in questa sede la maggior parte delle istanze ha riguardato utenze domestiche con problematiche relative all'elevato consumo/perdita.

	2018	2019
Sportello unico del conciliatore (ARERA)	3	24
di cui non ammesse	2	3*
di cui concluse con esito positivo nell'anno	1	14
di cui concluse con esito negativo nell'anno	0	3
in corso	0	4

* Non ammesse per mancata adesione per inammissibilità domanda e/o assenza della materia del contendere.







04

LE NOSTRE PERSONE

4.1 IL PERSONALE	88
4.1.1 Composizione e pari opportunità	88
4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	96
4.1.3 Tutela della genitorialità	97
4.1.4 Misure di welfare aziendale	98
4.1.5 Retribuzioni e fondi pensione	99
4.1.6 Contenzioso dipendenti	101
4.2 LA FORMAZIONE	102
4.3 SALUTE E SICUREZZA	104
4.3.1 Progetti realizzati o in corso	105
4.3.2 Gli infortuni	106
4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107
4.3.4 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	107

GRI 102-7

GRI 102-8

GRI 401-1

4. LE NOSTRE PERSONE

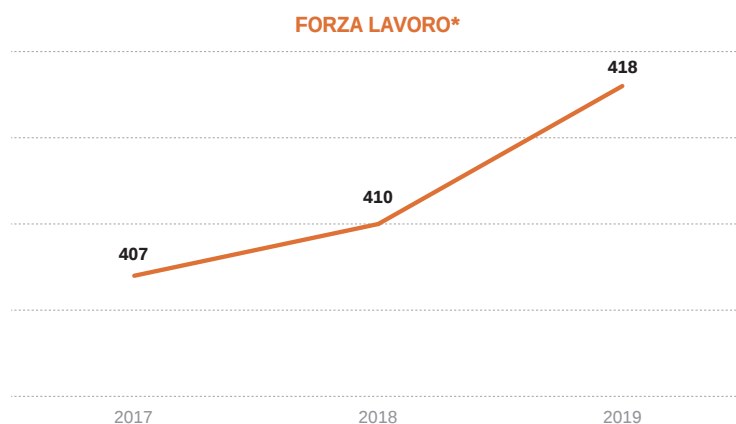
4.1 IL PERSONALE

4.1.1 Composizione e pari opportunità

Il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui dispone l'azienda, gioca un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo di Acque SpA. Le politiche del personale si basano sulla valorizzazione del merito e sullo sviluppo della professionalità, evitando pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché di ogni forma di nepotismo e favoritismo. Inoltre Acque SpA si impegna, da sempre, a tutelare l'integrità morale del personale salvaguardandolo da qualunque tipo di violenza o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Nell'ambito di una costante attenzione ai temi dell'utilizzo efficiente delle risorse umane e a seguito dell'introduzione di importanti innovazioni tecnologiche, sono state introdotte o consolidate anche nel 2019 importanti novità nell'assetto organizzativo, proseguendo nel contempo con gli interventi di change management per accompagnare la reingegnerizzazione dei processi e rafforzare la cultura manageriale a tutti i livelli.

Al 31 dicembre 2019 la forza lavoro di Acque SpA risulta composta da 418 unità di cui 411 impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Il 95% della forza lavoro è a tempo indeterminato.



**DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO**

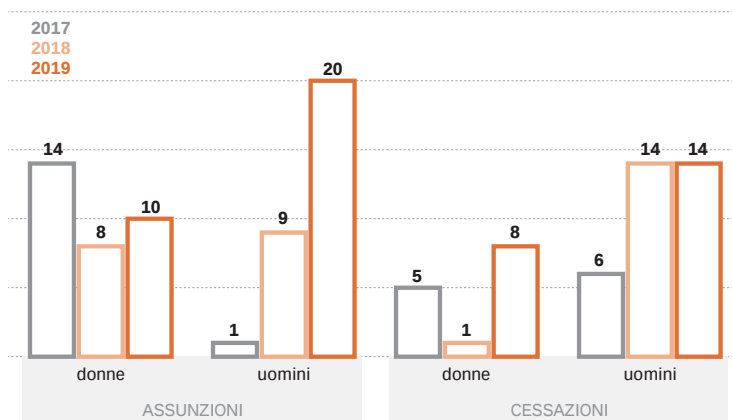
Benchmark Top Utility
VIII Edizione

94%

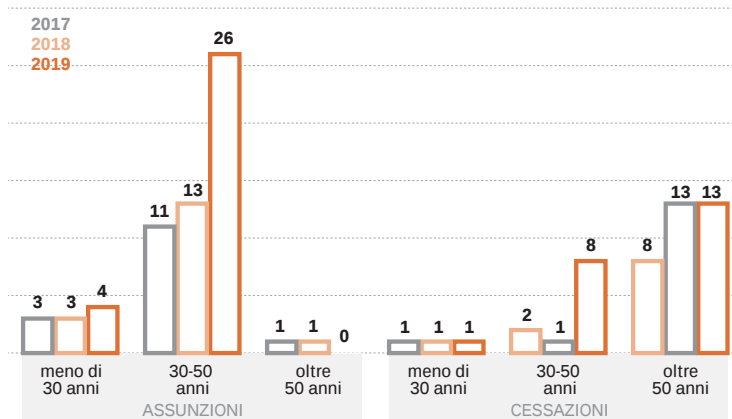
* Sono compresi in questa categoria tutti i lavoratori dipendenti sia con contratto a tempo indeterminato che determinato, contratti di somministrazione, contratti di formazione lavoro/inserimento.

Nel corso dell'anno sono state effettuate 30 nuove assunzioni, di cui sette sono internalizzazioni da contratti di somministrazione già presenti nel 2018. Le cessazioni sono state ventidue, ampiamente superate dal numero delle assunzioni. L'incremento di personale è dovuto principalmente all'esigenza di ottemperare a quanto disposto dalle recenti delibere ARERA.

ASSUNZIONI/CESSAZIONI SUDDIVISI PER SESSO

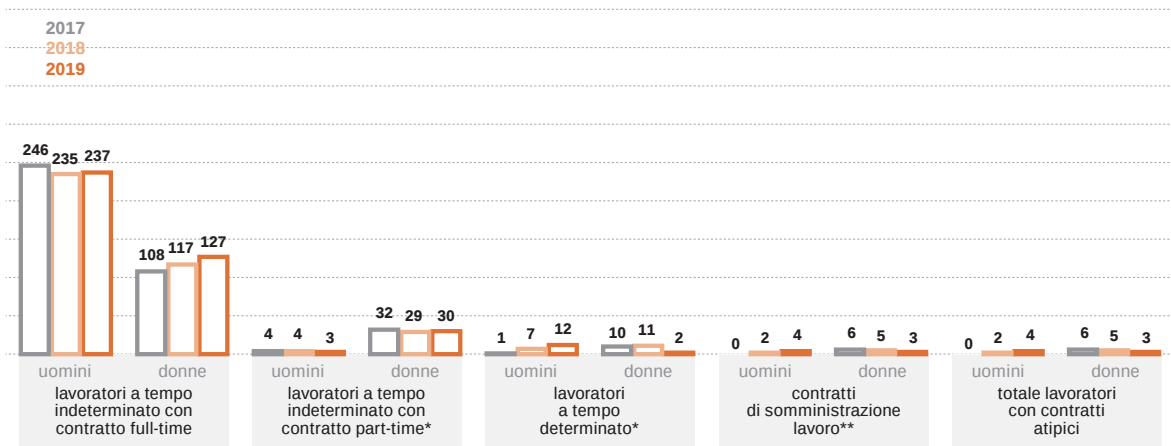


ASSUNZIONI/CESSAZIONI SUDDIVISI PER FASCE D'ETÀ



I lavoratori impiegati a tempo indeterminato sono 397 di cui 364 con contratto full-time e 33 con contratto part-time. A questi si aggiungono 14 lavoratori impiegati a tempo determinato e sette contratti di somministrazione lavoro. In Acque non è presente personale assunto con contratti di formazione e lavoro/inserimento/apprendistato professionalizzante.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE



* Il calcolo è effettuato per unità indipendentemente dalla percentuale di occupazione.

** Non sono conteggiati 4 contratti di collaborazione per membri del CDA.

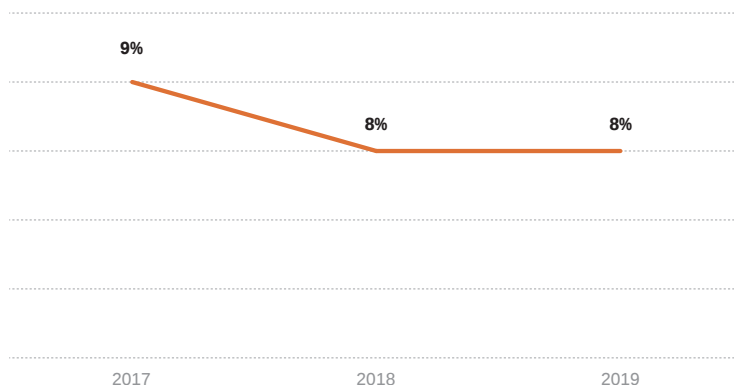
La composizione della forza lavoro per età vede tutti i membri del CdA di età superiore ai 50 anni, tra i 5 dirigenti 3 hanno un'età compresa tra 30 e 50 anni i restanti 2 hanno un'età superiore ai 50, i quadri sono 10 di cui 6 uomini e 4 donne equamente suddivisi per le fasce di età 30-50 anni e superiore a 50 anni.

La categoria impiegatizia che conta 246 unità, di cui 16 unità appartenenti alle categorie protette, vede una prevalenza della componente femminile e una preponderanza della fascia di età 30-50 anni, si riscontrano anche 4 unità di età inferiore ai 30 anni. I 150 operai sono tutti uomini, per la natura propria della funzione, di cui due hanno meno di 30 anni.



Per maggiori dettagli sulla composizione della forza lavoro si rimanda all'appendice 5.

TASSO DI TURN OVER*



* Il calcolo viene effettuato sul personale dipendente.

L'anzianità media aziendale in Acque SpA, intesa come l'anzianità maturata dalla data di immissione in servizio presso l'azienda in cui il dipendente è occupato, è di 16,20 anni. Il dato 2019 è lievemente inferiore al dato 2018 in conseguenza dei dieci pensionamenti che ci sono stati nel corso dell'anno e la sostituzione con personale giovane con minore anzianità aziendale. I 10 pensionamenti fanno parte delle 22 cessazioni che si sono verificate nel 2019 per un tasso di turn over del 5% che risulta in leggera crescita sul triennio proprio per effetto di un fisiologico ricambio generazionale.



Per maggiori dettagli sul turn over si rimanda all'appendice 6.

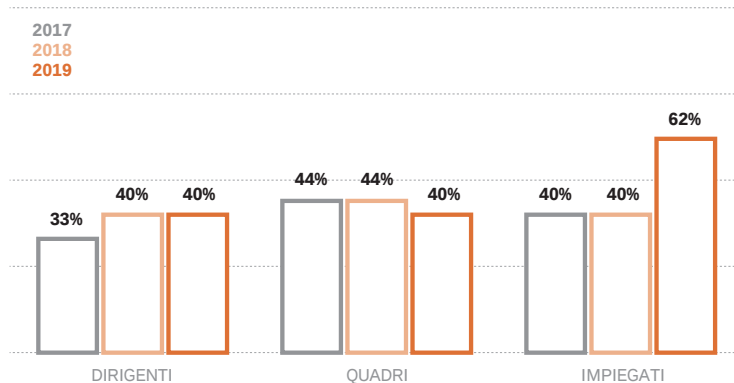
Da parecchi anni in Acque SpA si è iniziato a parlare di diversity ossia di quell'insieme di pratiche e politiche volte a valorizzare la diversità all'interno dell'ambiente di lavoro, che sia diversità di genere, di orientamento sessuale, di origini etniche, di cultura, di abilità fisiche, ecc., supportando differenti stili di vita e rispondendo alle loro diverse esigenze.

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda rimane stabile al 39% nel 2019 e si conferma superiore alla media nazionale che secondo il benchmark tracciato da Top Utility vede una percentuale del 24%.

Come già indicato nella categoria operaio non c'è presenza femminile mentre nella categoria impiegatizia si riscontra una percentuale del 62%.



PRESENZA FEMMINILE

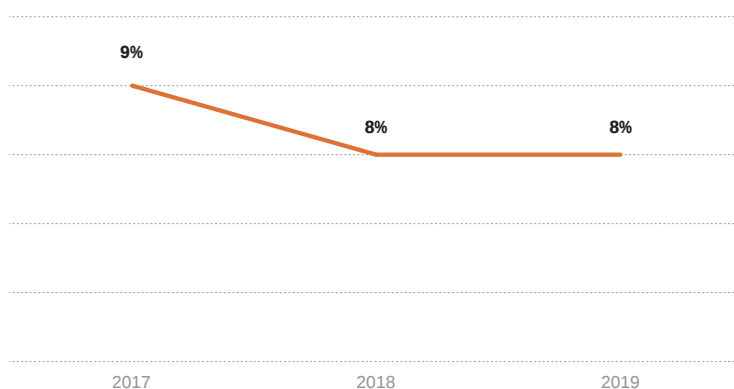


**DONNE
SUL TOTALE
DEI DIPENDENTI**

Benchmark Top Utility
VIII Edizione

24%

LAVORATORI PART-TIME



Nel 2019 sono 33 i lavoratori part-time, pari all'8% della forza lavoro, di cui il 91% sono donne. Questo dato riflette l'attenzione che l'azienda pone alle esigenze dei propri lavoratori per dare risposta alla richiesta di flessibilità del personale. Nella concessione dell'istituto viene sempre data la precedenza alle domande motivate da esigenze di tipo familiare.

Nel corso dell'anno erano attivi due tirocini di cui uno di nuova attivazione e uno in corso dall'anno precedente e trasformato in contratto a tempo determinato. Il tirocinio di nuova attivazione è ancora in essere alla data di presentazione di questi dati.

Tirocini	2017	2018	2019
n. tirocini attivi	5	2	2
% trasformazione	40%	50%	50%

Nel 2019 non sono stati attivati, a differenza degli scorsi anni, percorsi di alternanza scuola-lavoro a causa di una incompatibilità con le esigenze di lavoro dei settori richiesti. Contestualmente, però, è stato avviato un progetto di alternanza scuola-lavoro in modalità smartworking che vedrà il suo avvio nel 2020.

	2017	2018	2019
N° progetti	2	4	0
N° scuole coinvolte	1	2	0
N° studenti coinvolti	2	4	0
Ore totali	100	190,5	0

Acque SpA applica ai propri dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro Gas Acqua. A novembre 2019 è stata siglata l'ipotesi di accordo per il rinnovo del contratto che interessa oltre 48mila addetti in circa 600 imprese.

L'intesa, sottoscritta dai sindacati di categoria Filctem Cgil, Femca Cisl, Uiltec Uil e dalle associazioni datoriali Anfida, Anigas, Igas, Assogas e Utilitalia prevede un aumento complessivo nel triennio 2019 – 2021 di 106 euro, di cui 84 sui minimi contrattuali, 17 sulla produttività e 5 euro sul welfare contrattuale. E' stata inoltre prevista una tantum di 100 euro per il periodo di vacanza contrattuale.

In Acque SpA il tasso di sindacalizzazione è del 23% (da cui sono escluse le categorie dirigenziali) per un totale di 95 iscritti alle varie rappresentanze sindacali presenti in azienda.

Periodicamente la direzione si confronta con le organizzazioni sindacali, in un clima che anche nell'anno è stato complessivamente positivo, di reciproco rispetto dei diversi ruoli e di normale dialettica. Il confronto con le organizzazioni sindacali è sempre attivo anche sulle tematiche che riguardano la salute e la sicurezza dei lavoratori.

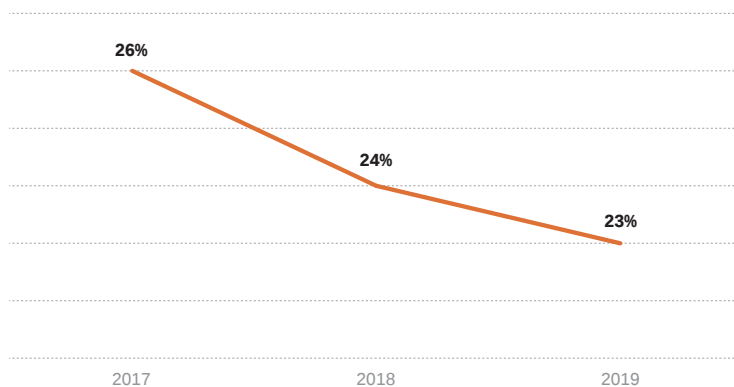
All'interno del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro Gas Acqua sono specificati i periodi minimi di preavviso in caso di cambiamenti operativi.

GRI 102-41

GRI 402-1

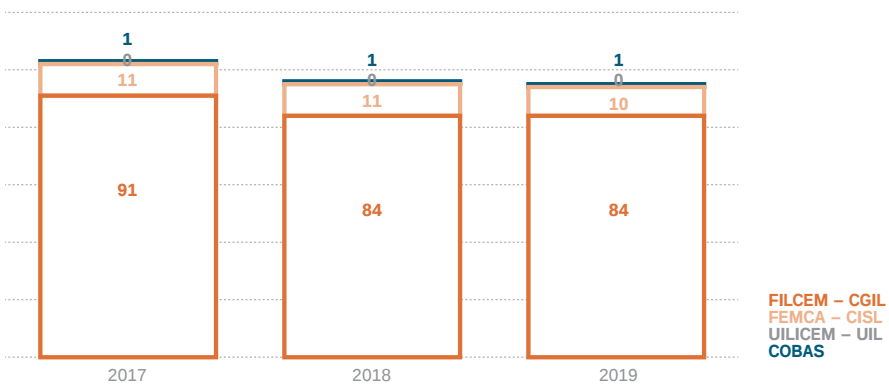
GRI 403-4

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*



* Sono esclusi i dirigenti

ISCRITTI AL SINDACATO



ETICITÀ E SA8000

Il sistema di gestione per la responsabilità sociale, implementato secondo la norma SA8000, ha l'obiettivo di garantire l'eticità del ciclo produttivo attraverso il rispetto delle norme del diritto del lavoro; le garanzie di sicurezza e salubrità del posto di lavoro; la tutela contro lo sfruttamento dei minori e il rispetto dei diritti umani. Sono elementi tipici del sistema:

- i Rappresentanti dei lavoratori RLSA8000, nominati dalle RSU aziendali: tra i cui compiti c'è quello di raccogliere le segnalazioni dei lavoratori che riguardano comportamenti eticamente scorretti;
- il Social Performance Team (SPT) costituito dagli RLSA8000 e da un rappresentante della Direzione a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi della norma.

Ogni dipendente può effettuare segnalazioni in merito all'applicazione dei requisiti della norma rivolgendosi agli RLSA8000, agli RLS, al Social Performance Team (spt@acque.net) o in modalità anonima attraverso la sezione presente sulla intranet aziendale. Per le segnalazioni inerenti le tematiche di responsabilità sociale qualora la risposta dell'azienda non sia ritenuta idonea o sufficiente è possibile rivolgersi direttamente all'organismo di certificazione e in ultima istanza all'ente di normazione e accreditamento internazionale SAAS. Nel 2019 non sono pervenute segnalazioni. Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale da un ente terzo di certificazione. Tutto il personale, compreso ogni nuovo assunto, viene formato sul sistema implementato.

	Acque SpA			Acque Servizi Srl		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ore di formazione sui diritti umani	562	40	131	116	100	32,5
% personale coinvolto	65%	5%	12%	54%	45%	13%

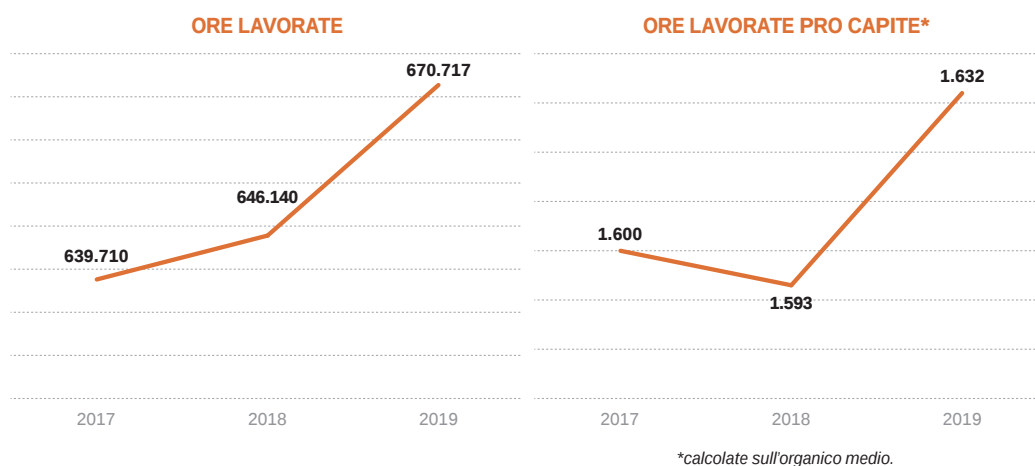
Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno adottato una politica specifica per i rapporti con le agenzie per l'impiego al fine di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella propria sfera d'azione come previsto dal sistema di gestione SA8000.

Acque SpA e Acque Servizi Srl si impegnano a rivolgersi esclusivamente ad agenzie per l'impiego operanti con una autorizzazione all'attività valida secondo le norme di riferimento e a stabilire attività di monitoraggio.

