

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020



ACQUE

1. ACQUE

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	3
1.1 CHI SIAMO	5
1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito	5
1.1.2 Il servizio idrico integrato	7
1.1.3 Il benchmark di settore	8
1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA	11
1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ	14
1.3.1 La lotta alla corruzione	14
1.3.2 La revisione contabile	17
1.3.3 Sistemi di certificazione	18
1.3.4 Sistema privacy	20
1.4 LA COMPLIANCE	23

2. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	27
2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua	27
2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete	29
2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata	30
2.1.4 Gli autoconsumi	31
2.1.5 L'acqua di riuso	32
2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	34
2.2.1 Il trattamento degli scarichi	36
2.2.2 Gli scarichi industriali	38
2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO	40
2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	41
2.3.2 Progetto Acqua Buona	43
2.3.3 Progetto Acqua ad Alta Qualità - I fontanelli	44
2.3.4 Le acque depurate	45
2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	47
2.4.1 Acque e l'ambiente	47
2.4.2 Materie prime	47
2.4.3 Consumi energetici complessivi	48
2.4.4 Le emissioni in atmosfera	50
2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale	52
2.4.5 Rifiuti	54
2.4.5.1 I fanghi di depurazione	55
2.4.6 Sversamenti	56
2.5 LA BIODIVERSITÀ	57
2.6 COMPLIANCE AMBIENTALE	60

3. I NOSTRI CLIENTI

3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	63
3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE	65
3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA	68
3.3.1 La fatturazione	70
3.4 IL CALL CENTER	74
3.5 I PUNTOACQUE	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	83
3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI	84

4. LE NOSTRE PERSONE

4.1 IL PERSONALE	89
4.1.1 Composizione e pari opportunità	90
4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	96
4.1.3 Tutela della genitorialità	98
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	107
4.3.1 Progetti realizzati o in corso	107
4.3.2 Gli infortuni	109
4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro	110
4.3.4 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	110

5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE	113
5.1.1 Contenzioso fornitori	115
5.1.2 Il controllo della catena di fornitura	115
5.2 I NOSTRI NUMERI	117
5.2.1 Il conto economico	117
5.2.2 Investimenti	119
5.2.3 Il valore aggiunto	121
5.2.4 Le spese per l'ambiente	123

6. ACQUE SERVIZI SRL		7. NOTA METODOLOGICA	
6.1 IL PROFILO AZIENDALE	127	Materialità e perimetro del report	153
6.1.1 Identità e servizi	127	Struttura del documento e diffusione	155
6.1.2 Gli organi sociali	129	Comunicare la sostenibilità	156
6.1.3 Compliance	130		
6.2 LE NOSTRE PERSONE	131		
6.2.1 Composizioni e pari opportunità	131		
6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	134		
6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	136		
6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione	137		
6.2.5 Contenzioso dipendenti	138		
6.2.6 La formazione	138		
6.2.7 Salute e sicurezza	140		
6.2.7.1 Gli infortuni	141		
6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria	141		
6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	142		
6.3 IMPEGNO ECONOMICO	143		
6.3.1 Fornitori	143		
6.3.2 Infortuni appaltatori	144		
6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto	144		
6.4 RISPETTO DELL'AMBIENTE	146		
6.4.1 Energia	146		
6.4.2 Materie prime	146		
6.4.3 Emissioni	147		
6.4.4 Rifiuti	148		
		8. APPENDICI	
		APPENDICE 0	159
		General Standard Disclosure	
		APPENDICE 1	164
		Temi materiali	
		APPENDICE 2	169
		Gli stakeholder	
		APPENDICE 3	171
		Communication on progress - I dieci principi della sostenibilità	
		APPENDICE 4	172
		Prelievo idrico	
		APPENDICE 5	172
		Scarico acqua	
		APPENDICE 6	173
		Modalità di smaltimento rifiuti	
		APPENDICE 7	173
		Gli standard contrattuali	
		APPENDICE 8	176
		Composizione della forza lavoro	
		RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	178
		SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	





1. ACQUE

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	3
1.1 CHI SIAMO	5
1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito	5
1.1.2 Il servizio idrico integrato	7
1.1.3 Il benchmark di settore	8
1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA	11
1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ	14
1.3.1 La lotta alla corruzione	14
1.3.2 La revisione contabile	17
1.3.3 Sistemi di certificazione	18
1.3.4 Sistema privacy	20
1.4 LA COMPLIANCE	23







LETTERA AI NOSTRI LETTORI



Quella del 2020 è la tredicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità che il Gruppo Acque presenta ai propri stakeholder. Rappresenta 13 anni di lavoro e di impegno verso la sostenibilità: un principio alla base della nostra missione, che con il tempo è cresciuto costantemente con noi.

La nostra azione sostenibile in questi mesi caratterizzati dall'emergenza Coronavirus sarà tanto più importante quanto saremo capaci, ciascuno per il proprio ruolo, di costruire le condizioni per un mondo più coeso, più attento alle sorti dell'umanità e dell'ambiente che ci circonda. Se da un lato le conseguenze sociali ed economiche del 2020 segnano irreversibilmente la nostra storia e anche la nostra esperienza come gestore idrico, dall'altro ci spingono a fare ancora di più e ancora meglio, sia come azienda che come singoli individui, poiché sentiamo il dovere di contribuire alla ripresa del nostro Paese e dei nostri territori in particolare.

Proprio a partire da questo spirito, senza certo smarrire il rigore e la trasparenza dei dati oggettivi su cui si basa un Bilancio di Sostenibilità, vi presentiamo nelle prossime pagine un "racconto sostenibile", responsabile e partecipato, del nostro 2020: un report redatto 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.

Di fronte all'emergenza e alle incertezze che ha portato in dote il 2020, il Gruppo Acque ha reagito con uno sforzo organizzativo e una capacità di adattamento senza precedenti. È riuscito a farlo grazie all'esperienza e all'impegno delle donne e degli uomini che ne fanno parte. Ciò, ad esempio, ha consentito di dare la massima continuità ai programmi di investimento sul servizio idrico, rendendo possibile un impegno di circa 974 milioni di Euro: in assoluto, nella ventennale gestione di Acque SpA, il 2020 è stato l'anno con la maggior mole di investimenti. Parliamo di una media di 125,67 Euro ad abitante (rispetto ad una media nazionale di 44,5 Euro/abitante Relazione annuale ARERA 2019) che si traducono in riduzione delle perdite idriche, in un servizio acquedotto migliore per continuità e qualità, in una rete fognaria più estesa, in migliori performance depurative e in acque ancora più pulite reimmesse in ambiente.

Ai notevoli risultati operativi si accompagnano anche quelli, altrettanto positivi, della responsabilità sociale d'impresa: dalla valorizzazione della risorsa idrica alla promozione di comportamenti sostenibili per l'ambiente, dall'estensione della rete dei fontanelli di Acqua ad alta qualità ai progetti di educazione ambientale e plastic free nelle scuole, fino al sostegno economico diretto verso gli ospedali toscani e i comuni del territorio per aiutare le categorie più colpite dall'emergenza Covid-19.





Non meno importante è la costante implementazione e certificazione dei sistemi di gestione volontari, che servono a misurare i nostri sforzi in campi quali il rispetto dei diritti umani, la qualità del lavoro, la salvaguardia dell'ambiente e la lotta alla corruzione. Questo fa sì che oggi Acque SpA sia tra le pochissime public utilities italiane ad aver 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. È proprio a questi soggetti che rivolgiamo l'invito alla lettura, affinché possano valutare i risultati della nostra gestione e aiutarci a migliorare ancora, supportandoci in questa incessante ricerca della sostenibilità. Il modo in cui affrontiamo questo percorso - che è poi il modo in cui lavoriamo ogni giorno - rispecchia i valori della nostra azienda.

Buona lettura.

Presidente

Giuseppe Sardu

Amministratore Delegato

Fabio Trolese





1.1 CHI SIAMO

1.1.1 Acque SpA e il territorio gestito

Acque SpA è l'azienda che gestisce il servizio idrico integrato sul territorio della Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno. I soci pubblici, che detengono complessivamente il 55% del capitale sociale, 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).

La società ABAB SpA, di cui la società ACEA di Roma costituisce il socio di riferimento, detiene il restante 45%.



Acque SpA gestisce il servizio idrico integrato in 55 comuni in virtù di una concessione ventennale successivamente prolungata al 31/12/2031 (ambito temporale massimo previsto per legge). La sede legale è situata in via Garigliano a Empoli (FI) invece la sede amministrativa è sita a Pisa in località Ospedaletto, precisamente in via Bellatalla.

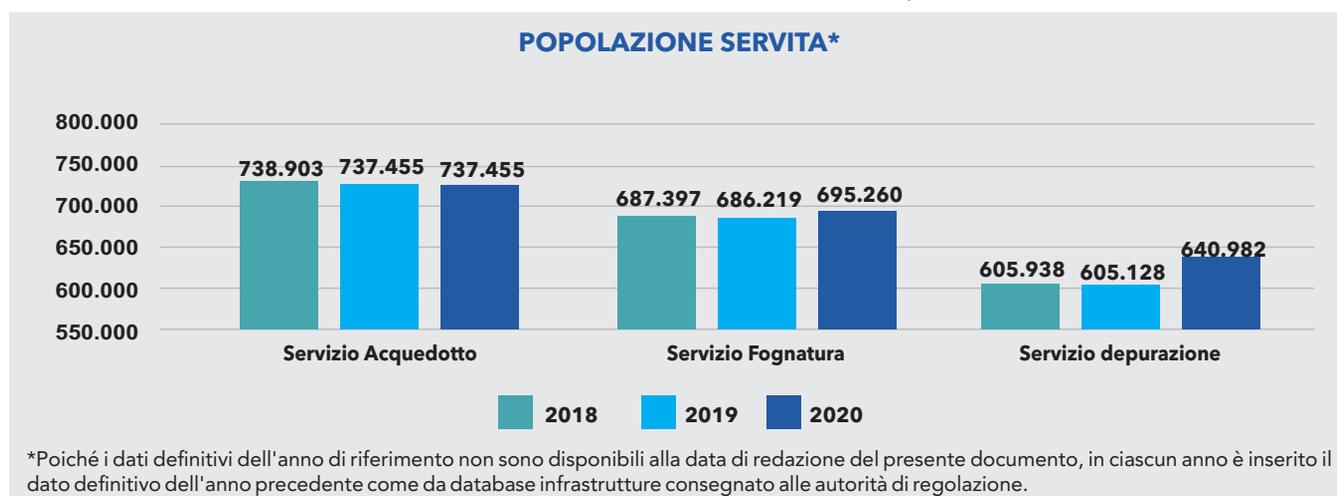
Il bacino di utenza è di circa 740.000 unità per l'acquedotto, di circa 700.000 unità per la fognatura e di circa 640.000 unità per il servizio di depurazione. I dati del 2020 sono in linea con l'anno precedente per i servizi di acquedotto e fognatura mentre il servizio di depurazione ha visto un incremento del 6% della popolazione servita.





La società gestisce tutte le opere afferenti al servizio idrico integrato sul territorio gestito (centrali di potabilizzazione, impianti di depurazione, stazioni di sollevamento...), dispone di uffici aperti al pubblico distribuiti sul territorio e di un laboratorio analisi situato a Empoli in via del Castelluccio.

In Acque SpA sono impiegate poco più di quattrocento persone e nel 2020 il valore della produzione è stato pari a 184.197.308 Euro che si traduce in una riduzione di Euro -3.379.961 (-1,80%) rispetto al 2019.



Acque SpA, per ottemperare al meglio ai suoi doveri verso i propri stakeholder, si avvale di un sistema di società partecipate o controllate che costituiscono aziende di sistema, in grado di fornire servizi qualificati e specializzati a un numero sempre maggiore di imprese di servizi pubblici della Toscana.

Nel 2020 l'assetto societario del gruppo è rimasto invariato rispetto all'anno precedente. Acque Servizi Srl è l'unica azienda interamente controllata da Acque SpA (per maggiori dettagli sulla società Acque Servizi Srl si rimanda al Capitolo 6 del presente documento). Nel grafico a fianco è mostrata la struttura del gruppo e le rispettive percentuali di partecipazioni nelle società collegate.

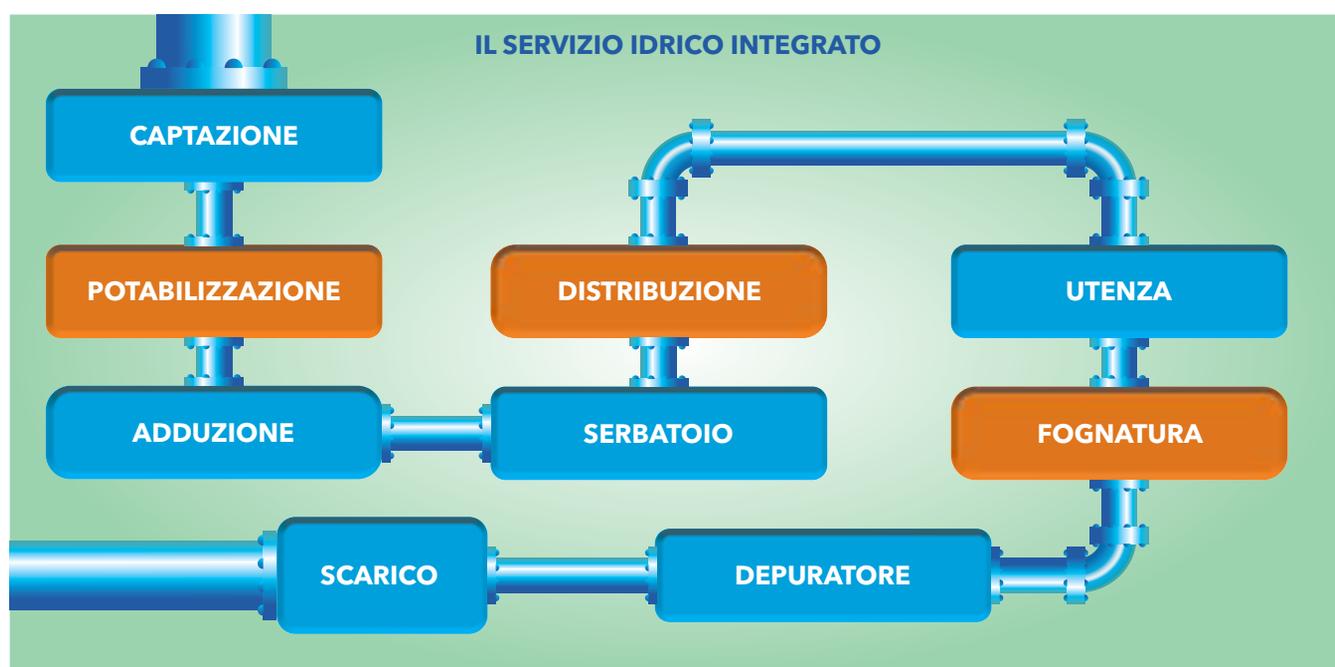




1.1.2 Il servizio idrico integrato

La serie di passaggi che permettono all'acqua di essere prelevata dall'ambiente, potabilizzata, distribuita e quindi utilizzata, depurata e restituita all'ambiente costituiscono il ciclo idrico integrato. Quando i servizi idrici sono connessi con l'uso civile della risorsa idrica si parla di Servizio idrico integrato (SII).

Gli utilizzi della risorsa variano molto da un territorio all'altro in relazione alle attività produttive prevalenti. In Italia più del 50% del volume di acqua prelevata viene utilizzato per il settore agricolo, seguono il settore industriale e gli usi civili, solo il 5% della risorsa idrica è destinato alla produzione di energia elettrica (dato da Blue Book 2019).



Il Servizio Idrico Integrato è stato introdotto per la prima volta in Italia dalla cosiddetta legge Galli. Essendo un servizio pubblico, deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Altresì Acque SpA si impegna a garantire la continuità del servizio erogando regolarmente e senza interruzioni il medesimo. Le eventuali sospensioni della fornitura si traducono in una interruzione della continuità del servizio, che possono essere programmate o non programmate. L'impegno aziendale è quello di garantire un servizio continuo e regolare volto ad evitare eventuali disservizi o a ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, Acque SpA si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, senza mai tralasciare l'uso consapevole e la salvaguardia della risorsa idrica e dell'ambiente circostante incentivando la sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa. Nell'erogazione dei propri servizi l'azienda pone sempre la massima attenzione ad adottare soluzioni innovative di



tipo tecnologico, organizzativo e procedurale funzionali ai propri scopi. La complessità della gestione di un servizio di pubblica utilità quale il Servizio Idrico Integrato, emerge quando si considerano i diversi elementi che ne fanno parte, quali la tipologia dei servizi forniti, le caratteristiche fisiche territoriali, l'eterogeneità dei gestori e la presenza di una governance multilivello in cui molteplici soggetti con ruoli complementari o interdipendenti devono cooperare.

GOVERNANCE DI SETTORE



I rapporti con gli organismi di governo e di regolazione locali e nazionali vengono gestiti da una funzione aziendale apposita così da assicurare costantemente il monitoraggio dell'evoluzione normativa e la sua corretta applicazione nei processi aziendali.



1.1.3 Benchmark di settore

Acque SpA opera all'interno di un mercato regolato, pertanto è fondamentale, nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi, comparare le proprie performance con aziende che operano nello stesso settore. A tale scopo, a partire dal 2015, ha aderito al gruppo di lavoro "Benchmarking di Sostenibilità" promosso da Utilitatis in cui annualmente vengono confrontati un set di indicatori chiave sulla sostenibilità, delle principali utility italiane in cui rientrano molti gestori del servizio idrico e partecipa alle rilevazioni di Top Utility che hanno lo scopo di raccogliere e comparare le performance delle prime 100 utility italiane. Nell'ambito della sostenibilità Acque SpA, sin dal 2017, fa parte del gruppo di lavoro per la redazione del Bilancio di Sostenibilità di settore promosso da Utilitalia e da diversi anni ha aderito al progetto Biblioteca Bilancio Sociale che raccoglie e valorizza, a livello nazionale, i bilanci sociali, ambientali e di sostenibilità redatti dalle imprese italiane.

Di seguito sono riportati alcuni indicatori chiave, relativi ai servizi forniti da Acque SpA e i corrispettivi dati di benchmark di settore.



BENCHMARK DI SETTORE			
INDICATORE	DATO ACQUE 2019	DATO ACQUE 2020	BENCHMARK DI SETTORE
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	10,40	4,40	15,7 Top Utility IX Edizione
Tempo medio di attesa al call center*	52 sec. (commerciale) 12 sec. (guasti)	114 sec. (commerciale) 17 sec. (guasti)	89 Top Utility IX Edizione
Percentuali di mezzi a basso impatto ambientale (metano, elettrici, GPL ed ibridi)	27%	25,6%	14% Top Utility VIII Edizione
Ore di formazione pro-capite erogate per dipendente	15,6	8,7	25,16 Uomini 23,47 Donne Top Utility IX Edizione
Percentuale di formati sul totale dei dipendenti	98%	81%	86% Top Utility IX Edizione
Percentuale di dipendenti a tempo indeterminato	95%	96%	95% Top Utility IX Edizione
Percentuale di presenza femminile	39%	38%	24% Top Utility IX Edizione
Componente femminile in CDA	11,11%	11,11%	36% Top Utility IX Edizione
Indice di frequenza infortunio	7,45	4,49	13,15 Top Utility VIII Edizione
Indice di gravità	0,16	0,09	0,6 Report Utilitalia Ed. 2018
Investimenti pro-capite euro/abitante	93,51	125,67	38,7 Blue Book 2019 44,5 Relazione Annuale Area 2019
ROI	9%	7%	4,4% Monouility Settore Idrico Blue Book 2017
ROE	18%	17%	5,6% Monouility Settore Idrico Blue Book 2017
Copertura del servizio acquedotto	95,7%	95,7%	95,6% Blue Book 2017
Perdite idriche lineari (m ³ /giorno/Km)	14,10	13,30	21,8 Top Utility IX Edizione
Perdite idriche percentuali	39,67%	40,3%	38,8% Top Utility IX Edizione
Percentuali copertura del servizio di depurazione	75,6%	80,1%	83% Top Utility IX Edizione



BENCHMARK DI SETTORE			
INDICATORE	DATO ACQUE 2019	DATO ACQUE 2020	BENCHMARK DI SETTORE
Percentuale copertura del servizio di fognatura	85,8%	86,9%	93,1% Blue Book 2017
Percentuale di abbattimento della domanda Chimica d'Ossigeno (COD)	94%	95%	88% Top Utility IX Edizione
Tempi medi di rettifica fatturazione (giorni)	5	2	18,8 Top Utility IX Edizione
Reclami sul totale clienti	0,7%	0,7%	1,2% Top Utility IX Edizione
Indice complessivo di soddisfazione clienti	91%	91,4%	86,8% Top Utility IX Edizione
Tempi medi di risposta motivata ai reclami scritti (giorni)	9	11	15,7 Top Utility IX Edizione
Indice di morosità	2,7%	3,12%	5,5% Blue Book 2019 - Area geografica Centro
Percentuale di spesa verso i fornitori locali	42,6%	38%	46% Utilitatis Edizione 2017

* Il tempo medio di attesa al call center è al netto di IVR



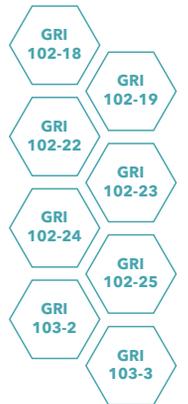
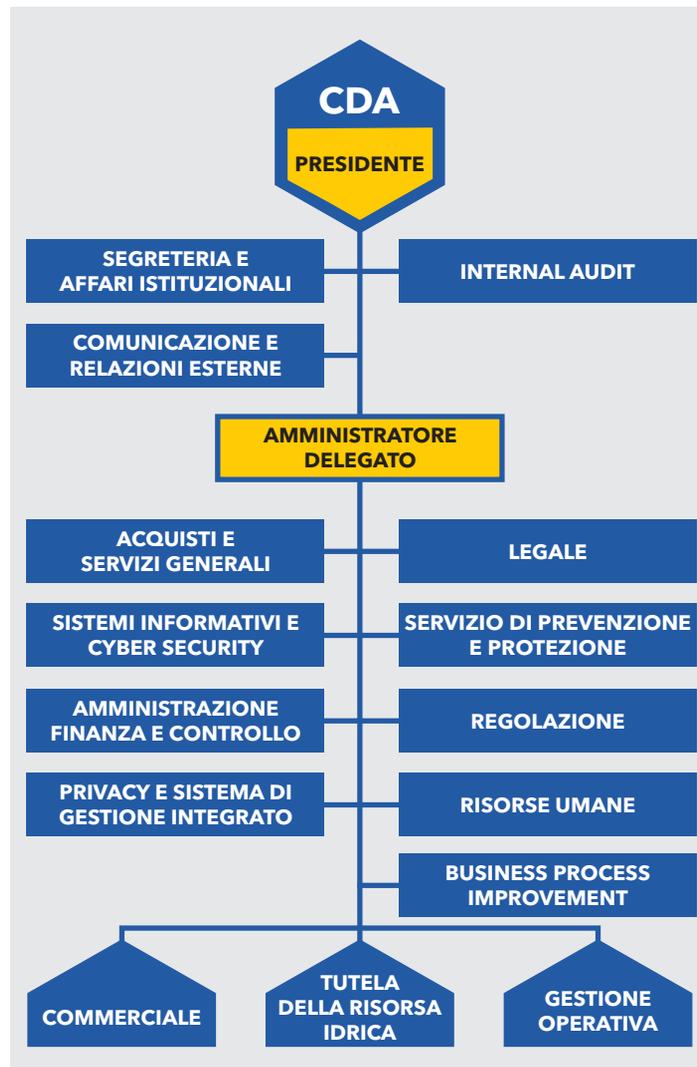
1.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

Acque SpA ha adottato un sistema di corporate governance i cui organi sociali costitutivi sono l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. L'Assemblea ordinaria nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione secondo il sistema di voto di lista in base a quanto previsto dallo Statuto, considerando anche la professionalità, l'esperienza e la competenza maturata in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa e il rispetto dell'uguaglianza di genere.

All'interno del Consiglio di Amministrazione e all'interno della classe dirigente di Acque SpA è sempre stata presente una idonea 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 fine 2020 la presenza femminile negli organi sociali degli emittenti quotati italiani raggiunge quasi il 39% degli incarichi di amministrazione e di controllo.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Giuseppe Sardu	Presidente
Giancarlo Faenzi	Vicepresidente
Fabio Trolese	Amministratore Delegato
Laura Meoli	Consigliere
Antonio Bertolucci	Consigliere
Giovanni Guidi	Consigliere
Piero Ferrari	Consigliere
Giuseppe Cartelli	Consigliere fino al 30/9/2020
Mauro Alfieri	Consigliere dal 30/9/2020
Andrea De Caterini	Consigliere

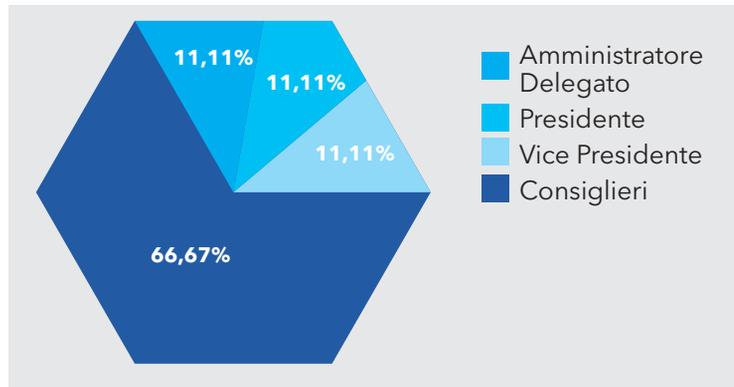


Il Consiglio di Amministrazione, riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale oltre ad avere la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, la missione dello sviluppo della politica direzionale e il compito di assicurare la responsabilità giuridica dell'organizza-



zione di fronte alle autorità. Inoltre in azienda sono presenti diverse misure, quali Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, Codice Etico, procedure aziendali, atte a presidiare il rischio di conflitto di interesse che può manifestarsi nei rapporti tra soci, con gli Stakeholders e con la Pubblica Amministrazione.

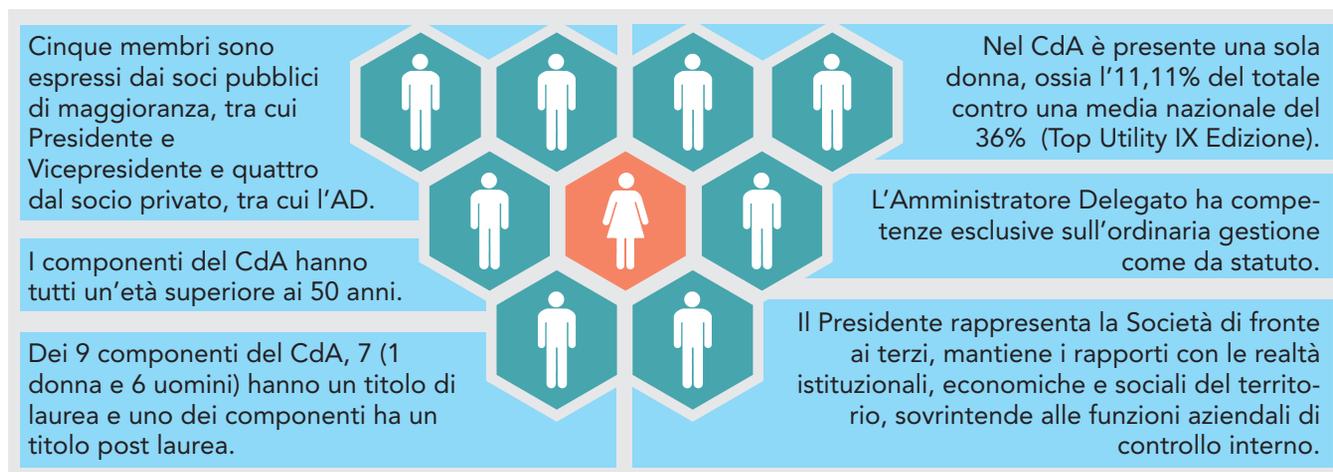
Il 24 giugno 2020, l'Assemblea dei Soci ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione, il CdA all'unanimità ha nominato il presidente, il vicepresidente e l'Amministratore Delegato. I primi due



incarichi sono stati riconfermati all'attuale presidente Giuseppe Sardu e al vicepresidente Giancarlo Faenzi. L'Ing.

COLLEGIO SINDACALE	
Alberto Lang	Presidente del Collegio Sindacale
Alessandro Torcini	Sindaco
Luciano Baielli	Sindaco

Fabio Trolese è stato designato Amministratore Delegato, subentrando all'Ing. Annaclaudia Bonifazi che ha ricoperto tale ruolo dal gennaio 2019. Infine in data 9 ottobre 2020 il Consigliere Mauro Alfieri è andato a sostituire il Consigliere Giuseppe Cartelli.



I compensi degli amministratori vengono deliberati dall'Assemblea dei soci. Un 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), si aggiunge ai compensi in misura fissa.

I compensi erogati nel 2020 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2019, sono riportati nella tabella seguente.



COMPENSI DEGLI AMMINISTRATORI

	COMPENSI IN MISURA FISSA	PREMIO DI RISULTATO INDIVIDUALE**	COMPENSO TOTALE (FISSO + VARIABILE)	EMOLUMENTO COMPLESSIVO
Presidente	48.600	48.600	97.200	97.200
Vicepresidente*	13.200	13.200	26.400	0
Amministratore	42.400	42.400	84.800	84.800
Consiglieri (n°6)	7.200	7.200	14.400	86.400

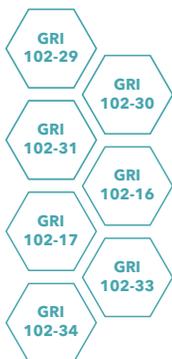
* Ha rinunciato al compenso come riportato nell'Assemblea dei soci del 24/06/2020.