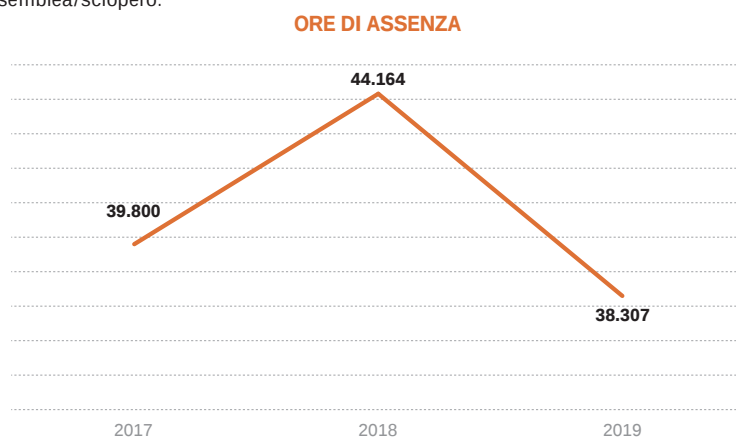
Acque SpA nel 2019 ha collaborato con quattro agenzie interinali con le quali sono stati sottoscritti dodici contratti, Acque Servizi Srl ha collaborato con tre agenzie con le quali sono stati sottoscritti sei contratti.

4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza

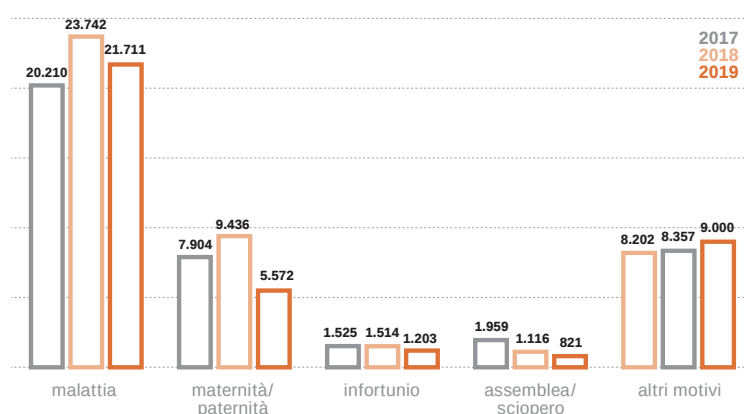
Nel 2019 le ore lavorate sono state 670.717, con un incremento di circa il 4% rispetto al 2018, ciò è da imputarsi all'aumento dell'organico in forza all'azienda. Di queste 650.538 sono ore lavorate ordinarie mentre 20.179 sono ore lavorate straordinarie, per 1.632 ore procapite lavorate nell'anno.



Nel 2019 sono state 38.307 le ore di assenza che si traducono in 93,2 ore procapite di assenza per un tasso di assenteismo del 3,4% (calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100). Si registra una diminuzione delle ore di assenza dovuto principalmente alla riduzione di malattie, maternità/paternità, infortunio ed assemblea/sciopero.



ORE DI ASSENZA – MOTIVI



“CI PRENDIAMO CURA DI TE”: CAMPAGNA DI PREVENZIONE PER I DIPENDENTI

Ci prendiamo cura di te è il progetto realizzato dal settore Risorse Umane in collaborazione con la Lega Italiana per la lotta contro i tumori (LILT, sezione di Pisa) che permette a tutti i dipendenti di accedere a una visita di diagnosi precoce antitumorale. Tutti i dipendenti possono svolgere gratuitamente una visita di controllo all'anno, a scelta tra: analisi dei nei, ricerca del sangue occulto nelle feci, ecografia, visita cardiologica, visita della prostata.

Le visite saranno svolte da professionisti delle strutture ospedaliere della città.



4.1.3 Tutela della genitorialità

Nel 2019 sono stati 5 i congedi di maternità obbligatoria e 4 di paternità obbligatoria, per un totale di 9 congedi, solo uno in meno rispetto al 2018. L'*Informativa in materia di tutela della maternità e della paternità* predisposta da Acque SpA e messa a disposizione di tutto il personale, sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente a tutela del proprio personale.

Come previsto dalla normativa in vigore tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative.

GRI 401-3

	2017	2018	2019
Maternità obbligatoria	7	5	5
Paternità obbligatoria	7	6	4
TOTALE	14	11	9
Parentali (ex facoltativa)	18	20	15
di cui uomini	6	6	4
di cui donne	12	14	11

GRI 401-2

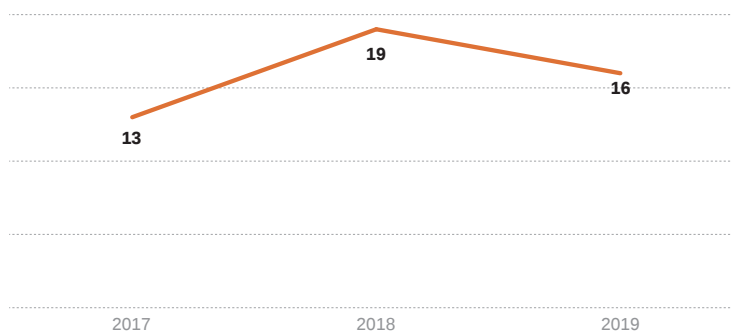
4.1.4 Misure di welfare aziendale

Acque SpA da sempre si occupa del benessere dei propri dipendenti, realizzando un sistema di welfare omogeneo e articolato in modo da rispondere alle esigenze di tutta la popolazione aziendale, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. Molti sono stati i progetti avviati nel corso del 2019 attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare. Per il progetto **Ci prendiamo cura di te** e **Ferie Solidali** si rimanda ai box specifici. Ricordiamo qui il progetto **YourWelfare** pensato per favorire un maggior equilibrio tra vita lavorativa e personale. I dipendenti possono scegliere se destinare tutto o quota parte del premio di risultato annuale a un ampio paniere di beni e servizi completamente detassati quali ad esempio check up medici, rette scolastiche, la spesa al supermercato, il carburante...

Da anni infine, ai dipendenti con figli nella fascia di età 0-36 mesi vengono offerti voucher per la fruizione dei servizi educativi pubblici o privati. L'entità del voucher è decisa annualmente sulla base del budget a disposizione.

Nel 2019 sono stati erogati 16 voucher a copertura di tutte le richieste pervenute.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI



FERIE SOLIDALI: UN'IMPORTANTE ATTIVITÀ DI SOLIDARIETÀ TRA COLLEGHI

Da gennaio 2020, il Settore Risorse Umane, in seguito ad uno specifico accordo sindacale siglato a fine anno, ha attivato in modalità sperimentale per due anni il progetto **Ferie Solidali**.

I dipendenti con contratto a tempo indeterminato possono cedere *volontariamente e in modo anonimo* le ferie e le ore di permessi per ex festività a favore di colleghi in difficoltà nella gestione dell'assistenza di figli; coniuge o convivente more uxorio che versino in una condizione di gravità/grave infermità e che necessitino di cure costanti. Al contributo volontario dei lavoratori si aggiunge quello delle aziende, Acque e Acque Servizi, che partecipano attivamente al progetto con una donazione pari a dieci giorni ciascuna.

CIRCOLO RICREATIVO E CULTURALE AZIENDALE (CRAL)

Il Circolo Ricreativo Aziendale propone iniziative di carattere culturale, turistico, sportivo, assistenziale con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Tutti i lavoratori possono iscriversi tramite quota mensile da trattenere in busta paga. Nel 2019 gli iscritti al CRAL sono stati 274 pari al 66% della forza lavoro. Acque SpA contribuisce annualmente a sostenere il CRAL con una quota a suo carico e mettendo a disposizione locali e spazi attraverso i quali gestire e dare visibilità alle attività.

4.1.5 Retribuzioni e fondi pensione

Acque SpA determina le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente.

La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque SpA e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. La differenza tra il minimo applicato in Acque SpA e quello previsto dal contratto di lavoro è del 12% per i quadri mentre è nulla per gli impiegati e gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 63% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 41% per gli impiegati e del 30% per gli operai.

Confronto retribuzioni lorde mensili	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque	Differenza %	Stipendio medio Acque	Differenza %
Quadri	3.064,68	3.431,53	12%	4.992,79	63%
Impiegati	1.672,83	1.672,83	0%	2.365,09	41%
Operai	1.672,83	1.672,83	0%	2.169,78	30%

GRI 102-35

GRI 102-36

GRI 102-39

Il confronto tra gli stipendi minimi è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori.

GRI 102-38

Il rapporto tra lo stipendio più alto ed il valore medio risulta 2,5 volte superiore mentre l'aumento dello stipendio più alto dell'organizzazione e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione (escluso il più alto) è risultato di 4,2 volte superiore.

GRI 102-37

	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Stipendio più alto*	5.780	5.820	5.856	0,6%
Stipendio Medio aziendale	2.318	2.349	2.358	0,4%

* Il calcolo viene effettuato sul secondo stipendio più alto (esclusi i Dirigenti) e sullo stipendio medio e non mediano perché più rappresentativo. Tale differenza non produce comunque effetti significativi.

In prospettiva di genere si riscontra che nel rapporto dello stipendio base non c'è una sostanziale differenza fra la retribuzione femminile e quella maschile, mentre nel rapporto della remunerazione totale si nota un leggero aumento nelle categorie quadri ed impiegati. Non essendoci donne nella categoria operai l'indicatore non è calcolabile.

(GRI 405-2)

Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini per categoria



2017	2018	2019
Stipendio base	Stipendio base	Stipendio base
Dirigente 1	Dirigente 1	Dirigente 1
Quadro 1	Quadro 1	Quadro 1
Impiegato 0,91	Impiegato 0,91	Impiegato 0,92
Remunerazione totale	Remunerazione totale	Remunerazione totale
Dirigente 1,02	Dirigente 1,03	Dirigente 1
Quadro 1,16	Quadro 1,16	Quadro 1,21
Impiegato 0,84	Impiegato 0,85	Impiegato 0,86

Il premio di risultato viene erogato a tutti i dipendenti, compresi quelli a tempo determinato e in somministrazione che abbiano lavorato in azienda per almeno sei mesi nell'anno di riferimento. Il personale riceve una valutazione in sede di erogazione del premio legata alle competenze personali e al raggiungimento di specifici obiettivi di settore. Il meccanismo incentivante è legato anche ad obiettivi aziendali più generali come lo smaltimento delle ferie e il raggiungimento di specifici obiettivi economici. Il premio di risultato medio pro capite erogato nel 2019 e relativo all'anno precedente è sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente.

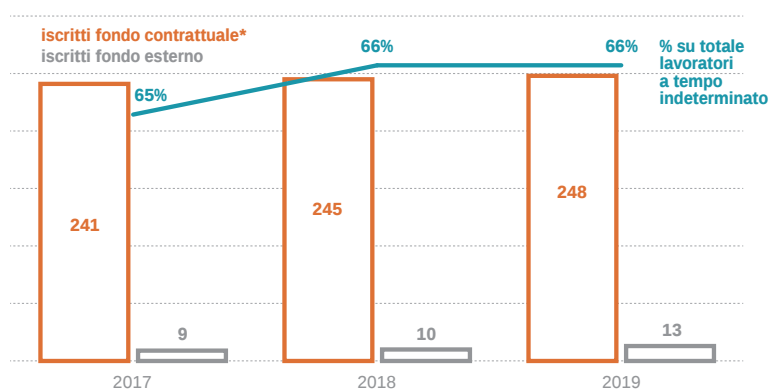
GRI 404-3

GRI 401-2

	2017	2018	2019
Premio medio pro-capite lordo (€)	2.089	2.339	2.391

Nel 2019 il 66% dei lavoratori inquadrati con contratto di lavoro a tempo indeterminato (dirigenti compresi) risulta iscritto ad un fondo pensione complementare. I fondi di riferimento per i dipendenti di Acque SpA sono Pegaso gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito e Previndai per i dirigenti.

LAVORATORI ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE



* Lavoratori a tempo indeterminato compresi i dirigenti.

4.1.6 Contenzioso dipendenti

Nel corso dell'anno ci sono stati sette provvedimenti disciplinari verso dipendenti di Acque SpA tutti relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

GRI 404-1

GRI 404-2

4.2 LA FORMAZIONE

Accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento del personale è uno dei presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo del personale. Nel 2019 le ore di formazione sono state poco meno di 7.000 per 229 interventi formativi svolti. In linea con gli anni precedenti gli interventi formativi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro hanno rappresentato circa il 40% delle ore di formazione totali. Sono stati inoltre avviati nuovi progetti che hanno determinato una copertura quasi totale della forza lavoro aziendale quali il nuovo Sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016; l'aggiornamento sulla normativa ADR in materia di trasporto merci pericolose; il nuovo Regolamento Privacy Europeo e l'avvio del Piano YourWelfare.

Il 66% delle ore d'aula non ha gravato sui costi della società grazie alla fruizione di formazione gratuita disponibile e al ricorso a finanziamenti da parte di fondi interprofessionali.

	2017	2018	2019
Interventi formativi/anno (n°)	252	224	229
Ore totali formazione (n°)	7.889	7.999,5	6.861,5
Ore d'aula (n°)*	1.335,5	1.762,5	1.382
Ore pro-capite** (n°)	18,3	18,3	15,6
Lavoratori formati*** (n°)	431	400	430
Tasso di copertura su organico medio	108%	99%	105%
Tasso di copertura sulla forza lavoro	100%	91%	98%

* Ore di corso indipendentemente dai partecipanti.

** Numero ore totali di formazione / lavoratori.

*** Per lavoratori si intende: personale dipendente in forza, personale somministrato, stagisti e personale distaccato proveniente da aziende infragruppo al 31/12. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA.

ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

Benchmark Top Utility
VIII Edizione

16,9



DIPENDENTI SOGGETTI A FORMAZIONE

Benchmark Top Utility
VIII Edizione

89%



ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE – UOMINI

Benchmark Top Utility
VIII Edizione

19,31



ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE – DONNE

Benchmark Top Utility
VIII Edizione

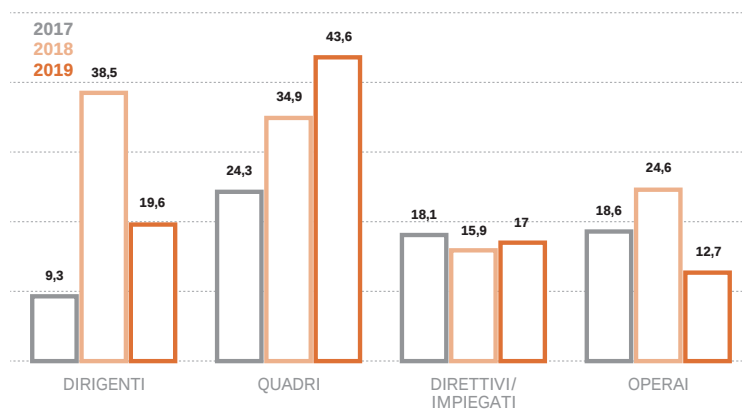
16,33



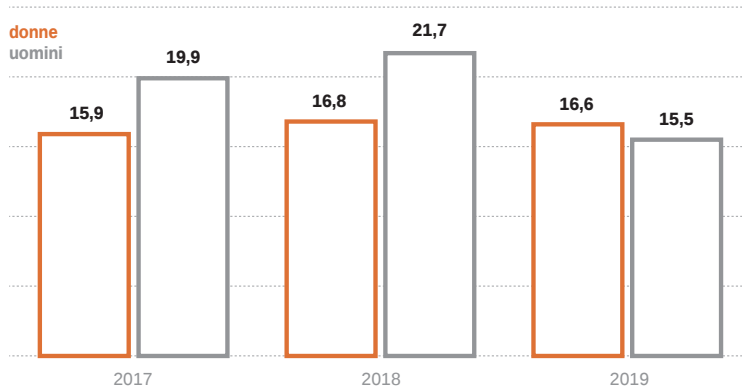
Nel 2019 si è registrato un incremento nelle ore medie di formazione per quadri e impiegati dovuto alle ore dedicate al nuovo sistema UNI ISO 37001:2016. I corsi relativi al sistema di gestione anticorruzione hanno coinvolto il personale di diverse unità organizzative a seguito dell'elaborazione del Risk assessment nel 2018 e del relativo piano di miglioramento. Ampio spazio è stato inoltre dato alla presentazione del Modello Organizzativo 231 che ha visto il coinvolgimento di tutti i responsabili di settore.

Questi progetti hanno visto nel loro complesso la partecipazione di 58 persone per un totale di 298 ore di formazione.

ORE MEDIE PER QUALIFICA



ORE MEDIE PER SESSO



Rispetto all'anno precedente si assiste nel 2019 ad un incremento della percentuale del personale formato che raggiunge il 98%. Ciò è in parte da attribuirsi all'avvio del Piano YouWelfare che, nei primi mesi dell'anno, ha determinato l'organizzazione di numerosi incontri formativi e informativi allo scopo di illustrare ai dipendenti interessati, la modalità di adesione, i vantaggi e il funzionamento del nuovo piano (la copertura dell'iniziativa è stata di circa 160 partecipanti e 320 ore di formazione) e ai numerosi interventi sul nuovo Regolamento Privacy Europeo 679/2016 che ha coinvolto l'intera struttura aziendale, con un totale di partecipazione di circa 170 partecipanti in 14 edizioni d'aula.

I corsi effettuati e i docenti che li hanno tenuti sono stati valutati in maniera molto positiva dai partecipanti che li hanno valutati, nel questionario di soddisfazione compilato a fine corso, mediamente sopra il quattro in una scala da uno a cinque.

GRI 404-2

L'ACCADEMIA INTERNA

Accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento del personale sono presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo di Acque SpA. Per tali motivi sono stati implementati e vengono costantemente aggiornati gli strumenti di comunicazione interna, quali la intranet aziendale e i questionari online, che permettono ai dipendenti di essere sempre aggiornati sui progetti e le attività aziendali, e al contempo di esprimere le proprie opinioni e preferenze. Così come i percorsi di sviluppo manageriale organizzati dall'Accademia Interna, sulla base dei desideri formativi che il personale esprime annualmente. Un ulteriore principio a cui l'azienda punta nella gestione delle risorse umane è il continuo miglioramento delle attività e l'efficientamento del lavoro quotidiano. Nel corso del 2019 si sono svolti diversi progetti di informatizzazione e riorganizzazione delle attività lavorative, anche ad opera dello stesso personale riunito in Team di lavoro "cross funzionali".

I progetti sono stati portati a termine con successo e hanno goduto dei benefici raggiunti non solo i dipendenti, ma anche i clienti finali.

GRI 403-3

4.3 SALUTE E SICUREZZA

L'impegno dell'azienda ad affrontare le sfide sociali deve necessariamente partire dall'attenzione per la tutela e salvaguardia delle persone che lavorano quotidianamente in azienda. Acque SpA è costantemente impegnata nel miglioramento delle politiche di salute e sicurezza dei lavoratori attraverso un'evoluzione continua dei processi aziendali basata sulla valutazione degli aspetti relativi alla salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro fin dalle fasi di definizione delle nuove attività. Vengono inoltre realizzate azioni concrete finalizzate ad accrescere la cultura della salute e della sicurezza attraverso formazione, iniziative di sensibilizzazione e a mantenere elevata l'attenzione dei dipendenti.

L'azienda riserva una particolare attenzione agli aspetti di salute e sicurezza attraverso politiche e sistemi di gestione

dedicati (OHSAS 18001, SA8000 e UNI ISO 39001), gestendone in maniera equilibrata la valutazione, la mitigazione dei rischi a essi collegati e la definizione degli obiettivi specifici. Il Servizio di prevenzione e protezione aziendale in un continuo interfacciarsi con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, con il medico competente e con tutti i settori aziendali porta avanti una continua proposta di attività di formazione e addestramento del personale, l'introduzione di mezzi e attrezzature innovativi, iniziative volte ad aumentare la cultura, la conoscenza e la consapevolezza degli aspetti relativi ai "comportamenti non sicuri" e ai Near Miss. Tutto questo ha permesso all'azienda, di raggiungere negli anni, risultati importanti come dimostrato dagli indicatori riportati di seguito.

4.3.1 Progetti realizzati o in corso

ACQUE SpA AZIENDA CARDIOPROTETTA. Il progetto, portato avanti congiuntamente con Acque Servizi Srl, si propone di combattere l'arresto cardiaco improvviso, tutelando la salute di lavoratori e ospiti presenti nelle sedi aziendali. Il progetto ha previsto l'installazione, nel corso dell'anno, di 22 defibrillatori semiautomatici (DAE) presso gli uffici al pubblico, le sedi di lavoro sul territorio, nei laboratori e nei magazzini. Una scelta importante che sottolinea l'impegno dell'azienda verso le tematiche della salute e sicurezza non solo dei propri lavoratori, fornitori o utenti, ma anche verso tutta la cittadinanza. In particolare infatti presso i sette uffici al pubblico, durante l'orario di apertura chiunque può accedere all'utilizzo del defibrillatore. L'azienda ha inoltre formato un primo gruppo di addetti in merito alle tecniche di soccorso con defibrillatore per prevenire, riconoscere e trattare tempestivamente l'arresto cardiocircolatorio (Basic Life Support and Defibrillation - BLS). Altri lavoratori saranno formati nel corso dei prossimi anni. Un intervento sistemico e su vasta scala, dunque, che vuole contribuire a rendere il territorio del Basso Valdarno sempre più cardio-protetto.

ALLENIAMO LA SICUREZZA. Nel corso dell'anno sono iniziate le esercitazioni nella palestra per luoghi confinati, realizzata nel 2018 da Acque Servizi Srl. Molto spesso gli operatori di Acque SpA si trovano infatti a dover operare in camere interrate, serbatoi di accumulo, vasche di depurazione e sollevamenti fognari considerati luoghi di lavoro potenzialmente pericolosi e in termini tecnici definiti luoghi confinati (luoghi larghi abbastanza da consentire ad un lavoratore di entrare interamente con il corpo ed eseguire il compito assegnato, con limitazioni e/o impedimenti per l'ingresso o l'uscita e che non sono progettati per essere occupati continuativamente da una persona). Il lavoro in questi ambienti è caratterizzato da un livello di rischio elevato. L'addestramento permette di analizzare e testare i passaggi fondamentali delle procedure di emergenza da attuare in caso di pericolo o malessere. Effettuare le operazioni in momenti di emergenza reale può rivelarsi molto difficile. La gestione di alti livelli di stress, unita alla necessità di effettuare manovre precise nei tempi previsti, rende queste operazioni delicate e, al contempo, potenzialmente pericolose. Poterle simulare in un luogo sicuro e controllato è fondamentale per limitare al massimo i rischi.

Dal prossimo anno riprenderà la sperimentazione e la diffusione al personale operativo dell'applicazione aGESIC, ovvero del sistema che permette di rilevare in maniera tempestiva ed automatica gli stati di emergenza e le condizioni di pericolo del personale inviando, in tempo reale, un avviso in azienda in caso di potenziale malessere o infortunio del lavoratore.

Si prevede infine per il prossimo anno di adeguare il Sistema di gestione per la sicurezza, già implementato e certificato, ai requisiti previsti dalla nuova norma ISO 45001:2018 che sostituirà l'attuale standard OHSAS 18001.

4.3.2 Gli infortuni

Nel corso del 2019 si sono registrati dieci infortuni di cui cinque professionali e cinque in itinere. L'analisi seguente e gli indici infortunistici sono riferiti, come previsto dalla normativa, ai soli infortuni professionali.

Le giornate perse per infortunio dal personale di Acque SpA sono state 108, per una durata media di inabilità pari a 21,60. Tutti i dipendenti infortunati sono uomini con qualifica di operaio.

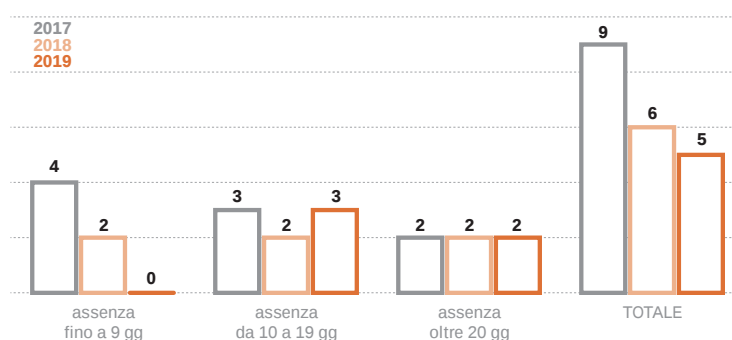
La categoria più soggetta ad infortunio è infatti quella degli addetti alla gestione e conduzione degli impianti. Si registra un Indice di Gravità pari a 0,16, in lievissimo aumento rispetto al 2018 (0,15) e un Indice di Frequenza pari a 7,45 in diminuzione rispetto allo scorso anno attestandosi comunque su valori equiparabili a quelli del triennio.

Gli indici infortunistici di Acque SpA risultano molto bassi rispetto alla media nazionale. Nel corso dell'anno è pervenuta una sola richiesta di malattia professionale per la quale l'INAIL non si è ancora espressa.

Indici infortunistici*	2017	2018	2019	INDICE DI FREQUENZA Servizio Idrico Integrato Benchmark Top Utility VIII Edizione 13,15
Indice di frequenza	14,07	9,29	7,45	INDICE DI GRAVITÀ Servizio Idrico Integrato Report Utilitalia Edizione 2018 0,6
Indice di gravità	0,27	0,15	0,16	
Durata media di inabilità	19,22	16,50	21,60	

* Gli indici sono calcolati secondo la UNI 7249 sugli infortuni professionali (no itinere).

INFORTUNI DENUNCIATI



* calcolato sugli infortuni professionali (no itinere).

4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2019 non sono pervenute sanzioni per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

4.3.4 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali

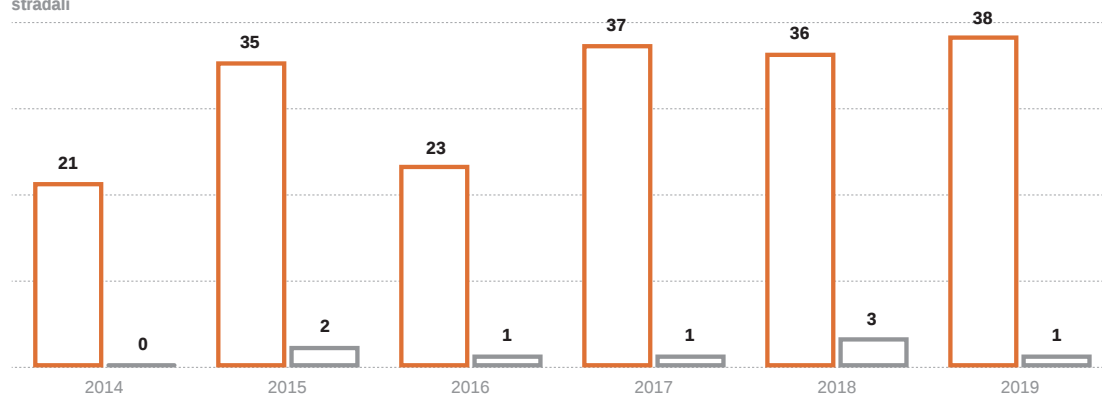
Negli ultimi anni, in seguito all'implementazione del sistema di gestione per la sicurezza stradale (UNI ISO 39001), Acque SpA analizza, oltre agli infortuni in itinere, anche tutti gli incidenti stradali avvenuti con mezzi aziendali sia che abbiano dato luogo ad infortunio professionale sia che si siano risolti semplicemente con danni ai mezzi. Ogni sinistro, anche senza infortunio, può essere infatti analizzato e dare vita ad azioni di miglioramento per aumentare la sicurezza sia dei dipendenti di Acque SpA che della comunità del territorio servito.

Nel 2019 sono stati registrati 38 sinistri di cui uno ha comportato un infortunio professionale stradale ossia avvenuto con mezzo aziendale e in orario di lavoro. Dall'analisi dei dati raccolti nel periodo 2014 – 2019 si osserva un netto aumento dell'incidenza degli infortuni stradali (professionali stradali e in itinere) sugli infortuni totali.

Si conferma il trend che vede gli infortuni in itinere, ossia l'evento accidentale occorso durante il normale percorso casa/lavoro o nella pausa pranzo nei casi in cui manchi la mensa aziendale, in numero maggiore degli infortuni professionali stradali.

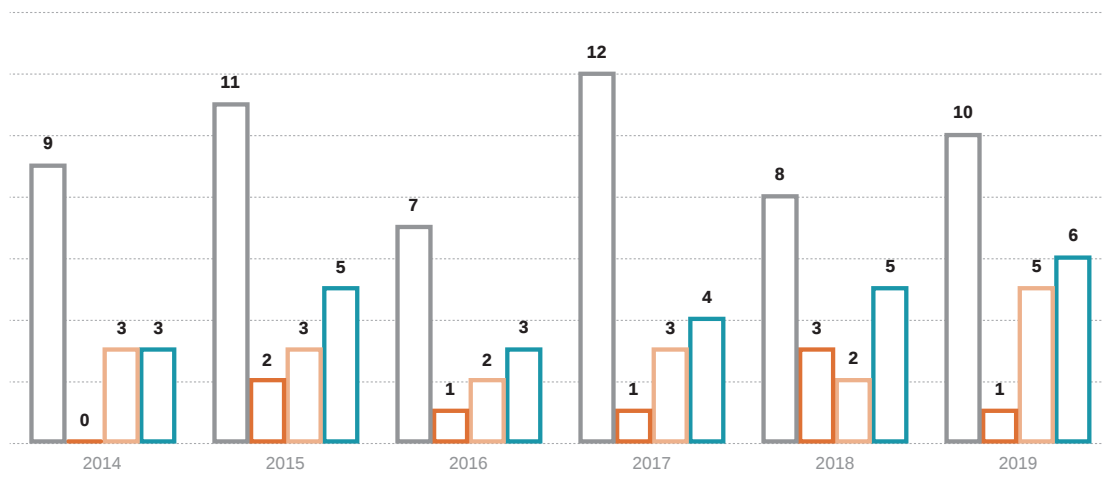
ACQUE SpA

incidenti
infortuni professionali
stradali



Anno	Infortuni totali (professionali + itinere)	Infortuni professionali stradali	Infortuni in itinere	Infortuni Stradali totali (professionali stradali+itinere)	% Infortuni stradali totali/ infortuni totali
2014	9	0	3	3	33,3%
2015	11	2	3	5	45,5%
2016	7	1	2	3	42,9%
2017	12	1	3	4	33,3%
2018	8	3	2	5	62,5%
2019	10	1	5	6	60,0%

INFORTUNI ACQUE SpA

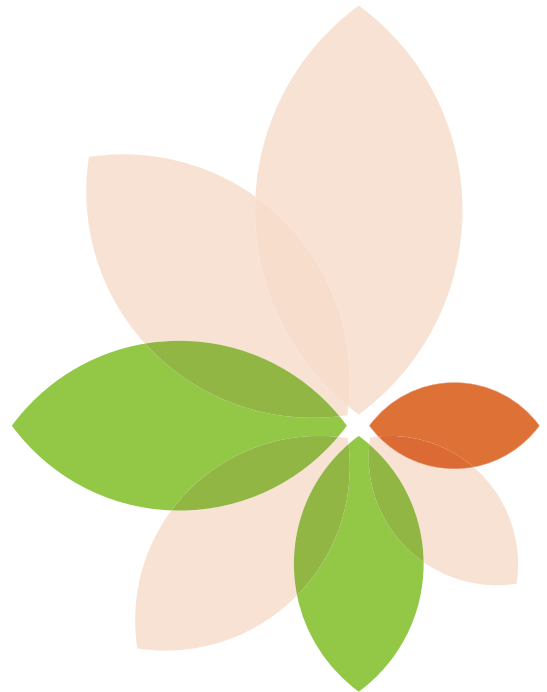


infortuni totali (professionali + itinere)

infortuni professionali stradali

infortuni in itinere

infortuni stradali totali (professionali stradali + itinere)







05

I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE	112
5.1.1 Contenzioso fornitori	114
5.1.2 Il controllo della catena di fornitura	114
5.2 I NOSTRI NUMERI	116
5.2.1 Il conto economico	117
5.2.2 Investimenti	118
5.2.3 Il valore aggiunto	120
5.2.4 Le spese per l'ambiente	123

5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

GRI 102-9

GRI 102-7

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1

5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE

Il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Regolamento Acquisti e Appalti, il Codice di comportamento aziendale, il Codice etico degli appalti e il modello organizzativo ex D.Lgs n.231/2001, contengono i principi che stanno alla base delle attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori.

Le modalità di gestione degli approvvigionamenti costituiscono uno strumento importante per favorire la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura. Il sistema di qualificazione e valutazione permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa e il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. Tutti i fornitori qualificati sottoscrivono l'impegno al rispetto delle principali norme in tema ambientale, di sicurezza e di rispetto dei diritti dei lavoratori. Tramite la piattaforma telematica SAP SQM/SRM, i fornitori interessati possono presentare richieste di iscrizione al sistema di qualificazione e partecipare a procedure di individuazione del contraente in modalità telematica.

L'albo fornitori qualificati, unico per Acque SpA e Acque Servizi Srl, è gestito dal Settore Acquisti di Acque SpA. A fine anno le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori con almeno una qualifica in corso di validità sono aumentate del 27% rispetto al 2018. L'incremento maggiore si registra nella categoria dei servizi.

Fornitori qualificati per albo	2018	2019	Δ% 2018/2019
Forniture	221	262	+19%
Servizi	161	222	+38%
Lavori da 150.000 a 3.000.000 €	220	278	+26%
Totale	602	762	+27%



Acque SpA, in quanto società a capitale misto pubblico – privato, a cui è demandata la gestione in esclusiva del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Basso Valdarno, opera nei cosiddetti "settori speciali" ai sensi dell'art. 117 D.lgs. 50/2016 Codice degli Appalti e delle concessioni. Per gli appalti, di importo inferiore alla soglia comunitaria, Acque SpA in conformità all'art 36 comma 8 del Codice degli appalti ha adottato un proprio regolamento costruito in base ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità.

Per gli appalti di lavori, servizi e forniture, non direttamente strumentali alla gestione del Servizio Idrico Integrato, cosiddetti "appalti estranei", per i quali non si applicano le disposizioni del Codice degli appalti è stata istituita un'apposita procedura interna nell'ambito della quale sono definite le regole per gli affidamenti e che privilegia il ricorso a procedure di selezione fra le imprese iscritte nei sistemi di qualificazione.

Gli affidamenti effettuati nell'anno, tradotti in oltre 4.600 ordini hanno avuto un controvalore economico complessivo pari a oltre 187 milioni di euro, in aumento del 55% rispetto allo scorso anno.

	2017	2018	2019
Ordini n°	3.839	4.282	4.617
Importo €	127.660.180	120.405.481	187.357.796

Nel corso del 2019 sono state realizzate 17 gare, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo totale a base d'asta di oltre venti milioni di euro.

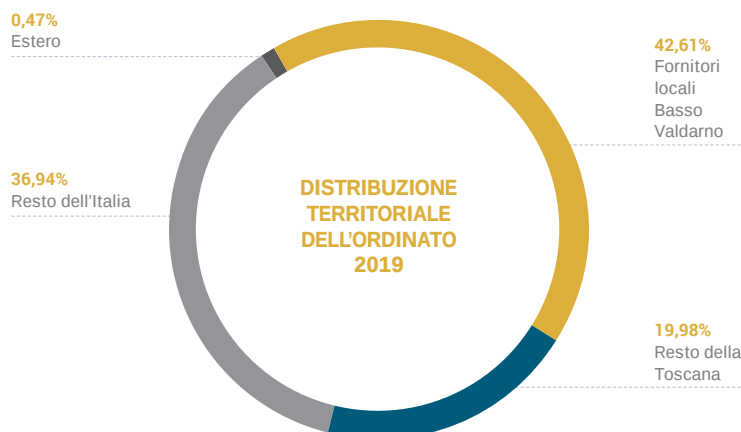
	2017	2018	2019
Gare realizzate (n°)	4	8	17
Importo a base d'asta (€)	962.190	2.271.100	21.334.754

GRI 203-1

GRI 203-2

GRI 204-1

Nel 2019 il 63% dell'ordinato è stato indirizzato verso fornitori toscani (il 43% su fornitori del territorio servito.) Il dato è in crescita rispetto allo scorso anno quando le forniture rivolte a imprese toscane era stato del 66% di cui il 45% verso l'area del Basso Valdarno.



PERCENTUALE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

Benchmark Utilitatis ed. 2017

46%

5.1.1 Contenzioso fornitori

Il livello di contenzioso con i fornitori, sulle procedure di gara pubblicate nel 2019 (gare pubbliche sopra ai 40.000 euro), è del 3%. Si tratta di cause vertenti sulla contabilità e sulle modalità di pagamento.

GRI 414-2

GRI 308-2

5.1.2 Il controllo della catena di fornitura

L'attenzione alla sicurezza sul posto di lavoro, non solo nelle proprie attività, ma lungo tutta la catena di fornitura, rappresenta sempre più per Acque SpA un tema di fondamentale importanza. Per questa ragione vengono effettuati rigorosi controlli sulla gestione dei cantieri per lavori affidati a società esterne, anche nell'ottica di responsabilizzare e sensibilizzare le aziende appaltatrici ed è stato definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori per promuovere la cultura del rispetto delle regole, della salute e sicurezza dei lavoratori, della tutela dell'ambiente e della regolarità della manodopera, con particolare riguardo alle attività ritenute più sensibili.

Tutti i fornitori di lavori e servizi presso i cantieri di Acque SpA e Acque Servizi Srl sono tenuti sotto controllo attraverso una continua attività di sopralluoghi in loco ad opera dell'apposita struttura, costituita all'interno della società collegata Ingegnerie Toscane srl. Particolarmente forte è il controllo strutturato sulle imprese esecutrici, considerate come una delle attività più critiche.

Le attività di controllo, riportate di seguito, sono state distinte tra: attività prestate in ambito di manutenzione aperta (distinte tra ditte operanti in Cantieri Titolo IV e attività di Servizio Titolo I - art.26 D.Lgs 81/2008) e attività sviluppate in ambito progetti e lavori specifici.

Dal 2018, Acque SpA, attraverso un incarico specifico ad Ingegnerie Toscane srl, monitora anche le ditte esecutrici operanti sulle attività di servizio nei settori Canal Jet e Manutenzione del Verde al fine di verificare il rispetto degli obblighi di sicurezza a carico dell'appaltatore; l'applicazione da parte delle imprese esecutrici o dei lavoratori autonomi dei contenuti delle Informativa Rischi redatte, delle disposizioni di loro competenza contenute nel DUVRI e la corretta applicazione delle procedure di lavoro previste.

Sopralluoghi complessivi	2018	2019
Contratti aperti	3.463	4.218
Servizi: Canal Jet-Manutenzione del Verde	118	110
Totale sopralluoghi	3.581	4.328

Confrontando i dati del biennio si nota che il numero dei rilievi emersi diminuisce del 17% nonostante i sopralluoghi siano aumentati del 21%. I rilievi emersi sono classificati in: rilievi di Tipo B ovvero infrazione di lieve entità, normalmente corrette sul posto; rilievi di tipo C - infrazione di media entità; tipo D infrazione grave o sospensione delle lavorazioni ai sensi del D.Lgs. 81/08 art. 92, comma 1, lettera f. I rilievi definiti "gravi" che sono stati contestati riguardano problematiche legate alla sicurezza e hanno comportato la sospensione del cantiere in corso.

Rilievi derivanti dai sopralluoghi	2018	2019
Rilievi contestati a fornitori	70	58
di cui rilievi gravi (D)	5	7

Raffrontando i dati relativi al quantitativo di controlli effettuati sulle aziende controllabili si evince un indice di controllo pari a 53, ovvero ciascun fornitore può aver ricevuto nell'arco dell'anno più di cinquanta controlli.

Indice di controllo fornitori	2018	2019
Controlli totali	3.581	4.328
Aziende controllabili	70	81
Indice di controllo fornitori (n. totale controlli/aziende controllabili)	51	53

Acque SpA mantiene attivo da anni un processo per l'autorizzazione al subappalto che pone in capo al responsabile dei lavori e alla sua struttura di supporto, l'attività di verifica tecnica organizzativa, di sicurezza e moralità ex art.80 del D.Lgs 50\2016 per i subappaltatori. A partire dal 2014, Acque SpA raccoglie e analizza anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne.

Nel 2019 si sono verificati 3 infortuni presso i cantieri di Acque SpA.

	2017	2018	2019
Infortuni appaltatori (n°)	0	0	3

GRI 102-7

5.2 I NOSTRI NUMERI

Acque SpA, alla sua costituzione nel 2002, ha ereditato un quadro infrastrutturale e un livello di servizi molto disomogeneo, contraddistinto in termini generali da una grave carenza di investimenti nei due decenni precedenti e dalla vetustà delle reti. Il primo obiettivo è stato quello di assicurare acqua potabile in quantità e qualità adeguate su tutto il territorio gestito; il decennio successivo è stato caratterizzato dallo sviluppo del sistema di depurazione e, negli ultimi anni, anche dall'evoluzione digitale dei processi aziendali e del rapporto con gli utenti. La sfida per i prossimi dieci anni si concentra sull'estensione del servizio depurazione e sulla riduzione delle perdite per una maggiore sostenibilità ambientale. Nel corso del 2018, la società, ha ottenuto da parte dell'Autorità Idrica Toscana l'allungamento della concessione sino al 2031 obiettivo necessario a garantire il raggiungimento di alcuni obiettivi strategici: dal raggiungimento degli standard tecnici previsti da ARERA alla copertura economica finanziaria, nei tempi stabiliti, degli interventi previsti negli accordi di Programma sottoscritti nel passato relativi alla depurazione (fra questi i c.d. Accordo Conciatori, Accordo Cartari, Accordo agglomerati inferiori a 2.000 AE ed altri interventi strategici); dall' incremento degli investimenti relativi a manutenzione di reti e impianti all'ulteriore estensione del servizio di telelettura e alla massiva sostituzione di contatori obsoleti. La stipula del nuovo contratto di finanziamento a fine 2018, è stata seguita a gennaio 2019 dalla sottoscrizione degli atti relativi all'erogazione del nuovo e all'estinzione del precedente finanziamento. L'allungamento della durata della concessione permette di incrementare gli investimenti e riprogrammare quelli non realizzati.

Le tariffe dei Gestori regionali si confermano più alte della tariffa media nazionale, sia perché gli investimenti pro capite realizzati in Toscana sono superiori rispetto a quelli realizzati dagli altri gestori sia perché, oltre alle agevolazioni previste a livello nazionale, in Toscana sono state introdotte precocemente rilevanti agevolazioni tariffarie per gli utenti domestici disagiati il cui importo è riconosciuto in tariffa. Acque SpA è riuscita a mettere in campo oltre 73 milioni di investimenti nel 2019 anche per l'ottimo livello di efficienza della propria gestione infatti, grazie a costi operativi più bassi, quasi il 50% della bolletta va a coprire gli investimenti, contro una media nazionale di poco superiore al 27%.

5.2.1 Il conto economico

La gestione economica di Acque SpA mostra un ottimo risultato anche per il 2019. Il valore della produzione, registra una crescita di 11.192.068 di euro rispetto all'anno precedente (+6,35%), dovuta all'aumento dei ricavi da tariffa (+3%) e degli altri ricavi (+35%). I ricavi da tariffa costituiscono il corrispettivo per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, mentre gli altri ricavi costituiscono un aggregato residuale che include voci attinenti o accessorie alla gestione caratteristica. All'aumento del valore della produzione, nei limiti previsti dallo sviluppo tariffario, si accompagna un incremento dei costi operativi esterni e del personale (dovuto anche al rinnovo contrattuale firmato nell'anno), si ha un miglioramento del risultato operativo che detratti oneri finanziari ed imposte si traduce in un utile netto di euro 27.619.169. Il risultato risente dell'iscrizione a conto economico della chiusura anticipata dei contratti di copertura del rischio collegati al precedente finanziamento per un totale di oltre dieci milioni di euro.