** Compensi erogati nel 2020 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2019.

L'Amministratore Delegato attraverso un sistema di deleghe e procure attribuisce alla dirigenza aziendale determinate funzioni e responsabilità. Inoltre in azienda sono presenti diversi comitati funzionali alle attività loro assegnate, quali:

- Comitato per le remunerazioni, fornisce indicazioni al Consiglio d'Amministrazione per determinare il compenso variabile degli amministratori;
- Comitato Road Traffic Safety (RTS) nominato dalla direzione aziendale per l'implementazione e il mantenimento del sistema di gestione stradale secondo lo standard UNI ISO 39001;
- Social Performance Team (SPT), è un team richiesto dallo standard SA8000, costituito a garanzia dell'applicazione di tutti i suoi elementi;
- Comitato EMAS, è un team multisetoriale che si occupa dell'implementazione del sistema EMAS. L'EMAS è uno strumento volontario creato dalla Comunità europea, al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale;
- Energy Team, è il gruppo che si occupa della gestione dell'energia. Ha la responsabilità e autorità per l'efficace attuazione di un sistema di gestione dell'energia e per il conseguimento del miglioramento della prestazione energetica;
- Green team, è un comitato interfunzionale istituito per la rendicontazione non finanziaria;
- Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo aziendale anticontagio, istituito per gestire gli aspetti organizzativi e di sicurezza per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

L'Organismo di Vigilanza, costituito ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 e la funzione Internal Audit affiancano il Consiglio di Amministrazione sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, assicurando l'adeguata identificazione e gestione dei principali rischi aziendali. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione, e valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile.



1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ

1.3.1 La lotta alla corruzione

Nell'ordinamento italiano, le principali norme che trovano applicazione in tema di prevenzione della corruzione sono costituite dal D.Lgs. n. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli Enti, e dalla Legge n. 190/2012, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione".

D.Lgs. n. 231/2001

Il Decreto Legislativo n. 231/01 ha introdotto e disciplinato nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa degli "Enti" (nel caso in discorso, le Società) - assimilabile sostanzialmente alla responsabilità penale - conseguente alla commissione di specifici reati, tra i quali anche i reati di corruzione, nell'interesse o a vantaggio degli Enti stessi. L'Ente non risponde se il fatto di reato è commesso nell'interesse esclusivo dell'autore del reato o di terzi.

Il D.Lgs. n. 231/01 esclude la responsabilità dell'Ente nel caso in cui, prima della commissione del reato, l'Ente si sia dotato e abbia efficacemente attuato un "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" idoneo a prevenire la commissione di reati della specie di quello che è stato realizzato.

Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno adottato, sin dai primi anni dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 231/2001, ciascuna un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche "Modello 231") elaborato in conformità con quanto previsto dalla norma e dalle linee guida delle associazioni di categoria di riferimento.

Tale Modello è costituito da una Parte Generale, da più "Parti Speciali" (predisposte per le diverse macro-famiglie di reato contemplate nel D.Lgs. 231/01) e da alcuni Allegati.

Le due Società garantiscono la divulgazione del documento "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" tramite pubblicazione dello stesso sul sito internet dell'azienda, in cui è consultabile la "Parte Generale" del documento, e attraverso la intranet aziendale, in cui sono pubblicate oltre alla "Parte Generale" anche le "Parti Speciali" - e l'Allegato "Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza". L'Allegato "Codice Etico del Gruppo Acque" e l'Allegato "Codice Etico degli Appalti del Gruppo Acque" sono pubblicati in forma integrale sia sulla intranet aziendale sia sul sito internet. L'Allegato "Mappatura delle attività per l'individuazione delle aree a rischio" e l'Allegato "Reati 231 e modalità attuative" sono consultabili presso l'Ufficio Internal Audit. Nell'ambito della mappatura delle aree, e delle relative attività, sensibili ai rischi di reato di cui al D.Lgs. 231/2001, quelle a rischio corruzione ne rappresentano una quota parte, secondo quanto di seguito riportato:

	AREE A RISCHIO CORRUZIONE			
	2019		2020	
	Acque SpA	Acque Servizi Srl	Acque SpA	Acque Servizi Srl
Aree* a rischio corruzione mappate in ambito 231	21	18	22	18
Totale aree a rischio 231 mappate	26	24	28	25
Aree a rischio corruzione 231/ Totale aree a rischio 231 mappate	81%	75%	79%	72%

* Nella mappatura 231, ogni area a rischio è a sua volta dettagliata in una o più attività sensibili



Sia in Acque SpA che in Acque Servizi Srl, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231 e di curarne l'aggiornamento è stato affidato ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo (Organismo di Vigilanza, di seguito anche "OdV").

In base a quanto stabilito dai rispettivi Modelli 231, gli OdV si riuniscono almeno trimestralmente per verificare lo stato di attuazione dei controlli e per le deliberazioni conseguenti. Alle riunioni prende parte la funzione di Internal Audit, quale struttura di supporto nelle attività di controllo e gestione del rischio.

Gli Organismi di Vigilanza attualmente in carica, secondo quanto deliberato dai CdA di Acque SpA e Acque Servizi Srl nelle rispettive sedute del 6 agosto 2020 risultano così composti:

ORGANISMI DI VIGILANZA IN CARICA			
Acque SpA		Acque Servizi Srl	
Presidente	Francesco Vitelli	Presidente	Giuseppe D'Onza
Componente	Luca Cecconi	Componente	Luca Cecconi
Componente	Carlo De Gasperis	Componente	Carlo De Gasperis

Nel corso del 2020, l'Organismo di Vigilanza di Acque SpA, al pari di quello di Acque Servizi Srl, si è riunito 8 volte.

Legge n. 190/2012

Acque SpA, in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2359 c.c., è soggetta a un'applicazione parziale della disciplina di cui alla Legge n. 190/2012 limitatamente alle sole disposizioni dell'art. 1, commi da 15 a 33.

Acque SpA, non essendo tenuta a nominare il Responsabile della Prevenzione della Corruzione né ad adottare il Piano di Prevenzione della Corruzione (art. 1, comma 7 e comma 8, L.190/2012), ha ritenuto fosse necessario e opportuno implementare misure idonee a prevenire condotte criminose nei confronti della Pubblica Amministrazione, che nello specifico sono:

- il Modello 231- che in una sezione specifica della Parte Generale elenca le aree a maggior rischio di corruzione mappate in ambito 231 e rilevanti ai fini della L. 190/2012 e richiama i principi di controllo specifici adottati dalla Società;
- il Codice Etico;
- le procedure aziendali;
- il sistema di procure e deleghe.

Di seguito si riportano in maniera sintetica gli esiti del risk assessment condotto, in ambito ISO 37001, per l'individuazione e la valutazione delle attività a rischio corruzione:





ATTIVITÀ A RISCHIO CORRUZIONE

	2019		2020	
	Acque SpA	Acque Servizi Srl	Acque SpA	Acque Servizi Srl
Attività a rischio corruzione medio mappate in ambito ISO 37001	30	16	29	16
Attività a rischio corruzione basso mappate in ambito ISO 37001	100	31	98	31
Attività a rischio corruzione sotto controllo mappate in ambito ISO 37001	52	20	62	31
Totale attività a rischio corruzione mappate in ambito ISO 37001	182	67	189	78

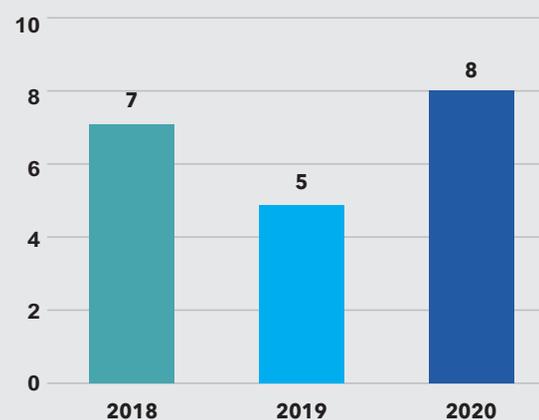
Le attività valutate a rischio medio sono state sottoposte a verifica tramite specifici audit condotti dalla funzione di Internal Audit.

Formazione anticorruzione

Nel corso del 2020 l'attività di formazione in materia anticorruzione si è svolta attraverso due eventi formativi:

- il primo, nei primi mesi dell'anno, rivolto ai dipendenti di vari settori aziendali, tra cui l'Ufficio Acquisti e i settori tecnici di Acque SpA, in tema di appalti pubblici gestiti in un sistema UNI ISO 37001;
- il secondo, negli ultimi mesi dell'anno, rivolto a Dirigenti, Responsabili di funzione e funzione Internal Audit di Acque SpA e di Acque Servizi Srl, quale formazione integrata ai fini del D.Lgs. 231 e della norma UNI ISO 37001.

AUDIT ISO 37001 ACQUE SPA, ACQUE SERVIZI SRL



FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

	2019		2020	
	Acque SpA	Acque Servizi Srl	Acque SpA	Acque Servizi Srl
Ore di formazione in materia anticorruzione*	138	21	163	12
di cui:				
n° dirigenti	4	1	4	1
n° impiegati	41	5	57	4
n° quadri	5	1	8	1
n° operai	0	0	1	0
% Personale formato nell'anno di riferimento**	85%	86%	98%	85%

* Le ore di formazione sono calcolate come prodotto tra il numero delle persone formate e la durata, in ore, della formazione ricevuta.

** La percentuale è calcolata come personale formato su personale convocato al corso (sono esclusi dalla formazione i membri del CdA).



Segnalazioni di episodi di corruzione

Acque SpA ed Acque Servizi Srl adottano più canali di comunicazione per consentire di segnalare atti di corruzione tentati, presunti o effettivi e qualsiasi violazione o carenza del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione o notizie relative a condotte illecite, commissive o omissive, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 o violazioni del Modello 231.

Le segnalazioni possono essere effettuate da:

- A. persone che in azienda, o in una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, nonché le persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo della stessa;
- B. persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a).

In particolare, le suddette persone se vengono a conoscenza di atti di corruzione tentati, presunti o effettivi sono tenute a darne tempestiva segnalazione attraverso i seguenti canali:

- posta elettronica, inviando un'e-mail all'indirizzo protetto e accessibile soltanto al soggetto autorizzato a ricevere le segnalazioni (Presidenti dell'Organismo di Vigilanza di Acque SpA e di Acque Servizi Srl):
whistleblowing-odv@acque.net
whistleblowing-odv@acqueservizi.net;
- posta, con la dicitura "riservato", all'indirizzo:
Acque SpA - Presidente Organismo di Vigilanza 231, via A. Bellatalla, 1 - 56121 Ospedaletto (PI);
Acque Servizi Srl - Presidente Organismo di Vigilanza 231, via A. Bellatalla, 1 - 56121 Ospedaletto (PI).

SEGNALAZIONI RELATIVE A FENOMENI DI CORRUZIONE			
Acque SpA - Acque Servizi Srl	2018	2019	2020
Segnalazioni relative a fenomeni di corruzione	0	0	0
Segnalazioni relative a fenomeni di corruzione concluse con interventi disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni relative a fenomeni di corruzione in corso di esame	0	0	0

1.3.2 La revisione contabile

La revisione legale dei conti e l'Assurance del bilancio di sostenibilità contribuiscono all'obiettivo di trasparenza e credibilità aziendale. Con la delibera del 26 giugno 2019, ai sensi dell'art.13 D.Lgs. 39/2010, l'Assemblea dei soci ha incaricato la società KPMG SpA di svolgere tali attività per il triennio 2019-2021. La verifica dei dati civilistici e dei dati della sostenibilità viene svolta parallelamente in modo da garantire una rendicontazione uniforme all'esterno, verso gli stakeholder, gli azionisti, i clienti, i fornitori, gli investitori e gli enti di regolazione.





1.3.3 Sistemi di certificazione

Acque SpA sin dalle sue origini ha perseguito l'obiettivo di implementare, a livello aziendale, la certificazione di sistemi di gestione volontari che garantiscono il rispetto dei requisiti degli standard internazionali. L'impegno e le Acque SpA sin dalle sue origini ha perseguito l'obiettivo di implementare, a livello aziendale, la certificazione di sistemi di gestione volontari che garantiscono il rispetto dei requisiti degli standard internazionali. L'impegno e le risorse profusi verso la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone, la qualità dei servizi offerti, l'efficientamento energetico, la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale hanno fatto sì che l'azienda primeggi in questo campo tra le maggiori utility italiane.

SISTEMA DI GESTIONE IMPLEMENTATO E CERTIFICATO			
	Norma di riferimento	Acque SpA	Acque Servizi Srl
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	●	●
Ambiente	UNI EN ISO 14001:2015	●	●
Salute e sicurezza dei lavoratori	UNI ISO 45001:2018	●	●
Responsabilità sociale	SA 8000:2014	●	●
Efficientamento energetico	UNI CEI EN ISO 50001:2018	●	●
Sicurezza stradale	UNI ISO 39001:2016	●	●
Anticorruzione	UNI ISO 37001:2016	●	●
Registrazione EMAS depuratore Pagnana	Regolamento EMAS IV	●	
Accreditamento laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	●	



Acque SpA sin dalle sue origini ha perseguito l'obiettivo di implementare, a livello aziendale, la certificazione di sistemi di gestione volontari che garantiscono il rispetto dei requisiti degli standard internazionali. L'impegno e le risorse profusi verso la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone, la qualità dei servizi offerti, l'efficientamento energetico, la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale hanno fatto sì che l'azienda primeggi in questo campo tra le maggiori utility italiane. Nel corso del 2020 a seguito di audit interni o di segnalazioni da parte del personale aziendale sono emerse 23 segnalazioni di miglioramento, invece da audit da parte dell'ente terzo di



certificazione le segnalazioni sono state 3. Le segnalazioni interne relative alle attività di laboratorio sono state 10, invece da audit Accredia sono emersi solo spunti di miglioramento. Tutti i rilievi sono stati gestiti o sono in corso di gestione come concordato con i responsabili aziendali.

Acque SpA e la controllata Acque Servizi Srl hanno implementato e certificato i seguenti sistemi di gestione:

Oltre all'ordinario mantenimento dei sistemi di gestione, le principali novità del 2020 sono state:

- il passaggio all'edizione 2018 della norma UNI CEI EN ISO 50001 per il Sistema di gestione dell'efficiamento energetico;
- il passaggio dalla norma BS 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.

Gli obiettivi 2021 sono:

- il rinnovo triennale della certificazione UNI CEI EN ISO 50001 per il Sistema di gestione dell'efficiamento energetico;
- estensione dell'accreditamento a nuovi metodi e trasferimento dell'accreditamento del laboratorio multisito al nuovo laboratorio unico di Castelluccio Empoli;
- mantenimenti delle certificazioni qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale, sicurezza stradale e registrazione Emas impianto di Pagnana.

Rischi Strategici





L'approccio di "Risk Based Thinking", ossia pensare in termini di rischio è alla base del sistema di governance e coinvolge tutti i livelli organizzativi. Tutte le attività aziendali comportano dei rischi che devono essere identificati, valutati sulla base del potenziale impatto dell'evento e della probabilità che ha di verificarsi e gestiti. 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).

I rischi strategici, che riguardano il grado di successo delle strategie aziendali di più alto livello sono stati individuati svolgendo due workshop in cui sono stati coinvolti i dirigenti e i responsabili dei processi aziendali. Ne sono stati individuati 16 che sono stati analizzati, valutati e trattati. Nella figura sotto sono riportati i rischi strategici aziendali identificati. Ognuno dei 16 rischi strategici identificati è tenuto sotto controllo e gestito applicando quanto previsto dalla metodologia sopra descritta e mediante le politiche e i sistemi di gestione descritti in Appendice 1.

Assicurazioni

La copertura assicurativa è indispensabile per le aziende al fine di tutelarsi da una serie di rischi e imprevisti legati alle proprie attività. Nelle società Acque SpA e Acque Servizi Srl sono state implementate una serie di polizze assicurative come quelle volte ad assicurare il parco mezzi aziendale (RCA mezzi aziendali, prevista per legge) e le sedi aziendali e il patrimonio (Incendio e Furto), le polizze di responsabilità civile verso terzi per le attività relative all'oggetto sociale - Danni a cose e Persone (es. danni ad abitazioni private durante lavori di scavo o a causa di rotture idriche e/o lavori, danni a privati durante operazioni di pulizia fognatura nera, danni da cadute su tombini, etc.), polizze per il rimborso di Spese Legali e Peritali relative a controversie legali della Società, polizza Responsabilità Civile patrimoniale che copre le richieste di risarcimento per perdite patrimoniali subite da terzi ed in conseguenza di errori od omissioni commesse dai soggetti Assicurati nell'esercizio delle attività istituzionale svolta per la Società. Ci sono poi le polizze infortuni e le polizze vita per Dirigenti/Dipendenti, queste ultime sono previste dal CCNL. Di recente, per far fronte all'emergenza epidemiologica in atto, è stata stipulata la polizza "Malattia per Covid-19".

In Acque SpA sono in essere anche polizze volte ad assicurare l'azienda da Danni da Inquinamento e Danni Ambientali e la "Polizza D&O RC Amministratori Sindaci e Dirigenti" che copre le richieste di risarcimento da parte di terzi derivanti dalla responsabilità civile gestionale e manageriale ovvero conseguenti ad un atto illecito commesso da parte di un amministratore, sindaco o dirigente della Società (es. danno erariale).



1.3.4 Sistema privacy

Un sistema di gestione e controllo dei dati, sostanziale e strettamente interconnesso alle attività dell'organizzazione, costituisce un efficace strumento nell'attività di protezione dei dati personali, nella loro valorizzazione e nella tutela del patrimonio informativo.

Acque SpA per il tipo di attività che svolge, tratta regolarmente i dati personali degli interessati (clienti, fornitori, dipendenti, etc.) e lo fa nel pieno rispetto della normativa vigente. In particolare l'organizzazione aziendale e le



procedure perseguono un processo convergente verso la completa conformità 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. Tale regolamento, emanato dall'Unione Europea, ha lo scopo di garantire una migliore protezione dei dati personali e di armonizzarne il trattamento nello spazio economico europeo.

Proprio per questo l'azienda ha deciso, ai sensi degli artt. 35-37 del GDPR di nominare un DPO (Data Protection Officer) ossia un Responsabile della Protezione dei Dati Personali. Inizialmente tale incarico è stato affidato ad un consulente esterno solo in un secondo momento Acque SpA, con decorrenza 26/05/2019, ha nominato un DPO interno.

Tale scelta garantisce una più precisa conoscenza della normativa e regolazione di settore nonché dei processi aziendali e contemporaneamente fornisce la possibilità di un filo diretto ed immediato con il Titolare, i Responsabili e gli autorizzati. Questa scelta ha comportato una progressiva maturazione della consapevolezza dell'importanza di essere compliant in materia di protezione dei dati personali.

Nel corso del 2020 il DPO ha svolto l'attività di informazione, formazione e consulenza al Titolare e di sorveglianza sulla compliance alla normativa privacy, nell'ambito degli obblighi previsti dall'art. 39 del GDPR.

Nel primo trimestre, su richiesta del Settore Gestione Operativa, è stato istituito un tavolo tecnico, finalizzato all'aggiornamento della procedura di Work Force Management e alla redazione di istruzioni tecniche specifiche agli autorizzati, conformi alla normativa privacy ed a quella lavoristica.

A seguito dell'avvio della emergenza epidemiologica da Covid-19, il DPO ha supportato il Titolare, confrontandosi con i Responsabili ed interagendo in particolare con il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), per valutare dal punto di vista dell'impatto sul trattamento dei dati personali, tutte le misure urgenti che sono state introdotte.

L'attività ha riguardato in particolare i profili privacy di:

- gestione della sicurezza dei dati personali e delle informazioni aziendali in lavoro agile, su cui è stata redatta apposita istruzione tecnica per i lavoratori in smart working;
- misure di prevenzione e contenimento del contagio adottate per il personale operante nei cantieri, per i visitatori ed i fornitori;
- campagna massiva di effettuazione del test sierologico;
- attivazione del servizio di gestione clienti su appuntamento con videochiamata.

È proseguita l'attività di formazione obbligatoria, che rappresenta una delle più efficaci misure organizzative per migliorare la protezione dei dati personali e più in generale la sicurezza delle informazioni gestite, rendendo gli autorizzati sempre più attenti e consapevoli. Nel mese di aprile si sono svolte 3 sessioni di formazione in videoconferenza, mediante Teams, a cura del DPO, in smart working, dedicate al personale della pianificazione WFM. Successivamente, tra maggio e giugno, la formazione si è concentrata sul personale dispacciato della Gestione Operativa, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dell'importanza di una corretta gestione dei dati personali anche da parte di quei profili aziendali che con minore frequenza e intensità sono chiamate a trattare dati personali.



Anche questi corsi, a cura del DPO, si sono svolti a distanza utilizzando la piattaforma Microsoft Teams e hanno interessato circa 140 dipendenti, per la maggior parte provenienti dai settori acquedotto e depurazione. Il personale operativo ha potuto collegarsi dal proprio dispositivo (tablet) o recandosi nella sede di lavoro più vicina.

In considerazione dell'articolazione e ampiezza del sistema privacy aziendale il DPO ha proposto di adottare una specifica piattaforma in cloud per la gestione del sistema privacy, che consenta di tenere costantemente sotto controllo il livello di compliance dell'azienda, di supportare con parametri certi le valutazioni di rischio, di generare e distribuire ai responsabili e autorizzati la documentazione necessaria e di pianificare gli adempimenti necessari, le verifiche organizzative, la formazione e gli audit. Nel corso del 2020, in collaborazione con il Responsabile Sistemi Informativi e il Security Manager è stato selezionato il software ritenuto più idoneo alle esigenze aziendali, su cui saranno trasferiti i dati nel corso del 2021.

Nel quarto trimestre, in collaborazione con il Settore Certificazioni e Sostenibilità, sono stati effettuati gli audit sulla compliance privacy dell'organizzazione aziendale, che rientrano tra i compiti di sorveglianza del DPO, ai sensi dell'art. 39 del GDPR. Gli audit hanno riguardato il Settore Risorse Umane, il Settore Sistemi Informativi e Cyber Security, il Settore Acquisti, il Settore Commerciale, l'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne.

Complessivamente i processi sono risultati presidiati e il personale intervistato è risultato consapevole.

Nel corso del 2020 le istanze presentate dai clienti ai sensi del GDPR sono state 4. La prima è stata una richiesta di cancellazione, laddove i dati di contatto fossero presenti nell'archivio clienti di Acque SpA, ma questi non sono risultati presenti. La seconda è stata una richiesta da parte di un cliente di revoca del consenso al trattamento dei dati personali, che è stata accolta. La terza e la quarta sono state richieste di rettifica dei dati presenti nell'anagrafica clienti, che sono state effettuate. Non vi sono state segnalazioni da parte di enti regolatori.

Non sono stati rilevati data breach.



1.4 LA COMPLIANCE



Acque Spa è dotata di un Ufficio Legale interno che assicura la conformità alla legislazione di riferimento e l'adeguamento alla sua evoluzione talvolta avvalendosi dell'ausilio di studi legali esterni. La responsabilità di effettuare periodicamente una selezione critica di tutte le nuove norme emanate, attraverso la consultazione delle fonti di aggiornamento prescelte e di analizzare quali nuove norme possono avere un impatto non trascurabile sulle attività aziendali, è in capo a ciascun referente aziendale di settore. Periodicamente vengono effettuate verifiche di conformità legislativa a garanzia dell'applicazione delle prescrizioni legali applicabili con particolare riferimento a quelle in tema di regolazione, amministrazione del personale, ambiente, sicurezza ed energia.

Nell'anno in corso le liti pendenti registrano un calo ed in conseguenza dell'adozione delle misure emergenziali Covid-19, una diminuzione dei flussi delle controversie (specie nel settore del recupero crediti). La situazione pandemica in atto ha portato i giudizi in generale ad uno stato di sostanziale quiescenza. Si sono registrati molti rinvii ed udienze tenute da remoto.

Il numero dei ricorsi è inferiore rispetto a quello che ha caratterizzato gli anni precedenti. I nuovi procedimenti giudiziari risultano una ventina, concentrati principalmente nei mesi iniziali e finali dell'anno; si tratta soprattutto di impugnazioni di provvedimenti decisionali sfavorevoli (sia dal lato attivo che passivo).

Quelli giunti a definizione ammontano ad una decina.

Si è registrato invece un aumento delle casistiche relative ad inviti a convenzioni di negoziazioni assistite dal Legale ai sensi dell'art. 2 D.L. n. 132/14 convertito in L. n. 162/14.

Oggetti del contenzioso civile sono per lo più richieste di risarcimenti danni causati da guasti alle condotte idriche e fognarie, mentre quelli del contenzioso amministrativo concernono gare di appalto.

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





2. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	27
2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua	27
2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete	29
2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata	30
2.1.4 Gli autoconsumi	31
2.1.5 L'acqua di riuso	32
2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	34
2.2.1 Il trattamento degli scarichi	36
2.2.2 Gli scarichi industriali	38
2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO	40
2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	41
2.3.2 Progetto Acqua Buona	43
2.3.3 Progetto Acqua ad Alta Qualità - I fontanelli	44
2.3.4 Le acque depurate	45
2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	47
2.4.1 Acque e l'ambiente	47
2.4.2 Materie prime	47
2.4.3 Consumi energetici complessivi	48
2.4.4 Le emissioni in atmosfera	50
2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale	52
2.4.5 Rifiuti	54
2.4.5.1 I fanghi di depurazione	55
2.4.6 Sversamenti	56
2.5 LA BIODIVERSITÀ	57
2.6 COMPLIANCE AMBIENTALE	60





2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO



2.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua

Aprire il rubinetto di casa è un gesto semplice e quotidiano dietro cui si nasconde un complesso e delicato lavoro di gestione di chilometri di rete di acquedotto, impianti e sistemi di potabilizzazione. Garantire acqua di qualità, sicura e controllata, sempre e a tutti, è l'impegno che Acque SpA porta avanti con senso di responsabilità.

Il D.Lgs 31/2001 (e successive modificazioni e integrazioni), che recepisce la Direttiva Europea 98/83/CE, è il riferimento normativo italiano che regola la qualità delle acque destinate al consumo umano, perseguendo sempre l'obiettivo di proteggere la salute umana dai potenziali effetti negativi derivanti da una eventuale contaminazione delle acque.

Le fonti da cui Acque SpA si approvvigiona sono molte ma la maggior parte sono di piccole dimensioni, questo si traduce in un peso più gravoso, nell'alimentazione delle reti idriche, per i campi pozzi di maggiore capacità produttiva, che pescano negli acquiferi più profondi e consistenti, soprattutto nel periodo estivo quando i pozzi minori riducono notevolmente la loro capacità produttiva.

Le peculiarità del territorio servito fanno sì che i piccoli acquedotti collinari siano piuttosto diffusi, questo comporta notevoli criticità per l'infrastruttura riducendo le possibilità di interconnessione che sarebbero invece ottimali al fine di garantire la continuità della fornitura idrica in caso di crisi delle fonti di approvvigionamento locali.

Acque SpA eroga acqua proveniente principalmente da falde acquifere sotterranee. Le opere di presa di cui dispone



sono 810 di cui 508 pozzi. I 174 impianti di trattamento, funzionali alla potabilizzazione, utilizzano processi di flocculazione, utilizzando il policloruro di alluminio, di decantazione e di filtrazione attraverso filtri a sabbia e a carboni attivi. La clorocopertura, in grado di mantenere il potere disinfettante fino al rubinetto, si effettua utilizzando ipoclorito di sodio. La distribuzione avviene attraverso i circa 6.000 km di rete acquedotto e con l'ausilio di oltre 400 stazioni di pompaggio.

CONSISTENZA IMPIANTI SERVIZIO ACQUEDOTTO

	2018	2019*	2020**
Km rete acquedotto	5.943	5.957,6	5.957,6
di cui:			
acquedotti e reti di adduzione (Km)	835	814,4	814,4
reti di distribuzione (Km)	5.108	5.143,2	5.143,2



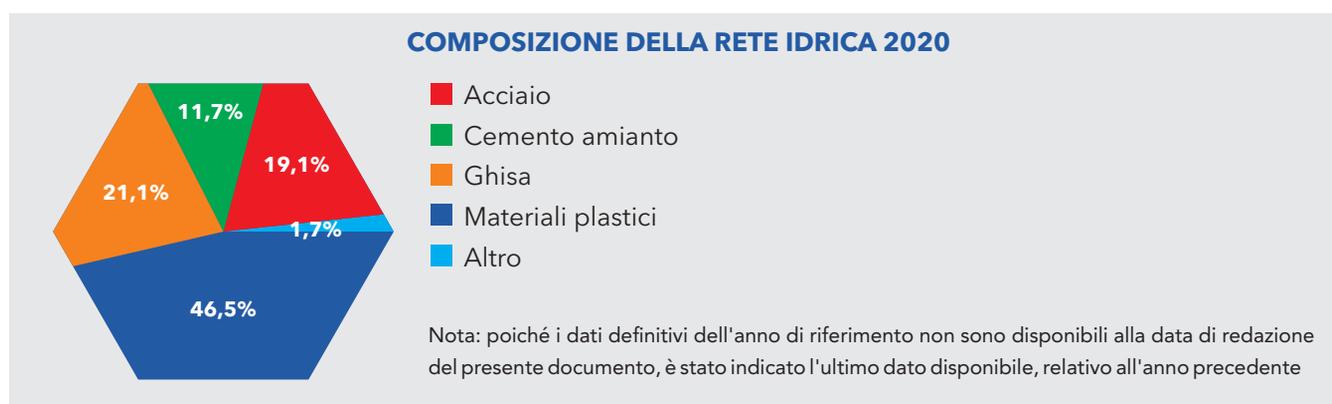
	2018	2019*	2020**
Opere di presa	837	810	810
di cui:			
pozzi	520	508	508
da fiumi/laghi	20	18	18
da sorgenti	297	274	274
Serbatoi	561	556	556
Impianti di trattamento	234	174***	174
Stazioni di pompaggio	409	407	407
Lunghezza totale allacci (Km)	2.188	2.191	2.191
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)			
come da Determina 5/2016 punto 4.2.2.16	15,55	47,3	47,3
m/pro-capite rete acquedotto	8,04	8,07	8,07

* Dati rettificati con i valori definitivi.
** Poiché i dati definitivi dell'anno di riferimento non sono disponibili alla data di redazione del presente documento, è stato indicato l'ultimo dato disponibile, relativo all'anno precedente.
*** 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.

Dei quasi 6.000 km di rete di Acque SpA oltre 5.000 km sono distrettualizzati e telecontrollati.

I diversi materiali da cui è composta la rete idrica dipendono da vari fattori, in primis la natura geologica del territorio e il periodo in cui sono state realizzate, possono, inoltre, influire le portate e la pressione idraulica.

La maggior parte delle reti è composta in materiale plastico (PVC e polietilene), il 12% è in cemento-amianto, il 19% in acciaio, il 21% in ghisa e poco più dell'1% è in altri materiali. Il progredire delle informazioni disponibili sulle reti determina piccole oscillazioni tra un anno e l'altro.





2.1.2 Volume d'acqua immesso in rete

Acque SpA nella gestione del servizio di captazione e distribuzione dell'acqua potabile, si approvvigiona principalmente da falde sotterranee ed in misura inferiore da fonti superficiali quali laghi, fiumi e sorgenti. Nessuna delle fonti di prelievo ricade in aree protette a livello nazionale o internazionale, né ad alto valore di biodiversità, mentre solo piccoli quantitativi vengono prelevati da fonti di approvvigionamento esterno.