Misure di sintesi (€)	2017	2018	2019
Valore della Produzione	168.057.804	176.309.668	187.501.736
Risultato Operativo	30.619.231	46.176.568	48.450.081
Risultato Netto	18.139.177	30.605.391	27.619.169
Margine operativo lordo	84.362.955	92.498.648	96.486.031

Il tasso di redditività del capitale proprio (ROE), pari al 18%, registra una variazione, per la riduzione al numeratore dell'utile d'esercizio, così come il tasso di redditività delle vendite (ROS), pari al 26%, e il tasso di redditività del capitale investito (ROI), pari al 9%, per la riduzione del reddito operativo, solo parzialmente annullato dall'aumento al denominatore del valore della produzione, per il ROS, e del totale degli impieghi per il ROI.

Misure di sintesi (€)	2017	2018	2019
Redditività del Capitale Investito (ROI)* (%)	7%	10%	9%
Redditività del Capitale Proprio (ROE)** (%)	17%	24%	18%
Tasso di redditività delle vendite (ROS)*** (%)	18%	26%	26%

* ROI (Return on Investment) = Risultato Operativo / Capitale Investito Netto

** ROE (Return on Equity) = Utile netto / Capitale Proprio

*** ROS Reddito operativo / Valore della produzione operativa

ROI MONOUTILITY SETTORE IDRICO

4,4%

Da Blue Book 2017

ROE MONOUTILITY SETTORE IDRICO

5,6%

Da Blue Book 2017

5.2.2 Investimenti

L'approvazione da parte dell'Autorità Idrica Toscana dell'istanza di allungamento della concessione ha consentito ad Acque SpA la realizzazione di maggiori investimenti rispetto a quelli previsti nel precedente Programma degli Interventi e la messa in essere di quegli interventi essenziali per ottemperare a quanto richiesto dalla delibera ARERA n.917/2017/r/Idr (RQTI).

Detto provvedimento ha introdotto una serie di sfidanti obiettivi di qualità tecnica, puntualmente misurati attraverso standard specifici e generali e di cui le pianificazioni devono necessariamente tenere di conto.

Acque SpA ha perseguito questi obiettivi con una campagna di sostituzione dei contatori con età superiore ai dieci anni, con la destinazione di oltre 10 milioni di euro annui per la sostituzione delle condotte e con un ulteriore potenziamento dei sistemi di misurazione e telecontrollo. L'implementazione del modello Water Safety Plan, di cui abbiamo già parlato nei capitoli precedenti, prevede un investimento di oltre sei milioni di euro a partire dal 2022 per la prevenzione e la valutazione del rischio su tutta la filiera idropotabile, dalla captazione al rubinetto. Si mantiene quindi fino al termine della concessione una capacità di investimento importante, che potrà continuare a garantire un livello manutentivo e di sostituzione dei beni soddisfacente e superiore alla media toscana.

Gli investimenti complessivi realizzati nel corso dell'anno sono stati pari a 74.803.093 di euro; al netto degli investimenti per allacciamenti il totale è di euro 73.251.649. Nei 18 anni di attività gli investimenti totali realizzati da Acque SpA sono stati pari a euro 878.113.022 (euro 825.418.810 al netto degli investimenti per allacciamenti).

Nella tabella che segue si riportano gli investimenti suddivisi per servizi, come previsto negli standard tecnici del piano.

GRI 203-1

GRI 201-2

Servizio	2002-2015	2016	2017	2018	2019	18 anni di attività
Acquedotto	320.666.177	24.157.292	2.663.560	29.526.906	45.932.092	447.946.027
Depurazione	119.864.718	11.656.044	8.362.502	8.462.185	8.223.229	156.568.679
Fognatura	103.014.113	7.679.628	8.947.356	9.493.171	13.183.614	142.317.882
Generali	53.366.437	8.123.410	6.926.829	4.256.833	5.912.714	78.586.223
Allacciamento Acquedotto	31.091.958	2.178.074	1.413.626	1.468.819	1.112.219	37.264.696
Allacciamento Fognatura	13.416.703	612.756	490.769	470.063	439.225	15.429.516
Totali	641.420.106	54.407.204	53.804.642	53.677.977	74.803.093	878.113.022

Acque SpA si colloca da anni, ai vertici nazionali per livelli di investimento tra le società idriche: nel 2019 ha realizzato oltre 21 milioni di euro di investimenti in più rispetto all'anno precedente che equivalgono a 93,5 euro per abitante, contro i 69,4 euro del 2018 rispetto ad una media nazionale, indicata nella Relazione annuale ARERA 2019, pari a 44,5 euro per abitante servito.

Investimenti totali €	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Per m³ di acqua venduta	1,23	1,22	1,70	+39,34%
Per abitante*	67,03	69,40	93,51	+34,74%

* L'investimento medio pro-capite è coperto per il 96,2% da tariffa e per lo 3,8% da finanziamenti pubblici

Per il prossimo anno, sono previsti circa 83 milioni di euro di investimenti, raggiungendo i 103 euro per abitante e aumentando ancora il differenziale con la media delle altre gestioni.

Investimenti al netto degli allacciamenti €	2017	2018	2019	Δ% 2018/2019
Per m³ di acqua venduta	1,18	1,18	1,67	+41,52%
Per abitante*	64,65	66,89	91,57	+36,89%

* L'investimento medio pro-capite è coperto per il 96,2% da tariffa e per lo 3,8% da finanziamenti pubblici

INVESTIMENTI
38,7 euro/abitante
 (Blue Book 2019)

44,5 euro/abitante
 Relazione annuale ARERA 2019

Si riportano infine gli investimenti, programmati e realizzati nel corso dell'anno, distribuiti secondo le voci dei macroindicatori previsti dalla delibera ARERA 917/2017 relativa alla Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico.

Investimenti per macro indicatore (RQTI-Del. 917/17/R/Idr) – anno 2019 (€)	Investimenti programmati	Investimenti realizzati
M1-Perdite idriche	18.550.000,00	28.175.645,43
M2-Interruzioni del servizio	3.700.000,00	2.981.910,35
M3-Qualità dell'acqua erogata	4.520.000,00	7.580.644,07
M4-Adeguatezza del sistema fognario	4.850.000,00	5.297.468,56
M5-Smaltimento fanghi in discarica	0	0
M6-Qualità dell'acqua depurata	11.045.000,00	1.043.061,58
Totale	42.665.000,00	45.078.729,99

GRI 201-1

5.2.3 Il valore aggiunto

Integrare le scelte economiche con quelle di tipo sociale e ambientale rappresenta un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo. La creazione di valore economico è la condizione necessaria di esistenza e di sopravvivenza dell'attività d'impresa che non può prescindere dal considerare il contesto sociale in cui opera e dalla funzione sociale che svolge nei confronti dei suoi stakeholder. Conseguire congiuntamente valore economico e sociale è uno degli obiettivi principali di Acque SpA.

Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta che, in varie forme, è distribuita ai diversi stakeholder. Il calcolo del valore aggiunto è fatto sulla base della metodologia proposta Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Questo approccio si basa su una visione integrata che guarda non solo alla differenza tra i ricavi conseguiti e i costi sostenuti ma anche all'impatto dell'azienda nel contesto in cui opera.

Il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto esprime, in quantità monetarie, i rapporti tra l'azienda ed il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i principali stakeholder:

Personale	Pubblica amministrazione	Finanziatori
remunerazione dei dipendenti	remunerazione della pubblica amministrazione	remunerazione del capitale di credito
Azionisti	Sistema impresa	Collettività
remunerazione del capitale di rischio	remunerazione dell'azienda	liberalità e sponsorizzazioni

Nella distribuzione del valore aggiunto sottostante, l'utile da bilancio 2019, approvato in Consiglio di Amministrazione, è stato inserito nella casella "utile di esercizio" e non in quella "utile di esercizio di pertinenza di terzi" poiché non è ancora stata effettuata l'assemblea per la distribuzione dell'utile. Il CDA ha deliberato di proporre all'Assemblea la destinazione dell'utile per intero alle riserve.

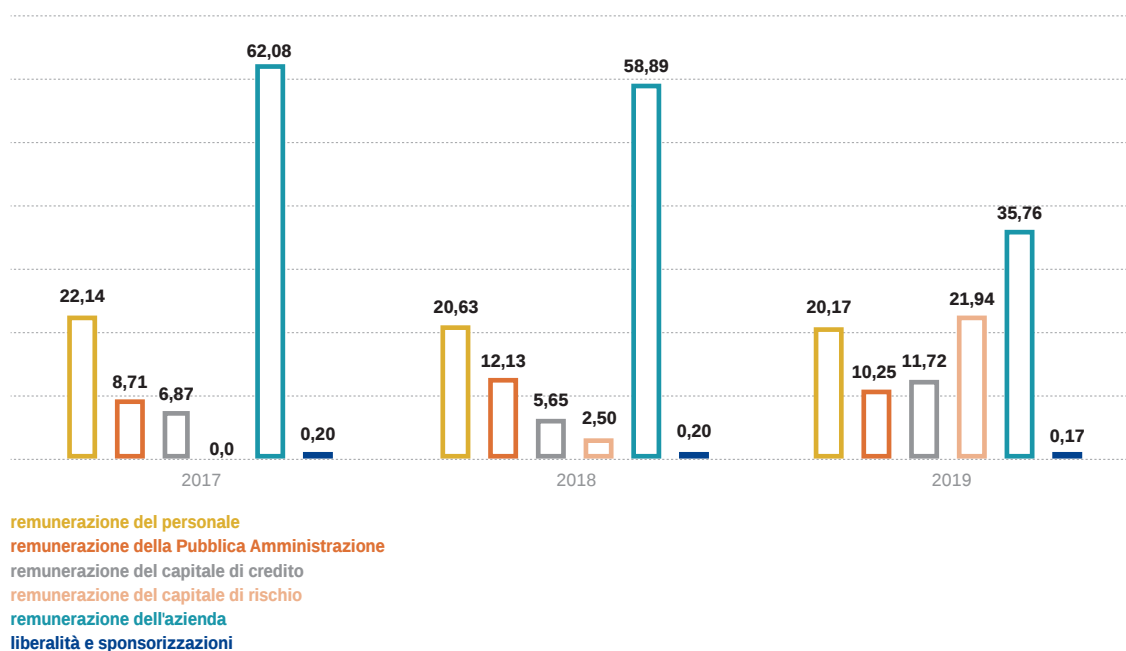
Distribuzione valore aggiunto globale lordo (€)	2017	2017	2019
A) Remunerazione del personale	0	24.632.790	25.388.961
Personale non dipendente	340.008	323.901	322.346
Personale dipendente			
Salari e stipendi	15.284.783	15.242.805	15.789.699
Oneri sociali	5.157.300	5.165.488	5.258.459
Trattamento di fine rapporto	1.039.510	1.058.769	1.054.626
Altri costi per il personale	2.412.719	2.841.826	2.963.831
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	9.534.444	14.477.732	12.906.601
Imposte dirette e indirette	9.534.444	14.477.732	12.906.601
sovvenzioni in c/esercizio	0	0	0
C) Remunerazione del capitale di credito	7.520.179	6.739.332	14.753.236
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	7.520.179	6.739.332	14.753.236
D) Remunerazione del capitale di rischio	0	2.985.935	27.619.169
Utile di esercizio*			27.619.169
Utile di esercizio di pertinenza di terzi	0	2.985.935	0
E) Remunerazione dell'azienda	67.960.018	70.298.214	45.019.566
Variazioni riserve	18.139.177	27.619.456	0
Ammortamenti	49.820.841	696.032	45.019.566
Svalutazione di Immobilizzazioni	0	41.982.726	0
F) Liberalità e sponsorizzazioni	223.934	243.961	210.487
Valore aggiunto globale lordo	109.472.894	119.377.965	125.898.021

* L'utile da bilancio 2019, è stato inserito nella casella "utile di esercizio" e non in quella "utile di esercizio di pertinenza di terzi" poiché non è ancora stata effettuata l'assemblea per la distribuzione dell'utile.

Il valore aggiunto globale lordo generato da Acque SpA nel 2019 ammonta a euro 125.898.021, di cui circa il 20% afferisce alla remunerazione del personale per un importo pari a euro 25.388.961, circa il 10% alla remunerazione della pubblica Amministrazione per un importo di euro 12.906.601, l'11% alla remunerazione del capitale di credito per euro 14.753.236 importo che risulta più che raddoppiato rispetto al 2018 e circa il 22% al capitale di rischio per un importo di euro 27.619.169 importo che è circa nove volte superiore rispetto al 2018, una quota marginale (0,17%) risulta distribuita in liberalità e sponsorizzazioni mentre la percentuale più cospicua pari a circa il 36% per un importo di euro 45.019.566 afferisce alla remunerazione dell'azienda tale importo però risulta inferiore di circa 25milioni di euro rispetto al 2018. Il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di destinare per intero l'utile 2019 alle riserve.

Si riporta nel grafico che segue una rappresentazione della distribuzione del valore aggiunto dell'ultimo triennio.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (%)



5.2.4 Le spese per l'ambiente

Si riportano di seguito le "spese ambientali" rendicontate secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE del 30 maggio 2001 relativa alla rilevazione, alla valutazione e alla divulgazione di informazioni ambientali nei conti annuali e nelle relazioni sulla gestione delle società.

Lo scopo della Commissione Europea è quello di fornire un riferimento unico basato su standard contabili internazionali già pubblicati, in assenza di linee guida armonizzate sul trattamento delle questioni ambientali nei rendiconti finanziari, che rende difficile comparare le imprese quando divulgano dati relativi all'ambiente.

Le "spese ambientali", in linea con la direttiva richiamata, sono il costo di tutti gli interventi intrapresi esclusivamente al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle attività operative aziendali (lo smaltimento dei rifiuti, la protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, la protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, la riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio, la formazione in materia ambientale...).

Le spese ambientali di Acque SpA per il 2019 sono sostanzialmente in linea con lo scorso anno.

Spese ambientali (€)	2017	2018	2019
Gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	6.935.202	8.223.078	9.259.739
Riduzione inquinamento acustico	-	-	1.196
Sistemi di gestione a matrice ambientale (UNI EN ISO 14001, UNI CEI EN ISO 50001, Regolamento EMAS IV)	32.012	44.061	33.925
Assicurazioni per responsabilità ambientale	14.362	12.292	12.292
Servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi di laboratorio date all'esterno)	46.894	84.640	107.547
Totale	7.028.470	8.364.071	9.414.699





06

ACQUE SERVIZI

6.1 IL PROFILO AZIENDALE	126
6.1.1 Identità e servizi	126
6.1.2 Gli organi sociali	128
6.1.3 Compliance	128
6.2 LE NOSTRE PERSONE	129
6.2.1 Composizione e pari opportunità	129
6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	131
6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	133
6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione	134
6.2.5 Contenzioso dipendenti	136
6.2.6 La formazione	136
6.2.7 Salute e sicurezza	138
6.2.7.1 Gli infortuni	139
6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria	139
6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	140
6.3 L'IMPEGNO ECONOMICO	141
6.3.1 Fornitori	141
6.3.2 Infortuni appaltatori	143
6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto	144
6.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	146
6.4.1 Energia	147
6.4.2 Materie prime	147
6.4.3 Emissioni	148
6.4.4 Rifiuti	149

6. ACQUE SERVIZI SRL

6.1 IL PROFILO AZIENDALE

6.1.1 Identità e servizi

Acque Servizi Srl, con sede legale a Ospedaletto (PI) e capitale sociale interamente detenuto da Acque SpA, è stata fondata nel 2005 come braccio operativo del gestore per la realizzazione e l'espletamento di lavori e servizi inerenti la gestione del Servizio Idrico Integrato con lo scopo di limitare il ricorso alle esternalizzazioni creando allo stesso tempo professionalità interne altamente specializzate per assicurare efficienza e flessibilità nella conduzione del servizio stesso. A fine anno la forza lavoro è composta da 136 unità e il valore della produzione è pari a euro 24.301.851.

I lavori e servizi svolti spaziano dalla carpenteria metallica, tubisteria, realizzazione e manutenzione impianti e reti di acquedotto, fognatura e depurazione, sostituzione e manutenzione di impianti elettrici e servizi ambientali quali canal jet, trasporto fanghi liquidi, gestione altre tipologie di rifiuti, trasporto acqua potabile e videoispezioni.

L'attività viene svolta presso le seguenti sedi:

Pisa – località Ospedaletto	San Miniato (PI) - località Ponte a Egola	Gambassi Terme (FI) – località Badia a Cerreto	Castelfiorentino (FI)
Uffici direzione – Centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettrica, manutenzione fognatura, trasporti e smaltimento rifiuti. Officina meccanica e di carpenteria metallica, deposito e area stoccaggio materiali inerti	Centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettromeccanica officina meccanica e di carpenteria metallica	Centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettromeccanica, Area stoccaggio inerti manutenzione rete idrica e fognaria.	Centro operativo manutenzione elettrica
Capannori (LU)	Monsummano Terme (PT)	Pieve a Nievole (Pistoia)	Pontedera (PI)
Centro operativo manutenzione elettrica	Centro operativo manutenzione elettrica.	Centro operativo servizi manutenzione fognatura, depurazione, acquedotto area Lucchesia-Valdinievole	Centro operativo servizi manutenzione fognatura, depurazione, acquedotto area Pontedera/Empolese - Valdelsa

Per disposizione dell'Autorità Idrica Toscana, Acque Servizi Srl non può esternalizzare più del 35% dei lavori affidati da Acque SpA. Il ricorso all'esternalizzazione di lavori verso ditte terze per coprire periodi di emergenza e/o picchi di richieste è stato nel 2019 molto contenuto (15,9%) nonostante l'aumento delle opere realizzate.

ISCRIZIONI AGLI ALBI

La società è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le attività di trasporto rifiuti speciali pericolosi e non per conto terzi; per i lavori di bonifica amianto; per i servizi di intermediazione rifiuti speciali pericolosi e non e per il trasporto rifiuti in conto proprio per gestire i rifiuti autoprodotti durante i lavori di manutenzione sulle reti ed impianti di Acque SpA. È in possesso inoltre di licenza al trasporto merci in conto terzi ed è iscritta all'Albo Autotrasportatori della Provincia di Pisa.

Tra i principali interventi realizzati nell'anno si ricordano:

- il completamento del revamping della centrale acquedotto di Terrafino (Empoli);
- l'installazione della nuova centrifuga di disidratazione fanghi dell'impianto di San Jacopo (PI);
- la sostituzione in notturna della tubazione sotto il tunnel ferroviario a San Giuliano Terme (PI);
- la realizzazione di cinque fontanelli alta qualità;
- la pulizia e rifacimento delle carpenterie dei pensili di San Romano e Staffoli. Lavori di alta specializzazione degli operatori in quanto tutte le attività sono state realizzate in trattenuta su fune.

PIANI DI AUTOCONTROLLO

Acque Servizi Srl è dotata da anni di un manuale di autocontrollo dell'igiene della produzione secondo il metodo haccp per il trasporto di acqua destinata al consumo umano tramite autobotti. La società svolge infatti, per conto di Acque SpA, servizi quali la fornitura di acqua mediante autobotti alla cittadinanza in caso di guasti o lavori di manutenzione e il trasporto di acqua a depositi di abitazioni private non raggiunte dalla rete dell'acquedotto.

Nel corso del 2019, la società assieme ad Acque SpA, si è dotata anche di un manuale di igiene e autocontrollo per la gestione dei fontanelli di alta qualità realizzati sul territorio gestito. Acque Servizi Srl si occupa infatti, per conto del gestore, delle attività di realizzazione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i fontanelli di alta qualità.

GRI 102-22

GRI 102-23

GRI 102-24

6.1.2 Gli organi sociali

La Società è amministrata da un consiglio di amministrazione, composto da tre membri di cui una donna (33%), che durano in carica tre anni fino all'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio del loro mandato. Il consiglio di amministrazione nomina il collegio dei sindaci revisori che vigila sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società e sul suo concreto funzionamento.

Gli amministratori e i membri del collegio sindacale, eletti ad aprile 2017 rimarranno in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2019. L'Ingegnere Annaclaudia Bonifazi, nominata amministratore delegato dal Consiglio di Amministrazione a gennaio è subentra all'Ingegnere Paolo Tolmino Saccani.

Si riporta di seguito la composizione degli organi sociali.

Consiglio di Amministrazione		Collegio dei Sindaci Revisori	
Daniele Bettarini	Presidente	Valentina Vanni	Presidente
Annaclaudia Bonifazi	Amministratore delegato	Stefano Monti	Sindaco
Antonio Bertolucci	Consigliere	Francesco Della Santina	Sindaco
-	-	Luca Cecconi	Sindaco supplente
-	-	Serena Marradi	Sindaco supplente

Il consiglio di amministrazione viene affiancato dall'Organismo di Vigilanza e dalla funzione aziendale di Internal Audit. Per maggiori informazioni sulla governance e sui sistemi di gestione implementati, si rimanda al Capitolo 1.