Allo scopo di ridurre il più possibile lo sfruttamento della risorsa idrica, sono stati messi in atto numerosi interventi di efficientamento, di ricerca e riparazione perdite, di gestione ottimizzata delle pressioni; inoltre, 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. Tutto ciò, ha portato a registrare una diminuzione di circa due milioni di metri cubi, rispetto all'anno precedente, di acqua immessa in ingresso alle reti aziendali.



ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE E IMMESA IN RETE (Mm ³)			
	2018	2019*	2020**
Da pozzi aziendali (acqua di falda)	60,03	59,84	56,84
Da laghi/fiumi (acqua superficiale)	2,99	3,24	3,49
Da sorgenti (7,21	5,86	6,52
Totale acqua prelevata da fonti gestite	70,23	68,94	66,85
Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne	8,21	7,99	7,79
Totale prelievi	78,44	76,93	74,64
Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	5,96	6,07	5,97
Totale immesso in ingresso alle reti aziendali	72,48	70,86	68,67

*Il dato 2019 è stato aggiornato con il definitivo.
**Il dato 2020 è stimato non essendo disponibile il dato del fatturato.

I volumi di acqua consegnata ai clienti, 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 al momento della stesura del bilancio. Nel 2020 si stima di aver consegnato ai clienti circa 43,1 milioni di metri cubi di acqua.





Da quest'anno vengono rendicontati anche gli indicatori dello standard GRI 303 Water and Effluents versione 2018, la cui rendicontazione è obbligatoria a partire da gennaio 2021. Nel territorio gestito da Acque SpA non sono state individuate aree a stress idrico e non ci sono fonti di prelievo di acqua di mare. Per il dettaglio in merito al prelievo idrico si rimanda all'Appendice 4.

Il calcolo del consumo di acqua non è stato eseguito come differenza fra prelievo e scarico totale, come suggerito nelle linee guida della GRI, poiché il dato del volume scaricato comprende anche una quota parte aggiuntiva di volumi, costituita dalle acque piovane che renderebbe la stima del tutto inaffidabile.

Il calcolo del volume di acqua consumata è stato quindi eseguito come stima della quota parte di volume erogato alle utenze (somma di volume fatturato e autorizzato non fatturato) che si ritiene non venga scaricato in fognatura. Tale volume, di fatto, corrisponde alla definizione "Il consumo di acqua misura l'acqua utilizzata da un'organizzazione che non è più utilizzabile da parte dell'ecosistema o dalla comunità locale nel periodo di rendicontazione". La stima si ottiene moltiplicando il volume erogato totale per un coefficiente di consumo, calcolato come valore complementare del coefficiente di scarico applicato per le utenze.

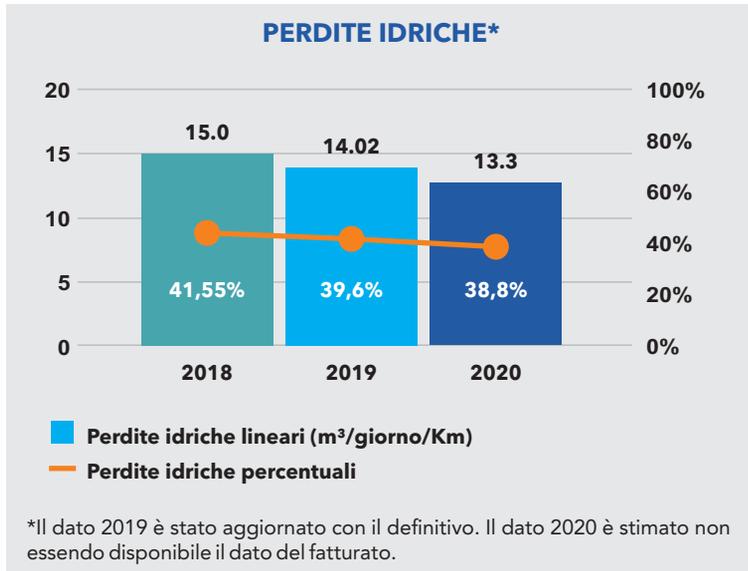


2.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata

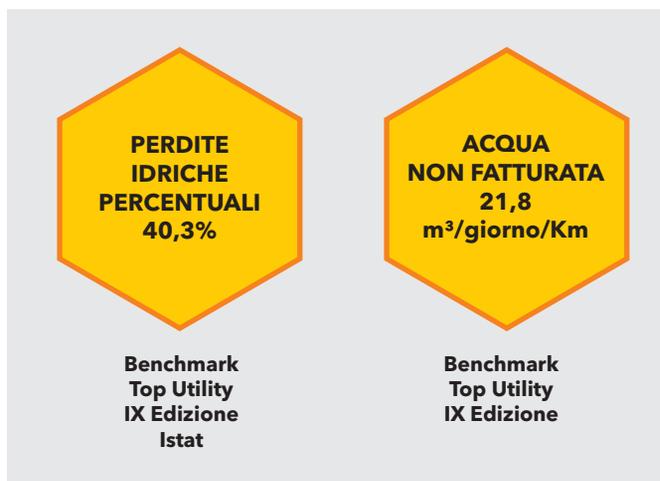
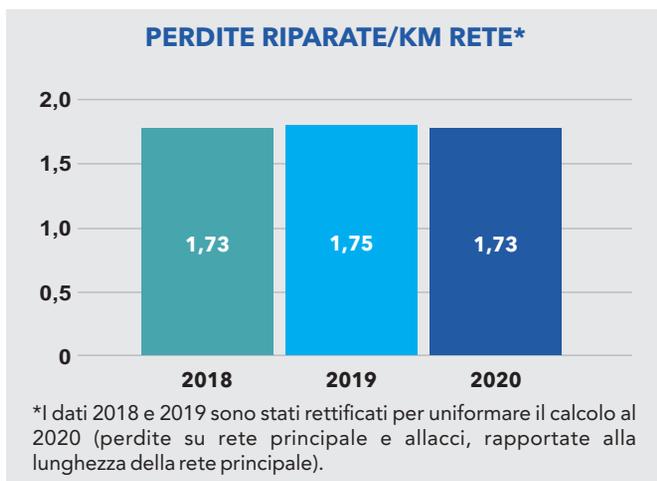
Acque SpA pone in essere strategie per la tutela della risorsa idrica al fine di proteggere l'ambiente naturale attraverso un'accurata gestione della rete che si traduce prima di tutto in una politica di contenimento delle perdite idriche. La società si impegna a sviluppare in modo continuativo progetti di ricerca integrata contro le perdite idriche su tutta la rete gestita, mediante un piano di controllo sistematico della rete, 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.

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, etc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi).

L'impegno profuso da anni nella ricerca perdite, sta generando risultati positivi, i dati del 2020 sono infatti inferiori sia nelle perdite lineari che nelle perdite percentuali; questo grazie ad un costante miglioramento dello stato della rete acquedotto e dell'utilizzo di tecnologie che ne permettono un miglior controllo garantendo una riduzione dei disagi in caso di guasti.



Le perdite idriche lineari sono calcolate secondo l'indicatore M1a previsto dalla Delibera ARERA Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI), mentre le perdite idriche percentuali sono state espresse come previsto dall' indicatore M1b. Il valore delle perdite idriche percentuali risulta inferiore alla media nazionale che si attesta a 42,4% (Relazione annuale ARERA 2019 su Stato Servizi, dato 2017). Nel 2020 sono state riparate 10.315 perdite che si traducono in 1,73 perdite riparate per ogni km di rete acquedotto. I dati riportati nella tabella sottostante mostrano un andamento sostanzialmente costante, nel triennio di riferimento, di riparazioni sulla rete.



2.1.4 Gli autoconsumi

Anche Acque SpA, utilizza la risorsa idrica sia per usi civili quali consumi relativi agli uffici e alle docce esterne sugli impianti, 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).

I valori di consumo autorizzato non fatturato sono ottenuti come stima dal volume misurato fatturato, coerentemente





con quanto indicato da ARERA stessa (nello specifico, 0,5% del volume misurato fatturato).

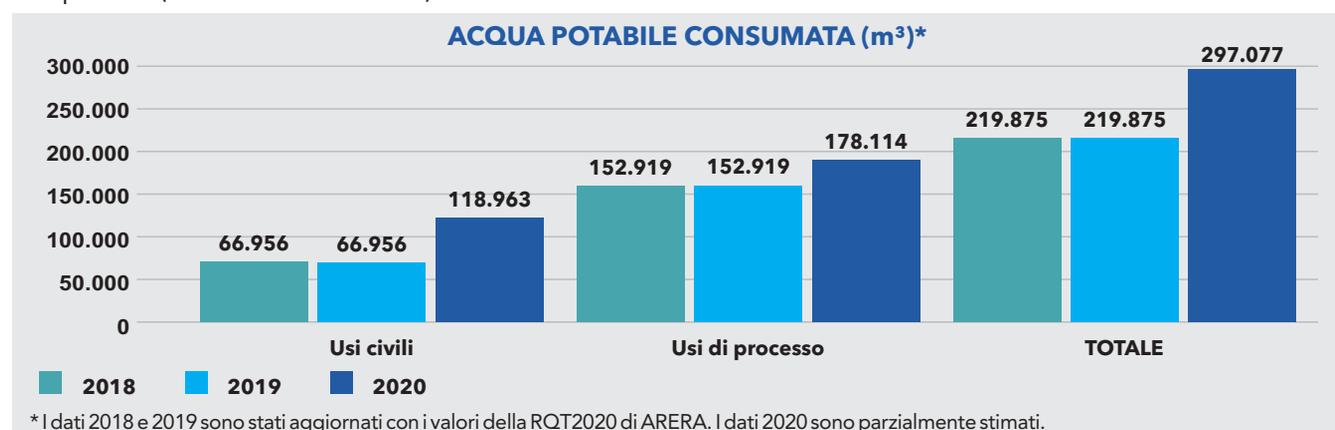
Nella rendicontazione dei dati per la Qualità Tecnica 2020, relativa agli anni 2018 e 2019, disponevamo del dato consuntivo del volume misurato fatturato per 2018 ma non ancora per il 2019, quindi i dati ufficiali relativi alla qualità tecnica sono stati compilati assumendo per il 2019 lo stesso dato del 2018.

Nonostante ora si disponga del dato consuntivo 2019, per mantenere la coerenza con i dati ufficiali trasmessi alle autorità, il bilancio idrico è rimasto quello comunicato.

Per il calcolo del bilancio idrico 2020 ai fini del Bilancio di Sostenibilità, attualmente fornito in stima e oggetto di futura rettifica, la stima dei consumi autorizzati non fatturati è stata ancora ottenuta partendo dal volume misurato fatturato 2020, anch'esso al momento stimato.

I consumi autorizzati non fatturati sono a loro volta composti da una quota parte misurata e una non misurata (stima-ta). L'aumento del 2020 rispetto al biennio precedente è dovuto ad un diverso criterio di stima della quota parte non misurata, ottenuta esattamente come 0,5% del volume misurato fatturato; nel biennio precedente, l'intera somma delle due quote parti era stata invece ottenuta come 0,5% del volume misurato fatturato, cosa che di fatto sottostimava la quota parte non misurata.

Tale variazione comporta un aumento relativo del 45% (0,22 Mm³ contro 0,15 del biennio precedente) ma, in termini assoluti, occorre anche notare che stiamo parlando di grandezze cento volte inferiori rispetto al volume delle perdite complessive (dell'ordine dei 30 Mm³).



2.1.5 L'acqua di riuso

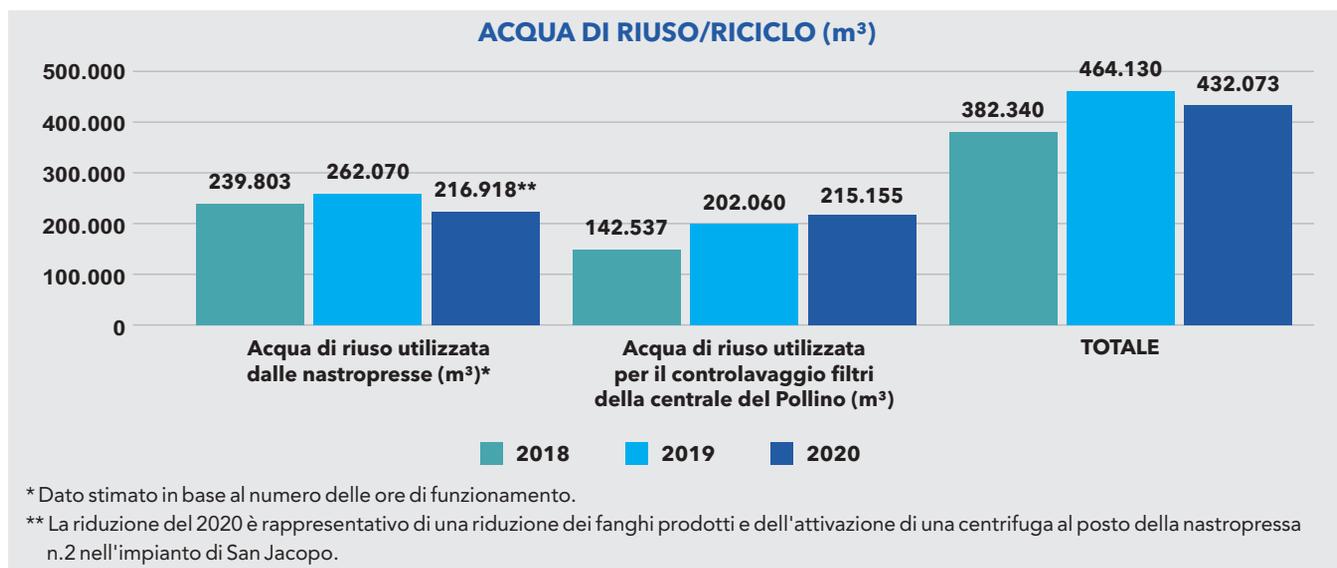
Nel 2020 Acque SpA ha riutilizzato/riciclato 432.073 m³ di acqua, sugli impianti di depurazione per il lavaggio delle nastropresse per la disidratazione dei fanghi e nella centrale idrica del Pollino (LU) per il contro lavaggio dei filtri.

La riduzione del volume di acqua riutilizzata nel lavaggio delle nastropresse nel 2020, è da ricondursi alla riduzione dei fanghi prodotti, con conseguente riduzione del numero di ore di lavoro delle apparecchiature di disidratazione oltre che all'introduzione di una centrifuga al posto di una nastropressa presso l'impianto di depurazione di San Jacopo (Pisa).

L'aumento del quantitativo di acqua di riuso per il controlavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino è dovuto



invece al fatto che è stato installato un misuratore di portata in testa all'impianto, 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). Dal 2020, grazie al misuratore di portata, il dato è effettivo, ad eccezione dei primi sei giorni dell'anno che sono stati stimati calcolando la media del ricircolo degli altri giorni del mese di Gennaio.



2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

Le acque reflue domestiche, industriali e parte delle acque meteoriche vengono raccolte dalle singole reti fognarie e convogliate mediante collettori agli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi alla normativa applicabile.

Per Acque SpA le acque reflue giungono a 137 impianti di depurazione attraverso i circa 3.000 km di rete fognaria e con l'ausilio di 539 impianti di sollevamento.

Il trattamento delle acque reflue è regolato a livello europeo dalla Direttiva 91/271/CE. Nonostante i progressi degli ultimi anni, la depurazione delle acque reflue, in diverse regioni italiane, presenta ritardi di adeguamento. In Italia permane infatti un 10% di acque reflue non depurate.

In Acque SpA, per quello che riguarda il sistema di raccolta e allontanamento delle acque reflue dobbiamo evidenziare il permanere di diversi limiti strutturali: insufficiente copertura del servizio, sostanzialmente stabile rispetto al 2019, cattivo stato di conservazione delle reti, sottodimensionamento delle fognature miste atte a smaltire anche le acque meteoriche. L'inadeguata copertura del servizio emerge in tutta la sua ampiezza a fronte degli obiettivi imposti dalla normativa comunitaria e recepiti da quella nazionale.

Il sistema fognario è sottoposto a frequenti guasti dovuti all'età delle reti, la maggior parte delle quali sono state realizzate tra gli anni settanta e ottanta, e all'inopportuna scelta dei materiali.

Il problema del sottodimensionamento strutturale del reticolo fognario, rispetto all'espansione urbanistica dei decenni passati, messo in evidenza in tutta la sua gravità dagli eventi meteorici degli ultimi anni, è aggravato poi dalla posa in opera spesso non corretta delle precedenti gestioni, specialmente in corrispondenza dei giunti, con il conseguente afflusso di acque parassite, e dagli allacciamenti abusivi di acque meteoriche. Tutto ciò crea in larga parte del territorio notevoli disagi alla cittadinanza, ma, trattandosi di problemi legati al drenaggio delle acque meteoriche e non rientrando gli interventi per la loro risoluzione tra quelli previsti nel piano degli investimenti del servizio idrico integrato, Acque SpA è spesso impossibilitata a intervenire.





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. In particolare nel 2020 abbiamo assistito all'inizio delle lavorazioni di importanti interventi di fognatura e di potenziamento dei relativi impianti di depurazione, al fine di garantire gli obiettivi imposti dalla normativa vigente.

CONSISTENZA IMPIANTI SERVIZIO DEPURAZIONE*

	2018	2019	2020
Km rete fognatura	3.048	3.073	3.073
m rete pro-capite fognatura	4,43	4,42	4,42
Impianti di depurazione	138	137	137
Sollevamenti fognari	544	539	539

*Dato 2019 rettificato con i valori definitivi. Per il 2020, poiché i dati definitivi dell'anno di riferimento non sono disponibili alla data di redazione del presente documento, è stato indicato l'ultimo dato disponibile, relativo all'anno precedente.

ACCORDO DEL CUOIO: IL TUBONE

Nel luglio 2020 sono iniziati i lavori per la realizzazione del cosiddetto "Tubone", un maxi-collettore fognario lungo 24 chilometri che una volta a regime convoglierà i reflui che arrivano al depuratore di Pieve a Nievole fino a quello di Aquarno, a Santa Croce sull'Arno, passando per i comuni di Monsummano Terme, Larciano, Lamporecchio, Cerreto Guidi e Fucecchio. Per l'occasione è stata realizzata una conferenza stampa alla quale hanno presenziato i rappresentanti dei vari soggetti coinvolti: Acque SpA, Regione Toscana, Autorità Idrica Toscana, Consorzio di Bonifica, amministrazioni comunali, etc. L'opera si inserisce nell'Accordo del Cuoio, un progetto da quasi 200 milioni di euro per la riorganizzazione degli schemi depurativi delle zone della Valdinievole, dell'Empolese, del Cuoio e della Valdera, ai fini dell'efficientamento e dell'estensione del servizio di depurazione civile, riducendone l'impatto ambientale e proteggendo le aree umide con particolare riferimento al Padule di Fucecchio. L'iniziativa ha avuto vasta eco a livello regionale e nella stampa di settore a livello nazionale.

www.acque.net/comunicazioni/notizie/accordo-del-cuoio-partiti-i-lavori-il-tubone-valdinievole

LA REGISTRAZIONE EMAS DEL SITO DI PAGNANA

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 gestione ambientale di coloro che vi aderiscono. L'adozione del modello EMAS permette la registrazione in un apposito Albo europeo che avviene dopo la 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.

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 con una Dichiarazione Ambientale congiunta per le due società che è ad oggi l'unico caso presente in Italia. Nel 2020 si sono svolte le verifiche per il rinnovo quadriennale della registrazione EMAS



con la successiva riemissione del certificato aggiornato.

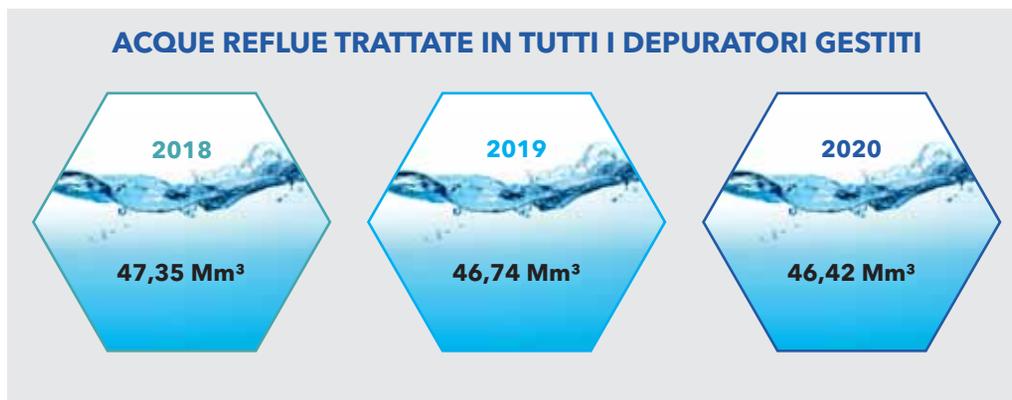
Per migliorare ulteriormente le prestazioni ambientali dell'impianto, Acque SpA, ha in programma nei prossimi tre anni la copertura della vasca di dissabbiatura e del sedimentatore primario, con conseguente eliminazione delle emissioni odorigene e la realizzazione di un sistema di essiccamento dei fanghi disidratati, che ridurrà i quantitativi dei fanghi da smaltire. In un'ottica più ampia di gestione ambientale, Acque SpA prevede per il 2021 di revisionare la propria analisi ambientale iniziale.



2.2.1 Il trattamento degli scarichi

Nel 2020 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.

Acque SpA non ha individuato, nel territorio gestito, aree a stress idrico in cui scarica acqua, inoltre non vengono effettuati scarichi in mare, in acque sotterranee o in risorse idriche di terze parti. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Appendice 5.



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.

Nel 2020 i laboratori di Acque SpA hanno controllato 120.756 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.

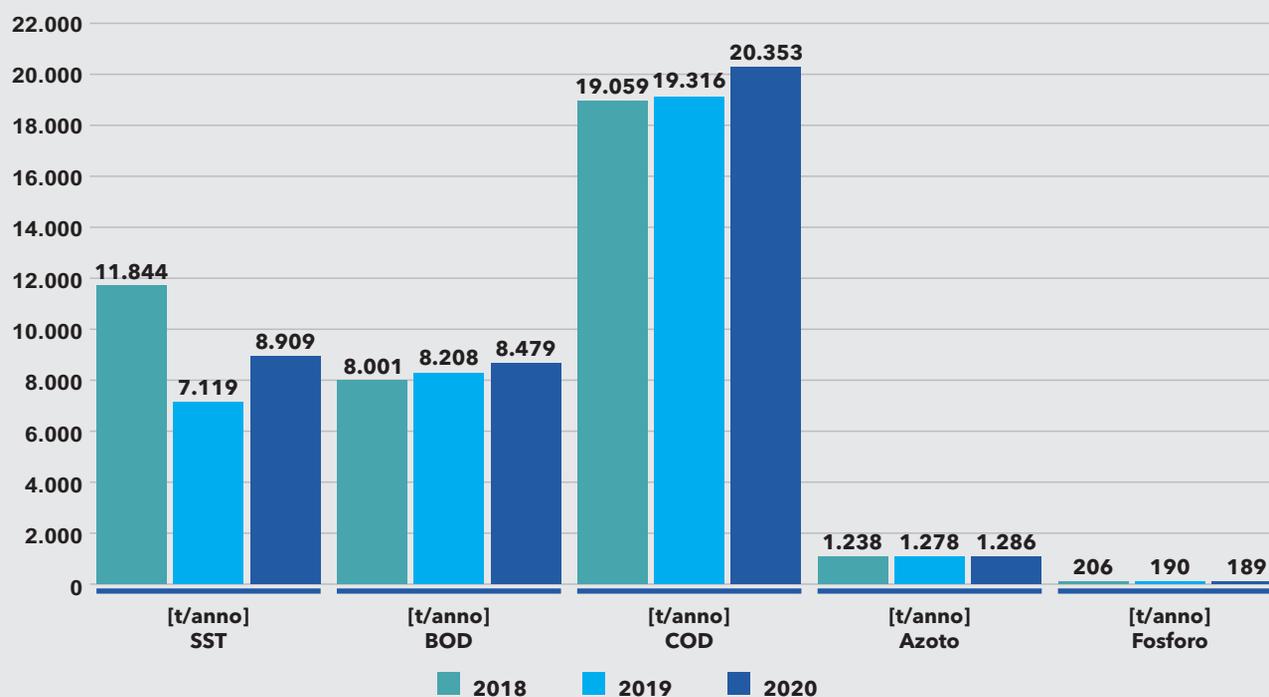
Il calcolo dell'abbattimento degli inquinanti viene effettuato, come richiesto dall'autorità nazionale ARERA, sui 40 impianti con potenzialità maggiore ai 2.000 abitanti equivalenti, il calcolo dei valori medi e delle efficienze di abbattimento dei singoli parametri si eseguono per singolo impianto e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



INQUINANTI IN INGRESSO, IN USCITA E RIMOSI DAGLI IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E. - ANNO 2020

	Solidi [t/anno]	BOD [t/anno]	COD [t/anno]	Ammonio [t/anno]	Azoto [t/anno]	Fosforo [t/anno]
Ingresso	9.118	8.711	21.426	1.546	1.895	267
Uscita	210	232	1.073	149	609	78
Rimosso	8.909	8.479	20.353	1.397	1.286	189

INQUINANTI RIMOSI DAGLI IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E.



Gli ottimi risultati conseguiti dal punto di vista depurativo nell'anno 2020 sono il frutto di un monitoraggio più attento e stretto di alcuni indicatori individuati come più rappresentativi del funzionamento dei processi depurativi dei nostri impianti con l'obiettivo di ottenere il miglior rendimento possibile in termini di tabella 1 D.Lgs. 152 (BOD, COD, SST), in termini di rispetto Delibera 1210/2012 (abbattimento medio percentuale di nutrienti, N e P) e di obiettivi tab. 2 D.Lgs. 152/06 imposti dall'autorità ARERA.

Un contributo importante a tale risultato è arrivato anche da importanti investimenti e manutenzioni straordinarie fatte nel corso degli ultimi anni.



PERCENTUALI DI ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SOPRA I 2000 A.E.

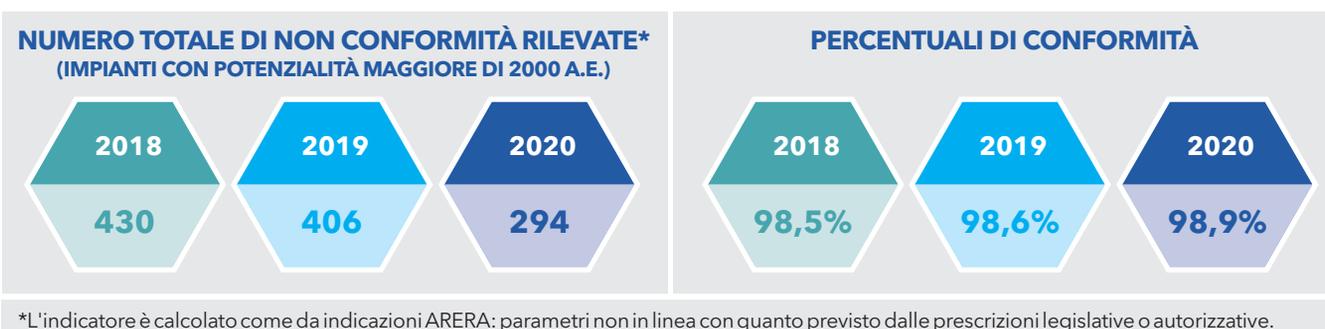
	2018	2019	2020
Domanda chimica di ossigeno (COD)	94%	94%	95%
Richiesta biochimica di ossigeno (BOD)	97%	97%	97%
Solidi sospesi totali	98%	96%	98%
Ammonio	87%	89%	90%
Fosforo Totale	71%	68%	71%
Azoto totale	65%	65%	68%

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

**PERCENTUALE
ABBATTIMENTO
COD
88%**

**Benchmark
Top Utility
IX Edizione**

Nel 2020 sono state 294 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 di 2.000 abitanti equivalenti, dato che si traduce in una percentuale di conformità delle acque depurate pari al 98,9%.



2.2.2 Gli scarichi industriali

Acque SpA, oltre alle utenze domestiche, gestisce anche gli scarichi di acque reflue industriali aventi come recapito finale le reti fognarie del territorio servito. I titolari delle utenze produttive sono autorizzati dalla Regione Toscana, allo scarico di acque reflue industriali nella pubblica fognatura. Essi, sono inoltre tenuti a denunciare annualmente, ad Acque SpA, quale gestore del servizio idrico, il quantitativo di acque prelevato e scaricato nella rete fognaria.

I controlli effettuati da Acque SpA sulle utenze industriali hanno l'obiettivo di verificare la concentrazione 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.

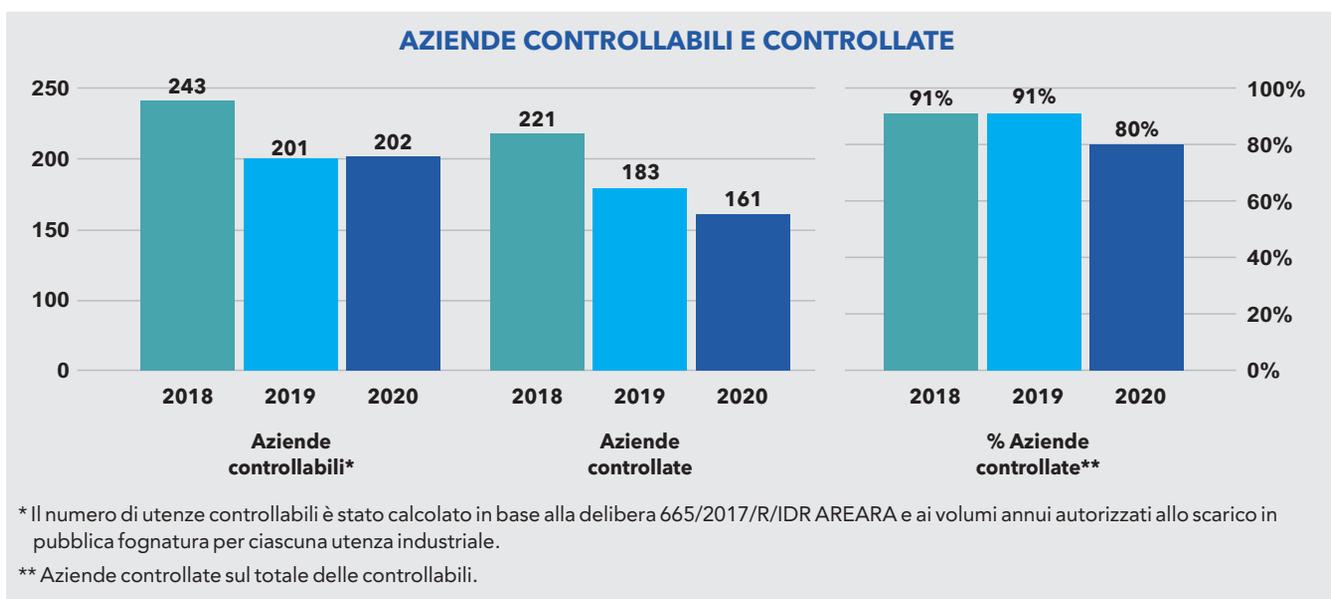
	2018	2019	2020
Clienti industriali attivi	594	571	569
Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque SpA	144	153	155



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 2020, causa emergenza Covid-19 è stato possibile monitorare l'80% delle aziende controllabili, con un totale di 170 campioni analizzati.



Il numero di campioni effettuati nel corso di un anno può essere inferiore al numero di aziende controllate poiché 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.





2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO

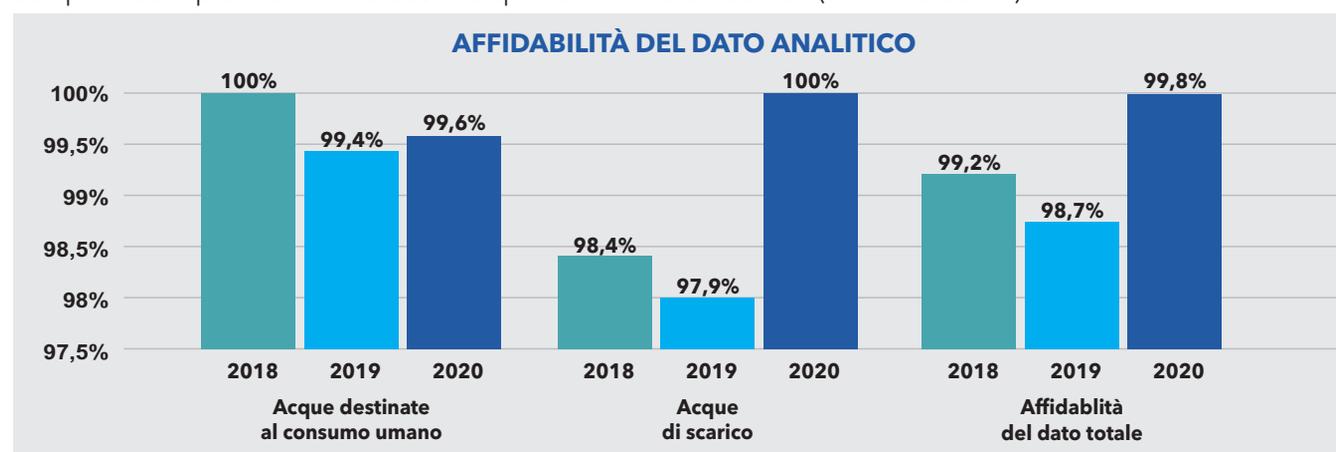
Il laboratorio di analisi interno di Acque SpA, esegue controlli tramite analisi chimiche e microbiologiche delle acque reflue e delle acque destinate al consumo umano degli impianti e delle reti del territorio di riferimento e per altri due gestori del servizio idrico integrato toscani. I controlli analitici sono indirizzati:

- per le acque reflue alla caratterizzazione degli ingressi agli impianti di depurazione, al controllo delle varie sezioni impiantistiche e alla verifica dei limiti normativi sulle uscite;
- per le acque destinate al consumo umano alla verifica delle caratteristiche dell'acqua di approvvigionamento, all'efficacia degli eventuali trattamenti di potabilizzazione e al mantenimento della qualità dell'acqua nella rete di distribuzione fino al punto di consegna all'utenza.

Gli obiettivi di tali controlli mirano al rispetto della normativa vigente e ad uno standard qualitativo elevato dell'acqua erogata e di quella re-immessa nell'ambiente.

Da gennaio 2021 le tre sedi del laboratorio preesistenti (Pisa, Empoli via Garigliano e Pontedera), in seguito al piano di razionalizzazione e riorganizzazione progettato da tempo, sono state accorpate nell'unica sede di via del Castelluccio a Empoli suddivisa nelle unità operative chimica e microbiologia. Le attività di analisi, previa comunicazione ai clienti e alle autorità interessate sono state sospese per il tempo strettamente necessario al compimento materiale del trasloco e alla riqualificazione strumentale di tutte le attrezzature.

Poiché il laboratorio di Acque SpA è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 a garanzia di competenza tecnica e imparzialità del personale, accuratezza e affidabilità dei dati è stato anche necessario sospendere l'uso del marchio Accredia sui rapporti di prova emessi ed organizzare una verifica straordinaria con l'ente di accreditamento. Con il passaggio al laboratorio unico sono state mantenute tutte le prove già accreditate con l'obiettivo per il futuro di continuare ad estenderne il numero. Il certificato di accreditamento e l'elenco completo delle prove accreditate sono disponibili sul sito di Accredia (www.accredia.it).





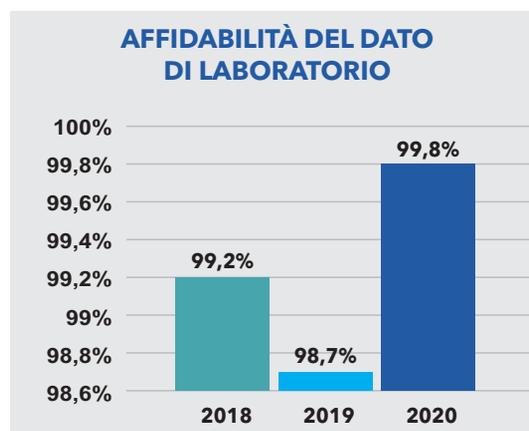
La riorganizzazione del laboratorio in un unico sito e l'accreditamento ottenuto da anni, sono anch'essi elementi che concorrono al principale obiettivo perseguito che è quello di assicurare un elevato livello di affidabilità del dato analitico. Nel 2020 il livello di affidabilità dei dati analitici è in crescita sia per le acque destinate al consumo umano (99,6%) che per le acque di scarico dove raggiunge il 100%.

L'affidabilità dei dati viene garantita e dimostrata anche dai soddisfacenti risultati ottenuti nei numerosi circuiti interlaboratorio a cui tutto il personale partecipa.

L'elevato livello di servizio garantito dal laboratorio è dimostrato anche dai risultati ottenuti dalle indagini di customer annuali richieste oltre che al settore operativo interno di Acque SpA anche ai clienti esterni Acquedotto del Fiora e Publiacqua. Tali indagini hanno esiti molto buoni e non hanno mai evidenziato criticità.

L'anno trascorso è stato caratterizzato anche per il laboratorio, che non ha mai interrotto la propria attività, dall'emergenza sanitaria legata al Coronavirus. Oltre alle ordinarie misure di riduzione del rischio quali l'uso di dispositivi di protezione individuali, l'aumento della frequenza di sanificazione degli spazi di lavoro e degli strumenti, il lavoro è stato svolto per la maggior parte dell'anno su turni sia per favorire il distanziamento sociale che per garantire lo svolgimento delle attività analitiche anche in caso di quarantena di uno dei gruppi di lavoro.

Il laboratorio inoltre, durante la fase iniziale della pandemia si è impegnato a produrre, internamente per i dipendenti dell'azienda, soluzioni per la sanificazione delle superfici e gel disinfettante per le mani per i quali si riscontravano grosse difficoltà di reperimento sul mercato.



2.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano

Nel settore delle acque potabili, il laboratorio dispone di strumentazione all'avanguardia in grado di assicurare il corretto svolgimento delle analisi in tempi rapidi in base a quanto richiesto dalla normativa vigente (D. Lgs. 31/01 "Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano"). I campioni sottoposti a controllo appartengono all'intera filiera di trattamento relativa alla potabilizzazione e alla distribuzione in rete; quotidianamente si effettuano determinazioni di tipo chimico, fisico e microbiologico su campioni di:

- acque grezze di falda (pozzi, sorgenti) e acque grezze superficiali, per monitorare la qualità delle fonti di approvvigionamento;
- punti intermedi dei sistemi di trattamento per verificare l'efficienza e i rendimenti degli impianti;
- impianti di pompaggio e serbatoi di accumulo;
- fontanelle ubicate sul territorio per verificare la qualità dell'acqua distribuita in rete;
- fontanelli per l'acqua ad alta qualità, disponibili al pubblico.





"WATER SAFETY PLAN"

CONTROLLI HIGH TECH PER UN'ACQUA ANCORA PIÙ SICURA

Analisi calibrate sulle caratteristiche della risorsa idrica del territorio. Preziose collaborazioni con l'Istituto Superiore di Sanità e la Scuola Sant'Anna di Pisa.

Il Water Safety Plan è stato introdotto nella normativa italiana con il Decreto del Ministero della Salute del 14/06/2017 ed è un punto rilevante della nuova Direttiva europea sulle acque potabili (Direttiva UE 2020/2184) entrata in vigore il 12/01/2021.

Il modello che si basa sulla valutazione e gestione del rischio per le acque destinate al consumo umano, dal momento della captazione fino al rubinetto, è uno strumento efficace per garantire la qualità della fornitura idrica e la protezione della salute dei consumatori.

I Water Safety Plan attraverso una costante e continua revisione nel tempo, mirano ad una riduzione considerevole dei pericoli fisici, biologici e chimici nell'acqua potabile.

Il primo Piano di Sicurezza dell'Acqua è stato implementato nel 2019 sulla zona di distribuzione omogenea di Empoli, nel 2020 è stata la volta di quello relativo ai comuni di Pisa e San Giuliano Terme.

A gennaio 2021 il 30% dei clienti di Acque SpA (91.605) è coperto da un piano di sicurezza dell'acqua.

Nel 2021 inizierà la redazione di altri quattro piani, l'obiettivo è quello di garantire nei prossimi anni la copertura di tutti i clienti del territorio gestito.

I punti di controllo "significativi", ossia in grado di rappresentare le possibili variazioni della qualità dell'acqua e le relative frequenze di campionamento e analisi, sono individuati analizzando il sistema idrico a partire dalla captazione fino all'erogazione dell'acqua e sono inseriti nel sistema cartografico aziendale assieme ai punti di controllo individuati dalle AUSL.

	2018	2019	2020
Campioni di acqua analizzati (n°)*	10.017	10.152	10.420
Camioni di acqua analizzati non conformi (n°)**	795	757	428
Tasso campioni non conformi***	7,84%	7,46%	4,11%

*Grandezza C_{ACQ_tot} Art. 12 RQTI - ARERA - (Riga 111, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2020).

**Grandezza C_{ACQ_cnc} Art. 12 RQTI - ARERA - (Riga 112, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2020).

*** Indicatore M3b RQTI - ARERA.

Il laboratorio nel corso del 2020 ha effettuato 343.684 determinazioni (58 analisi per ogni chilometro di rete) con un aumento del 10% rispetto al 2019 e un trend crescente su tutto il triennio come dimostrato dai dati riportati nella tabella sottostante a testimonianza dell'attenzione che Acque SpA pone nel controllo della filiera idropotabile.

	2018	2019	2020
Determinazioni effettuate (n°)	285.174	312.889	343.684
Analisi per Km di rete (n°)	48	53	58

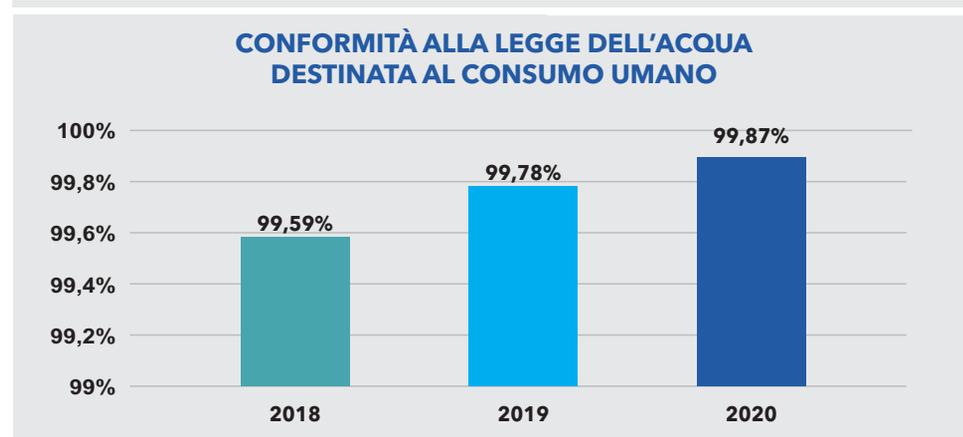


Oltre ai controlli interni effettuati dal Servizio Laboratorio, la qualità dell'acqua distribuita è monitorata in modo complementare dalle Aziende AUSL competenti per territorio, con le quali Acque SpA collabora e si confronta continuamente. Il controllo della qualità dell'acqua in uscita dalle centrali di produzione e lungo la rete di distribuzione secondo un programma predefinito con frequenze e modalità specifiche caso per caso, consente di attuare tempestivamente gli interventi necessari a garantire un immediato rientro delle eventuali non conformità riscontrate.

Nel 2020 sono stati rilevati 447 parametri non conformi rilevati secondo gli standard indicati dall'autorità nazionale ARERA. Il dato è in calo del 35% rispetto allo scorso anno inoltre il 30% dei fuori parametro è stato riscontrato nei parametri microbiologici in cui spesso si verificano "falsi positivi" (risultati che indicano un parametro fuori limite ma che in realtà non rappresentano una reale contaminazione dell'acqua analizzata).

	2018	2019	2020
Tasso di parametri non conformi*	0,54%	0,54%	0,26%

*Indicatore M3c RQTI - ARERA.



La percentuale di conformità ai limiti di legge dell'acqua potabile è risultata quindi del 99,87% in progressiva crescita nel triennio di riferimento.

Nel corso dell'anno inoltre non sono state rilevate ordinanze di non potabilità (era stata una nel 2019 revocata dopo sette giorni).

2.3.2 Progetto Acqua Buona

Il progetto ha l'obiettivo di favorire l'utilizzo di acqua di rubinetto come acqua da bere nelle mense scolastiche, al posto di quella in bottiglia, portando così a una riduzione del consumo della plastica monouso e a conseguire anche un 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 borracce in alluminio attraverso eventi pubblici nelle scuole. Tra i comuni coinvolti si segnalano Lajatico, Montecarlo, Villa Basilica, Capraia e Limite, altri comuni dell'Empolese Valdelsa, Castelfranco di Sotto, etc. A partire da marzo 2020, a causa delle limitazioni nell'accesso alle scuole, non è stato possibile proseguire con i campionamenti dell'acqua all'interno delle mense, attività di norma svolta da



Acque SpA e alla base della convenzione sottoscritta dai soggetti coinvolti. Pertanto risulta complesso stabilire con certezza se il progetto sia proseguito in modo ordinario o se siano stati presi provvedimenti temporanei. Formalmente risultano ancora aderenti 243 scuole in 27 comuni del territorio servito, per oltre ventimila studenti coinvolti.



2.3.3 Progetto Acqua ad Alta Qualità - I fontanelli

La realizzazione dei "Fontanelli Alta Qualità" si inquadra più in generale nel progetto "Acqua ad Alta Qualità", promosso dalla Regione Toscana e finalizzato a creare, nell'ambito urbano, punti di approvvigionamento idrico in grado di fornire acqua potabile con caratteristiche organolettiche ottimali ma con le stesse caratteristiche dell'acqua dell'acquedotto.

Il progetto mira ad estendere il consumo dell'acqua di rubinetto, consentendo ai cittadini di ottenere un sensibile risparmio economico e permettendo alle amministrazioni comunali di ridurre considerevolmente il quantitativo di plastica da smaltire, nonché di valorizzare adeguatamente la fruibilità del proprio territorio.

Acque SpA, con il progetto "Acqua ad Alta Qualità", ha realizzato 60 fontanelli sul territorio gestito. Si tratta di impianti collocati in aree pubbliche, facilmente accessibili, che erogano gratuitamente acqua di rete rendendola più gradevole dal punto di vista organolettico grazie a un sistema di filtraggio che priva l'acqua del cloro. Nel corso del 2020, sono stati inaugurati due nuovi impianti: a Cerbaia (Lamporecchio) e ad Arena Metato (San Giuliano Terme).

	2018	2019	2020
Fontanelli (n°)	54	58	60
Acqua distribuita dai fontanelli (m ³)	30.705	28.941	33.948
Parametri determinati sui fontanelli (n°)	36.297	37.836	41.513

Nel corso dell'anno, si stima che i clienti, utilizzando l'acqua erogata dai fontanelli, abbiano potuto risparmiare una cifra intorno ai 7,1 milioni euro riducendo l'impatto ambientale per oltre 905,3 tonnellate di plastica equivalenti a 2.082,2 tonnellate di anidride carbonica. Nonostante le limitazioni dovute alla pandemia, che hanno portato alla chiusura temporanea di alcuni impianti e più in generale al dimezzamento degli erogatori in funzione (per consentire il distanziamento), i fontanelli nel 2020 hanno visto crescere decisamente il volume di acqua erogata (+17% rispetto al 2019), invertendo una tendenza registrata nel triennio precedente, riportandolo ai livelli di utilizzo del 2017.



Per rafforzare l'utilizzo, negli ultimi due anni è stato predisposto un programma di interventi straordinari sugli impianti più datati, attraverso il quale sono previsti: 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: www.acque.net/fontanelli-acqua-alta-qualita

ACQUE TOUR "HOME EDITION" E "SMART EDITION"

"Riconversione" con modalità online del progetto di educazione ambientale per le scuole del Basso Valdarno. A seguito della chiusura delle scuole nell'ultimo trimestre dell'anno scolastico 2019-2020, e delle limitazioni nell'accesso in presenza e sugli impianti, Acque SpA ha trasferito online alcuni dei principali percorsi didattici attraverso la realizzazione di video-favole, video-tutorial e materiali multimediali, mettendoli a disposizione di insegnanti, famiglie, ragazzi e bambini anche in modalità asincrona. Inoltre, gli esperti de La Tartaruga - l'associazione che accompagna Acque SpA nell'organizzazione e nella realizzazione del progetto - si sono resi disponibili a proseguire le attività di educazione ambientale già pianificate anche in modalità DAD.

www.acque.net/acque-tour-home-edition

www.acque.net/acque-tour

2.3.4 Le acque depurate

Nel settore della depurazione, il controllo degli impianti per il trattamento delle acque reflue gestiti da Acque SpA tiene conto di quanto previsto dal D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Il laboratorio svolge controlli quotidiani comprendenti l'esecuzione di analisi chimiche, fisiche e microbiologiche sui seguenti punti:

- reflui in ingresso agli impianti;
- reflui in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia di processo;
- fanghi liquidi e solidi;
- reflui in uscita dagli impianti, destinati a essere reimmessi nei corpi idrici recettori, il cui controllo è mirato alla verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità Competenti in sede di autorizzazione allo scarico.

Nel 2020 sono stati determinati 120.756 parametri (circa il 5% in meno rispetto all'anno precedente) finalizzati alla verifica della funzionalità degli impianti.

PARAMETRI CONTROLLATI SULLE ACQUE DEPURATE (n°)



La continua valutazione delle procedure e delle metodologie adottate, l'utilizzo di materiali di riferimento certificati e la partecipazione a numero di circuiti interlaboratorio sia nazionali che internazionali hanno fatto sì che l'affidabilità dei dati analitici sia stata nel 2020 pari al 100%.

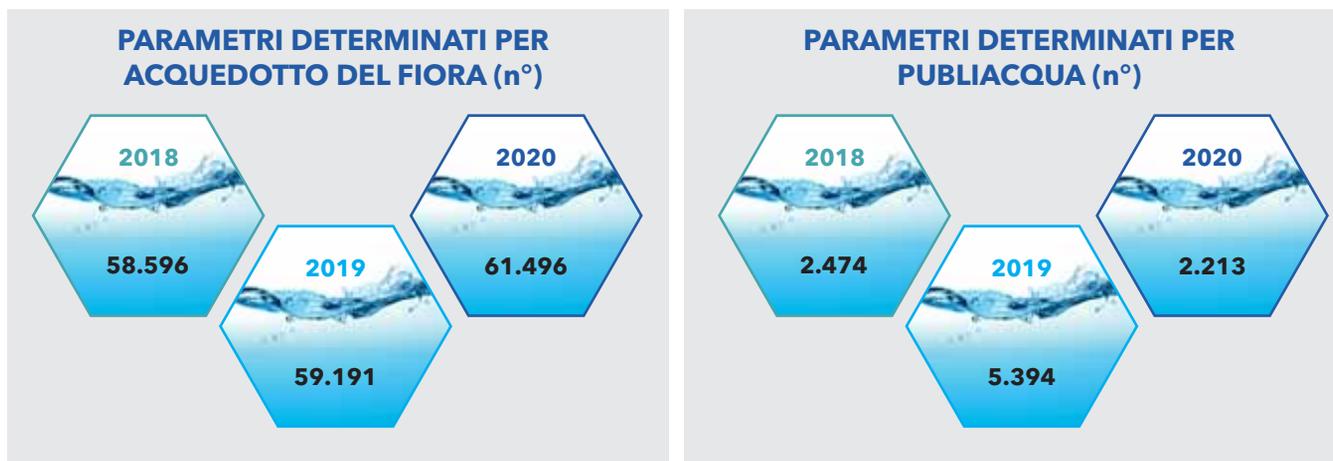
Il laboratorio effettua anche analisi per





il controllo degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive che sono allacciate alla rete fognaria di Acque SpA. Tali controlli hanno la finalità 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 2.2.2 Gli scarichi industriali.

Si riportano infine anche i parametri sulle acque reflue determinati per Acquedotto del Fiora e Publiacqua, gestori del servizio idrico integrato nella Conferenza Territoriale Ottimale numero 6 Ombrone il primo e numero 3 Medio Valdarno il secondo.





2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE



2.4.1 Acque e l'ambiente

Acque SpA condivide la necessità di una governance ambientale rispettosa e votata alla tutela dell'ambiente, a partire dalla necessaria compliance legislativa fino all'adozione di strumenti di gestione volontari - certificazioni ISO 14001, ISO 50001 ed EMAS - per meglio rispondere alle esigenze dell'attuale contesto socio/ambientale.

Tale governance si basa sulla consapevolezza che il prelievo di risorse dall'ambiente deve essere minimizzato, compensato e valorizzato dalla restituzione di servizi utili alle comunità locali.

La valutazione dei rischi ambientali è uno degli strumenti volontari adottati da Acque SpA per promuovere l'integrazione delle tematiche ambientali nella gestione aziendale, partendo da un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione dei fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla propria capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti.

La valutazione del contesto aziendale sia interno che esterno fornisce gli input necessari per individuare le necessità e le priorità di gestione degli eventuali rischi per l'ambiente che ne possano derivare.

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. Nel 2021 inizierà la redazione di altri quattro piani, l'obiettivo è quello di garantire nei prossimi anni la copertura di tutti i clienti del territorio gestito.

Acque SpA sostiene, inoltre, da anni eventi pubblici a carattere ambientale, ed iniziative editoriali e di comunicazione.



2.4.2 Materie prime



Le materie prime utilizzate da Acque SpA per la conduzione del servizio gestito 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 2020, un incremento dei consumi di reagenti necessari al processo di depurazione e un aumento delle materie prime necessarie alle analisi di laboratorio per il settore chimico. L'aumento delle materie prime per la depurazione è dovuto agli obiettivi imposti dall'autorità ARERA riguardo ai nutrienti (Azoto e Fosforo) per valutare le performance di stabilità imponendo limiti più stringenti rispetto al passato su un maggior numero di impianti di depurazione. Questo ha comportato un maggior ricorso all'utilizzo di fonti di carbonio esterne (chemical) in aree dove la tipologia fognaria e le caratteristiche dei reflui veicolati dalla fognatura sono tali da rendere necessario questo tipo di integrazione. Per lo stesso motivo è stato necessario incrementare l'utilizzo di cloruro ferrico per garantire l'abbattimento del fosforo.



MATERIE PRIME UTILIZZATE (t)				
	2018	2019	2020	Δ % 2019/2020
Acquedotto/Potabilizzazione	1.146,19	1.128,24	1.243,62	+10,2%
Depurazione	1.144,17	1.236,96	1.949,15	+56,5%
Laboratorio sezione chimica	0,90	0,60	1,04	+73%
Laboratorio sezione microbiologica	1,61	1,43	1,27	-11%
TOTALE	2.292,87	2.367,23	3.195,08	

I dati sui reagenti di laboratorio derivano dalle bolle di consegna mentre quelli dell'acquedotto e depurazione sono estratti dalle fatture inserite sul gestionale.



2.4.3 Consumi energetici complessivi

Il consumo energetico a livello globale continua a mostrare una crescita incontrastata, incrementando le emissioni di gas serra. L'efficienza energetica è un'importante risposta all'aumento dei consumi. Acque SpA da tempo persegue una politica per incrementare l'efficienza energetica delle sue attività come testimonia il sistema di gestione dell'energia certificato secondo la norma ISO 50001 dal 2013.

Dopo aver effettuato una attenta analisi degli usi energetici sono state individuate le modalità di gestione, controllo e monitoraggio. Acque SpA provvede mensilmente al monitoraggio del 70% circa degli impianti grazie alle letture online, il restante 30% è controllato attraverso la fatturazione periodica del fornitore. Nel corso degli ultimi anni sono state individuate le attività a maggiore impatto energetico e in base alle peculiarità delle linee produttive sono state elaborate linee di tendenza per i consumi specifici di ogni settore. Lo studio ha portato a individuare degli obiettivi di miglioramento, partendo dai maggiori impianti di depurazione e dalle centrali idriche.

La pandemia che ha caratterizzato il 2020 ha comportato un rallentamento delle attività di controllo specie nella prima metà dell'anno. Tale rallentamento è da imputare alla difficoltà iniziale di eseguire sopralluoghi ed attività specialistiche congiunte. Il principale uso energivoro è il consumo di energia elettrica relativo al funzionamento degli impianti, pertanto al fine di contenere i 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						
	2019			2020		
	KWh	GJ	%	KWh	GJ	%
Energia elettrica totale	86.628.427	311.862	96,6	86.628.427	311.862	96,6
	litri	GJ	%	litri	GJ	%
Gasolio	204.528,04	6.968	2,2	204.528,04	6.968	2,2
Benzina	33.962,29	1.118	0,3	33.962,29	1.118	0,3
GPL	3.620,00	0,3122826	0,0	3.620,00	0,3122826	0,0
	m ³	GJ	%	m ³	GJ	%
GPL	3.438,00	74,130225	0,0	3.438,00	74,130225	0,0
	kg	GJ	%	kg	GJ	%
Metano	91.455	2.895	0,9	91.455	2.895	0,9
BTZ	0	0	0,0	0	0	0,0
TOTALE	-	322.918	100	-	322.918	100

	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Consumi energetici totali (GJ)	322.930	322.918	321.075	-0,57%
Intensità energetica*	0,44	0,44	0,43	-2,3%
Energia consumata all'esterno (GJ)**	12.114	15.860	16.907	+6,6%

*Calcolata come GJ/popolazione servita. **I parametri di conversione sono quelli del database STOWA.

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.

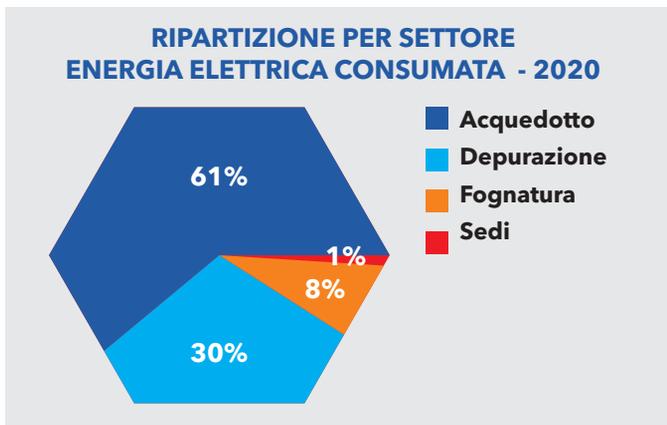
I consumi energetici complessivi di Acque SpA dipendono per circa il 97% del totale dall'energia elettrica; seguono il gasolio e il metano utilizzati come combustibile del parco mezzi e per il riscaldamento di sedi o uffici, molto inferiore è l'incidenza della benzina e del gpl. Il consumo energetico complessivo è diminuito del 3,7% rispetto al 2019 a causa principalmente della riduzione dei consumi di energia elettrica e di benzina e metano.

	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Consumi di energia elettrica (KWh)	86.779.444	86.628.427	83.394.706	-3,7%



I consumi di energia elettrica sono diminuiti rispetto allo scorso anno nonostante siano state attivate 11 nuove utenze, 4 per la fognatura e depurazione e 7 per l'acquedotto.

Il 97% 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 ai clienti) 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.

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. 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 hanno fatto registrare nel triennio 2018-2020 un risparmio energetico di 940.606 kWh.

INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

	Risparmio energetico ottenuto (KWh)		
	2018	2019	2020
Sostituzione sistema di aerazione			
Depuratore Le Lame, Poggibonsi (SI)	97.585	85.429	-
Depuratore S. Jacopo (PI)	328.184	257.383	355.039



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 2018-2020 si osserva un aumento dei consumi nel 2020 rispetto all'anno precedente.

	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Energia consumata all'esterno (GJ)	12.114	15.860	16.907	+6,6%

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.