GRI 307-1

GRI 411-1

GRI 416-2

GRI 419-1

6.1.3 Compliance

Nel corso dell'anno non si sono verificati eventi per cui Acque Servizi Srl sia stata dichiarata colpevole e non sono state ricevute sanzioni o pene definitive per reati relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, né violazioni di norme impattanti sulle comunità di riferimento. Si segnala la notifica nel mese di Dicembre di un decreto penale di condanna al direttore tecnico per il reato di falso in atto pubblico (pesi di un trasporto di vaglio in microraccolta riportati sul formulario di identificazione del rifiuto e sul registro di carico/scarico) la cui multa ammonta a euro 2.500 e sul quale è stata fatta opposizione. Nel corso dell'anno è stato presentato da un fornitore, contro Acque Servizi Srl, presso il Tribunale Amministrativo Regionale, un ricorso relativo all'accesso ai documenti di gara.

Il contenzioso prosegue nel merito ed è tuttora pendente. È in corso dal 2017, presso il Tribunale di Pisa, una controversia per risarcimento danni con un fornitore che è stata definita in primo grado e prosegue in appello.

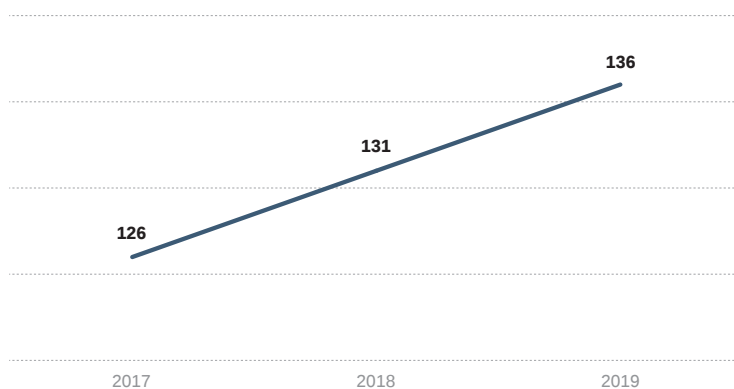
6.2 LE NOSTRE PERSONE

6.2.1 Composizione e pari opportunità

La crescita e la valorizzazione professionale delle persone, quale fattore determinante per l'evoluzione e lo sviluppo delle proprie attività rimane uno degli obiettivi primari di Acque Servizi Srl. L'elevato livello di competenze e di conoscenze acquisite nonché l'impegno, la flessibilità, la dedizione nei compiti assegnati e la ricerca quotidiana dell'eccellenza nel proprio lavoro sono un patrimonio prezioso che si intende preservare e incrementare come dimostrato anche dall'anzianità media aziendale che è di oltre 13 anni.

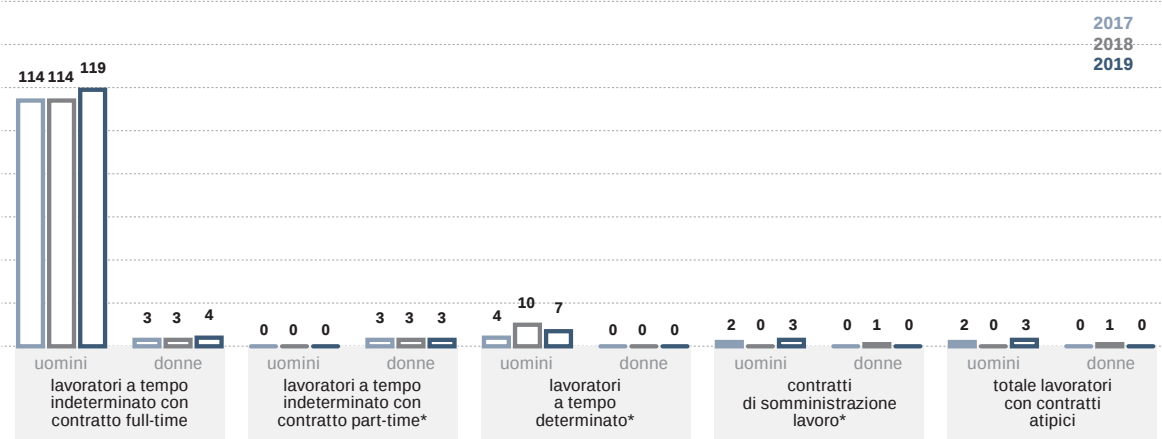


FORZA LAVORO



La consapevolezza di quanto siano preziose e fondamentali l'insieme delle conoscenze, l'esperienza e le abilità operative e di quanto sia importante conservare queste competenze nel lungo termine è dimostrata dal fatto che il 93% della forza lavoro di Acque Servizi Srl è impiegata a tempo indeterminato. I lavoratori con contratto dipendente sono aumentati di tre unità rispetto all'anno precedente da 130 a 133.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE



*il calcolo è effettuato per unità indipendentemente dalla percentuale di occupazione.

Data la natura prettamente operativa della società solo il 5% del personale impiegato è di sesso femminile e il 78% dei dipendenti è impiegato in mansioni operative. Solo il 2% della forza lavoro ha un contratto part time e sei lavoratori appartengono alle categorie protette. Tra il personale è presente un solo dirigente. Il 68% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età fra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 31% in quella oltre i cinquanta.



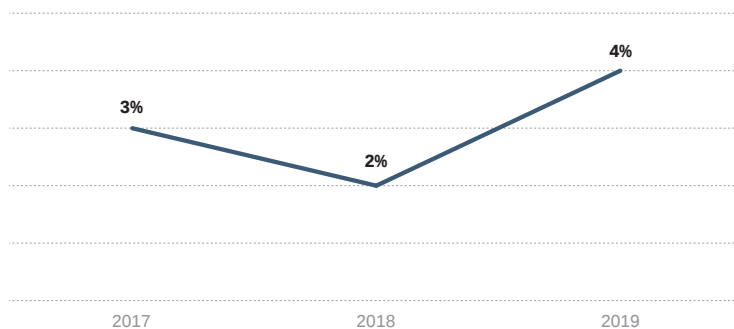
Per maggiori dettagli sulla composizione delle forza lavoro si rimanda all'appendice 5.

Nell'arco dell'anno ci sono state cinque uscite e otto assunzioni, per un tasso di turnover pari al 4%, in lieve aumento rispetto al 2018. I cinque usciti sono tutti uomini mentre tra le assunzioni c'è una donna.



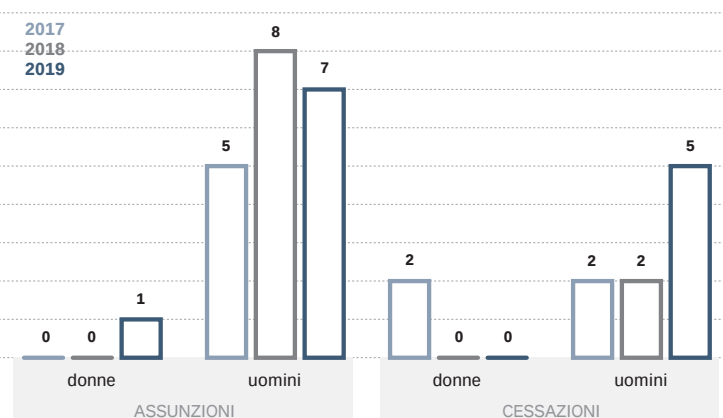
Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 6.

TASSO DI TURNOVER*

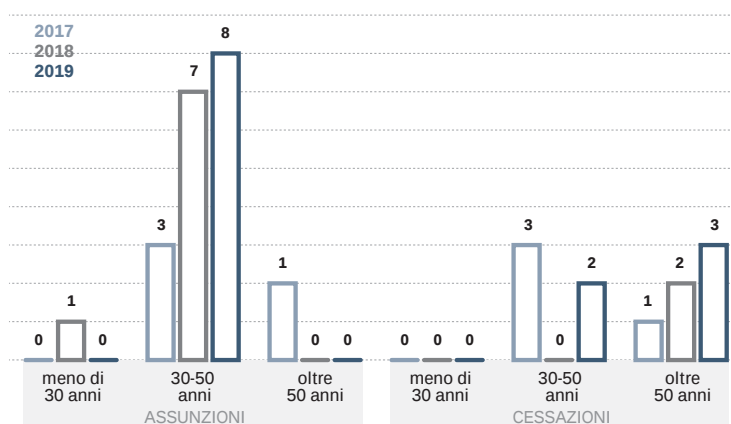


* Il calcolo viene effettuato sul personale dipendente.

ASSUNZIONI/CESSAZIONI SUDDIVISI PER SESSO



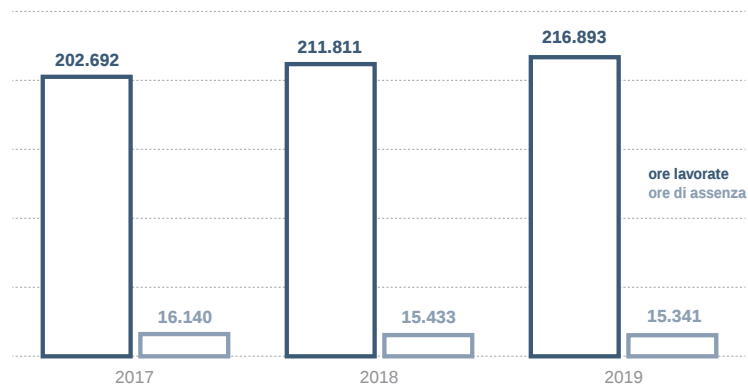
ASSUNZIONI/CESSAZIONI SUDDIVISI PER FASCE DI ETÀ



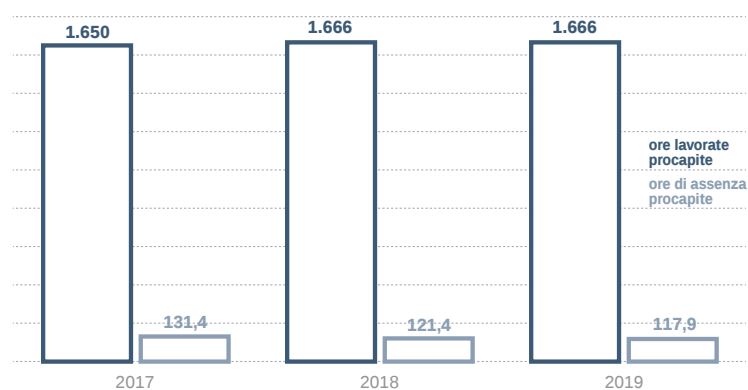
6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza

A causa dell'aumento dell'organico e degli interventi in reperibilità le ore lavorate totali sono aumentate del 2% rispetto allo scorso anno. Delle ore lavorate totali il 6% sono ore in straordinario che rimangono sostanzialmente stabili come le ore lavorate procapite.

ORE LAVORATE – ORE DI ASSENZA



ORE LAVORATE – ORE DI ASSENZA PROCAPITE*



* Calcolate sull'organico medio

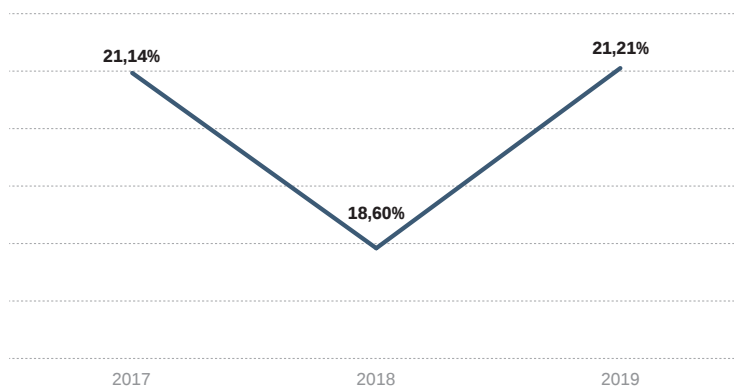
Diminuiscono invece le ore di assenza totali (-0,6%) e con esse il tasso di assenteismo a causa della riduzione delle assenze per malattia, maternità/paternità, e quelle per assemblea/sciopero.

	2017	2018	2019
Tasso di assenteismo *	5,7%	5,5%	5,3%

* Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100

Tutti i dipendenti di Acque Servizi Srl, come quelli di Acque SpA, sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. L'azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del personale, i rappresentanti dei lavoratori per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse. La Direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*



* Percentuale di lavoratori iscritti al sindacato sul totale dei dipendenti, esclusi i dirigenti.

6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale

Nel corso dell'anno, nessun dipendente ha usufruito dei congedi obbligatori di maternità mentre tre hanno usufruito dei congedi parentali (ex-facoltativi). Tutti i dipendenti sono rientrati a lavoro senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

GRI 401-3

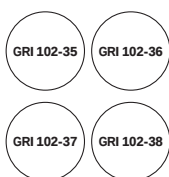
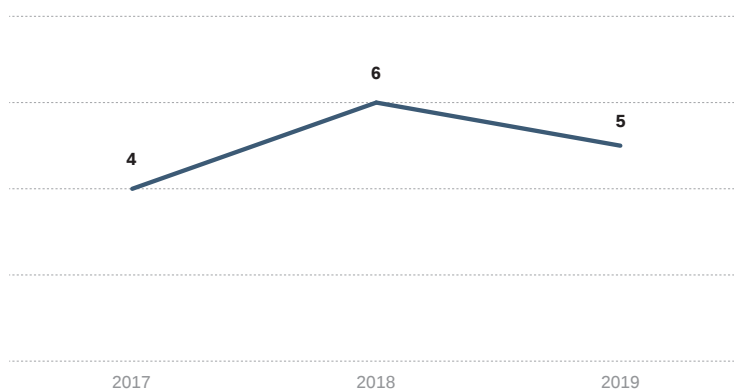
	2017	2018	2019
Maternità obbligatoria	2	2	0
Paternità obbligatoria	2	6	0
TOTALE	4	8	0
Parentali (ex facoltativa)	2	4	3
di cui uomini	0	2	1
di cui donne	2	2	2

L'azienda ha realizzato in favore dei dipendenti un sistema di welfare omogeneo e articolato in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. I programmi sono stati avviati nel corso del 2019 attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare. Per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo 4.

I dipendenti di Acque Servizi Srl, con figli nella fascia di età 0-36 mesi, possono usufruire dei voucher per la fruizione dei servizi educativi messi a disposizione dall'azienda come misura di welfare aziendale. Ne beneficiano i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile. Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito. L'entità è decisa annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale.

Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio. Tutte le richieste pervenute nell'anno sono state accolte.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI



6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente. La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque Servizi Srl e quelle previste dal contratto collettivo nazionale, il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie. La differenza tra il minimo applicato in Acque Servizi Srl e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 51% per i quadri e nullo per gli impiegati e per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 53% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 49% per gli impiegati e del 21% per gli operai.

Confronto retribuzioni lorde mensili*					
	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque Servizi	Differenza con il CCNL %	Stipendio medio Acque Servizi	Differenza con il CCNL %
Quadri	3.064,68	4.621,51	51%	4.694,84	53%
Impiegati	1.672,83	1.672,83	0%	2.495,77	49%
Operai	1.672,83	1.672,83	0%	2.024,98	21%

* Il confronto è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori.

Il rapporto tra lo stipendio più alto ed il valore medio risulta di due volte superiore mentre l'aumento dello stipendio più alto dell'organizzazione e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione (escluso il più alto) è risultato di 3,2 volte superiore. Non è significativa l'analisi del rapporto fra la retribuzione femminile e quella maschile, in quanto la percentuale femminile presente in azienda è molto bassa (5%).

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione individuale al fine della erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi previsti per Acque SpA. L'individuazione, anche per l'anno 2019, di specifici obiettivi e relativi indicatori per ogni settore, ha consentito di migliorare e misurare l'attività svolta in termini di efficacia ed efficienza, garantendo una adeguata economicità della gestione aziendale e nel contempo perseguire la soddisfazione del cliente Acque SpA.

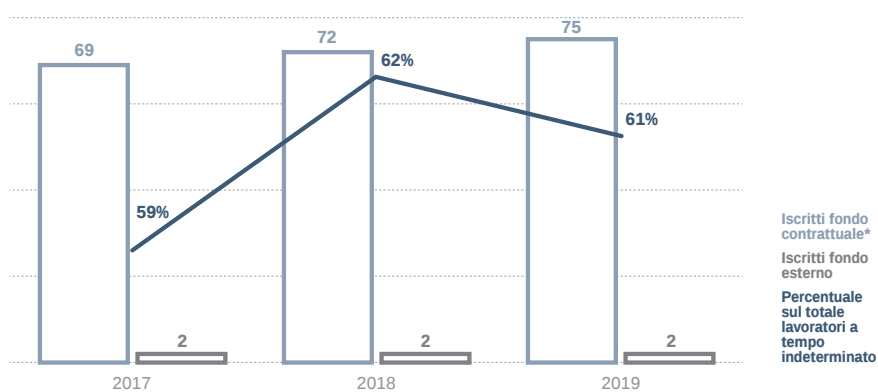
GRI 404-3

GRI 401-2

	2017	2018	2019
Premio medio pro-capite lordo (€)	2.103	2.285	2.343

Il 61% dei lavoratori a tempo indeterminato (dirigenti compresi) risulta iscritto ad un fondo pensionistico complementare. I fondi di riferimento per i dipendenti di Acque Servizi Srl sono gli stessi di Acque SpA: Pegaso e Previndai per i dirigenti.

LAVORATORI ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE



* Lavoratori a tempo indeterminato compresi i dirigenti.

6.2.5 Contenzioso dipendenti

Nel corso dell'anno ci sono stati otto provvedimenti disciplinari verso dipendenti di Acque Servizi tutti relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

6.2.6 La formazione

Acque Servizi Srl è stata costituita per non disperdere, ma anzi accrescere il bagaglio di professionalità e competenze che costituiscono il know-how proprio ed indispensabile alla gestione del servizio idrico. Nel corso degli anni la società ha costantemente diversificato gli ambiti di intervento aumentando al tempo stesso le competenze specialistiche delle proprie maestranze.

Nel corso dell'anno sono state erogate oltre 2.658 ore di formazione di cui l'89% relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il personale è stato coinvolto in alcuni progetti di carattere generale che hanno visto la partecipazione di molti lavoratori quali ad esempio la corretta gestione e compilazione dei formulari di identificazione dei rifiuti e l'aggiornamento della normativa ADR in materia di trasporto di merci pericolose; il sistema di gestione anticorruzione e l'aggiornamento del Modello Organizzativo 231; la percezione del rischio sui luoghi di lavoro e il training sui luoghi confinati e l'avvio del Piano YourWelfare.

GRI 404-1

GRI 404-2

	2017	2018	2019
Interventi formativi/anno	39	103	125
Ore totali formazione (n°)	1.763	2.908	2.658
Ore d'aula (n°)*	466	609,5	595,5
Ore pro-capite** (n°)	16,3	25,5	23,1
Lavoratori formati ***(n°)	109	114	118
Tasso di copertura su organico medio	89%	89%	89%

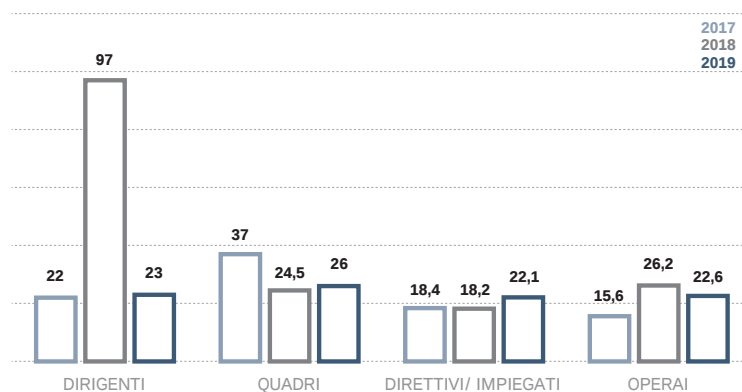
* Ore di corso indipendentemente dai partecipanti

** Numero ore totali di formazione / lavoratori.

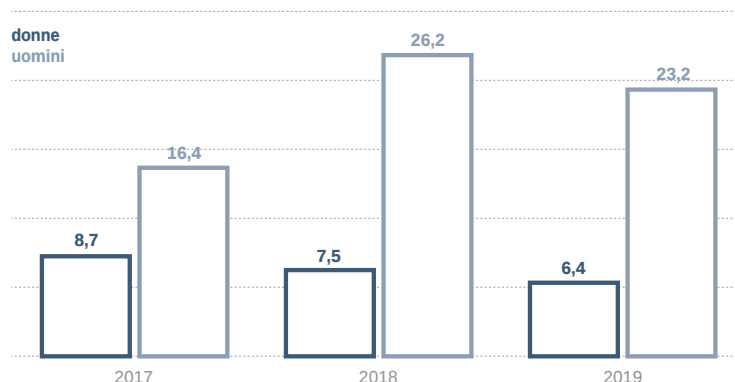
*** Per lavoratori si intende: personale dipendente in forza, personale somministrato, stagisti e personale distaccato proveniente da aziende infra-gruppo al 31/12. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA.

Resta stabile sul triennio il tasso di copertura sull'organico medio attestatosi al 89%. Si evidenzia invece rispetto all'anno precedente, una sostanziale omogeneizzazione delle ore medie di formazione per tutte le qualifiche.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA



ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER SESSO



GRI 403-2

GRI 403-3

6.2.7 Salute e sicurezza

Acque Servizi Srl continua ad investire sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, che costituisce ambito privilegiato di competenza aziendale e punto primario di attenzione, sia in attrezzature che in termini di formazione specifica del personale.

Sono stati realizzati nel corso dell'anno investimenti sulla sicurezza mirati a chi opera in ambienti e spazi confinati che deve essere in possesso di adeguati sistemi per la sicurezza e per il recupero dell'operatore e dispositivi di protezione individuale idonei. Sono stati acquistati infatti dispositivi avanzati anticaduta per il recupero oltre a quattro banchi di prova automatici che consentono in modo intelligente la ricarica, il test e la calibrazione dei sensori multigas.