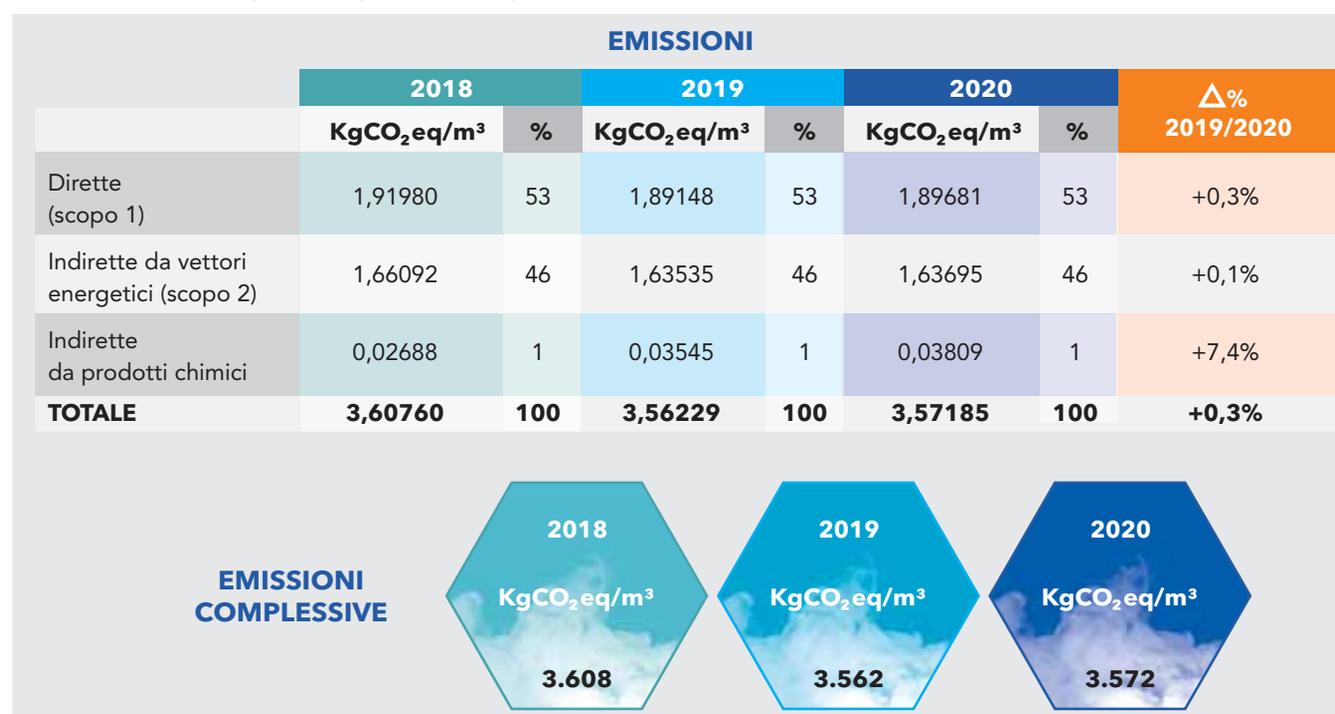
Secondo il documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol), le emissioni di gas ad effetto serra che si distinguono in:

- 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 2020 è stato effettuato come stima a partire dal trend degli anni precedenti. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito ai clienti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo all'anno 2019.

Nel 2020 si osserva un lieve incremento delle emissioni totali di gas serra dovuta alla riduzione delle emissioni dirette (scopo 1) e indirette da vettori energetici (scopo 2).

L'incremento delle emissioni di scopo 1 può dipendere dagli ambiti di maggiore impatto, quali combustibili, fognatura, depurazione e smaltimento fanghi; quello delle emissioni di scopo 2 dal consumo di energia elettrica; infine quello delle emissioni di scopo 3 dai quantitativi di prodotti chimici utilizzati.





2.4.4.1 Il parco mezzi aziendale

Acque SpA gestisce il proprio parco automezzi, secondo quanto definito nelle procedure aziendali, attraverso la piattaforma informatica Metis con cui effettua il monitoraggio completo degli automezzi, delle patenti ed il pronto intervento in caso di pericolo.

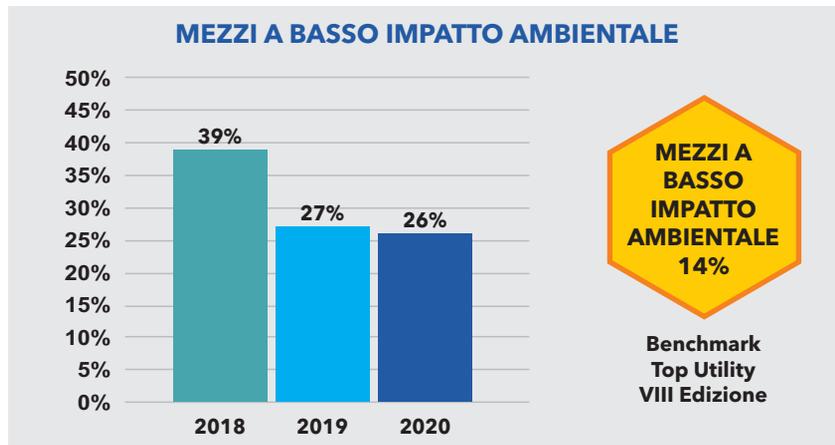
Nel corso del 2020 per prevenire e ridurre il rischio di contagio da Covid-19 sono state poste in essere una serie precauzioni per l'utilizzo di automezzi aziendali, sono stati forniti al personale appositi presidi igienizzanti da utilizzare e definite le frequenze delle sanificazioni degli automezzi.

Al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, i veicoli utilizzati 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°)*			
	2018	2019	2020
Autovetture	16	6	6
Autocarri	272	306	308
Carrelli elevatori (muletti elettrici e muletto Diesel Pisa)	11	11	11
Compressori	0	0	0
Gruppi elettrogeni	9	9	8
Rimorchio speciale compressore	3	3	3
TOTALE	314	335	336
di cui			
(Autovetture + Autocarri + Muletto) a gasolio	168	193	199
(Autovettura + Autocarro) a benzina	23	39	39
(Gruppi elettrogeni + Rimorchi e Compressori) a benzina e gasolio	12	12	11
(Automezzi ed Autovettura Natural Power) a benzina/metano	101	81	76
Elettrici	10	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 25,6% 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.



Quanto detto ha influito anche sui consumi complessivi del parco mezzi, in cui si nota l'incremento di gasolio a scapito di benzina e 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 Programma Gestionale Automezzi e li elaborati.

CONSUMO DEL PARCO MEZZI

	2018	2019	2020	Δ % 2019/2020
Gasolio (l)	176.153,63	202.128,04	228.802,17	+13,20%
Benzina (l)	17.729,90	33.962,29	15.372,74	-54,73%
Metano (kg)	81.449,88	52.084,46	23.884	-54,14%

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. Nel 2020 abbiamo registrato una riduzione delle emissioni di monossido di carbonio, CO₂ composti organici volatili, CH₄ e SO_x, i quantitativi degli altri gas sono leggermente aumentati.

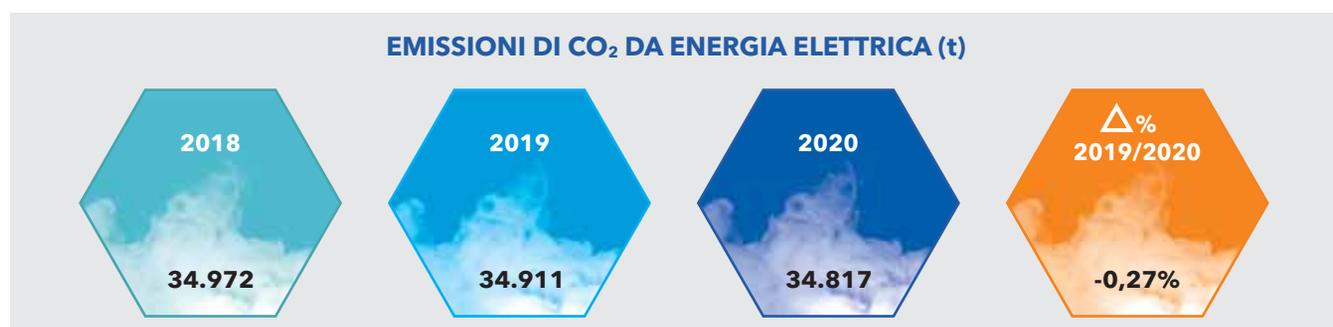


EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)

	2018	2019	2020
Monossido di carbonio (CO)	2,724	3,737	2,594
Anidride carbonica (CO ₂)	749,011	775,056	725,846
Monossido di azoto (NO)	6,258	6,730	7,014
Composti organici volatili non metanici	0,445	0,600	0,500
Metano CH ₄	0,044	0,044	0,040
PM	0,145	0,166	0,187
SO _x	0,003	0,005	0,004



Le emissioni di CO₂ indirette derivano dall'energia elettrica consumata pertanto i due parametri sono direttamente proporzionali tra loro. Nel triennio di riferimento, la riduzione dell'energia elettrica consumata, si è tradotta in un quantitativo minore di CO₂ immessa in atmosfera.



2.4.5 Rifiuti

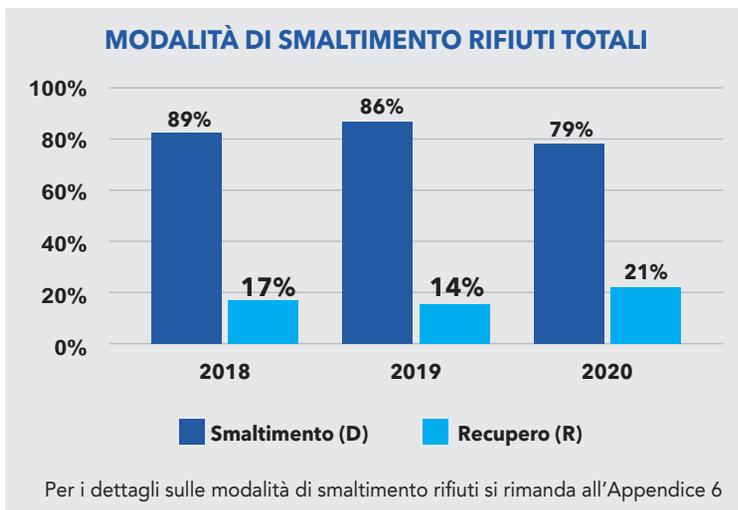
I rifiuti prodotti dalle attività di Acque SpA sono gestiti e smaltiti nei siti autorizzati a seconda della tipologia, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Nel 2020 Acque SpA ha prodotto, circa 95.000 tonnellate di rifiuti, di cui il 99,97% classificato come non pericoloso e derivante principalmente dall'attività di depurazione e potabilizzazione. La restante parte di rifiuti (circa 0,03%), classificati come pericolosi, derivano annualmente da smaltimenti occasionali. La diminuzione di questi rifiuti nel 2020 è essenzialmente dovuta alla diminuzione di automezzi aziendali rottamati (CER160104) passati da 30 (34,8 ton) nel 2019 a 13 automezzi (12,5 ton) nel 2020.

I dati inerenti i rifiuti, provengono da un'estrazione dal software gestionale Anthea a gennaio 2021. Nel 2020 è stato prodotto il 12% in più di rifiuti rispetto all'anno precedente.

RIFIUTI TOTALI (t)

	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Non pericolosi	84.315	84.640	94.781	+12%
Pericolosi	32	43	25	-41,9%
TOTALE	84.347	84.683	94.806	+12%

Nel 2020 il 79% dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica mentre il 21% è stato avviato a recupero. Dal confronto dei dati, relativi alle modalità di smaltimento, si osserva un aumento della percentuale dei rifiuti destinati al recupero rispetto al 2019. Con la scadenza a ottobre 2019 dell'Ordinanza del Presidente della Regione Toscana n° 2 del 03/08/2018 in cui era stato disposto il conferimento dei fanghi disidratati prodotti dagli impianti di depurazione, presso alcune discariche individuate come impianti di depurazione finale è stato possibile, nel 2020, tornare a conferire i fanghi disidratati a recupero anziché a discarica.



2.4.5.1 I fanghi di depurazione

Nel 2020 sono state smaltite 69.548 tonnellate di fanghi liquidi e 19.880 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 provvisti 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.

La riduzione dei fanghi disidratati da 21.953 a 19.880 ton è dovuta oltre che alle normali fluttuazioni legate a fattori atmosferici quali temperature, piogge, ecc; anche all'entrata a regime di macchine di disidratazioni di nuova installazione che garantiscono performance migliori rispetto al passato in termini di contenuto di tenore di secco del fango. Questi due fattori, in particolare il secondo, hanno determinato la riduzione apprezzata. Si segnala inoltre che da maggio 2020 il depuratore di Altopascio non ha prodotto fanghi disidratati, i fanghi liquidi prodotti nell'impianto sono stati trasferiti su gomma presso i depuratori di Cascina e Pisa Sud dove le macchine ed i processi di stabilizzazione sono più performanti.

	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Fanghi liquidi smaltiti (t)	60.774	58.183	69.548	+19%

Art.110 comma 3 del D.Lgs. 152/2006 e AIA Acque Industriali Srl.





2.4.6 Sversamenti

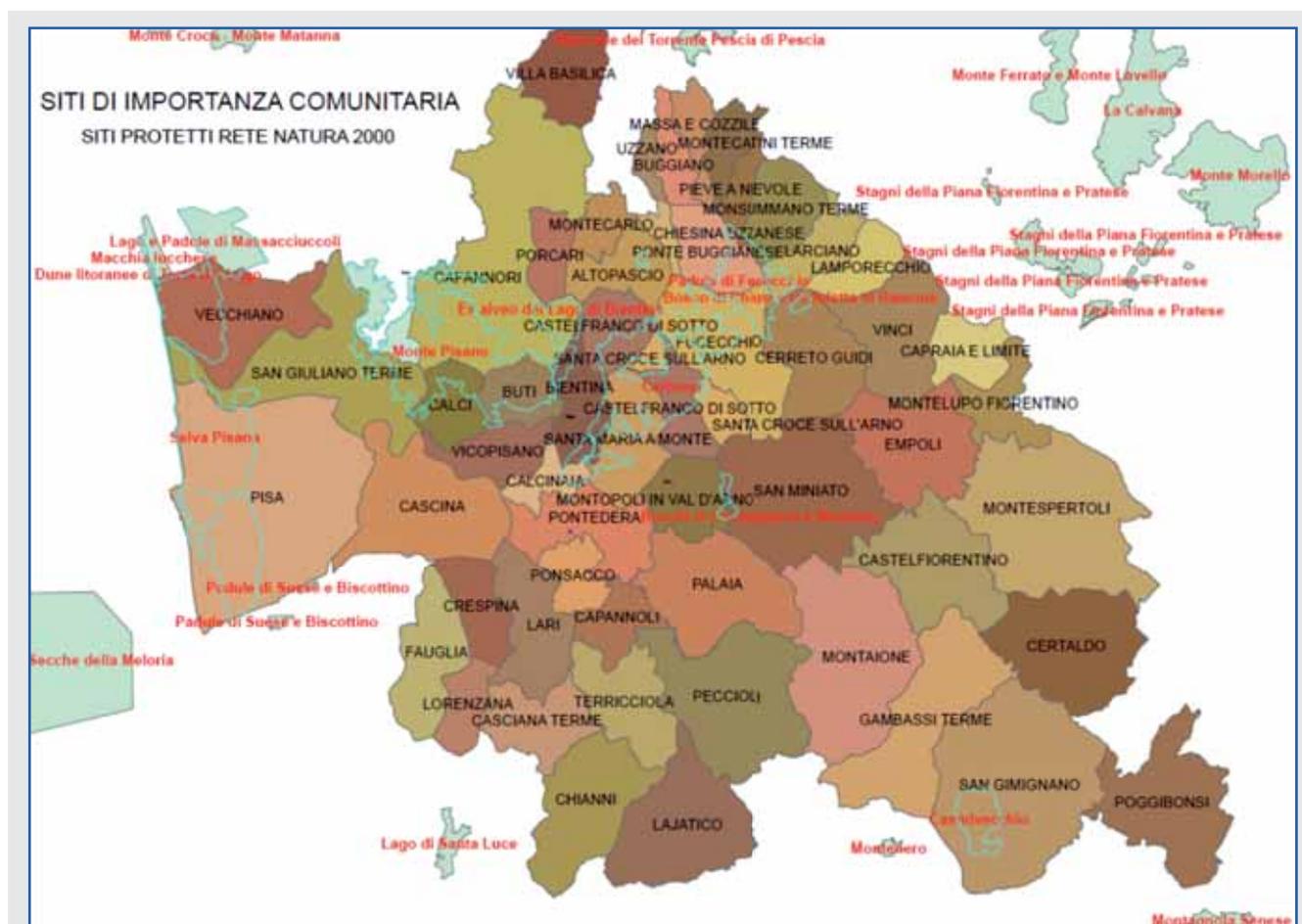
Nel corso dell'anno si è verificato un solo evento contaminante a seguito di una ostruzione ad una condotta fognaria. Le fuoriuscite hanno interessato il terreno incolto adiacente alla strada provinciale dell'abitato di Martignana. I tecnici di Acque SpA sono intervenuti prontamente mediante l'utilizzo di un camion autospurgo disostruendo la condotta fognaria, ripristinando il corretto funzionamento del sistema fognario e interrompendo immediatamente la fuoriuscita dei liquami. Per sanare l'area contaminata è stato attivato il servizio autospurgo per la pulizia del sito.



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 dei possibili impatti sull'ambiente, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio delle infrastrutture, che possono avere ripercussioni sulle varie specie ed i vari ecosistemi in quanto tutti gli ecosistemi 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.

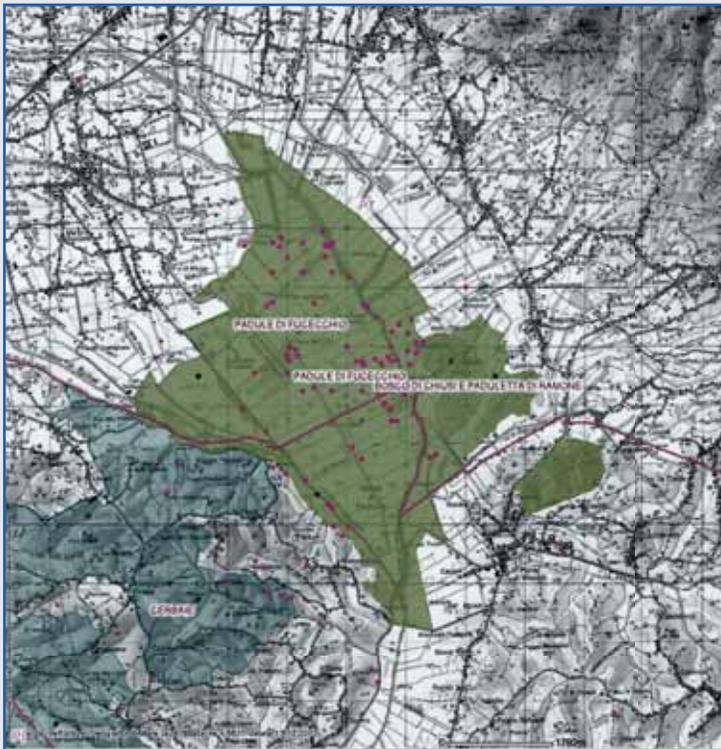
Il servizio **Acquedotto** ha come possibile impatto rilevante l'eccessivo sfruttamento della risorsa. Per scongiurare



Mappa - Siti protetti per la tutela della biodiversità nel territorio gestito da Acque SpA - Rete Natura 2000 - Dati MATTM



ZONA UMIDA PROTETTA PADULE DI FUCECCHIO



Fonte: Geoscopio
<http://web.rete.toscana.it/sgr/webgis/consulta/viewer.jsp>

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).

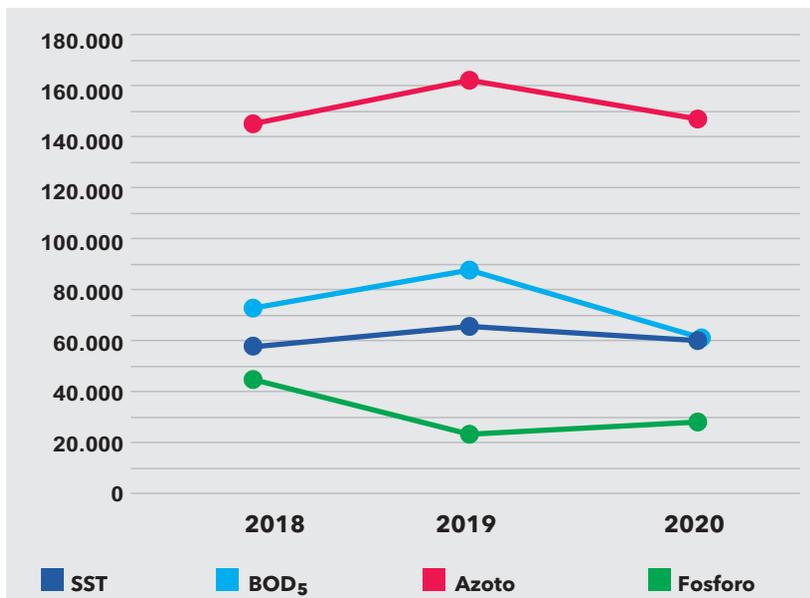
L'area del Padule di Fucecchio è stata inserita in un accordo di programma per il miglioramento della depurazione delle acque in Valdinievole, Valdelsa e Valdera, siglato fra Ministero dell'Ambiente, Regione Toscana, Autorità di bacino dell'Arno, ATO 2, Province di Pisa e Pistoia, Circondario Empolese Valdelsa e i comuni di Pontedera, San Miniato, Santa Croce, Fucecchio, Castelfranco di sotto e Ponte Buggianese. La centralizzazione della depurazione presso un solo impianto di nuova concezione consentirà, a parità di volumi trattati, di ottenere una significativa riduzione dei carichi inquinanti scaricati annualmente nel cratere del Padule di Fucecchio.



CARICHI ADDOTTI DAL PROCESSO DEPURATIVO VERSO L'AREA UMIDA DEL PADULE*

kg/anno scaricati	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Portata (m ³ /anno)	9.104.346	9.759.069	10.889.936	+11,6%
SST	56.991	65.619	60.870	-7,2%
BOD ₅	73.696	88.157	61.054	-30,7%
Azoto	146.091	161.715	148.565	-8,1%
Fosforo	44.963	23.560	29.512	+25,2%

* 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)



Nel 2020 nonostante l'aumento delle portate, la quantità di inquinanti scaricati è diminuita.

2.6 COMPLIANCE AMBIENTALE

Nel 2020 sono stati notificati, ad Acque SpA, venti verbali di contestazione da parte delle Arpat di Lucca, Pisa, Pistoia e Circondario Empolese. Sedici verbali riguardano i superamenti dei limiti previsti dalla tabella 3, Allegato 5 del D.Lgs 152/2006, due il mancato rispetto di prescrizioni autorizzative e due sanzioni amministrative. Per tutti i verbali, ad eccezione delle sanzioni amministrative, si è proceduto alla presentazione di scritti difensivi ed è stata fatta richiesta di un incontro tra le parti.

DISPUTE AMBIENTALI*			
	2018	2019	2020
Dispute aperte (n°)	9	10	20
Dispute di cui sopra, risolte	1	0	2

*Dispute aperte da soggetti esterni per questioni ambientali nell'anno di riferimento.

Per le due sanzioni amministrative, relative ad altrettanti verbali di accertamento e contestazione di Arpat ritenuti corretti, la società ha proceduto con il pagamento nella misura ridotta indicata nei due verbali per un importo di Euro 517,00 e Euro 1.550,00.

Gli importi delle sanzioni ambientali pagate nel 2020 sono dovuti, oltre che alle due sanzioni amministrative sopraportate, anche al pagamento di otto verbali di contestazione riferiti all'anno 2012, il cui pagamento è stato effettuato dopo la sentenza di appello con la quale il Tribunale di Firenze ha rigettato il ricorso di Acque SpA e ha disposto il pagamento delle Ordinanze d'ingiunzione per un importo complessivo di Euro 56.046,40. E' stata inoltre pagata una sanzione amministrativa relativa all'anno 2015 di cui è stata notificata l'Ordinanza d'ingiunzione al pagamento per un importo di Euro 1.519,00.





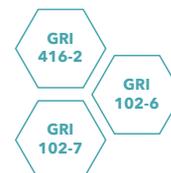
3. I NOSTRI CLIENTI

3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	63
3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE	65
3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA	68
3.3.1 La fatturazione	70
3.4 IL CALL CENTER	74
3.5 I PUNTOACQUE	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	83
3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI	84





3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI



Il Servizio idrico integrato, essendo un servizio pubblico di primaria importanza, deve necessariamente tener conto della gestione dei propri clienti nel pieno rispetto dei diritti e dei doveri sia propri che dei fruitori del servizio stesso. Il rapporto tra Gestore del SII e clienti è regolamentato sia dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, documento previsto dalla normativa con cui il Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri clienti soprattutto in relazione ai tempi e alle modalità di esecuzione delle principali prestazioni, che dal Regolamento del Servizio idrico integrato ossia l'insieme di regole che disciplinano le modalità di erogazione del servizio ed i rapporti tra Gestore e clienti.

CLIENTI DI ACQUE SPA			
	2018*	2019*	2020*
Clienti del servizio idrico integrato (55 comuni)	325.595	326.105	327.412
Clienti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini Terme)	8.942	8.958	9.003
Clienti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)	7.508	7.441	6.784
Clienti dei reflui industriali	594	564	559
Totale clienti	342.639	343.068	343.758

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

I clienti di Acque SpA, al 31 dicembre 2020, sono 343.758, tale numero fa di Acque SpA il secondo gestore idrico della Toscana per numero di clienti serviti e per dimensione. I clienti che usufruiscono di tutti i servizi del SII, ossia depurazione, fognatura e acquedotto sono il 95% del totale. Il restante 5% della clientela beneficia dei soli servizi di depurazione e fognatura, perché si approvvigionano da pozzi privati o perché risiedono nei comuni di Ponte Buggianese e Montecatini Terme in cui Acque SpA gestisce solo tali servizi, e una piccolissima parte di questi clienti utilizza il servizio di fognatura e depurazione dei reflui industriali.





CLIENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO*

	2018	2019	2020
Clienti servizio di acquedotto	325.595	326.105	327.412
Clienti servizio di fognatura	297.252	292.227	293.437
Clienti servizio di depurazione	260.127	257.630	260.505

*Dati calcolati sulle utenze al 13/12 di ciascun anno.

Fiducia e collaborazione sono alla base del rapporto che Acque SpA instaura con i propri clienti. Per essere sempre pronta a rispondere in modo adeguato alle esigenze della clientela si avvale di molteplici canali comunicativi e informativi messi a punto nel tempo. Gli uffici commerciali, i PuntoAcque, i call center e i più avanzati strumenti digitali permettono una relazione semplice e continua tra il personale di Acque SpA e i fruitori del servizio dislocati sul territorio servito. Il personale aziendale addetto alle relazioni con i clienti, sia di persona che nelle comunicazioni telefoniche, è tenuto ad identificarsi e ad utilizzare un linguaggio adeguato al proprio interlocutore. Inoltre è addestrato a relazionarsi con i clienti, rispondendo alle loro necessità, agevolandoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, quando richiesto, spiegazioni e adeguata documentazione di supporto, tutto nel massimo rispetto delle persone e con cortesia.



3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE

SEZIONE CORONAVIRUS

A seguito delle progressive limitazioni conseguenti alla prima fase dell'emergenza Coronavirus, Acque SpA ha predisposto una notevole mole di comunicazioni verso i clienti e gli altri stakeholder per informare e aggiornare costantemente sull'evoluzione dei servizi e delle attività, attraverso vari canali. Per questo motivo è stata allestita una pagina speciale su acque.net, in grande evidenza, per fornire le principali informazioni tramite FAQ, con aggiornamenti in tempo reale: dalla chiusura degli uffici al pubblico alla sospensione delle attività di lettura dei contatori, dalle precauzioni ai fontanelli alle agevolazioni in bolletta, etc.

www.acque.net/coronavirus-domande-frequenti

Da oltre 10 anni i clienti possono reperire un'ampia gamma di informazioni dal sito internet aziendale www.acque.net. Con il 23,8% di clienti in più rispetto all'anno precedente, che hanno utilizzato il sito internet, per il secondo anno consecutivo il numero di pagine visualizzate ha superato il milione (1,28, +21,4%).

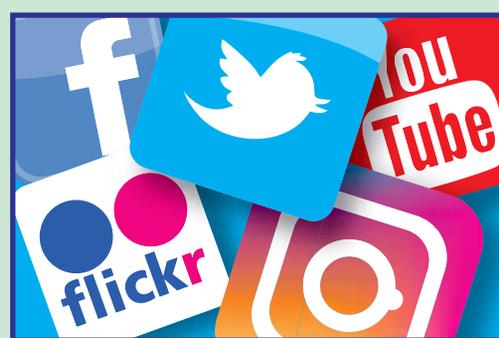
Il 54% dei clienti è di sesso maschile, contro il 46% di quelli di sesso femminile. La maggior parte dei clienti ha un'età compresa tra i 25 e i 34 anni e una percentuale minore tra i 18 e i 24, dati in linea con gli anni precedenti, seppur si registri un lieve aumento dei clienti più adulti rispetto agli anni scorsi. Il 56,7% degli accessi totali, in lieve aumento rispetto al 2019, avviene attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili (smartphone e tablet) a conferma dell'ottima fruibilità della versione del sito internet aziendale, ottimizzata per dispositivi mobili.

Acque SpA è dotata anche dell'applicazione MyAcque, riservata ai clienti, disponibile sia in versione web, che in versione app per smartphone. La versione app consente anche il pagamento della bolletta mediante carta di credito, attraverso il lettore ottico del codice a barre. Inoltre dal 2020, sempre attraverso MyAcque, è possibile effettuare segnalazioni di guasti sulla rete idrica, avvalendosi degli strumenti fotografici e di georeferenziazione. Le attivazioni sono sempre in crescita tanto che al 31 dicembre 2020 risultano attive 9.713 app MyAcque in ambiente Android e 2.639 in ambiente iOS: in totale, 12.352 contro le 9.053 dell'anno precedente (+36,4%).

Anche per la versione web di MyAcque si riscontra un trend positivo: le sessioni sono aumentate del 21% rispetto al 2019 (da 304.100 a 367.962) e del 37,7% per le pagine visualizzate (da 816.452 a 1.124.349).

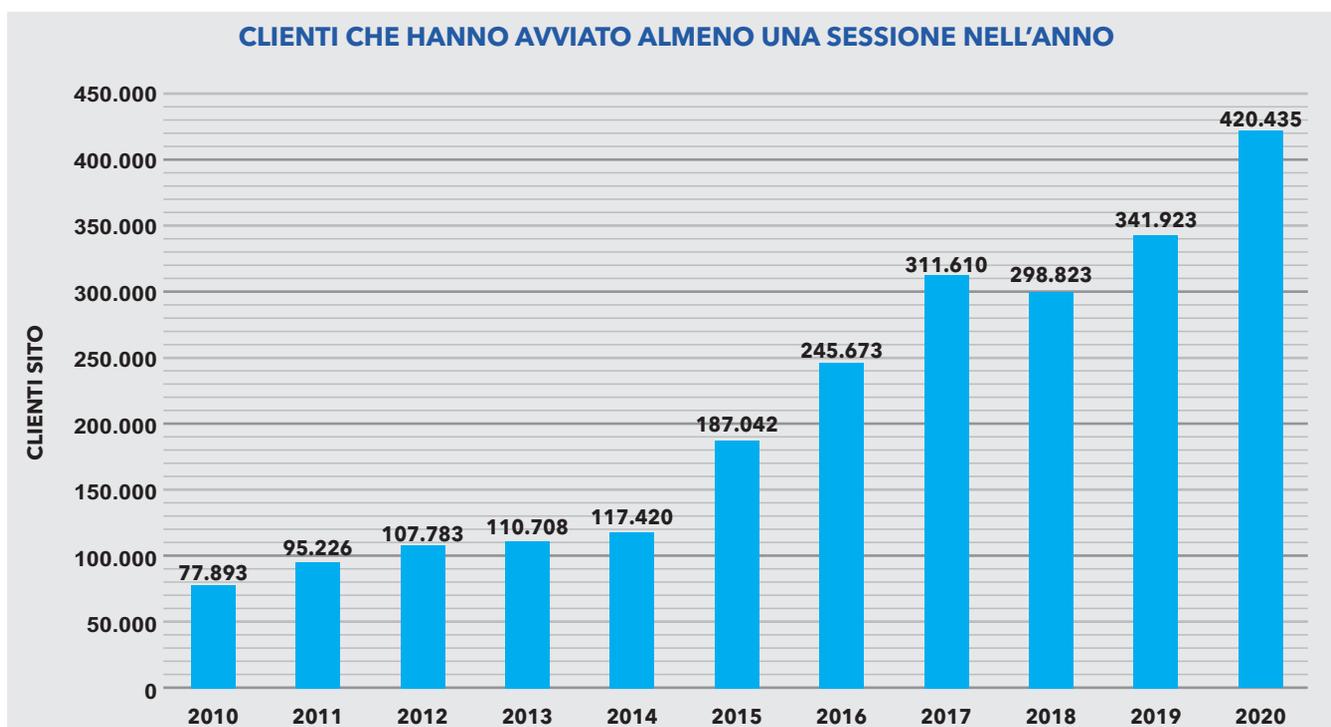
LA PRESENZA SUI SOCIAL NETWORK

Acque SpA possiede anche degli account sui principali social network Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Instagram. Aggiornare quotidianamente tali profili favorisce l'interazione con i clienti, permette di promuovere le attività aziendali e comunicare in tempo reale lavori e interruzioni idriche. La pagina Facebook con 5.129 follower (+ 21% rispetto ai 4.238 follower del 2019) è il social network più diffuso. I clienti di Twitter, sebbene rimangono sostanzialmente stabili passando da 3.515 a 3.579, fanno sì che Acque SpA si confermi tra le utility del SII con il maggior numero di follower.





CLIENTI SITO INTERNET E MY ACQUE			
	Sito Acque.net	My Acque area personale	TOTALE 2020
Visitatori (sessioni)	591.686	367.962	959.648
Pagine visualizzate	1.283.368	1.124.349	2.407.717
Visitatori nuovi	418.145	119.062	537.207



Un ulteriore strumento a disposizione dei clienti di Acque SpA è AcqueBot, il chatbot che simula una conversazione con risposte automatiche. Tale funzionalità è al momento disponibile solo per Telegram (un diffuso sistema di messaggistica istantanea). AcqueBot consente l'accesso ad uno sportello virtuale che in tempo reale, tramite una semplice interazione, consente di accedere a dei servizi quali ad esempio l'autolettura, le variazioni anagrafiche, la visualizzazione dell'ultima fattura e l'estratto conto.



«UN PICCOLO GESTO, UN GRANDE AIUTO»

Una campagna "call to action" lanciata a inizio aprile con l'obiettivo di sostenere, attraverso una serie di donazioni da parte di Acque SpA, gli ospedali toscani nel corso della prima fase dell'emergenza Coronavirus. È stato chiesto ai clienti di passare dalla bolletta cartacea recapitata a domicilio al servizio di bolletta web (recapitata via posta elettronica). Il risparmio conseguito - stimato in circa 2 euro per ogni utenza - sarebbe stato destinato appunto agli ospedali. Il gestore idrico ha fatto da subito la propria parte per sostenere il territorio in cui opera: prima all'avvio e poi nel corso dell'iniziativa, ha effettuato donazioni aggiuntive, a mano a mano che cresceva il numero di adesioni da parte dei clienti. Al termine della campagna (durata due mesi) hanno aderito 5.916 utenze, che hanno portato quasi 12mila euro ad aggiungersi ai 45mila donati da Acque SpA al raggiungimento dei vari step, per un totale di poco meno di 57mila euro raccolti.



www.acque.net/acque-dona-2-euro-agli-ospedali-ogni-nuova-bolletta-web

Programma "Acqua Banfora"

Acque SpA ha sostenuto il progetto di Fondazione Aurora e Movimento Shalom Onlus per l'acquisto e il trasporto di attrezzature idrauliche verso il Municipio di Banfora (Burkina Faso) al fine di dotare la popolazione di una serie di pozzi e accrescere le competenze, le esperienze e la disponibilità di attrezzature di imprese cooperative locali.

Convegno sostenibilità

Acque SpA ha partecipato al programma "Grand Challenges. Company and University working for a better society". Nel corso del convegno organizzato da Sinergie-SIMA, in collaborazione con il Dipartimento di Economia e Management dell'Università di Pisa e l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna (7 e 8 settembre) è stata trattata l'esperienza di Acque SpA come "case history".



3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente) ha il compito, a livello nazionale, di definire le componenti di costo e di predisporre e rivedere periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato e di approvare gli incrementi tariffari proposti dall'EGA (Ente di Governo d'Ambito) ossia l'AIT (Autorità Idrica Toscana). Le tariffe sono determinate al fine di garantire la copertura dei costi operativi necessari allo svolgimento del servizio, prendendo in considerazione misure di efficientamento dei costi introdotte a livello nazionale, e dei costi per la realizzazione degli investimenti cercando sempre di tutelare i clienti affinché non sostengano oneri impropri anche in considerazione del livello qualitativo del servizio ricevuto e attuando piani di tutela per le utenze economicamente disagiate.

L'anno 2020 rientra nel terzo periodo regolatorio (2020-2023) ed è regolato al Metodo Tariffario Idrico (MTI-3).

L'MTI-3 ha sostanzialmente confermato le basi dei precedenti metodi, introducendo aspetti innovativi come incentivi per il risparmio energetico, il riuso delle acque e per l'efficienza energetica.

Il Metodo Tariffario, che si applica su tutto il territorio nazionale, è uniforme ma asimmetrico, ossia declina le regole tariffarie in considerazione delle specificità locali e delle decisioni programmatiche degli EGA.

I criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria sono stati riformati con la Delibera 665/2017 ARERA. Tale delibera ha introdotto la tariffa pro-capite per i clienti domestici residenti che dipende dal numero dei componenti del nucleo familiare includendo anche una fascia di consumo agevolata, anch'essa definita in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare. Il periodo transitorio previsto dalla delibera è funzionale affinché si completi la riforma e ciò dovrà perentoriamente avvenire entro il 1 gennaio 2022. La fase transitoria prevede una tariffa pro-capite standard (corrispondente alla tariffa da applicare a tre componenti del nucleo familiare) applicabile a tutte le utenze domestico residenti, con l'eccezione delle famiglie numerose.

Per le tariffe in vigore dal primo gennaio 2020 si rimanda a www.acque.net.

MISURE A FAVORE DELLE UTENZE DISAGIATE

Il **Bonus sociale idrico**, disposto dal 2018 a livello nazionale da parte di ARERA, è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio acquedotto di una famiglia in condizioni di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, fissato a 50 litri/giorno/persona, volume che corrisponde al soddisfacimento dei bisogni essenziali. Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto attivo di fornitura idrica con tariffa per uso domestico residente (cliente diretto) o risiedere in un condominio intestatario di una utenza idrica di tipologia condominiale (cliente indiretto).

Le condizioni necessarie per accedere al bonus sono:

- nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 8.265 euro;
- nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico;
- nuclei familiari titolari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Dal primo gennaio 2021 coloro che intendono richiedere il Bonus sociale idrico non dovranno più presentare la domanda presso il Comune o i CAF, sarà sufficiente presentare, ogni anno, la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) al fine di ottenere



l'attestazione ISEE idonea ad ottenere le diverse prestazioni sociali agevolate.

Con deliberazione n. 3/2020/R/idr del 14/1/2020, l'ARERA ha esteso l'agevolazione anche ai corrispettivi di fognatura e depurazione.

Nel 2020 i nuclei familiari agevolati sono stati 10.322, il dato complessivo sotto riportato è l'erogato per cassa nel corso degli anni 2019 e 2020 per bonus sociali idrici.

BONUS SOCIALE IDRICO*	2019	2020
Importo erogato	500.827,11	510.934,77
Numero dei nuclei familiari agevolati	8.907	10.332
Numero clienti agevolati	28.247	32.555

* Come da art. 12 della delibera ARERA 897/2017. L'importo del bonus, è relativo a quanto richiesto con le dichiarazioni; in totale nel 2019 sono stati erogati € 443.945,49 per bonus diretti e € 56.881,62 per bonus indiretti e nel 2020 sono stati erogati € 466.500,30 per bonus diretti e € 44.434,47 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), per venire incontro ai nuclei familiari residenti nei comuni dell'AIT, che versano in condizioni socio-economiche disagiate. Dal 2018 tali clienti sono individuati sulla base del Regolamento AIT per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo, approvato con la Delibera dell'Assemblea n. 13 del 18/07/2019 e dei bandi comunali. Per il 2020 l'AIT ha deliberato l'importo da assegnare pari a 884 mila euro complessivi, tenendo anche conto dei residui non utilizzati nell'anno precedente e riassegnati ai Comuni virtuosi.

L'AIT stabilisce le modalità di accesso e la ripartizione del fondo fra le varie amministrazioni comunali mentre spetta a queste ultime definire la soglia di reddito familiare per l'accesso all'agevolazione (col modello ISEE). Il Regolamento Regionale per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo, aggiornato da AIT in seguito all'emanazione della delibera 165 di maggio 2019 di ARERA, è entrato in vigore il primo gennaio 2020.

Tale regolamento attribuisce ad Acque SpA la competenza di erogare il bonus ai clienti 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 del cliente (10 euro). Acque SpA deve inoltre rendicontare ad AIT gli indennizzi erogati entro date prestabilite e nel caso in cui la società non effettui la trasmissione della rendicontazione all'AIT nei termini previsti si avrà il mancato riconoscimento dell'importo complessivo del bonus erogato ai clienti imputazione a carico di Acque SpA.

	2019	2020
Bonus idrico integrativo* erogato (€)	734.002,51	681.358,95

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

Contributo economico straordinario ai Comuni per le utenze deboli.

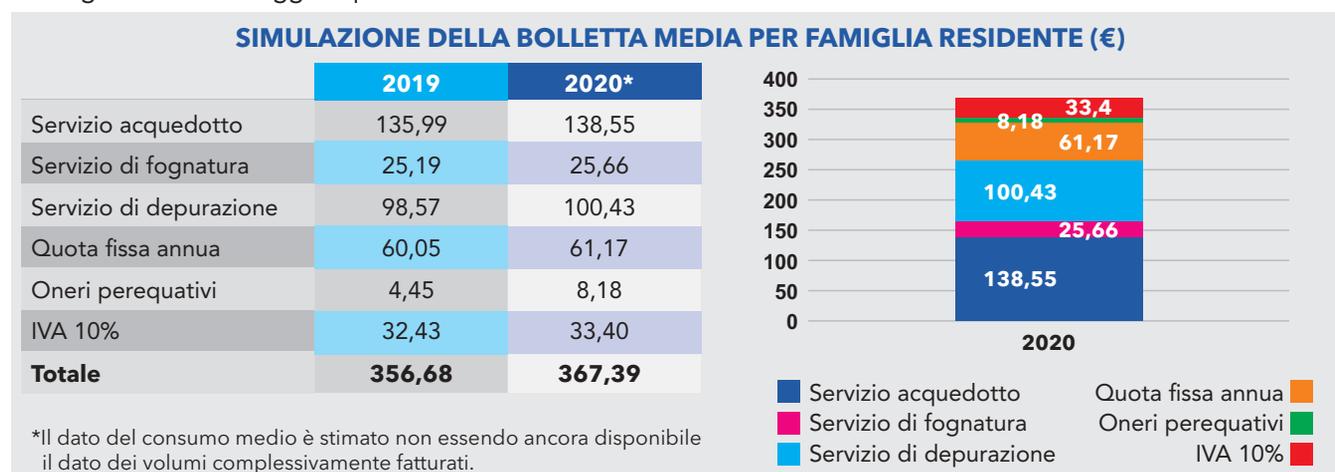
A maggio il Consiglio di Amministrazione di Acque SpA ha approvato un contributo straordinario di 777.242,00 euro a fondo perduto per le amministrazioni comunali del territorio servito, da destinare alla gestione delle emergenze sociali legate alla pandemia. Si tratta di una donazione - che non ha gravato sui clienti e sulle bollette - dello stesso importo dei fondi destinati ogni anno alle utenze deboli (bonus idrico integrativo), e distribuito secondo gli stessi criteri, definiti dall'Autorità Idrica



Toscana. Nello specifico, l'obiettivo del contributo era quello di sostenere le famiglie impossibilitate al pagamento delle bollette o aventi altre esigenze di natura economica e sociale. L'iniziativa si inquadra più in generale nell'azione coordinata da Regione Toscana e AIT per il potenziamento degli interventi strutturali nel settore idrico a livello regionale, per l'accesso ai fondi nazionali e per il sostegno al territorio e alle utenze deboli.

www.acque.net/comunicazioni/notizie/coronavirus-800mila-euro-ai-comuni-le-famiglie-difficoltà

Nel 2020 una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, composta da 2,5 componenti, si stima aver sostenuto una spesa media per il Servizio Idrico Integrato di 367,39 euro. Sebbene le tariffe di Acque SpA siano in linea con le tariffe degli altri gestori idrici Toscani, sono comunque tra le più alte su scala nazionale come conseguenza della maggior quantità di investimenti effettuati.



Lo 0,8 % della spesa media totale delle famiglie italiane è costituita dalla spesa per il servizio idrico integrato, considerando un consumo medio di 140 m³ annui (dati Blue Book 2019). Per un cliente di Acque SpA tale spesa sale all'1,7% circa con un consumo medio annuo di 101 m³. Nel 2020 sono state introdotte nuove componenti perequative con un complessivo incremento del peso di questa voce.

NUOVO LAYOUT BOLLETTA

Al termine del 2020 è stata rilasciata una nuova versione della bolletta con l'obiettivo di presentare le informazioni in maniera più chiara, con gli elementi più importanti posti in evidenza, facilitandone dunque la lettura e la comprensione da parte del cliente. Per la sua introduzione è stata realizzata una campagna con comunicazione in bolletta e sul web.

www.acque.net/leggere-la-bolletta

3.3.1 La fatturazione

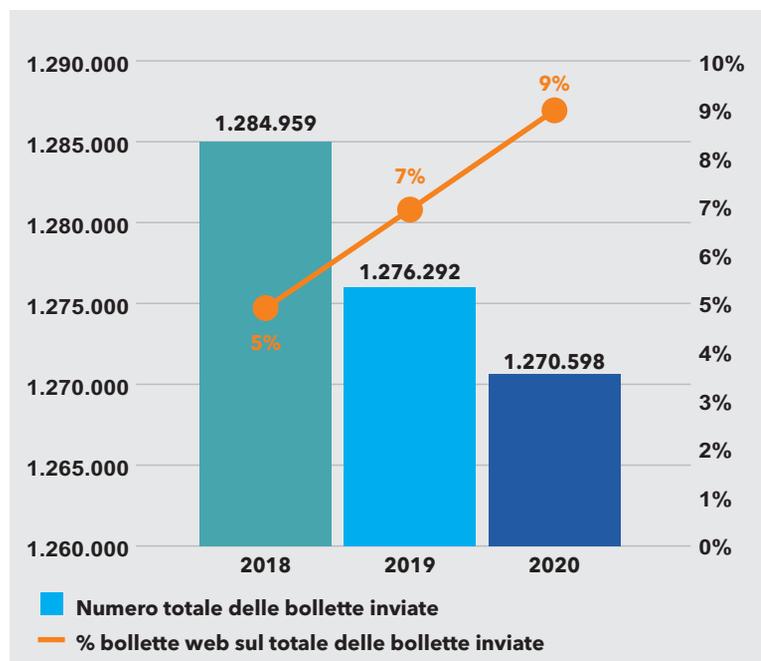
La normativa ARERA disciplina le modalità di fatturazione articolando le periodicità e il numero di letture minime da effettuare ogni anno. Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno che dipende dai consumi medi annui del cliente negli ultimi 3 anni e il periodo di riferimento della fattura deve essere coerente con



la periodicità di fatturazione prevista per il cliente in base ai consumi annui. L'impegno di Acque SpA ad inviare le bollette a scadenze regolari, permette ai clienti di conoscere i periodi in cui dovranno provvedere al pagamento della bolletta.

Nel 2020 sono state emesse 1.270.598 bollette di cui quelle web, ovvero quelle inviate via e-mail e disponibili anche nell'area web MyAcque, costituiscono il 9%. Nella bollettazione web, all'emissione della bolletta, viene inviata una mail di avviso al cliente che potrà accedere all'area riservata e scegliere quali azioni eseguire (ad es. salvare o pagare direttamente la bolletta).

Rispetto al 2019 si è verificato un incremento e i clienti che hanno optato per la bolletta web sono l'11%.



FATTURAZIONE			
	2018	2019	2020
Numero totale delle bollette inviate	1.284.959	1.276.292	1.270.598
Numero delle bollette inviate per e-mail	63.961	88.547	119.969
% bollette web sul totale delle bollette inviate	5%	7%	9%
Numero clienti che optato per la bolletta web	19.682	26.633	37.361
% clienti con bolletta web	5,85%	8%	11%

Il cliente di Acque SpA che rileva un addebito errato dei consumi nel saldo della bolletta (sia in negativo che in positivo) ne può richiedere l'annullamento. A tale richiesta farà seguito un accertamento da parte di Acque SpA. Qualora l'errata fatturazione venisse confermata, il gestore provvederà all'annullamento della bolletta errata e all'addebito dell'importo esatto dei consumi nella bolletta successiva. Tutti i principali canali di comunicazione e contatto, quali il call center gli uffici al pubblico, lo sportello online e MyAcque, messi a disposizione da Acque SpA, possono essere utilizzati per richiedere l'annullamento della bolletta. Nell'ultimo triennio l'indice di rettifica fatturazione è sempre stato molto basso. Già nel 2019 si era riscontrata una notevole riduzione dei tempi necessari per la rettifica della bolletta, nel 2020 occorrono solo due giorni.



RETTIFICA FATTURE			
	2018	2019	2020
Indice di rettifica fatture	0,05%	0,16%	0,13%
Tempi medi di rettifica fatturazione (gg)	18,68	8,41*	2**

*Il dato 2019 è stato corretto con il valore definitivo comunicato ad ARERA il 15/5/2020.
**Il dato 2020 definitivo sarà quello comunicato, se non interverranno proroghe, il 15/3/2021.



Attraverso l'indagine di customer satisfaction si rileva che il 90% dei clienti, con un voto di 7,3 su 10, si dichiara molto soddisfatto del servizio di fatturazione.

L'aspetto più rilevante per il cliente è la "correttezza importi riportati nelle bollette" a cui attribuiscono un voto di 7,2.

I clienti hanno a disposizione diverse modalità di pagamento della bolletta:

- con 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,
- mediante domiciliazione bancaria.

Inoltre in alcuni casi debitamente motivati, è possibile richiedere la rateizzazione delle bollette di norma entro la scadenza della bolletta stessa. Una volta pervenuta tale richiesta Acque SpA ne valuta la fattibilità e risponde rapidamente al cliente richiedente. In caso di mancato pagamento della bolletta entro la scadenza, secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, possono essere applicati interessi per ritardato pagamento e attivate le procedure finalizzate al recupero del credito, che potranno avere come conseguenza anche la riduzione del flusso o il distacco della fornitura.

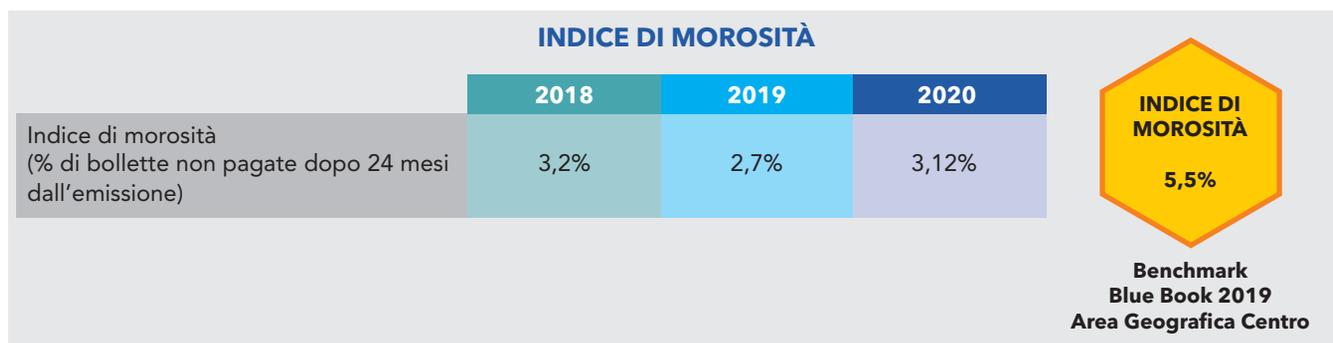
L'anno 2020 è stato caratterizzato da due eventi significativi:

1. entrata in vigore della nuova normativa relativa alla gestione della morosità nel servizio idrico integrato, a fronte della Delibera ARERA n. 311/2019/R/idr, denominata REMSI, e delle successive modifiche introdotte con l'emanazione della delibera 221/2020/R/idr del 16/06/2020;
2. pandemia da Covid-19, a fronte della quale ARERA è intervenuta per regolare la sospensione delle attività di Sollecito, dal 12 marzo fino al 11 giugno 2020, e dell'applicazione degli interessi di mora alle fatture emesse per addebito di consumi idrici e degli interessi sugli eventuali piani rate concordati per tali fatture.

Tutto questo ha provocato rallentamenti nell'attività del recupero del credito, anche per la necessità di adeguare i sistemi informatici alle disposizioni previste nel REMSI.



Le azioni successive al Sollecito e alla messa in mora, che sono riprese nel mese di luglio 2020, (limitazione, sospensione o interruzione del servizio) sono iniziate il 22 ottobre 2020 in via sperimentale per testare il processo, visto anche il riaccendersi della situazione sanitaria che ha portato la Regione Toscana in zona rossa dal 15 novembre al 19 dicembre.





3.4 IL CALL CENTER

Il servizio di call center è gestito dalla società consortile a responsabilità limitata LeSoluzioni scarl a cui Acque SpA partecipa con una quota del 25,22%. La natura consortile della società garantisce la focalizzazione della sua struttura sulle esigenze delle aziende proprietarie e la qualità del servizio fornito è confermata dagli ottimi risultati nell'indagine di customer care, condotta con il metodo delle mystery call, in cui l'indice sintetico di qualità finale è pari al 97,8 per il servizio commerciale, e al 99,3 per il servizio guasti.

CALL CENTER COMMERCIALE	CALL CENTER GUASTI
<p>Numero Verde 800 982 982</p> <p>Call center commerciale, attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato permette di accedere alla maggior parte delle pratiche necessarie ai clienti quali ad esempio l'attivazione dell'utenza, la preventivazione, il subentro, la voltura, il cambio d'uso, le variazioni anagrafiche e di recapito, l'autolettura, la verifica e sostituzione contatore, la rifatturazione, la rateizzazione, la ristampa fattura, etc.; è gratuito da rete fissa. Da telefono mobile è possibile chiamare il numero 050 843843.</p>	<p>Numero Verde 800 983 389</p> <p>Call center guasti fornisce un servizio di pronto intervento atto a gestire segnalazioni di disservizi, irregolarità, interruzione nella fornitura, guasti e quant'altro concerne il SII o la propria utenza come perdite idriche su strada, fuoriuscite fognarie, mancanza di acqua, contatore guasto etc., il servizio è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.</p>

Per il call center commerciale l'ARERA ha disposto che i gestori idrici devono garantire la gestione di almeno l'80% delle chiamate offerte all'operatore, lo standard deve essere raggiunto almeno dieci mesi su dodici e il suo calcolo avviene su base mensile. Nonostante l'aumento delle chiamate nel corso dell'anno 2020, dovuto alla situazione di emergenza sanitaria, la percentuale di chiamate trattate dal call center commerciale sul totale delle chiamate ricevute trattabili è stata del 89% e lo standard di servizio è stato mantenuto.

CALL CENTER COMMERCIALE - CHIAMATE	2018	2019	2020
Chiamate totali trattabili*	208.225	217.581	262.500
Chiamate perse**	20.350	23.228	29.867
Chiamate trattate	187.875	194.353	232.633
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili	90%	89%	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).

Oltre alla percentuale minima di chiamate ricevute che devono essere gestite, Acque SpA deve garantire un tempo medio di attesa, inclusa la navigazione dell'albero fonico (IVR), non superiore ai quattro minuti. Sebbene ci sia stato



un lieve aumento del tempo medio di attesa le performance del call center commerciale si sono mantenute su un livello positivo e lo standard previsto è stato comunque raggiunto. L'ottimo servizio offerto dal call center commerciale è confermato da quanto raccolto tramite l'indagine di customer satisfaction in cui il 93,0% dei clienti intervistati si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto assegnando un voto di 8,4 su 10.

CALL CENTER COMMERCIALE - TEMPI DI ATTESA			
	2018	2019	2020
Attesa media TMA (minuti)	0:01:07	0:00:52	0:01:54
Attesa media TMA compresa di IVR (minuti)	0:02:18	0:02:04	0:03:02
Converzione media TMC (minuti)	0:05:20	0:05:18	0:05:40

Tempo medio di attesa al call center al netto di IVR 89 secondi
Benchmark Top Utility IX Ed.

Il servizio fornito dal call center guasti 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 95%.

CALL CENTER GUASTI - CHIAMATE	2018	2019	2020
Chiamate non gestite (perse)*	9.924	13.131	14.900
Chiamate trattate**	93.912	86.761	84.043
Chiamate in entrata***	103.836	99.892	98.943
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili****	90%	98%	95%

* Corrispondono alle chiamate rimaste in attesa per oltre 120 secondi.
** Corrispondono alle chiamate con un tempo di attesa uguale o inferiore a 120 secondi.
*** Corrispondono al numero delle chiamate pervenute.
**** Corrispondono alla % di chiamate gestite sul totale di quelle pervenute, calcolate secondo lo SLA previsto dalla Delibera ARERA n. 655/2015.
I dati 2019 sono stati rettificati a giugno 2020 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2019 come richiesto da ARERA.

Il tempo medio di attesa è leggermente aumentato rispetto al 2019, 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 - TEMPI DI ATTESA	2018	2019	2020
Attesa media TMA (secondi)	29	12	17
Attesa media TMA compresa di IVR (secondi)	66	45	49
Converzione media TMC (minuti)	0:03:08	0:03:09	0:03:18

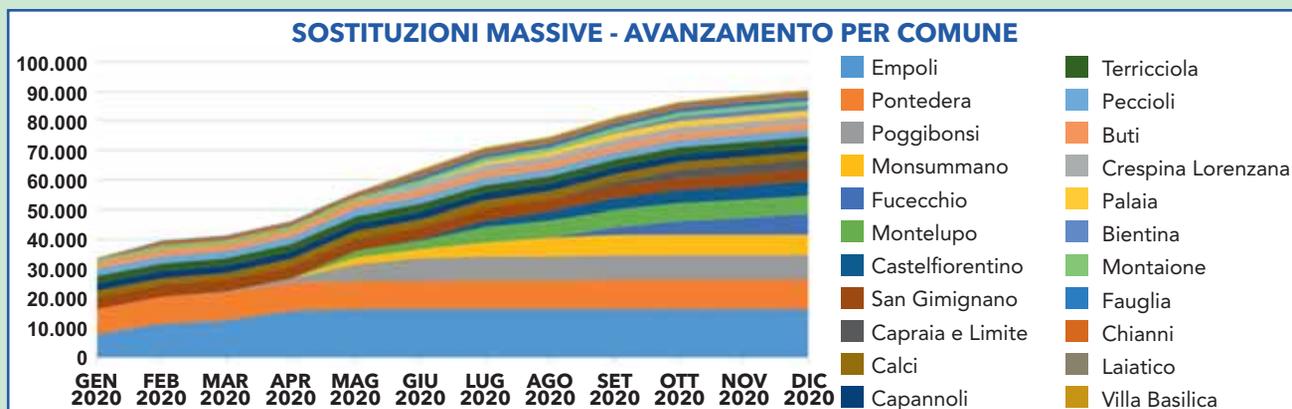
I clienti del call center guasti apprezzano molto la qualità del servizio offerto, il 96,0% si ritiene soddisfatto. In particolare l'aspetto legato alla chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore registra un voto di 8,7 su 10. Nei call center l'aspetto legato alla cortesia e disponibilità dell'operatore è molto rilevante per la clientela. L'ottimo lavoro svolto dagli operatori si evince dal fatto che tale aspetto riporta un voto di 8,9 su 10 per il call center guasti e di 8,7 per il call center commerciale. Nel 2020, Acque SpA ha inviato complessivamente 186.203 messaggi ai propri clienti per avvisarli di interruzioni



idriche o della necessità di proteggere i contatori dal rischio gelo quando le temperature si abbassano durante la stagione invernale. Il servizio di comunicazione è tempestivo e preciso in quanto le comunicazioni vengono inviate attingendo automaticamente ai dati presenti nell'anagrafica dei clienti così da raggiungere solo coloro interessati nella zona dove si svolge l'intervento.

CAMPAGNA SOSTITUZIONE MASSIVA DEI CONTATORI

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività di sostituzione massiva dei contatori. Grazie a questo esteso programma di ammodernamento, si efficientava il servizio idrico e si rende più semplice e comodo effettuare le operazioni di lettura o autolettura da parte del cliente. Acque SpA ha predisposto una campagna di comunicazione che include comunicazioni dirette ai clienti e comunicati stampa diffusi anche attraverso i canali digitali. www.acque.net/campagna-sostituzione-massiva-contatori



L'immagine mostra lo schema architetturale dell'infrastruttura per la radiolettura. Gli apparati radio installati sui contatori inviano messaggi con la lettura corrente a intervalli di 8 secondi. Gli operatori ricevono automaticamente le letture al loro passaggio, attraverso i dispositivi di cui sono dotati. I giri di lettura sono organizzati, caricati e verificati attraverso un portale dedicato che comunica con i sistemi di fatturazione.