In tema di formazione l'89% delle ore totali erogate nel 2019 sono state relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Si segnalano fra gli altri gli interventi formativi, realizzati con la collaborazione diretta del Servizio di Prevenzione e Protezione sul tema della percezione del rischio sui luoghi di lavoro con lo scopo di favorire la messa in atto di comportamenti protettivi da parte dei lavoratori che hanno coinvolto 86 operativi per un totale di 172 ore di formazione. È stato inoltre avviato il percorso di addestramento sui luoghi confinati rivolti a tutti gli operativi di Acque Servizi Srl, mediante una vasca appositamente progettata e realizzata. La struttura voluta da Acque SpA e realizzata da Acque Servizi Srl rappresenta un progetto importante perché riguarda la sicurezza di una tipologia di intervento, quella nei luoghi confinati, particolarmente critica. La struttura permette di simulare tutte le possibili attività sotto la guida attenta degli istruttori e consente di eseguire in sicurezza tutte le attività che nella realtà comportano un certo rischio. Nel corso dell'anno questo progetto ha visto la partecipazione di 48 lavoratori in sedici edizioni.

Nel 2020 riprenderà la sperimentazione e la diffusione a parte del personale operativo dell'applicazione aGESIC, ovvero del sistema che permette di rilevare in maniera tempestiva ed automatica gli stati di emergenza e le condizioni di pericolo del personale inviando, in tempo reale, un avviso in azienda in caso di potenziale malessere o infortunio.

ACQUE SERVIZI AZIENDA CARDIOPROTETTA

Il progetto, portato avanti congiuntamente con Acque SpA, si propone di combattere l'arresto cardiaco improvviso, tutelando la salute di lavoratori e ospiti presenti nelle sedi aziendali.

Il progetto ha previsto l'installazione di 2 defibrillatori semiautomatici (DAE) presso le sedi operative dislocate sul territorio. L'azienda ha inoltre formato un primo gruppo di addetti in merito alle tecniche di soccorso con defibrillatore per prevenire, riconoscere e trattare tempestivamente l'arresto cardiocircolatorio (*Basic Life Support and Defibrillation - BLS*). Altri lavoratori saranno formati nel corso dei prossimi anni.

6.2.7.1 Gli infortuni

Nel corso dell'anno si sono registrati undici infortuni tutti a carico di operai uomini per un totale di 222 giorni di assenza. Tutti gli infortuni sono di tipo professionale non si registrano infatti infortuni stradali (avvenuti con mezzo aziendale durante l'orario di lavoro) o in itinere. Dall'analisi emerge che la categoria più soggetta ad infortuni è quella degli addetti alla manutenzione reti e impianti.

	2017	2018	2019
Infortuni (n°)	9	3	11

Il numero e l'entità del danno subito dagli operatori di Acque Servizi Srl a seguito di infortunio, se collocato nel quadro generale nazionale di aziende prettamente operative è comunque sicuramente positivo.

	2017	2018	2019
Indice di frequenza	44,40	14,16	50,72
Indice di gravità	0,92	0,34	1,02
Durata media inabilità	20,67	23,67	20,18

6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria

L'attività di sorveglianza sanitaria, coordinata dal Servizio di Prevenzione Protezione in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08), è svolta mediante medici competenti esterni, formalmente incaricati. Il medico competente ha il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel corso del 2019 sono pervenute quattro richieste di malattia professionale di cui due riconosciute e due in attesa di risposta.

	2017	2018	2019
Richieste malattie professionali (n°)	3	2	4
di cui riconosciute	2	1	2

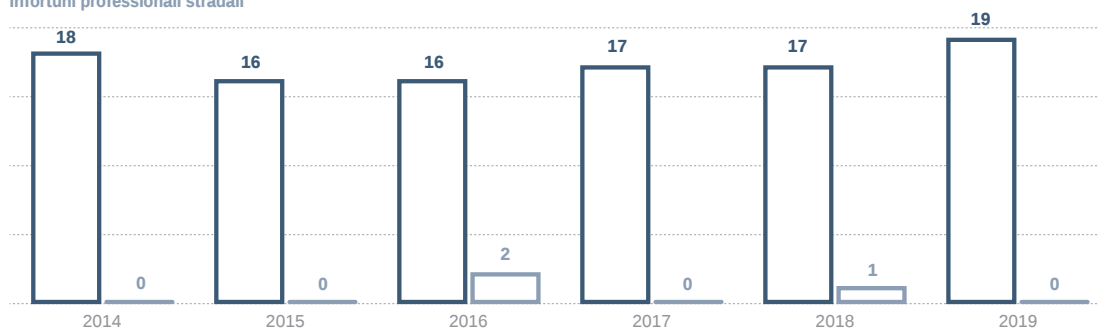
6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali

Negli ultimi anni, in seguito all'implementazione del sistema di gestione per la sicurezza stradale (UNI ISO 39001), Acque Servizi Srl analizza oltre agli infortuni in itinere anche tutti gli incidenti stradali avvenuti con mezzi aziendali sia che abbiano dato luogo ad infortunio professionale sia che si siano risolti semplicemente con danni ai mezzi.

Ogni sinistro, anche senza infortunio, può essere infatti analizzato e dare vita ad azioni di miglioramento per aumentare la sicurezza sia dei dipendenti che della comunità del territorio servito. Nel 2019 in Acque Servizi Srl sono stati registrati 19 sinistri nessuno dei quali ha comportato un infortunio. Nel periodo analizzato 2014-2019 il numero di infortuni stradali sia in itinere che in orario di lavoro è molto basso.

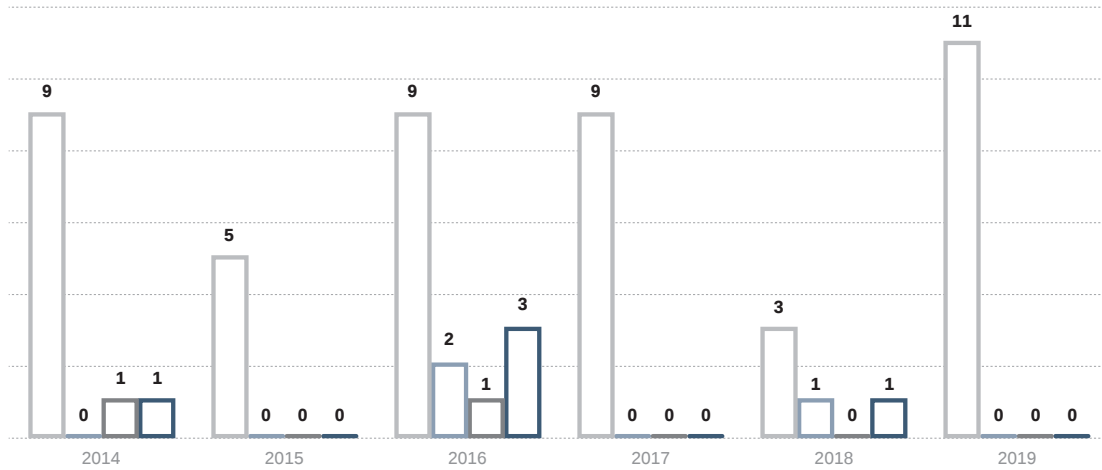
ACQUE SERVIZI Srl

incidenti
infortuni professionali stradali



Anno	Infortuni totali (professionali + itinere)	Infortuni professionali stradali	Infortuni in itinere	Infortuni stradali totali (professionali stradali + itinere)	% Infortuni stradali totali / infortuni totali
2014	9	0	1	1	11,1%
2015	5	0	0	0	0%
2016	9	2	1	3	33,3%
2017	9	0	0	0	0%
2018	3	1	0	1	33,3%
2019	11	0	0	0	0%

INFORTUNI ACQUE SERVIZI Srl



infortuni totali (professionali + itinere)

infortuni professionali stradali

infortuni in itinere

infortuni stradali totali (professionali stradali + itinere)

6.3 L'IMPEGNO ECONOMICO

6.3.1 Fornitori

Il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Regolamento Acquisti e Appalti, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D.Lgs n.231/2001, contengono i principi che stanno alla base delle attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori di Acque SpA e Acque Servizi Srl. Gli approvvigionamenti sono gestiti in modo centralizzato dall'apposito settore di Acque SpA. Tramite il sito di Acque SpA e la piattaforma telematica, i fornitori interessati possono presentare richieste di iscrizione al sistema di qualificazione e partecipare a procedure di individuazione del contraente in modalità telematica.

Acque Servizi Srl è iscritta dal 2012 presso l'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici, quale stazione appaltante.

I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 762 di cui il 37% qualificati nella sezione lavori.

Fornitori qualificati per albo (n°)	2017	2018	2019
Forniture	119	221	262
Servizi	109	161	222
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	160	220	278
Totale	388	602	762

GRI 102-9

GRI 203-2

GRI 204-1



Nel corso dell'anno sono stati emessi oltre 2.500 ordini per un importo complessivo di circa diciannovemilionicinquecentomila euro. Sono 347 i fornitori che hanno avuto nel corso dell'anno almeno un ordine (erano stati 332 lo scorso anno).

Tipologia	2018		2019	
	Ordini (n°)	Importo (€)	Ordini (n°)	Importo (€)
Forniture	2.200	7.063.188	458	5.940.503
Lavori	21	3.039.070	117	2.848.468
Servizi	831	10.240.392	2.020	10.714.336
Esteri	0	0	1	268
Totale	3.052	20.342.650	2.596	19.503.575

Nel corso del 2019 sono state realizzate tre gare, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo totale a base d'asta di oltre cinque milioni di euro.

	2018	2019
Gare realizzate (n°)	4	3
Importo a base d'asta (€)	1.900.000	5.620.000

Il 55% dell'ordinato è rivolto a fornitori del territorio di riferimento (Basso Valdarno) e un ulteriore 17% su quello toscano.

Distribuzione dell'ordinato	2019
Basso Valdarno	54,94%
Resto della Toscana	14,60%
Resto dell'Italia	30,46%
Esteri	0%



6.3.2 Infortuni appaltatori

Per i sistemi di controllo posti in essere sulle ditte fornitrici con particolare riferimento a quelle che operano in cantieri e a quelle che svolgono servizi si rimanda al Capitolo 5. A partire dal 2014 vengono raccolti e analizzati anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne. Per la prima volta nel triennio c'è stato un infortunio.

	2017	2018	2019
Infortuni appaltatori (n°)	0	0	1

GRI 102-7

GRI 201-1

GRI 203-1

6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto

Acque Servizi chiude il bilancio di esercizio 2019 con un utile netto di Euro 1.164.922 (contro 1.568.500 del 2018) dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per euro 661.045 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 421.776. L'esercizio appena trascorso è stato caratterizzato da un valore della produzione pari a Euro 24.301.851 in diminuzione del 13% rispetto all'anno precedente; contrazione del tutto prevista in sede di budget previsionale ed imputabile alla perdita della commessa "fanghi, vaglio e sabbie" del settore Servizi Ambientali che nell'esercizio 2018 quotava oltre 4,7 milioni di euro.

Anche per Acque Servizi Srl, integrare le scelte economiche con quelle di tipo sociale e ambientale rappresenta un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo. Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta che, in varie forme, è distribuita ai diversi stakeholder. Il calcolo del valore aggiunto è fatto sulla base della metodologia proposta Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

Il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto esprimono, in quantità monetarie, i rapporti tra l'azienda ed il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i principali stakeholder: personale, pubblica amministrazione, finanziatori, azionisti, azienda e collettività.

Per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo 5.

Nella Distribuzione del valore aggiunto sottostante, l'utile da bilancio 2019, approvato in Consiglio di Amministrazione, è stato inserito nella casella "utile di esercizio" e non in quella "utile di esercizio di pertinenza di terzi" poiché non è ancora stata effettuata l'assemblea per la distribuzione dell'utile.

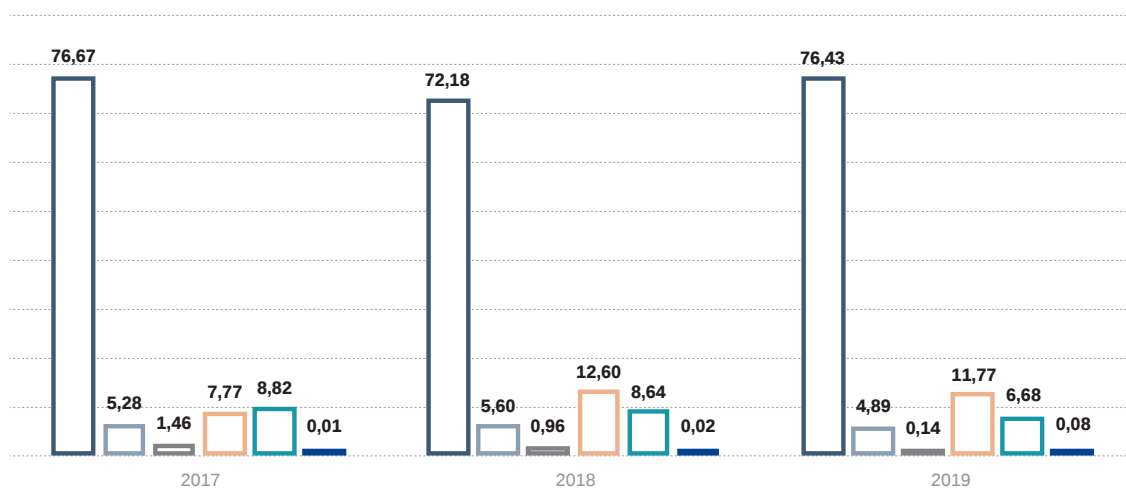
Distribuzione valore aggiunto consolidato globale lordo (€)	2017	2018	2019
A) Remunerazione del personale	7.397.847	7.445.193	7.563.939
Personale non dipendente	101.495	102.773	120.990
Personale dipendente			
salari e stipendi	4.638.330	4.705.828	4.851.464
oneri sociali	1.753.655	1.784.224	1.740.408
trattamento di fine rapporto	314.372	325.799	322.967
altri costi per il personale	589.995	526.570	528.110
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	509.342	577.471	484.337
Imposte dirette e indirette	509.342	577.471	484.337
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	140.519	99.205	14.248
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	140.519	99.205	14.248
D) Remunerazione del capitale di rischio	750.000	1.300.000	1.164.922
Utile di esercizio*			1.164.922
Utile di esercizio di pertinenza di terzi	750.000	1.300.000	-
E) Remunerazione dell'azienda	851.116	890.821	661.045
Variazioni riserve	300.805	268.500	-
Ammortamenti	550.311	622.321	661.045
F) Liberalità e sponsorizzazioni	690	2.503	7.607
Valore aggiunto globale lordo	9.649.515	10.315.192	9.896.098

* L'utile da bilancio 2019, approvato in cda, è stato inserito nella casella "utile di esercizio" e non in quella "utile di esercizio di pertinenza i terzi" poiché non è ancora stata effettuata l'assemblea per la distribuzione dell'utile.

Il valore aggiunto globale, in linea con i risultati economici, è in leggero calo rispetto allo scorso anno.

Aumenta la remunerazione del personale in linea con le nuove assunzioni, mentre diminuisce contemporaneamente il valore distribuito a tutti gli altri stakeholder.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (%)



remunerazione del personale
 remunerazione della Pubblica Amministrazione
 remunerazione del capitale di credito
 remunerazione del capitale di rischio
 remunerazione dell'azienda
 liberalità e sponsorizzazioni

6.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

L'impegno sui temi della responsabilità sociale è parte integrante dei principi e dei comportamenti di Acque Servizi Srl, orientati alla tutela ambientale e più in generale all'attenzione posta al rispetto del contesto ambientale e del territorio. Per la tipologia di lavori e servizi svolti uno dei maggiori impatti ambientali è l'emissione di anidride carbonica in aria derivante principalmente dall'utilizzo di combustibile da trazione per il parco mezzi, la cui riduzione è uno degli obiettivi aziendali perseguito attraverso il costante e continuo rinnovamento del parco mezzi. L'altro impatto ambientale è la produzione di rifiuti derivanti principalmente dai servizi ambientali (residui della pulizia di fognature) e dai lavori (terre e rocce da scavo).

6.4.1 Energia

Oltre il 93% del consumo energetico totale di Acque Servizi Srl deriva dal combustibile utilizzato per il parco mezzi aziendale. Il 4% deriva invece dall'energia elettrica utilizzata nelle sedi aziendali (114.772kWh per le palazzine della sede legale e amministrativa in via Bellatalla a Pisa e 30.481 kWh per la sede operativa di Ponte a Egola) e il restante 3% dal metano utilizzato per il parco mezzi e per il riscaldamento delle sopracitate sedi. Per il 2019 il dato relativo all'energia elettrica di Ponte a Egola è stimato a partire dall'importo della fattura a causa del malfunzionamento della piattaforma web del fornitore.

GRI 302-1

GRI 302-2

	2018			2019		
		GJ	%		GJ	%
Energia elettrica (kWh)	168.760	608	4%	145.253	523	4%
Gasolio (l)	381.059	12.983	90%	358.241	12.205	91%
Benzina (l)	5557	183	1%	6686	220	2%
Metano (kg)	24.990	791	5%	12.747	403	3%
Totale	-	14.556	100%	-	13.352	100%

6.4.2 Materie prime

I costi delle materie prime sono sostanzialmente in linea con l'anno passato. Per "materie prime" si intendono le forniture poste in opera presso i cantieri in base alle prescrizioni dei progetti. L'azienda ha scelto di non creare un magazzino ma di organizzare le forniture presso i cantieri effettuando di volta in volta gli acquisti necessari ai cantieri aperti.

La contabilità è di conseguenza impostata per rilevare delle macro voci economiche e non quantitative.

Materie prime (€)	2017	2018	2019
Acquisto Gas	0	2.692	2.020
Prodotti chimici	7.556	5.117	9.095
Oneri per acquisto materie prime	3.719.011	4.834.286	5.418.042
Parti di ricambio	1.602.410	532.869	276.585
Lubrificanti	10.092	7.107	11.697
Cancelleria e stampati	6.038	1.011	1.118
Dispositivi di Sicurezza	0	65.741	67.225
Totale	5.345.106	5.448.824	5.785.781

GRI 301-1

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-6

GRI 305-7

6.4.3 Emissioni

La principale fonte di emissione in atmosfera per Acque Servizi Srl è il parco mezzi aziendale, per questo l'azienda investe annualmente puntando al continuo rinnovamento per mantenerne alta l'efficienza, avere una tecnologia all'avanguardia e diminuire l'impatto ambientale. Nel 2019 sono stati acquistati undici nuovi mezzi di cui: due auto di servizio, un'autospurgo e otto autocarri attrezzati per i servizi da svolgere.

Consistenza parco mezzi	2017	2018	2019
Autovetture	20	19	23
Escavatori/miniescavatori	19	19	19
Autocarri <35ptt	50	48	54
Autocarri >35ptt	63	64	63
Carrelli elevatori	5	5	5
Totale	157	155	161
Di cui:			
a gasolio	147	145	153
a benzina	2	2	1
elettrico	3	3	3
a metano	5	5	4

Sono compresi i mezzi di proprietà di Acque SpA ma in uso ad Acque Servizi.

Con il sistema Metis, piattaforma informatica per la gestione del parco mezzi aziendale vengono gestiti anche i consumi dei mezzi registrati a partire dalle singole schede carburante assegnate in modo univoco ad ogni mezzo. Al consumo di carburante del parco mezzi va sommata una parte residuale derivante dall'uso di attrezzature quali generatori, compressori e pompe.

Carburante utilizzato	2017	2018	2019
Gasolio (l)	428.496	381.059	358.241
Benzina (l)	4.602	5.557	6.686
Metano (Kg)	2.657	2.699	2.192

Le emissioni derivanti dal consumo di combustibili relativi al parco mezzi sono le seguenti.

Emissioni in atmosfera (t)	2017	2018	2019
Monossido di carbonio (CO)	3,111	2,859	2,778
Anidride carbonica (CO ₂)	1.185,69	1.058,047	997,755
Monossido di azoto (NO)	12,433	11,067	10,413
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,746	0,675	0,645
Metano CH ₄	0,063	0,056	0,053
PM	0,349	0,310	0,291
SO _x	0,006	0,006	0,005

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/ EEA air pollutant emission inventory guidebook – 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

Una parte residuale di emissioni deriva invece dall'energia elettrica consumata.

Emissioni in atmosfera derivanti da energia elettrica (t)	2018	2019
CO ₂	68	59

Fonte per i coefficienti di emissione: www.terna.it (i dati della Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile).

6.4.4 Rifiuti

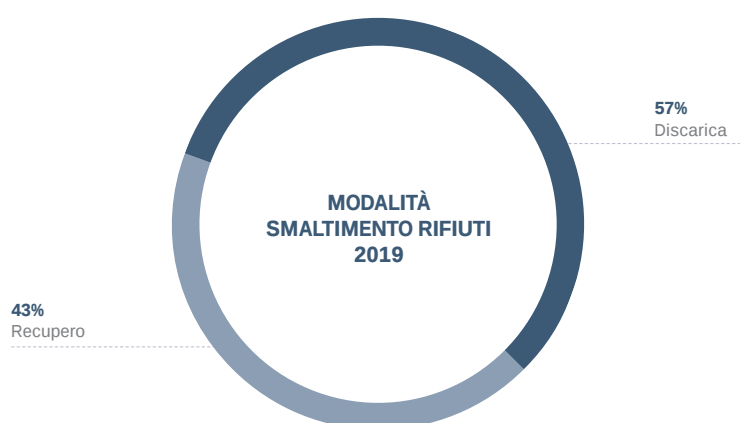
La produzione di rifiuti, derivanti principalmente dai residui della pulizia delle fognature e dai lavori (terre e rocce da scavo) nel 2019 è aumentata di oltre l'80% rispetto all'anno precedente. I motivi sono riconducibili ad una maggiore attività di pulizia delle fognature e delle centraline di sollevamento e dalla forte ripresa dell'attività di riparazione perdite, commissionata da Acque SpA, specialmente nel periodo estivo.