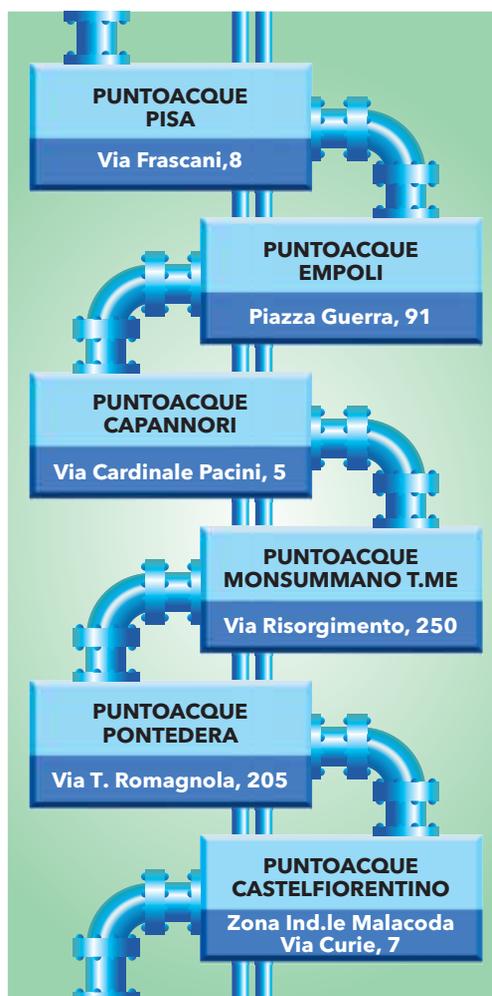


3.5 I PUNTOACQUE

GRI
102-6

Il canale di contatto diretto, che Acque SpA mette a disposizione dei propri clienti sono i 6 PuntoAcque. Sono uffici aperti al pubblico localizzati su tutto il territorio servito ubicati in posizioni centrali e strategiche. Tutte le ordinarie pratiche commerciali dall'allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto possono essere sbrigate nei PuntoAcque, inoltre vengono messi a disposizione della clientela servizi d'informazione e consulenza, di disbrigo delle pratiche e di controllo dei consumi.

Da marzo 2020 a seguito della situazione di emergenza che si è venuta a creare a causa della pandemia di Covid-19 gli sportelli al pubblico hanno subito un periodo di chiusura totale. Durante tale periodo per mantenere una sorta di contatto visivo con i propri clienti Acque SpA ha sviluppato un nuovo canale di contatto: la videochiamata. Con la videochiamata il cliente può interagire anche visivamente con un operatore del PuntoAcque comodamente da casa propria, basta solo prenotare una videochiamata indicando il giorno e l'orario prescelto e la piattaforma preferita tra Google Meet, Microsoft Teams, Skype o Zoom. La prenotazione può essere effettuata sia dalla pagina dedicata del sito di Acque SpA che telefonando al call center. Dal mese di giugno gli sportelli commerciali sono poi stati riaperti ma i clienti possono accedere solo su appuntamento che può essere prenotato autonomamente attraverso il sito web o chiamando il call center. Anche nell'autunno scorso gli sportelli hanno seguito un periodo di chiusura corrispondente al periodo in cui la Toscana è stata inserita fra le zone rosse per poi riaprire ancora su appuntamento in seguito alle successive riaperture. Nel 2020 sono stati 25.604 i clienti serviti agli sportelli dei PuntoAcque o tramite videochiamata e il tempo medio di attesa allo sportello è notevolmente diminuito in seguito alle modalità operative adottate per la situazione di emergenza sanitaria.

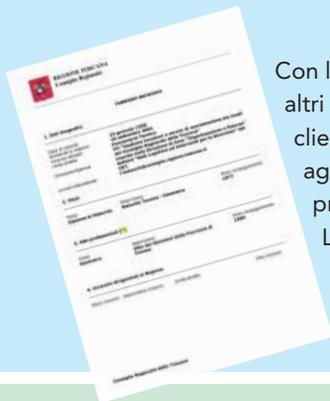


NUMERO DI CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI





CAMPAGNA AGGIORNAMENTO ANAGRAFICA CLIENTI



Con l'introduzione della nuova piattaforma di avviso nei casi di interruzione del servizio idrico o di altri possibili disagi dovuti a lavori in corso, Acque SpA ha lanciato una campagna per sollecitare i clienti a verificare i contatti personali presenti nell'anagrafica ed eventualmente a integrarli o aggiornarli. Per farlo è stata predisposta una "pagina zero" in bolletta, con un riepilogo dei principali contatti (telefono, cellulare, e-mail) e i vari canali per comunicare eventuali variazioni. La campagna, che ha riguardato tutti i clienti, ha preso avvio nel novembre 2019 e si è conclusa nel gennaio 2020. Al termine, sono stati 3.952 i clienti che hanno contattato il call center per comunicare variazioni (l'1,2% del totale), ai quali vanno aggiunti coloro che hanno apportato modifiche in modo autonomo attraverso MyAcque. www.acque.net/lavori-corso

SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA

In attesa della riapertura dei PuntoAcque, da maggio 2020 Acque SpA ha messo a punto sul proprio sito la possibilità poter prenotare ed effettuare videochiamate direttamente con un operatore commerciale, lo stesso che il cliente troverebbe allo sportello. Si accede alla pagina degli appuntamenti, si sceglie giorno e orario, infine si indica lo strumento di video-contatto preferito (Google Meet, Skype, Microsoft Teams, Zoom, ecc). Successivamente, si ricevono via e-mail tutte le informazioni per lo svolgimento del video-appuntamento e, all'orario concordato, il cliente viene contattato dall'operatore. Acque SpA - dalle informazioni in possesso - risulta essere stata la prima realtà tra i principali gestori idrici nazionali a introdurre questa significativa innovazione, che rappresenta una concreta alternativa all'accesso fisico agli uffici anche al termine dell'emergenza. www.acque.net/videochiamata



SPORTELLI - TEMPI DI ATTESA MEDI IN MINUTI



*Il dato 2019 è stato corretto con il valore definitivo comunicato ad ARERA il 15/5/2020.

**Il dato 2020 definitivo sarà quello comunicato, se non interverranno proroghe, il 15/3/2021.

Benchmark Top Utility IX Ed.: Tempo medio di attesa allo sportello 15,7 minuti

Nell'indagine di soddisfazione i clienti che si dichiarano soddisfatti sono il 97,3% attribuendo un voto al servizio offerto di 8,7 su 10. In linea con quanto registrato per i call center, l'aspetto di cortesia e disponibilità dell'operatore registra un voto di 8,9 su 10. Il 98% dei clienti si dichiara soddisfatto dei "tempi di attesa" attribuendo un voto di 8,7 a tale aspetto.



3.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI



3.6.1 La qualità contrattuale del servizio e gli indennizzi automatici

La Delibera ARERA 655/2015/R/idr definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità per tutte le prestazioni da assicurare alla clientela, con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII.

Inoltre, al fine di garantire la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere al cliente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità. L'Autorità ha previsto anche che il gestore del SII sia tenuto al rispetto dello standard generale per l'indicatore "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento".

Tali standard, omogenei sul territorio nazionale, sono stati recepiti dall'Autorità Idrica Toscana che in alcuni casi ha individuato modalità migliorative rispetto a quelli nazionali. Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità si traduce in un indennizzo automatico che va da un minimo di 30 euro nel caso in cui la prestazione sia effettuata in un tempo maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard ad un massimo di 90 euro nel caso in cui la prestazione sia erogata in un tempo uguale o maggiore del triplo dello standard.

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

I dati degli standard relativi al 2020 saranno rendicontati nel 2021 poiché il dato definitivo sarà disponibile dopo il 15 marzo con la loro consegna ad ARERA. In merito alla rendicontazione del 2019 (disponibile nel 2020) si osserva un grado di rispetto degli standard specifici sempre superiore al 90%, l'unica eccezione è rappresentata dallo standard "Tempo di esecuzione di lavori semplici" il cui grado di rispetto è dell'89%. Si ha un analogo riscontro anche tra gli standard generali il cui grado di rispetto dei singoli indicatori è sempre superiore al 90%. I tempi medi di esecuzione rientrano tutti nei tempi previsti dagli standard.

Standard Generali	Grado di rispetto
Indicatore	2019
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	
Accessibilità al servizio telefonico AS (12 mesi su 12)	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico TMA (12 mesi su 12)	



Standard specifici	Grado di rispetto
Indicatore	2019
Tempo di riattivazione (subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore)	100%
Tempo di esecuzione della voltura	
Fascia di puntualità degli appuntamenti	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	
Periodicità di fatturazione: n° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi (2/anno se consumi ≤ 100 mc e 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1.000 mc)	
Termine per il pagamento della bolletta	
Tempo per l'emissione della fattura	

	2018	2019	2020
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	234.660	167.460	65.520
Indennizzi automatici di competenza (Euro)	66.330	34.140	65.520

Dal 1° gennaio 2020 per le bollette dell'acqua, nei casi di rilevanti ritardi nella fatturazione del gestore, il cliente può eccepire la prescrizione e pagare solo gli importi fatturati relativi ai consumi più recenti di 2 anni. Inoltre con la delibera 547/2019/R/idr, ARERA, ha stabilito una frequenza minima mensile delle fatturazioni, per evitare bollette troppo ravvicinate, e un meccanismo di premi e penalità che incentiva il miglioramento del servizio alla clientela e i rapporti contrattuali applicato a tutti i gestori. Con tale delibera le tutele previste dalla delibera 655/2015 vengono estese anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.

LA NUOVA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il primo gennaio 2020 è entrata in vigore la nuova Carta del servizio Idrico Integrato, approvata dal Consiglio Direttivo dell'AIT con deliberazione n. 16/2019 del 22/11/2019. Le modifiche sono state apportate anche per recepire le nuove disposizioni di ARERA. Successivamente all'approvazione della nuova CdS, la Delibera ARERA 221/2020 ha modificato l'allegato A della Del 311/2019 REMSI e soppresso l'articolo 10 in tema di "Indennizzi", al comma 10.2, la lettera c), pertanto l'indennizzo "Mancato rispetto dei tempi di consegna al vettore delle costituzioni in mora" non è più previsto. Con la nuova carta del servizio sono stati introdotti ulteriori criteri per gli indennizzi automatici:

1. mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo (10 euro) entro la prima bolletta utile dal mese successivo a quello di invio degli elenchi da parte dei comuni;
2. erronea sospensione o disattivazione di cliente non disalimentabile;
3. erronea disattivazione di cliente domestico residente;
4. erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
5. anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;



6. erronea limitazione, sospensione o disattivazione se il cliente ha chiesto rateizzazione;
7. 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. A Settembre 2020, con Decreto del Direttore dell'Autorità Idrica Toscana n° 74 del 24/9/2020 sono state definitivamente approvate le istruttorie sugli obblighi convenzionali dell'anno 2019 (riferiti all'anno 2018). Tali istruttorie non hanno determinato alcuna penalità.

Infine a Dicembre 2020, con Decreto del Direttore dell'Autorità Idrica Toscana n. 116 del 24/12/2020 è stata approvata l'Istruttoria finale della penalità da controllo a progetto per il quadriennio 2016-2019. La penalità applicata al gestore ammonta ad euro 251.666,97.

3.6.2 I reclami

La Carta del servizio idrico integrato prevede precise tempistiche per rispondere in modo motivato a reclami scritti, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica di fatturazione. Acque SpA monitora il numero di richieste pervenute e i tempi medi di risposta. Nel 2020 il numero di richieste è aumentato per tutte e tre le tipologie previste come conseguenza del maggiore utilizzo da parte dei clienti delle comunicazioni scritte. In particolare, si osserva un incremento del 54,5% rispetto al 2019 per le richieste scritte di informazioni e circa il doppio delle richieste scritte di Rettifica di fatturazione, il numero di reclami è rimasto pressoché invariato, in linea con gli anni precedenti. I tempi medi di risposta, per tutte le richieste rientrano ampiamente all'interno degli obiettivi fissati dalla Carta dei servizi.

RECLAMI							
	Obiettivo (gg lavorativi)	2018		2019*		2020**	
		n°	Tempi medi di risposta (gg lavorativi)	n°	Tempi medi di risposta (gg lavorativi)	n°	Tempi medi di risposta (gg lavorativi)
Reclami	25 dalla data di ricevimento	2.502	25,92	2.170	9	2.398	11
Richieste scritte di informazioni	30 dalla data di ricevimento	2.931	15,9	3.082	5	4.762	7
Richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 95% delle prestazioni dalla data di ricevimento	837	24,29	505	7	1.040	8

* I dati del 2019 sono stati rettificati a giugno 2020 a seguito dell'istruttoria di validazione dei dati di qualità contrattuale del SII 2019 come richiesto da ARERA.

** I dati 2020 sono da considerare provvisori.



Nel 2020 sono stati ricevuti 4 reclami riguardanti la violazione della privacy e/o la perdita di dati dei clienti. La prima è stata una richiesta di cancellazione, laddove i dati di contatto fossero presenti nell'archivio clienti di Acque SpA, ma questi non sono risultati presenti. La seconda è stata una richiesta da parte di un cliente di revoca del consenso al trattamento dei dati personali, che è stata accolta. La terza e la quarta sono state richieste di rettifica dei dati presenti nell'anagrafica clienti, che sono state effettuate.

Come è possibile evincere dal benchmark di settore la percentuale di reclami ricevuti da Acque SpA, sul totale dei clienti, è pari a 0,7% dato ben al disotto della media delle principali utility italiane.





3.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Annualmente Acque SpA effettua indagini di Customer Satisfaction che vengono realizzate intervistando un campione rappresentativo dei propri clienti. La raccolta dei dati è avvenuta nel primo e nel secondo semestre del 2020, periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria Covid-19. Le popolazioni di riferimento sono rappresentate dalle utenze domestiche dirette e dai clienti che nel periodo che precede la rilevazione hanno contattato Acque SpA per segnalazioni o richieste. Le rilevazioni inerenti l'anno 2020 confermano un buon giudizio medio da parte della clientela nei confronti di Acque SpA: il Customer satisfaction index (CSI) è pari al 91,4% nel II semestre e il giudizio di "pancia" overall, in una scala da uno a dieci si attesta a 7,3 nel II semestre, dati in linea con lo scorso 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 call, che permettono di rilevare la qualità erogata presso i canali di contatto telefonico, hanno reso nel 2020 risultati ampiamente positivi. La conformità del servizio erogato dai call center vede una leggera flessione per quanto riguarda il call center guasti ed una sostanziale stabilità per il call center commerciale nonostante il forte incremento delle chiamate dovute anche alla forzata chiusura degli sportelli.

Le mystery visit nel corso del 2020 non sono state effettuate a causa della situazione generatasi per l'emergenza sanitaria in corso.

QUALITÀ EROGATA

	2018	2019	2020
Qualità erogata presso i PuntoAcque	96,3%	92,7%	n.a.
Qualità erogata presso il call center commerciale	99,8%	99,5%	97,9%
Qualità erogata presso il call center guasti	96,9%	96,7%	99,3%



3.8 IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

Con la deliberazione 142/2019/E/idr, ARERA ha stabilito le modalità di attuazione del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti finali del settore idrico, istituendo l'obbligatorietà della partecipazione per i gestori, dall'1 luglio 2019, alle procedure attivate volontariamente dai clienti dinanzi al Servizio Conciliazione (la conciliazione, nel settore idrico, non costituisce ancora condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria). Il percorso di Acque SpA seguito per prevenire e gestire le controversie, inizia già in fase di precontenzioso con strumenti quali le commissioni conciliative. In caso di controversia con il gestore, il cliente può scegliere due percorsi di tutela diversi: o avanzando un'istanza alla commissione conciliativa paritetica, rivolgendosi a una delle associazioni dei consumatori riconosciute così che il caso venga dibattuto fra l'associazione e Acque SpA; o presentando istanza alla commissione conciliativa regionale situazione in cui il caso si dibatte tra Acque SpA e il cliente (o suo rappresentate 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 del cliente è libera, discrezionale e senza vincoli di subordinazione tra i due percorsi. Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria Covid-19 (08/03/2020), in ottemperanza dei successivi DPCM in materia, Acque SpA ha introdotto l'Utilizzo dei sistemi di conciliazione in video-conferenza, tramite applicativo Skype, garantendo, senza interruzione, il servizio di tutela della clientela, reso ancor più necessario nel periodo emergenziale che andava a prefigurarsi, superando le criticità dovute alla limitazione degli spostamenti e al distanziamento sociale. La modalità individuata e condivisa sia con l'Ufficio del Difensore Civico Regionale, che con le Associazioni dei Consumatori e dei Clienti, iscritte all'elenco aggiornato 2019, di cui all'Art. 4 della Legge Regionale 20 Febbraio 2008 n. 9, ha fin da subito risposto pienamente alle esigenze dei cittadini-clienti e delle istituzioni e Associazioni coinvolte nel processo, con apprezzata ricaduta in termini di efficacia, efficienza, risolutività e praticità. Nel corso del 2020, Acque SpA ha ricevuto 26 **Istanze di Conciliazione Paritetica**, pari alla metà delle istanze ricevute nel 2019, aventi principalmente ad oggetto utenze domestiche con problematiche relative a elevati consumi/perdite. Delle istanze ricevute 5 sono state archiviate, 10 non sono state ammesse 8 risultano concluse e 3 sono ancora in corso e verranno discusse a breve.

ISTANZE DI CONCILIAZIONE PARITETICA		2018	2019	2020
Istanze di Conciliazione Paritetica		60	52	26
	di cui archiviate	//	//	5*
	di cui non ammesse	36	23	10**
	di cui concluse con esito positivo nell'anno	20	23	7
	di cui concluse con esito negativo nell'anno	4	3	1
	di cui concluse con passaggio in conciliazione regionale	0	1	0
	in corso	0	2	3

* 2 per mancanza dei presupposti per conciliare; 2 per richiesta del cliente già accolta; 1 per rinuncia del cliente.

** 8 per mancato conferimento delega associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente; 2 per materia non conciliativa.



Le **Istanze di Conciliazione Regionale** pervenute ad Acque SpA nel 2020, con oggetto analogo alle istanze indirizzate alla CP, sono state 39, il 40% in meno rispetto all'anno precedente. Delle istanze ricevute nessuna è stata archiviata, 5 non sono state ammesse, 32 risultano concluse e 2 sono ancora in corso e verranno discusse a breve.

ISTANZE DI CONCILIAZIONE REGIONALE			
	2018	2019	2020
Istanze di Conciliazione Regionale	123	65	39
di cui archiviate	//	//	0
di cui non ammesse	14	10	5*
di cui concluse con esito positivo nell'anno	103	47	32
di cui concluse con esito negativo nell'anno	6	1	0
in corso	0	5	2

* 1 per mancata decorrenza termini reclamo; 3 per mancata presentazione reclamo; 1 per rinuncia del cliente.

Come stabilito dalla Delibera ARERA 142/2019/E/idr del 16/04/2019, Acque SpA, in qualità di Gestore, è tenuto a partecipare in via obbligatoria anche allo Sportello Unico del Conciliatore.

Le **Istanze Conciliative ARERA** pervenute ad Acque SpA nel 2020 sono state 39 ossia il 38% in più rispetto al 2019. Delle istanze ricevute 1 è stata archiviata, 35 risultano concluse e 3 sono ancora in corso e verranno discusse a breve.

SPORTELLO UNICO DEL CONCILIATORE (ARERA)			
	2018	2019	2020
Sportello Unico del Conciliatore (ARERA)	3	24	39
di cui archiviate	//	//	1*
di cui non ammesse	2	3	0
di cui concluse con esito positivo nell'anno	1	14	29
di cui concluse con esito negativo nell'anno	0	3	6
in corso	0	4	3

* 1 per rinuncia del cliente.





4. LE NOSTRE PERSONE

4.1 IL PERSONALE	89
4.1.1 Composizione e pari opportunità	90
4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	96
4.1.3 Tutela della genitorialità	98
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	107
4.3.1 Progetti realizzati o in corso	107
4.3.2 Gli infortuni	109
4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro	110
4.3.4 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	110





4.1 IL PERSONALE

Acque SpA e Acque Servizi Srl a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, hanno sin dall'inizio messo in campo misure per la gestione dell'emergenza sanitaria, con comunicazioni ai dipendenti sulle modalità di comportamento per limitare al massimo le occasioni di contagio. Acque SpA ed Acque Servizi Srl hanno implementato uno specifico Protocollo anti-contagio negli ambienti di lavoro applicando, ove necessario, ulteriori misure di precauzione rispetto a quelle previste dalla normativa di riferimento per tener conto delle peculiarità della propria organizzazione e al fine di preservare la tutela della salute delle persone presenti all'interno dell'azienda, garantire la salubrità degli ambienti di lavoro e la continuità nella gestione del servizio della risorsa idrica a vantaggio anche di tutti i cittadini.

A partire da fine febbraio è iniziata la distribuzione al personale (e con particolare riguardo agli uffici aperti al pubblico) di prodotti igienizzanti per mani e superfici. I prodotti forniti sono stati autoprodotti dal laboratorio di Acque per far fronte ad una situazione di irreperibilità sul mercato; successivamente è iniziata la distribuzione massiva dei presidi igienici.

Contemporaneamente alla distribuzione dei prodotti si è proceduto all'implementazione di misure tecnico-organizzative relativamente alle attività di pulizia con sanificazione giornaliera degli ambienti con specifici prodotti spray e installazione schermi in plexiglas ai singoli sportelli commerciali.

Nei primi giorni di marzo è stata fatta comunicazione a tutto il personale amministrativo per sensibilizzare ad accedere alla c.d. modalità di lavoro agile, per affrontare tale modalità di lavoro sono state acquistate ulteriori dotazioni informatiche in modo da rendere immediatamente possibile l'accesso allo smart working. I protocolli anticontagio sono stati revisionati ad ogni aggiornamento legislativo nazionale e regionale e trasmessi a tutti i lavoratori. Il lavoro agile (smart working) rimane il primario strumento aziendale di prevenzione della diffusione del contagio e, conformemente ai DPCM emanati, risulta necessario accedere al 100% alla modalità di lavoro agile per tutte le mansioni amministrative ovvero per tutte le mansioni per cui l'attività possa essere svolta completamente da remoto.

#COMELAVORIAMO #GRUPPOACQUE

Campagna di comunicazione fotografica sui profili social aziendali per mostrare come l'emergenza Coronavirus abbia impattato sulle modalità di svolgimento del servizio idrico e come abbia modificato la vita e il lavoro in azienda, con l'obiettivo di valorizzare l'impegno quotidiano delle lavoratrici e dei lavoratori di Acque SpA e Acque Servizi Srl anche in una fase estremamente complessa e delicata.

"5 SEMPLICI MODI PER..."

Campagna di comunicazione sui profili social aziendali in tema di risparmio idrico, adattata ai consumi domestici durante la fase di lockdown, utile anche a seguito di notizie di stampa di un aumento consistente dei consumi idrici.





LA INTRANET AZIENDALE

La Intranet è il portale aziendale che ha dato il via ad una più strategica attività di comunicazione interna. Rinnovata nel 2016 per migliorarne le prestazioni, è lo strumento che per eccellenza permette di diffondere tra tutti i dipendenti delle società comunicazioni formali ed informali, documentazioni, modulistica, guide e tutorial, la rassegna stampa che interessa quotidianamente il gruppo e la rubrica aziendale. Accolta con entusiasmo dai dipendenti, è molto seguita e partecipata e permette alle aziende di realizzare i principi cardine della comunicazione interna aziendale. Nel corso del 2020 ha supportato i dipendenti veicolando circa 50 news, corredate da immagini, grafiche, video e time lapse prodotti con competenze interne all'azienda.

IL CANALE TELEGRAM AZIENDALE

Durante il periodo del primo lockdown, abbiamo inaugurato uno strumento per comunicare in maniera diretta con tutti i dipendenti, un canale Telegram. L'obiettivo è stato quello di rafforzare la comunicazione verso i dipendenti in una fase in cui molti si trovavano a dover cambiare in modo significativo le proprie abitudini e la propria organizzazione del lavoro, grazie all'esperienza di smart working. Nel corso dell'anno sono state inviate ai dipendenti 40 news su questo strumento.



4.1.1 Composizione e pari opportunità

Acque SpA considera quale punto centrale e distintivo della sua strategia il ruolo ricoperto dalle proprie risorse umane, su cui ha definito le politiche del personale basate sui principi evidenziati nel Codice Etico aziendale, quali la tutela del lavoratore da pratiche discriminatorie, la valorizzazione delle competenze e lo sviluppo della professionalità.

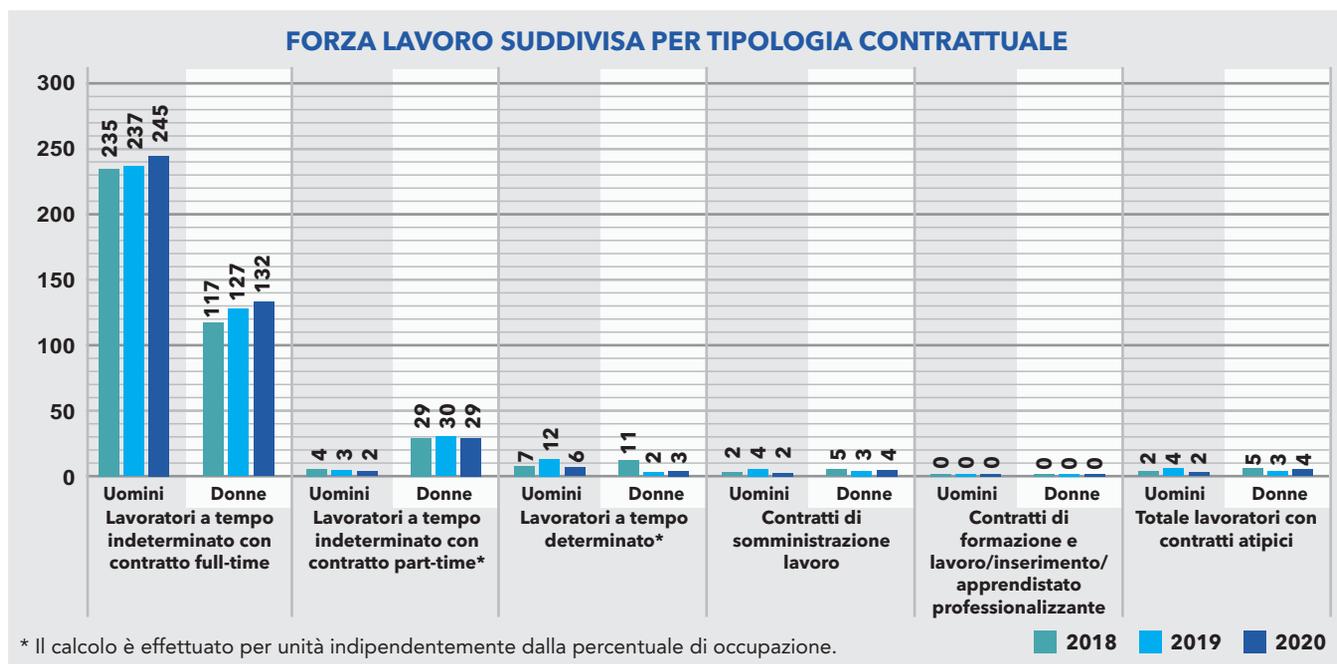
Nell'ambito di una costante attenzione ai temi dell'utilizzo efficiente delle risorse umane e a seguito dell'introduzione di importanti innovazioni tecnologiche, sono state introdotte o consolidate anche nel 2020 importanti novità nell'assetto organizzativo, proseguendo nel contempo con gli interventi di change management per accompagnare la reingegnerizzazione dei processi e rafforzare la cultura manageriale a tutti i livelli.





La valorizzazione del lavoro rimane una peculiarità di Acque SpA, infatti, il 96% della forza lavoro ha un contratto a tempo indeterminato. Nel 2020 sono stati trasformati 15 contratti da tempo determinato a indeterminato.

Al 31 dicembre 2020 la forza lavoro di Acque SpA risulta composta da 423 unità (non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CdA) di cui 417 impiegate con un contratto di lavoro dipendente, con un aumento di sei unità rispetto al 2019, sono soltanto sei i contratti di somministrazione.



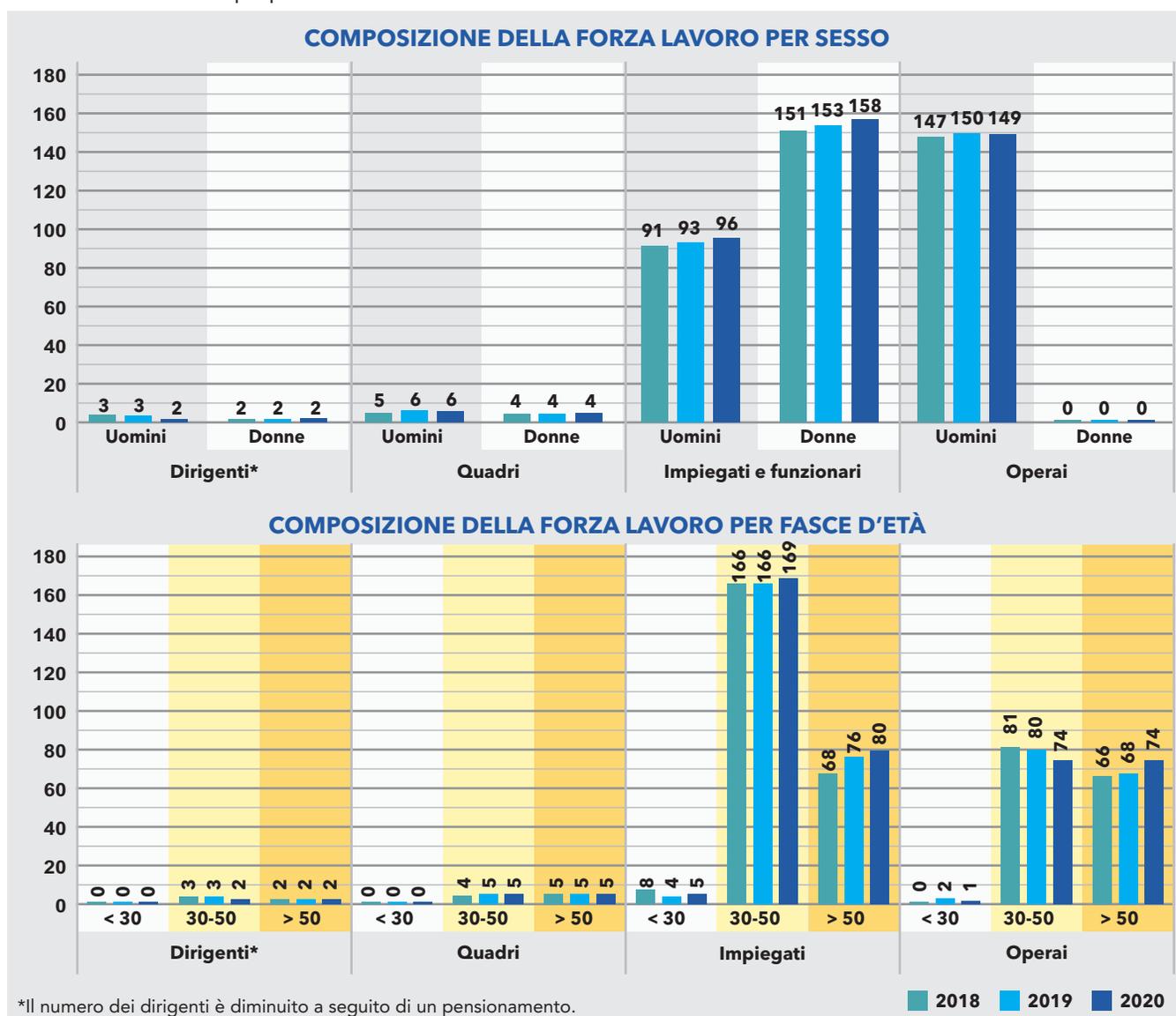
I lavoratori impiegati a tempo indeterminato sono 408 di cui 377 con contratto full-time e 31 con contratto part-time. A questi si aggiungono 9 lavoratori impiegati a tempo determinato e 6 contratti di somministrazione lavoro. In Acque SpA non è presente personale assunto con contratti di formazione e lavoro/inserimento/ apprendistato professionalizzante.