Di seguito un sintetico riepilogo della produzione di rifiuti distinti fra pericolosi e non pericolosi:

Rifiuti prodotti (t)	2017	2018	2019
Non pericolosi	2.200	1.873	3.440
Pericolosi	8	15	12
Totale	2.208	1.888	3.452

GRI 306-2

I rifiuti prodotti sono stati per il 57% smaltiti (contro il 47% del 2018) e per il 43% avviati a recupero.



Il dettaglio delle modalità di smaltimento è riportato in appendice 4.



NOTA METODOLOGICA

Acque SpA redige e pubblica annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità in modo volontario dal 2009 (dati relativi al triennio precedente), come strumento di rendicontazione delle attività svolte e dei risultati ottenuti in ambito economico, sociale e ambientale e come principale strumento di dialogo e informazione verso i propri stakeholder.

Il documento è stato redatto dal primo anno in conformità alle principali linee guida internazionali e sottoposto all'attività di revisione e verifica di un ente terzo.

Dal 2016 i tempi di redazione del Bilancio di Sostenibilità si sono allineati a quelli del Bilancio civilistico con cui viene anche approvato in sede di Consiglio di Amministrazione. La presente edizione, riferita all'esercizio 2019, è stata predisposta in *accordance* con gli Standard GRI (ed. 2016) opzione *Comprehensive* che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida integrate con i principali indicatori richiesti dalla Autorità Idrica Toscana e dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per la determinazione del valore aggiunto e per le modalità di coinvolgimento degli Stakeholder sono stati seguiti anche lo Standard GBS 2013 – Principi di redazione del bilancio sociale e le linee guida AccountAbility 1000.

Il documento è stato oggetto di revisione limitata da parte della società di Kpmg SpA. La relazione di revisione è riportata alla fine del presente documento.

GRI 102-12	GRI 102-13
GRI 102-19	GRI 102-20
GRI 102-21	GRI 102-29
GRI 102-32	GRI 102-37
GRI 102-40	GRI 102-42
GRI 102-43	GRI 102-44
GRI 102-45	GRI 102-46
GRI 102-47	GRI 102-48
GRI 102-49	GRI 102-50
GRI 102-51	GRI 102-52
GRI 102-53	GRI 102-55
GRI 102-56	GRI 103-1



MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT

Data la stabilità della gestione aziendale, la continuità degli orientamenti strategici della direzione e l'assenza di modifiche significative nell'organizzazione aziendale, si conferma la pertinenza e validità dell'analisi di materialità svolta nel 2015 i cui risultati sono stati utilizzati per definire i contenuti del presente documento e il livello di approfondimento degli stessi. L'analisi documentale e di contesto, il successivo confronto con le parti interessate interne e esterne e con la direzione aziendale ha restituito quali temi più rilevanti quelli della trasparenza e dell'integrità intesa anche come rispetto della normativa, la qualità dei servizi all'utente, la sicurezza nei posti di lavoro e il contenimento degli impatti ambientali. L'analisi di materialità è stata svolta congiuntamente per Acque SpA e Acque Servizi Srl. Alcuni indicatori collegati a temi risultati materiali vengono rendicontati solo per Acque SpA non risultando applicabili o poco significativi in Acque Servizi.



Per la matrice della materialità e il dettaglio dei temi rilevanti, che restano invariati rispetto allo scorso anno, si rimanda all'appendice 1.

Dopo aver individuato le tematiche rilevanti, la Direzione aziendale ha identificato i propri stakeholder in base alla loro capacità di "condizionare" e di "collaborare" con l'organizzazione.

Gli stakeholder rilevanti per l'azienda sono stati individuati in dieci grandi categorie così riassumibili:

Forza lavoro	Utenti	Fornitori	Azionisti e finanziatori	Collettività/ Ambiente
Personale dipendente, Con contratto atipico, Somministrati, Tirocinanti, Rappresentanze Sindacali	Utenti Associazioni dei consumatori	Fornitori di beni, servizi e lavori	Business partner	Cittadini del territorio servito, istituzioni, comunità scientifica; ong e realtà associative; media e opinion leader



Per la tabella di correlazione tra stakeholder, temi rilevanti e canali di dialogo messi in campo dall'azienda si rimanda all'appendice 2.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità 2019 è coerente con quello dello scorso anno garantendo continuità e comparabilità dei dati. Come lo scorso anno infatti, in linea con il consolidamento integrale del bilancio economico, i dati e le informazioni riportate sono relative a Acque SpA e alla controllata Acque Servizi Srl. Ove non fossero stati disponibili i dati dell'esercizio 2019 è stata riportata, specificandolo, la migliore stima disponibile.

Non ci sono state, durante il periodo di rendicontazione, modifiche significative per nessuna delle due società.

GRI 102-10

STRUTTURA DEL DOCUMENTO E DIFFUSIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è organizzato in sei capitoli di cui uno specifico per la società Acque Servizi, la nota metodologica e le appendici con la relazione della società di revisione.

I dati e le informazioni pubblicate sono fornite, tramite un processo di reporting consolidato, dal Comitato interfunzionale sulla Sostenibilità (Green Team) composto da referenti per ciascun processo materiale che risponde direttamente all'Amministratore Delegato. I dati vengono elaborati ed uniformati dal Settore Certificazioni e Sostenibilità.

Dopo l'attività di verifica e l'approvazione in Consiglio di Amministrazione, il documento viene diffuso mediante pubblicazione nella intranet aziendale, sul sito web dedicato <http://sociale.acque.net> e sul sito istituzionale www.acque.net.

Il Bilancio di Sostenibilità viene inoltre distribuito, congiuntamente al Bilancio consolidato, ai soci in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura d'esercizio. Viene inoltre realizzata una versione sintetica diffusa con le stesse modalità della versione integrale oltretutto messo a disposizione dei clienti presso i PuntoAcque e di tutti gli altri stakeholder durante eventi pubblici.

GRI 102-31



Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile utilizzare lo strumento "Scrivici" sul sito dedicato <http://sociale.acque.net>

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ

Acque SpA aderisce dal 2015 all'iniziativa dell'*United Nations Global Compact* (UNGC) e dall'anno successivo alla Fondazione Global Compact Network Italia, impegnandosi ufficialmente al rispetto e alla promozione dei dieci principi universali sostenuti dalle Nazioni Unite con il Patto Globale e degli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile (Agenda 2030). Acque SpA, dal 2020, è diventata membro attivo (*participant*) all'interno della Fondazione Global Compact Network Italia, potendo così partecipare alle attività associative e formative e accedere al materiale informativo predisposto dalla Fondazione.

I DIECI PRINCIPI DELLA SOSTENIBILITÀ

Diritti Umani		Principio I	Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza
		Principio II	Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani
Lavoro		Principio III	Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva
		Principio IV	L'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio
		Principio V	L'effettiva eliminazione del lavoro minorile
		Principio VI	L'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
Ambiente		Principio VII	Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali
		Principio VIII	Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale
		Principio IX	Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
Lotta alla corruzione		Principio X	Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

Nel Bilancio di Sostenibilità è integrata la *Communication on progress*, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere annualmente.



Si riporta in appendice 3 la correlazione tra i principi del Global compact, gli indicatori degli Standard GRI e le pagine del presente documento in cui tali aspetti sono trattati.

APPENDICE 0 GRI CONTENT INDEX

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	8, 124
GRI 102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	8, 10, 124
GRI 102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	8, 124
GRI 102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	8, 124
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	8, 124
GRI 102-6	Mercati serviti (inclusa la suddivisione geografica, settori, tipologia di clienti e beneficiari)	8, 10, 64, 75, 124
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione (numero di dipendenti, numero di attività, ricavi/fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche), capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/ debiti e azioni (per le organizzazioni private), quantità di prodotti/servizi forniti	8, 28, 36, 64, 86, 110, 114, 124, 127, 142
GRI 102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	86, 127
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura	110, 139
GRI 102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	151
GRI 102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	8, 16, 20
GRI 102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative, e di convenzioni internazionali adottate nella gestione del personale, sviluppati esternamente all'organizzazione (Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce)	8, 149
GRI 102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione nell'organo di governo o a cui partecipa o, infine, a cui fornisce considerevoli finanziamenti che vanno al di là della normale quota associativa	149
GRI 102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e del presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	6, 14
GRI 102-15	Descrivere i principali rischi, generati o subiti, ivi comprese le modalità di gestione degli stessi, connessi ai temi rilevanti (corruzione, tematiche ambientali, diritti umani, rapporti con la comunità e catena di fornitura) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto	22, 124
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	16
GRI 102-17 i	a) Descrizione dei meccanismi per avere consulenze su comportamenti non etici o non legittimi b) Descrizione di meccanismi interni ed esterni per segnalazione di attività non etiche o contro la legge	16
GRI 102-17 ii	Struttura di Governance aziendale	16
GRI 102-18	Descrizione del processo di delega riguardante gli aspetti economici, ambientali e sociali	16
GRI 102-19	Responsabilità rispetto agli aspetti economici, ambientali e sociali	16, 149
GRI 102-20	Descrizione del processo di consultazione tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	149

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
GRI 102-21	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (età, genere e appartenenza a gruppi o categorie vulnerabili e altri eventuali indicatori di diversità)	149
GRI 102-22	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	14, 126
GRI 102-23	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati (in termini di percorsi professionali, qualifiche e competenze)	14, 126
GRI 102-24	Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	14, 126
GRI 102-25	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo delle strategie relative agli aspetti economici, ambientali e sociali	14
GR 102-26	Sviluppo delle conoscenze degli aspetti economici, ambientali e sociali da parte del più alto organo di governo	6
GRI 102-27	Valutazione delle performance del più alto organo di governo rispetto al governo degli aspetti economici, ambientali e sociali	6
GR 102-28	Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relative agli aspetti economici, ambientali e sociali	14
GRI 102-29	Ruolo del più alto organo di governo nella verifica dell'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali	16, 149
GRI 102-30	Frequenza delle verifiche del più alto organo di governo dell'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali	16
GRI 102-31	Organo che approva il bilancio di sostenibilità	16, 151
GRI 102-32	Descrizione del processo di comunicazione con il più alto organo di governo	149
GRI 102-33	Numero e descrizione delle comunicazioni ricevute dal più alto organo di governo	16
GRI 102-34	Descrizione delle politiche retributive	16
GRI 102-35	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	16, 97, 132
GRI 102-36	Descrizione di come le opinioni degli stakeholder sono prese in considerazione nel processo di determinazione delle remunerazioni	16, 97, 132
GR 102-37	Rapporto tra la remunerazione del dipendente con stipendio più elevato e la retribuzione mediana	98, 132, 149
GRI 102-38	Rapporto tra l'incremento percentuale dello stipendio del dipendente con stipendio più elevato rispetto all'incremento mediano	16, 98, 132
GR 102-39	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	97, 132
GRI 102-40	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	149
GRI 102-41	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	91
GRI 102-42	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	149
GRI 102-43	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	149

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
GRI 102-44	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	149
GRI 102-45	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto materiale	149
GRI 102-46	Elenco degli aspetti identificati come materiali nel processo di definizione del contenuto del bilancio	149
GRI 102-47	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	149
GRI 102-48	Modifiche significative (in termini di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione) rispetto al precedente periodo di rendicontazione	149
GRI 102-49	Periodo di rendicontazione	149
GRI 102-50	Data di pubblicazione del bilancio più recente	149
GRI 102-51	Periodicità di rendicontazione	149
GRI 102-52	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	149
GRI 102-53	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	149
GR 102-54	Tabella dei contenuti GRI	NON APPLICABILE
GRI 102-55	Assurance esterna del report	149
GRI 102-56	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	20, 149
GR 103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	46, 149
GR 103-2	Il management approach e i suoi componenti	14
GR 103-3	Valutazione del management approach	14

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
ECONOMIC PERFORMANCE		
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	118, 142
GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	46, 116
GRI 201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	115
GRI 202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	non significativo
GRI 202-2	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	non significativo
GRI 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" (finanziamenti a settori di utilità sociale)	112, 116, 142
GRI 203-2	Principali impatti economici indiretti, compresa la dimensione degli impatti	112, 139
GRI 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	112, 139

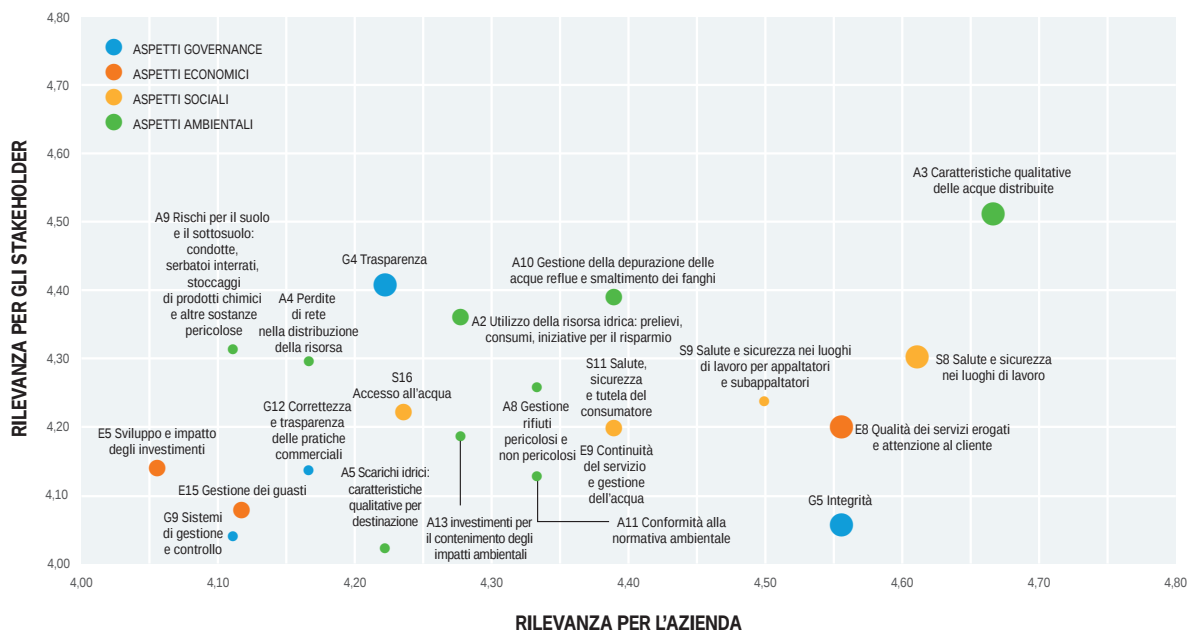
Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
ENVIRONMENTAL		
GRI 301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume	47, 145
GRI 301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	NON APPLICABILE
GRI 301-3	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria	NON APPLICABILE
GRI 302-1	Consumi diretti di combustibile e di energia elettrica e termica per il funzionamento (riscaldamento) degli uffici e delle strutture suddivisi tra rinnovabili/non-rinnovabili Consumi di carburante della flotta aziendale	47, 49, 145
GRI 302-2	Consumi esterni all'organizzazione (consumi di energia elettrica esterni, consumi di carburante per viaggi di lavoro del personale in treno/aereo/auto a noleggio)	47, 145
GRI 302-3	Intensità energetica (energy intensity), calcolata rapportando l'energia consumata rispetto ad un parametro indicativo dell'azienda (ad es. m2, addetti full-time)	47, non significativo per AS
GRI 302-4	Riduzione dei consumi di energia ottenuti grazie a specifiche attività e iniziative (ad es. impianti fotovoltaici, sostituzione caldaie, ecc.)	47, 49, non significativo per AS
GRI 302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	49, non significativo per AS
GRI 303-1	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture	31, non significativo per AS
GRI 303-2	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	31, NON APPLICABILE IN AS

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
ENVIRONMENTAL		
GRI 303-3	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	35, NON APPLICABILE IN AS
GRI 304-1	Eventuali terreni o strutture posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità.	57
GRI 304-2	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	57
GRI 304-3	Habitat protetti o ricostituiti	57
GRI 305-1	Emissioni generate dal consumo diretto di combustibile per il funzionamento degli uffici e delle strutture dal carburante della flotta aziendale (auto) (scope1)	51, 146
GRI 305-2	Emissioni generate dai consumi indiretti di energia elettrica ed energia termica per il funzionamento degli uffici e delle strutture (scope2)	51, 146
GRI 305-3	Emissioni generate all'esterno dai consumi di combustibili per viaggi di lavoro del personale in treno/aereo/auto a noleggio (scope3)	51, 146
GRI 305-4	Intensità di emissioni (GHG emissions intensity) calcolata rapportando le emissioni prodotte rispetto ad un parametro indicativo dell'azienda (ad es. m2, addetti full-time, proventi operativi netti, ecc.)	51, non significativo per AS
GRI 305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso	51, 146
GRI 305-7	Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	54, 146
GRI 306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione	38, 45, NON APPLICABILE IN AS
GRI 306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento (carta e rifiuti tecnologici, ecc.)	55, 147
GRI 306-3	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	57, NON APPLICABILE IN AS
GRI 306-4	Rifiuti pericolosi trasportati, importati, esportati e trattati secondo quanto definito dalla Convenzione di Basilea (ANNEX I, II, III, AND VII)	NON APPLICABILE
GRI 306-5	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendiconta	57
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	25, 60, 126
GRI 308-2	Impatti ambientali negativi attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	112

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
SOCIAL		
GRI 205-1	Percentuale e numero totale delle aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	16
GRI 205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	16, 101
GRI 205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	16
GRI 206-1	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	NON APPLICABILE
GRI 401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale (suddivisi per età, genere e provenienza).	86, 127
GRI 401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	96, 99, 133
GRI 401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale	95, 131
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro	91, 127
GRI 403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	coperto da legislazione italiana/ RSL (D.Lgs 81/2008)
GRI 403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	102, 104, 136
GRI 403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale	102, 136, coperto da legislazione italiana
GRI 403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	91, 133, coperto da legislazione italiana
GRI 404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	91, 100, 134
GRI 404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera	100, 102, 134
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	99
GRI 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità)	89, 127, 169
GRI 405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini	98, non significativo per AS
GRI 406-1	Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate	93
GRI 407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi ed azioni intraprese in difesa di tali diritti	110, Legislazione italiana/ Codice Etico degli appalti/ MOG 231
GRI 408-1	Identificazione delle operazioni con elevato rischio al lavoro minorile delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	110, Legislazione italiana/ Codice Etico degli appalti/ MOG 231

Indicatore GRI	Descrizione	Pagina BS 2019
SOCIAL		
GRI 409-1	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	110, Legislazione italiana/ Codice Etico degli appalti/ MOG 231
GRI 410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	93, 126
GR 411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	25, 60
GRI 412-1	Numero e percentuale di attività sottoposte a valutazione del rispetto dei diritti umani	Legislazione italiana / Codice Etico/SA8000
GRI 412-2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	93
GRI 413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	46
GRI 413-2	Aree di operatività con impatti negativi attuali e potenziali significativi sulle comunità locali	28
GRI 414-2	Impatti sociali attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	112
GRI 415-1	Valore totale dei contributi politici, per paese e beneficiario	NON APPLICABILE
GRI 416-1	Percentuale delle categorie di prodotto e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	40, 41
GRI 416-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	25, 40, 41, 64, 126
GRI 417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	41
GRI 417-2	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	40, 41
GRI 417-3	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	NON APPLICABILE
GRI 418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	24
GRI 419-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti (area sociale/economica)	25, 77, 126

APPENDICE 1 - TEMI MATERIALI



Temi materiali	Descrizione	Aspetto GRI Standards	Politiche adottate	Modalità di gestione
Trasparenza	Comunicazione agli stakeholder di informazioni adeguatamente dettagliate affinché questi siano in grado di identificare e valutare gli impatti generati dall'azienda Veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda	General Standard Disclosure	Carta della qualità del servizio Regolamento del servizio idrico Codice Etico aziendale Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati	Flussi comunicativi Comunicati stampa Redazione reportistica Sito Internet e account social Intranet aziendale Comunicati stampa Iniziative sul territorio Bilancio di Sostenibilità Sistemi di gestione certificati Dichiarazione ambientale EMAS
Integrità	Valori etici e aziendali, codici etici/di condotta, meccanismi di segnalazione di comportamenti non etici o illegali, politiche di anticorruzione	General Standard Disclosure Anti-Corruption	Modello 231 Codice Etico aziendale Codice Etico degli appalti Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 37001	Flussi informativi OdV Canale Whistleblowing Sistema di gestione UNI ISO 37001
Sistemi di gestione e controllo	Procedure aziendali per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	General Standard Disclosure	Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati	Sistemi di gestione certificati Audit di Sistema interni e di enti terzi Verifiche Internal audit Verifiche Società di revisione)
Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	Chiarezza, semplicità e conformità alle norme dei contratti e delle comunicazioni con i clienti Chiarezza e trasparenza nelle relazioni coi fornitori rispetto a loro selezione e l'acquisto beni e servizi	Marketing & Labeling Customer Privacy	Procedure specifiche Carta della qualità del servizio Regolamento del servizio idrico Codice Etico degli appalti	Flussi comunicativi Sito Internet e account social Call center PuntoAcque MyAcque
Sviluppo e impatto degli investimenti	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	Indirect Economic Impact	Programma degli investimenti	Rendicontazioni alle autorità di regolazione
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Adeguatezza del servizio offerto agli utenti e qualità dei servizi offerti. Definizione delle priorità in ottica di miglioramento dell'attenzione verso il cliente	Customer Health & Safety Marketing & Labeling Socioeconomic Compliance	Carta Servizi Regolamento del servizio idrico Standard di qualità contrattuali Procedure specifiche	Rendicontazioni alle autorità di regolazione Reportistica aziendale Questionari di Customer Satisfaction Report di Mystery call & visit Sistema di gestione UNI EN ISO 9001
Continuità del servizio (e pressione dell'acqua)	Cura degli aspetti tecnici per garantire la continuità del servizio in maniera adeguata al fine di limitare le interruzioni nella fornitura della risorsa	Customer Health & Safety	Procedure specifiche Standard di qualità tecnici Carta Servizi Regolamento del servizio idrico	Piani di gestione emergenze Piani di Disaster Recovery Rendicontazioni alle autorità di regolazione Reportistica aziendale Questionari di Customer Satisfaction Sistema di gestione UNI EN ISO 9001

Temî materiali	Descrizione	Aspetto GRI Standards	Politiche adottate	Modalità di gestione
Gestione dei guasti	Gestione dei guasti	Customer Health & Safety	Procedure specifiche Standard di qualità tecnici Carta Servizi Regolamento del servizio idrico	Procedure di gestione Manutenzioni ordinarie e straordinarie Piani di gestione delle emergenze
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento dei dipendenti Formazione su tematiche di salute e sicurezza	Occupational Health & Safety	Rispetto della normativa applicabile Documento di valutazione dei rischi Politiche e procedure relative ai Sistemi di gestione OHSAS 18001; SA8000; UNI ISO 39001 Modello 231	Attribuzione responsabilità e deleghe (Datore di lavoro, RSPP, RLS ecc...) Formazione ex Dlgs 81/2008 Sistema di gestione OHSAS 18001; SA8000; 39001
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento delle imprese fornitrici Formazione su tematiche di salute e sicurezza	Occupational Health & Safety	Rispetto della normativa applicabile DVR DUVRI Regolamento Appalti Codice Etico appalti Politiche e procedure relative ai Sistemi di gestione OHSAS 18001; SA8000	Formalizzazione contratti di appalto e subappalto Programma di formazione SSL Sistema di gestione OHSAS 18001; SA8000
Salute, sicurezza e tutela del consumatore	Analisi dell'acqua erogata, attendibilità dell'analisi dei laboratori interni e certificazione dei laboratori	Customer Health & Safety	Carta Servizi Regolamento del servizio idrico Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025	Sistema di controlli e reportistica Qualifica del personale Partecipazione a circuiti interlaboratorio; Strumentazione adeguata Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025
Accesso all'acqua	Tutela del diritto di accesso all'acqua, come bene comune primario delle comunità locali di riferimento	Customer Health & Safety	Rispetto della normativa applicabile Statuto Carta Servizi Regolamento del servizio idrico	Sistema di controlli e reportistica Realizzazione fontanelli sul territorio Agevolazioni per utenti svantaggiati
Utilizzo della risorsa idrica: prelievi, consumi, iniziative per il risparmio	Prelievi e consumi idrici Iniziative adottate e promosse per il risparmio idrico Acqua riciclata e/o recuperata	Water	Statuto Carta Servizi Regolamento del servizio idrico Bilancio idrico Standard di qualità tecnici	Flussi comunicativi Iniziative sul territorio
Caratteristiche qualitative delle acque distribuite	Risultati e numero di analisi di laboratorio sull'acqua distribuita Percentuale di conformità dell'acqua erogata	Customer Health & Safety Marketing & Labeling	Carta Servizi Regolamento del servizio idrico Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025	Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025 Qualifica del personale di laboratorio Partecipazione a circuiti interlaboratorio Strumentazione adeguata Audit di Sistema e tecnici

Temi materiali	Descrizione	Aspetto GRI Standards	Politiche adottate	Modalità di gestione
Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Valore delle perdite di rete reali e delle perdite di rete amministrative (apparenti)	Water	Carta Servizi Standard di qualità tecnici	Formazione del personale Piano di Audit
Scarichi idrici: caratteristiche qualitative per destinazione	Monitoraggio sui reflui in uscita agli impianti Analisi sugli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive allacciate	Effluents & Waste	Carta Servizi Standard di qualità tecnici	Formazione del personale Piano di Audit
Gestione rifiuti (pericolosi e non pericolosi; selezione, stoccaggio, trasporto)	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento Numero totale e volume di sversamenti significativi Peso dei rifiuti classificati come pericolosi trattati	Effluents & Waste	Rispetto della normativa applicabile Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001 Modello 231 Codice Etico	Formazione del personale Sistema di gestione UNI EN ISO 14001
Rischi per suolo e sottosuolo: condotte, serbatoi interrati, stoccaggi di prodotti chimici e altre sostanze pericolose	Numero e volume degli sversamenti di materiali pericolosi Gestione e manutenzione dei serbatoi interrati, degli stoccaggi di prodotti chimici e di sostanze pericolose	Effluents & Waste	Procedure specifiche Modello 231 Codice Etico Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	Formazione del personale Sistema di gestione UNI EN ISO 14001
Gestione della depurazione delle acque reflue e smaltimento dei fanghi	Volume reflui civili trattati negli impianti. Analisi qualitativa sulle acque reflue trattate Volume fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue Processo di trattamento delle acque reflue	Effluents & Waste	Modello 231 Codice Etico Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	Formazione del personale Sistema di gestione UNI EN ISO 14001
Conformità alla normativa ambientale	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale Implementazione di sistemi di gestione ambientali	Compliance (EN)	Politiche e procedure specifiche Sistema di gestione UNI EN ISO 14001; Sistema di gestione UNI CEI EN ISO 50001; Registrazione EMAS Modello 231 Codice Etico	Formazione del personale Sistemi di gestione UNI EN ISO 14001; UNI CEI EN ISO 50001; Registrazione EMAS
Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali	Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali (esempio per la riduzione delle perdite di rete)	(*)	Piano degli investimenti	Flussi comunicativi

(*) Il tema materiale, seppur non collegato ad un aspetto delle Linee Guida GRI Standards, viene rendicontato all'interno del documento.

APPENDICE 2 – GLI STAKEHOLDER

	Cosa è importante per loro	Canali di dialogo e iniziative di coinvolgimento
RISORSE UMANE		
Forza Lavoro	Certezza del posto di lavoro Stipendi puntuali	Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE)
Personale dipendente	Comunicazione interna trasparente Informazione/formazione continua	Intranet aziendale aggiornata e facilità di accesso alle informazioni aziendali Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico
Con contratto atipico	Facilità di accesso alle informazioni aziendali	Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni personali relative a orari e buste paga
Somministrati	Welfare aziendale	Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract Focus e incontri mirati per temi specifici Implementazione e mantenimento SA8000 Progetti di welfare aziendale
Tirocinanti		
	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Corsi di formazione, affiancamenti, supervisione per le attività a maggior rischio, coinvolgimento nell'individuazione degli strumenti e procedure di lavoro sicuri Incontri annuali con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza Mantenimento dei sistemi di Sicurezza e salute implementati Disponibilità di procedure e istruzioni di lavoro sicuro Disponibilità di DPI individuali o collettivi efficienti Disponibilità di attrezzature adeguate e sicure Protocolli sanitari adeguati al rischio Mappatura, valutazione dei rischi e loro revisione annuale Implementazione e mantenimento SA8000
	Sistemi retributivi ed incentivanti	Accordi con le rappresentanze sindacali Definizione congiunta dei criteri di distribuzione del premio di produzione Fondo pensione complementare PEGASO Fondo di assistenza sanitaria integrativo FASIE Sistema incentivante individuale
	Possibilità di crescita professionale Formazione in ingresso e continua Coinvolgimento del personale	Pianificazione della formazione congiunta (raccolta esigenze formative) Analisi di soddisfazione e di efficacia della formazione erogata Focus e incontri mirati per temi specifici Piattaforma di formazione e learning
Rappresentanze sindacali	Coinvolgimento nelle attività decisionali	Protocolli di intesa, riunioni di scambio, riunioni informative Progetto di coinvolgimento degli stakeholder sul Bilancio di Sostenibilità Accordi sui temi del lavoro
UTENTI		
Utenti	Continuità ed efficienza del servizio	Comunicazioni tramite stampa, televisioni locali, sito internet e social network
Associazioni dei consumatori	Disponibilità di informazioni Facilità di accesso ai servizi Utilizzo responsabile delle risorse Rendicontazione trasparente Soddisfazione dei cittadini Rispetto degli standard contrattuali Facilità di risoluzione delle controversie Trasparenza	PuntoPiù; call center, MyAcque Orari ampi di apertura degli sportelli Informazioni periodiche - Oblo Progetti di partecipazione attiva in materia di uso consapevole della risorsa e sostenibilità ambientale Istituzione strumenti di conciliazione Bilancio di Sostenibilità/Abstract

	Cosa è importante per loro	Canali di dialogo e iniziative di coinvolgimento
FORNITORI		
Fornitori di beni, servizi e lavori	Facilità e trasparenza dei sistemi di qualifica Facilità e trasparenza dei sistemi di affidamento lavori/servizi/appalti Rotazione degli affidamenti Disponibilità di informazioni, Luoghi di lavoro sicuri Rispetto dei tempi di pagamento Continuità dei rapporti di lavoro Gestione catena di fornitura	Adozione e pubblicazione di procedure, per la qualifica, inserimento nell'albo fornitori qualificati e affidamento dei servizi Adozione e pubblicazione codice etico Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Area dedicata sul sito internet Elenco prezzi pubblicati Controlli di sicurezza sulla catena di fornitura Luoghi salubri e sicuri Efficace gestione di cassa e iniziative di vicinanza al fornitore Controlli diretti e indiretti sui subappalti e/o fornitori dei fornitori
AZIONISTI E FINANZIATORI		
	Gestione economica efficiente Gestione aziendale conforme alla normativa Trasparenza e correttezza dei comportamenti Utilizzo responsabile delle risorse Risparmio energetico	Incontri di direzione Mantenimento del sistema 231 Sistema di deleghe coerente con le responsabilità e i poteri Mantenimento del sistema 50001 Condivisione di politiche del personale moderne Gestione economico finanziaria prudentiale Mantenimento della compliance Attuazione di politiche di gestione sostenibile del servizio
COLLETTIVITÀ/AMBIENTE		
Cittadini del territorio servito, istituzioni, comunità scientifica; ong e realtà associative; media e opinion leader	Continuità ed efficienza del servizio Utilizzo responsabile delle risorse Rendicontazione trasparente Soddisfazione dei cittadini Sostenibilità Riduzione inquinamento Risparmio energetico Educazione ambientale Accesso alle informazioni Informazione ambientale	Comunicazioni tramite stampa, televisioni locali, sito internet e social network Iniziative per l'uso consapevole della risorsa idrica Iniziative per la promozione del risparmio idrico ed energetico Progetti di efficientamento energetico degli impianti Campagne di ricerca perdite idriche Apertura dei fontanelli Iniziative educative specifiche per le scuole

APPENDICE 3 COMMUNICATION ON PROGRESS – I DIECI PRINCIPI DELLA SOSTENIBILITÀ

	Principi del Global Compact	Indicatori corrispondenti standard GRI	Pagine di riferimento
DIRITTI UMANI	1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	GRI 412-2, GRI 410-1, GRI 412-1, GRI 103-2, GRI 413-1, GRI 413-2	93, 126, 14, 46, 28
	2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	GRI 414-2	112
LAVORO	3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	GRI 102-41, GRI 407-1, GRI 402-1	91, 110, 91, 127
	4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	GRI 409-1	110
	5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	GRI 408-1	110
	6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	GRI 102-8, GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-2, GRI 406-1	86, 127, 118, 142, 46, 116, 86, 127, 95, 131, 91, 100, 134, 99, 98, 93
AMBIENTE	7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	GRI 201-2, GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 303-1, GRI 305-1, GRI 305-3, GRI 305-6, GRI 305-7	46, 116, 47, 145, 47, 49, 145, 31, 51, 146, 54
	8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	GRI 301-1	47, 145
	9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	GRI 307-1, GRI 103-2	25, 60, 126, 14
LOTTA ALLA CORRUZIONE	10. Le imprese si impegnano a contrastare le corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 205-1	16

APPENDICE 4 - MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI

Modalità di smaltimento – Acque SpA (t)	2017	2018	2019
Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01	0	508,88	0
Trattamento biologico D08	39.926,30	45.009,14	54.543,72
Trattamento fisico-chimico D09	10.847,46	23.078,55	14.510,49
Ricondizionamento preliminare D14	1.121,43	800,26	0,86
Deposito preliminare D15	3,37	2,53	30,31
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	33,84	713,58	1.077,76
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	4,92	7,42	58,95
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12	2.000,20	573,92	3,24
Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da r1 a r12 R13	19.388,81	12.756,48	10.762,50
Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12- D13	0,13	895,90	3.695,44
Totale	73.326,46	84.346,66	84.683,27

Modalità di smaltimento – Acque Servizi (t)	2017	2018	2019
Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1	1,18	0	0
Deposito preliminare D15	0,052	3,82	5,23
Messa in riserva R13	1147,261	960,68	1.449,83
Trattamento chimico fisico D9	279,83	238,1	66,7
Trattamento biologico D8	678,55	520,72	1.881,05
Ricondizionamento preliminare D13 D14	35,31	118,52	15,58
Scambio di rifiuti R12	0	4,63	4,85
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	66,250	41,78	29,26
Totale	2.208,43	1.888,25	3.452,50

APPENDICE 5 - COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO

Forza lavoro suddivisa per tipologia contrattuale		Acque SpA			Acque Servizi Srl		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	246	235	237	114	114	119
	Donne	108	117	127	3	3	4
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time*	Uomini	4	4	3	0	0	0
	Donne	32	29	30	3	3	3
Totale		390	385	397	120	120	126
Lavoratori a tempo determinato*	Uomini	1	7	12	4	10	7
	Donne	10	11	2	0	0	0
Totale		401	403	411	124	130	133
Contratti di somministrazione lavoro**	Uomini	0	2	4	2	0	3
	Donne	6	5	3	0	1	0
Contratti di formazione e lavoro/inserimento/ apprendistato professionalizzante	Uomini	0	0	0	0	0	0
	Donne	0	0	0	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	2	4	2	0	3
	Donne	6	5	3	0	1	0
Totale		407	410	418	126	131	136

* Il calcolo è effettuato per unità indipendentemente dalla percentuale di occupazione.

** Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CdA.

Composizione della forza lavoro*		Acque SpA			Acque Servizi Srl		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0	0	0	0
	30-50	0	0	0	0	0	0
	oltre 50	6	5	4	3	2	2
Dirigenti	Uomini	4	3	3	1	1	1
	Donne	2	2	2	0	0	0
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0	0	0	0
	30-50	3	3	3	0	0	0
	oltre 50	3	2	2	1	1	1
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0	0	0	0
Quadri	Uomini	5	5	6	2	2	2
	Donne	4	4	4	0	0	0
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0	0	0	0
	30-50	5	4	5	0	0	0
	oltre 50	4	5	5	2	2	2
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0	0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	94	91	93	19	19	19
	Donne	144	151	153	6	6	7
Impiegati per fasce età	meno 30	8	8	4	0	1	1
	30-50	163	166	166	14	13	14
	oltre 50	67	68	76	11	11	11
Impiegati appartenenti a categorie protette		15	15	16	4	4	4
Operai	Uomini	148	147	150	96	102	104
	Donne	0	0	0	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	0	0	2	0	0	0
	30-50	84	81	80	71	76	77
	oltre 50	64	66	68	25	26	27
Operai appartenenti a categorie protette		1	0	0	2	2	2

* Si segnala che la ripartizione per sede di lavoro, come previsto dall'indicatore di riferimento, non è significativa.

APPENDICE 6 - IL TURN OVER

		Acque SpA			Acque Servizi Srl		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Assunzioni	Donne	14	8	10	0	0	1
	Uomini	1	9	20	5	8	7
	meno 30 anni	3	3	4	0	1	0
	30-50 anni	11	13	26	3	7	8
	oltre 50 anni	1	1	0	2	0	0
Cessazioni	Donne	5	1	8	2	0	0
	Uomini	6	14	14	2	2	5
	meno 30 anni	1	1	1	0	0	0
	30-50 anni	2	1	8	3	0	2
	oltre 50 anni	8	13	13	1	2	3

APPENDICE 7 - GLI STANDARD CONTRATTUALI (DELIBERA ARERA 655/2015)

Il dato relativo al 2019 sarà rendicontato il prossimo anno poiché il dato definitivo sarà disponibile dopo il 31 marzo con la consegna ad Arera.

Indicatore	Standard	Tempi medi 2017	Grado di rispetto 2017	Tempi medi 2018	Grado di rispetto 2018
STANDARD SPECIFICI					
Tempo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	31	72,93%	25,92	89,85%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	33,68	84,01%	15,90	95,33%
Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	12,06	96,19%	18,68	93,92%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,55	90,90%	5,72	96,76%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	*	*	*	*
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	11,91	84,18%	8,46	95,74%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	*	*	*	*
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	33,52	38,74%	8,52	95,24%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	7,56	76,37%	5,50	94,23%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione	1,96	97,24%	1,60	98,74%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,5	99,40%	0,57	99,04%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,55	83,74%	2,09	96,11%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,35	99,27%	0,09	99,86%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6,72	88,75%	5,65	96,03%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	*	*	*	*
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	31,83	29,41%	4,78	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1,71	97,79%	1,23	99,07%

Indicatore	Standard	Tempi medi 2017	Grado di rispetto 2017	Tempi medi 2018	Grado di rispetto 2018
STANDARD SPECIFICI					
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,59	86,93%	2,81	91,07%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	18,47	70,34%	2,95	99,49%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	*	*	36,75	85,71%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	1,06	97,78%	0	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30,25	75,00%	1,25	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta esecuzione di un lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	3,94	92,31%	9,53	97,25%
Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione	2	100,00%	*	*
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	74	0,00%	19	66,67%
Periodicità di fatturazione: n° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	-	99,57%	-	99,92%
	3/anno se 100mc ≤ consumi ≤ 1000mc	-	99,70%	-	99,94%
	4/anno se 1000mc ≤ consumi ≤ 3000mc	-	94,17%	-	93,05%
	6/anno se consumi > 3000mc	-	90,32%	-	95,72%
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	-	100,00%	-	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	7,48	99,83%	7,84	99,99%

* Standard per i quali nel corso dell'anno non si sono registrati eventi.

Indicatore	Standard	Tempi medi 2017	Grado di rispetto 2017	Tempi medi 2018	Grado di rispetto 2018
STANDARD GENERALI					
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	21,71	81,65%	12,29	94,66%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	26,41	75,61%	15,39	91,47%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	25,68	78,41%	11,26	94,74%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	4,41	93,53%	2,97	97,23%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	75,05	76,27%	82,80	95,16%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	3,54	81,36%	1,78	91,72%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	27,01	88,1,7269%	24,29	91,64%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	11,12	97,84%	8,73	98,48%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	11,12	73,78%	8,73	79,32%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di segnalazioni da parte di Autorità pubbliche	90% delle prestazioni entro 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	2,22	72,96%	1,73	86,23%
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 120 secondi dall'inizio della risposta e inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia	100,82	79,52%	66	90,44%
Livello del servizio telefonico LS	≥ 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	11 su 12	-	12 su 12
Accessibilità al servizio telefonico AS	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	12 su 12	-	12 su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico TMA	≤ 240 sec - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	11 su 12	-	12 su 12



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Viale Niccolò Machiavelli, 29
50125 FIRENZE FI
Telefono +39 055 213391
Email it-fmaudit@kpmg.it
PEC kpmgspe@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Acque S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acque (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Acque S.p.A. sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Acque in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Asolo Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Trieste
Treviso Venezia Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.c.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 0012600159
R.E.A. Milano N. 312867
Partita IVA 02708500159
VAT number IT02708500159
Sede legale: Via Vitor Pisani, 25
20124 Milano MI (ITALIA)



Gruppo Acque

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2019

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- Analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo.
- Analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi.
- Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "I nostri numeri" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acque al 31 dicembre 2019, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 9 giugno 2020.
- 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 del Gruppo Acque, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;



Gruppo Acque
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2019

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità.
- Analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione.
- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Acque S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acque relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 9 giugno 2020

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi
Socio

ACQUE SPA

Sede Legale: Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa: Via Bellatalla 1, 56121 Ospedaletto (PI)

www.acque.net | info@acque.net | info@pec.acque.net

ACQUE SERVIZI SRL

Sede legale e amministrativa: Via Bellatalla 1, 56121 Ospedaletto (PI)

info@acqueservizi.net

A CURA DI**SETTORE CERTIFICAZIONI E SOSTENIBILITÀ****TEAM DI REDAZIONE**

Lisa Carboni, Elena Biondi, Sara Battaglini, Anila Di Pietro

gas@acque.net

GREEN TEAM PER LA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Marco Arbi, Paola Bellini, Luca Bindi, Lorenzo Brunori, Lisa Carboni, Francesca Casarosa, Tiziano Castagnoli, Antonella Danza, Giulia Doretti, Roberta Gagliardi, Gabriele Giannini, Angela Grossi, Chiara Lazzaroni, Letizia Leone, Maurizio Lucchesi, Fabrizio Mancuso, Leonardo Mangini, Maurizio Maurini, Silvio Nannini, Roberto Orselli, Ernesto Pasquini, Alberto Pepoli, Paolo Peruzzi, Annamaria Pizzuto, Lorenzo Rizzo, Alessandro Scarselli, Caterina Spagnuolo, Chiara Straniero, Maurizio Volpi

DIREZIONE ARTISTICA, PROGETTO GRAFICO, IMPAGINAZIONE

Curtis & Moore – Milano

FOTO DI

Gabriele Giannini - Acque SpA

PUBBLICAZIONE SUL SITO

www.acque.net e sociale.acque.net

Giugno 2020

FINITO DI STAMPARE

Giugno 2020





ACQUE SPA

Sede Legale:
Via Garigliano 1
50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa:
Via Bellatalla 1
56121 Ospedaletto (PI)

www.acque.net



ACQUE SERVIZI srl

Sede legale e amministrativa:
Via Bellatalla 1
56121 Ospedaletto (PI)

info@acqueservizi.net