Nel corso dell'anno erano attivi quattro tirocini di cui 3 di nuova attivazione e 1 in corso dall'anno precedente trasformato in contratto a tempo determinato. Tra i tirocini di nuova attivazione 1 è ancora in essere alla data di presentazione di questi dati.

TIROCINI	2018	2019	2020
n° tirocini attivi	2	2	4
% trasformazione	50%	50%	25%

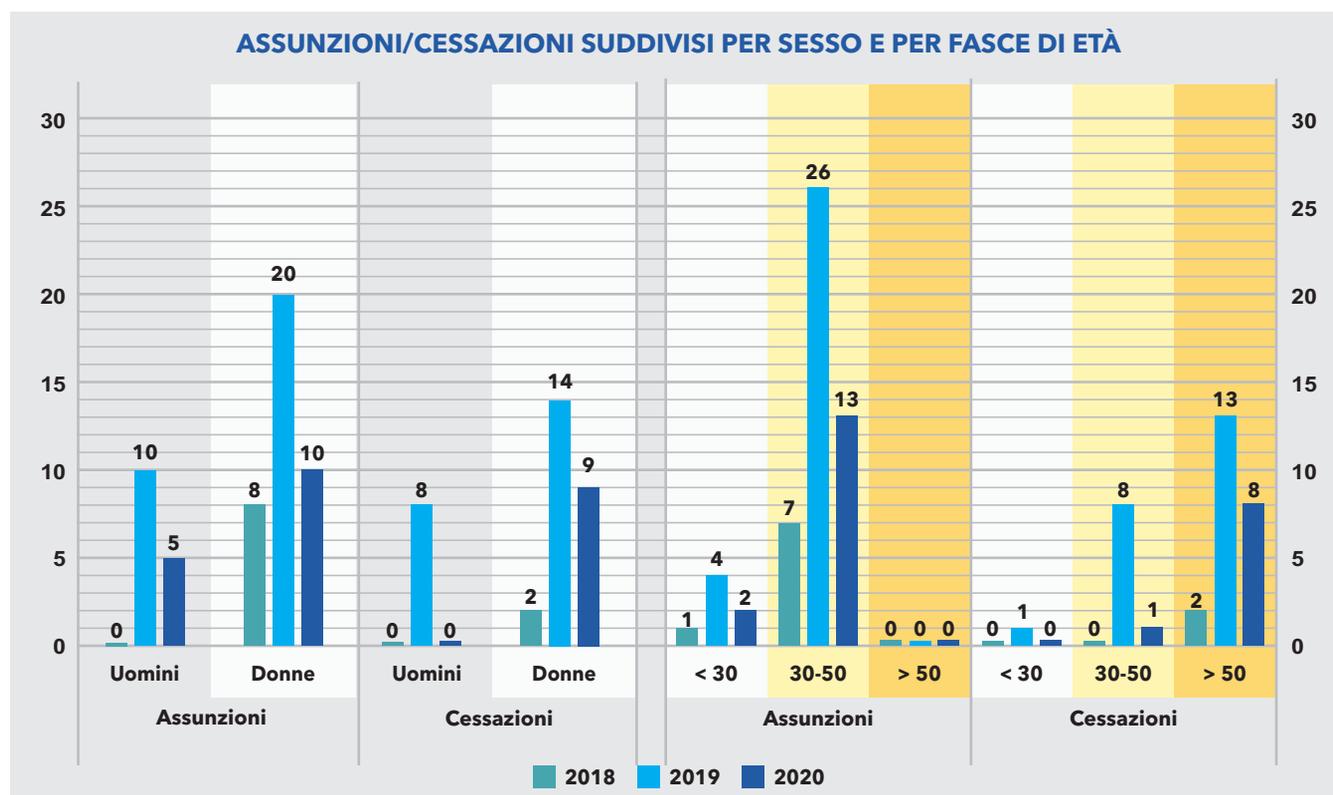


Nella composizione dei dipendenti, nella categoria dei dirigenti abbiamo un'equa suddivisione tra il numero di uomini e donne, i dirigenti sono sempre gli stessi sono diminuiti di una unità a causa di un pensionamento. Per quanto riguarda la composizione del CdA il dettaglio è riportato all'interno del Cap 1. La categoria impiegatizia che conta 254 unità, di cui 18 unità appartenenti alle categorie protette 2 in più rispetto al 2019, vede una prevalenza della componente femminile e una preponderanza della fascia di età 30-50 anni.





Nel corso dell'anno sono state effettuate 15 nuove assunzioni, di cui 4 sono internalizzazioni da contratti di somministrazione già presenti nel 2019, mentre le cessazioni sono state 9. L'incremento di personale è dovuto principalmente ad esigenze organizzative di avvio di nuove attività.



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 16,49 anni. Il dato 2020 è lievemente superiore al dato 2019. Gli 8 pensionamenti fanno parte delle 9 cessazioni che si sono verificate nel 2020 per un tasso di turnover pari a 5,8%.

	2018	2019	2020
Tasso di uscita*	3,74%	5,46%	2,19%
Tasso di turnover**	7,89%	12,65%	5,80%
Tasso di ingresso***	4,24%	7,44%	3,65%

* tasso di uscita: (personale in uscita nell'anno)/totale dipendenti inizio anno X 100
 ** tasso di turnover: (personale in ingresso nell'anno + personale in uscita nell'anno)/organico medio annuo X 100
 *** tasso di ingresso: (personale in ingresso nell'anno)/totale dipendenti inizio anno X 100

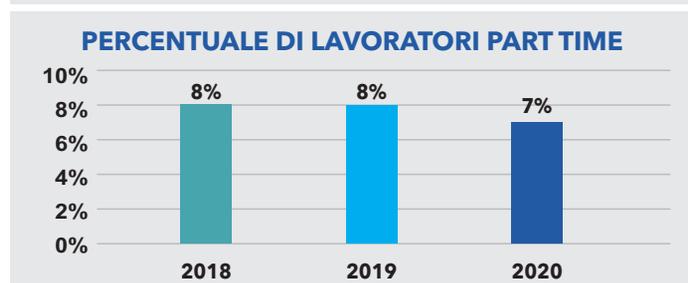
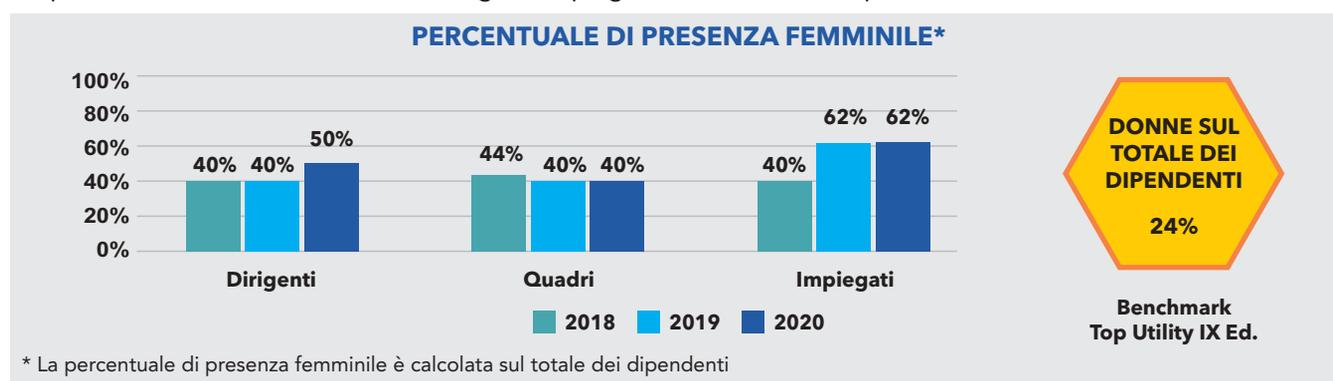




Acque SpA crede in una cultura indirizzata verso comportamenti inclusivi volti alla valorizzazione delle diversità attraverso l'individuazione e il superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e l'orientamento sessuale.



L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda è pari al 38% nel 2020. Nella categoria operaio non c'è presenza femminile mentre nella categoria impiegatizia si riscontra una percentuale del 62%.

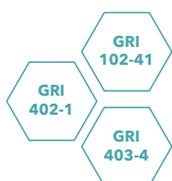


Acque SpA crede in una cultura indirizzata verso comportamenti inclusivi volti alla valorizzazione delle diversità attraverso l'individuazione e il superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e l'orientamento sessuale. L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda è pari al 38% nel 2020. Nella categoria operaio non c'è presenza femminile mentre nella

categoria impiegatizia si riscontra una percentuale del 62%. Nel 2020 sono 31 i lavoratori part-time, pari al 7% dei dipendenti, di cui il 94% sono donne. Acque SpA incontra le esigenze dei dipendenti concedendo 31 part time nel 2020, questo dato dimostra l'attenzione che l'azienda pone alle esigenze di flessibilità dei propri lavoratori, dando sempre la priorità alle domande motivate da esigenze di tipo familiare.

Acque SpA applica ai propri dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro Gas Acqua. Per quanto riguarda le modifiche operative non è stabilito un periodo minimo di preavviso, ma sono sempre garantiti i tempi di transizione. 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.

Il confronto con le organizzazioni sindacali è sempre stato attivo e proficuo anche nel corso dell'anno 2020 attraverso incontri periodici per un raffronto su tematiche rilevanti e su aspetti qualificanti dell'organizzazione del lavoro. A seguito, del diffondersi dell'epidemia Covid-19 Acque SpA ha garantito il mantenimento e la continuità del servizio idrico assicurando in tal modo alla collettività l'erogazione del servizio essenziale e di pubblica utilità. In virtù della contrattazione collettiva di secondo livello è stato riconosciuto un premio una tantum per il particolare impegno

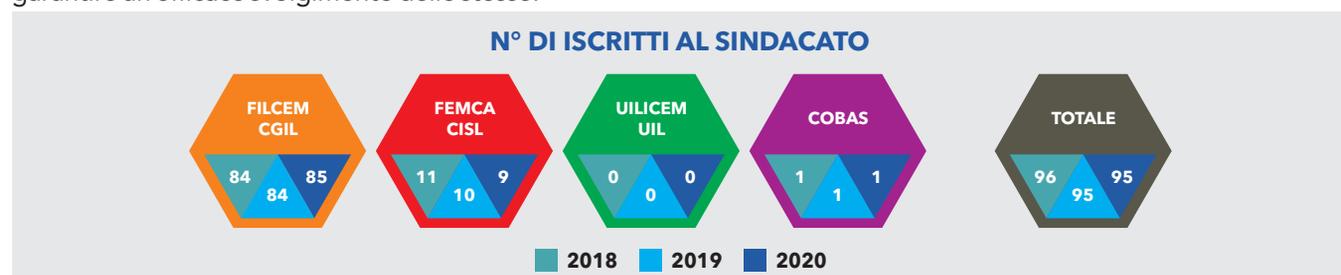




profuso dai lavoratori che hanno continuato a svolgere le proprie attività lavorative in modalità ordinaria. Nel corso del 2020 la negoziazione si è concentrata soprattutto sulla definizione del Premio di risultato per il triennio 2020 - 2022 conclusasi con l'Accordo del 3 settembre 2020. Il nuovo Accordo stabilisce un'erogazione annua variabile collegata a risultati concreti di redditività, produttività, efficienza, qualità ed innovazione, con l'introduzione di alcune novità:

- maggior peso alla produttività (obiettivi) anziché alla redditività (MOL);
- introduzione del concetto di obiettivi di macroarea in modo tale che ciascun dipendente sia partecipe delle sfide aziendali che provengono soprattutto dal regolatore;
- razionalizzazione della scheda di valutazione delle competenze.

Il sistema delle Relazioni Industriali è proseguito con la sottoscrizione di un Protocollo Relazioni Industriali Acque SpA - Acque Servizi Srl al fine di garantire un efficace svolgimento delle stesse.



ETICITÀ E SA8000

La norma SA8000 è uno standard internazionale che elenca i requisiti per un comportamento eticamente corretto delle imprese verso i lavoratori e consente di ottenere una certificazione in ambito di Responsabilità Sociale.

Acque SpA ha implementato un sistema di gestione per la responsabilità sociale dal 2007 integrandolo con gli altri schemi di certificazione.

Lo standard SA8000 garantisce quindi la tutela dei seguenti temi fondamentali:

- il rispetto dei diritti umani;
- il rispetto dei diritti dei lavoratori;
- la tutela contro lo sfruttamento dei minori;
- le garanzie di sicurezza e salubrità del posto di lavoro.

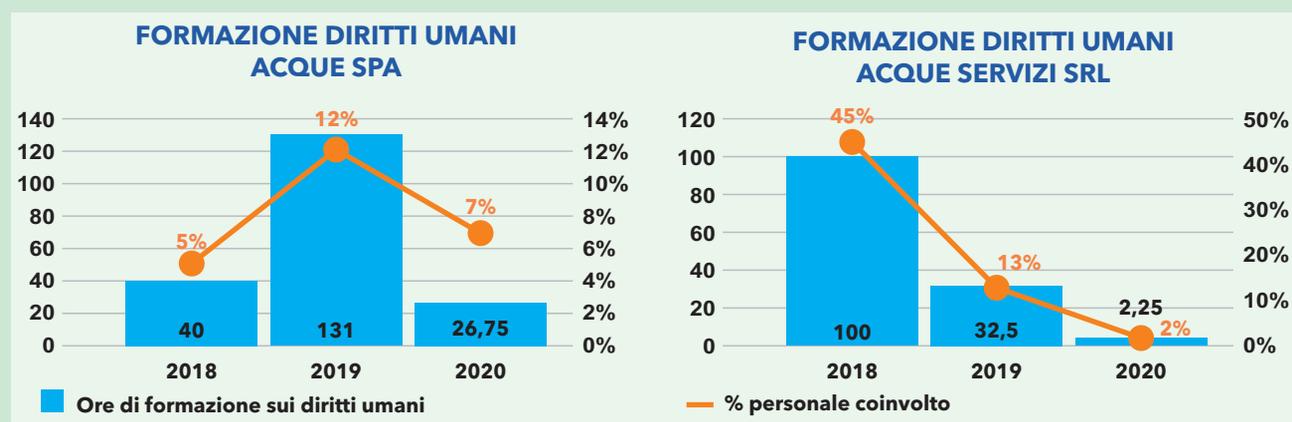
Sono elementi tipici del sistema di gestione SA8000 i Rappresentanti dei lavoratori RLSA8000, nominati dalle RSU aziendali, tra i cui compiti c'è quello di raccogliere le segnalazioni dei lavoratori e il Social Performance Team (SPT) costituito dagli RLSA8000 e da un rappresentante della Direzione a 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





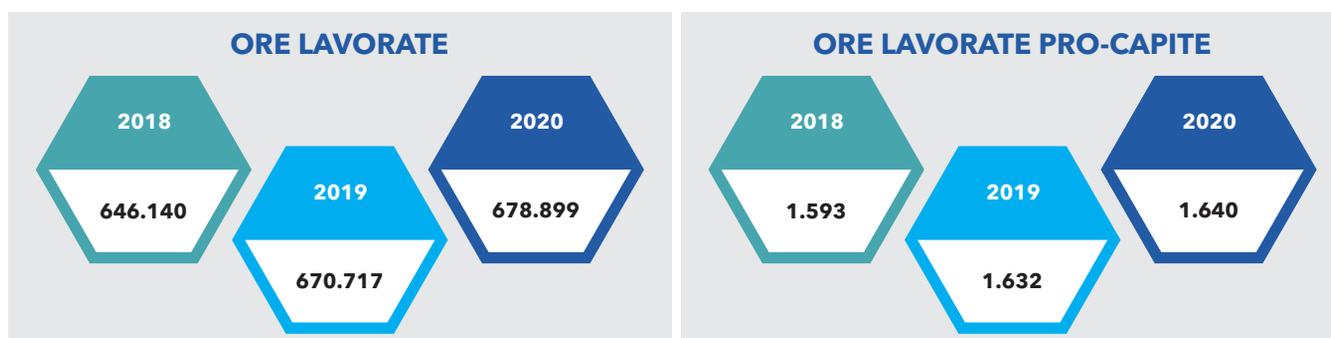
idonea o sufficiente è possibile rivolgersi direttamente all'organismo di certificazione e in ultima istanza all'ente di normazione e accreditamento internazionale SAAS. Nel 2020 non sono pervenute segnalazioni. Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale da un ente terzo di certificazione. Tutto il personale, compreso ogni nuovo assunto, viene formato sul sistema implementato.



Acque SpA 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 2020 ha collaborato con cinque agenzie interinali con le quali sono stati sottoscritti 12 contratti, Acque Servizi Srl ha collaborato con quattro agenzie con le quali sono stati sottoscritti otto contratti.

4.1.2 Le ore lavorate e le ore di assenza

Nel 2020 le ore lavorate sono state 678.899, con un incremento di circa 1% rispetto al 2019, ciò è da imputarsi all'aumento dell'organico in forza all'azienda e a seguito del massivo utilizzo dello smart working per far fronte all'emergenza sanitaria. Di queste 661.759 sono ore lavorate ordinarie mentre 17.140 sono ore lavorate straordinarie in diminuzione rispetto al 2019 per effetto dell'utilizzo di smart working, per 1.640 ore procapite lavorate nell'anno.





Come azione a tutela dei lavoratori a seguito dell'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del Coronavirus, è stata attivata per 246 dipendenti la modalità di lavoro in smart working.

L'aumento delle ore lavorate ordinarie è dovuto ad un incremento di 6 unità, all'utilizzo dello smart working che ha determinato minori assenze e ad un aumento delle ferie accumulate a fine anno, in più nel 2020 ci sono state due festività che sono cadute di sabato anziché in giorni lavorativi.

ORE LAVORATE	2018	2019	2020
Ordinarie*	626.838	650.538	661.759
Straordinarie*	19.301	20.179	17.140
Totali	646.140	670.717	678.899
di cui lavorate in modalità smart working	-	-	248.272

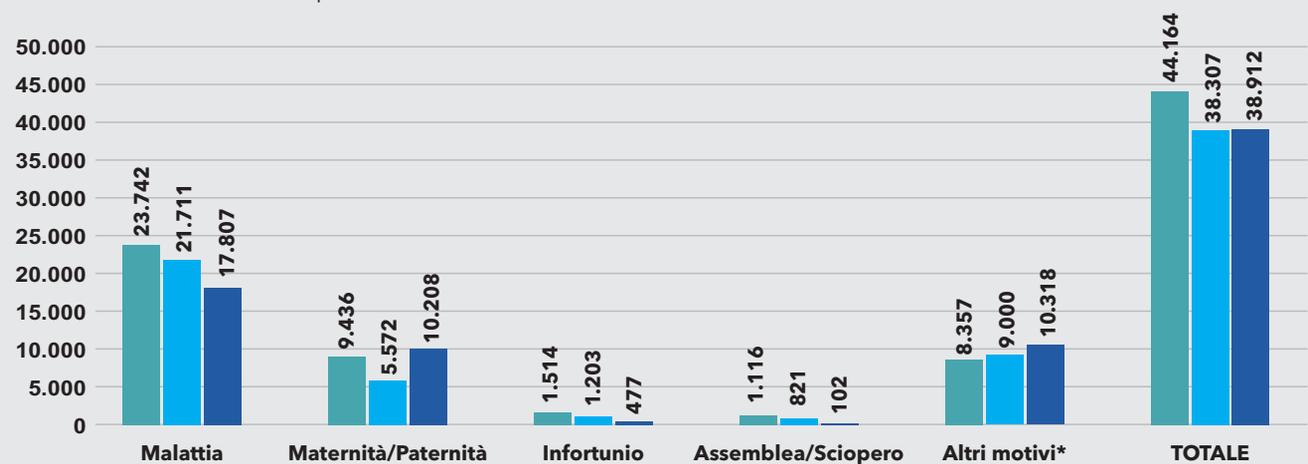
*Calcolate sull'organico medio.

Nel 2020 sono state 38.912 le ore di assenza che si traducono in 94 ore procapite di assenza per un tasso di assenteismo del 2,7%.

Si registra un aumento delle ore di assenza dovuto principalmente all'aumento maternità/paternità e altri motivi quali permessi sindacali, elettorali, di studio e visite mediche.

ORE DI ASSENZA	2018	2019	2020
Ore di assenza	44.164	38.707	38.912
Ore di assenza pro-capite	108,9	93,2	94,0
Tasso di assenteismo*	3,9%	3,4%	2,7%
di cui uomini	4,7%	3,6%	2,2%
di cui donne	2,5%	3,1%	3,6%

*Calcolato come: ore di assenza per malattie e infortunio su ore lavorate x 100.



*In altri motivi sono comprese le assenze per permessi sindacali, studio, visite mediche, donazioni sangue, etc.



GRI
403-6

Al fine di promuovere la salute dei propri lavoratori Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno promosso la campagna "Ci prendiamo cura di te"



"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 sezione di Pisa della Lega Italiana per la lotta contro i tumori (LILT) 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 sono svolte da professionisti delle strutture ospedaliere della città. Nel 2020 hanno aderito all'iniziativa 41 dipendenti di Acque SpA e 7 di Acque Servizi Srl.

GRI
401-3

4.1.3 Tutela della genitorialità

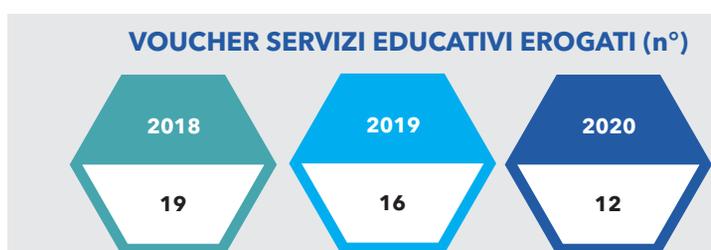
Nel 2020 sono stati 10 i congedi di maternità obbligatoria e 7 di paternità obbligatoria, per un totale di 17 congedi. Tutto il personale dipendente ha a disposizione l'Informativa in materia di tutela della maternità e della paternità predisposta da Acque SpA dove sono sintetizzati i diritti e doveri 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.

	2018	2019	2020
Maternità obbligatoria	5	5	10
Paternità obbligatoria	6	4	7
TOTALE	11	9	17
Parentali (ex facoltativa)	20	15	17
di cui uomini	6	4	3
di cui donne	14	11	14

GRI
401-2

4.1.4 Misure di welfare aziendale

Acque SpA per rispondere ai bisogni dei lavoratori e aumentare il benessere individuale e familiare ha realizzato un sistema di welfare omogeneo e articolato, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. Molti sono stati i progetti avviati nel corso del 2020, 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 ecc.. 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 2020 sono stati erogati 12 voucher a copertura di tutte le richieste pervenute.

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 novembre 2019, ha attivato in modalità sperimentale per due anni il progetto Ferie Solidali.

I dipendenti con contratto a tempo indeterminato possono cedere volontariamente ed 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 SpA e Acque Servizi Srl, che partecipano attivamente al progetto con una donazione pari a dieci giorni ciascuna.

Nel 2020 hanno aderito a questa iniziativa 44 dipendenti per Acque SpA e 9 per Acque Servizi Srl.

SOCIETÀ	N° DONATORI	GIORNI DONATI	GIORNI USUFRUITI
Acque SpA	44	50	0
Acque Servizi Srl	9	12	0

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 2020 gli iscritti al CRAL sono stati 273 pari al 65% dei dipendenti. 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 Gas acqua 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 13,71% per i quadri mentre è nulla per gli impiegati e gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 55,47% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 40,26% per gli impiegati e del 29,31% per gli operai.





CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI					
2019	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque SpA	Differenza %	Stipendio medio Acque SpA	Differenza %
	Quadri	3.064,68	3.431,53	12%	4.992,79
Impiegati	1.672,83	1.672,83	0%	2.365,09	41%
Operai	1.672,83	1.672,83	0%	2.169,78	30%
2020	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque SpA	Differenza %	Stipendio medio Acque SpA	Differenza %
	Quadri	3.052,19	3.470,69	13,71%	4.745,39
Impiegati	1.694,51	1.694,51	0%	2.376,66	40,26%
Operai	1.694,51	1.694,51	0%	2.191,23	29,31%

Il confronto tra gli stipendi minimi 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 2,4 volte superiore, mentre l'aumento dello stipendio più alto dell'organizzazione dal 2019 al 2020 (escluso il più alto) e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione è risultato di 4,2 volte superiore.



	2018	2019	2020	Δ % 2019/2020
Stipendio più alto*	5.820	5.865	5.895	+0,67%
Stipendio medio aziendale	2.349	2.358	2.367	+0,40%

*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 nella categoria Dirigenti, invece una leggera diminuzione nei quadri e un leggero aumento nella categoria impiegati, mentre nel rapporto della remunerazione totale si nota un leggero aumento nella categoria impiegati e una leggera diminuzione nella categoria Quadri. Non essendoci donne nella categoria operai l'indicatore non è calcolabile.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E DELLA REMUNERAZIONE TOTALE DELLE DONNE RISPETTO A QUELLI DEGLI UOMINI PER CATEGORIA					
STIPENDIO BASE			REMUNERAZIONE TOTALE		
2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dirigente 1	Dirigente 1	Dirigente 1	Dirigente 1,03	Dirigente 1	Dirigente 1
Quadro 1	Quadro 1	Quadro 0,57	Quadro 1,16	Quadro 1,21	Quadro 0,80
Impiegato 0,91	Impiegato 0,92	Impiegato 1,52	Impiegato 0,85	Impiegato 0,86	Impiegato 1,48



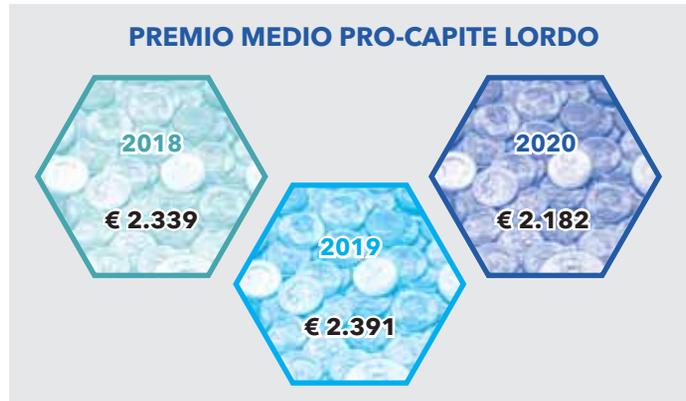


La politica di remunerazione persegue l'obiettivo prioritario della creazione di valore nel medio-lungo periodo, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance individuali e di settore. A tutti i lavoratori (compresi quelli a tempo determinato e in somministrazione) viene erogato il premio di risultato.

Il personale riceve una valutazione in sede di erogazione del premio che viene stabilito attraverso il sistema di valutazione delle performance in base ai criteri indicati negli accordi sindacali aziendali o individuali.

Il premio di risultato medio pro capite erogato nel 2020 e relativo all'anno precedente è diminuito, tale diminuzione scaturisce dal rinnovo del CCNL e dall'accordo sindacale sul premio di produzione.

Nel 2020 il 64% 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 Utilitalia 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.



	2018	2019	2020
Iscritti fondo contrattuale*	245	248	249
Iscritti fondo esterno	10	13	14
Percentuale sul totale dei lavoratori a tempo indeterminato	66%	66%	64%

*Calcolate sull'organico medio.

4.1.6 Contenzioso dipendenti

Nel corso dell'anno ci sono stati cinque provvedimenti disciplinari verso dipendenti di Acque SpA tutti relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali che non hanno dato seguito a contenziosi.



4.2 LA FORMAZIONE

L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 ha determinato numerosi cambiamenti, ciò nonostante accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento dei lavoratori attraverso la formazione, è rimasto uno dei punti cardine per favorire la crescita e lo sviluppo del personale. Molti corsi si sono svolti in modalità videoconferenza riservando la presenza solo per la formazione che prevedeva prove di esercitazione pratica.

Nel 2020 le ore di formazione sono state poco meno di 4.000 per 161 interventi formativi svolti. Come per gli anni precedenti la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ha avuto un ruolo fondamentale rappresentando il 44% delle ore di formazione totali facendo il rapporto tra le ore totali sicurezza 1.717,5 su le ore totali di formazione 3.910,25. Sono stati inoltre avviati nuovi progetti che hanno determinato il coinvolgimento di molti lavoratori quali il nuovo sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016; il nuovo Regolamento Privacy Europeo e il Progetto AC-DC sulla voltura digitale.

Il 46% 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 e regionali (rapporto tra ore totali di aula 1.039 e le ore di formazione finanziata 475,5). Acque SpA, infatti aderisce a Fondimpresa, Fondo interprofessionale per la formazione continua, nel 2020 la società ha ricevuto finanziamenti per lo svolgimento di un Piano formativo aziendale con il "conto formazione". Il piano dal titolo "Pianificare, organizzare e gestire la sicurezza in azienda" si è posto come obiettivi il miglioramento e lo sviluppo della sicurezza nei luoghi di lavoro, la prevenzione, valutazione e gestione adeguata dei rischi in materia di igiene, sicurezza e tutela dell'ambiente, l'incremento delle competenze tecnico-pratiche ed organizzativo-procedurali per la gestione delle emergenze. Il piano rimborsato nel corso dell'anno ha incluso 140 ore di formazione svolte tra il 2019 e il 2020.

Nel corso del 2020 Acque SpA ha inoltre aderito al progetto formativo, ancora in essere, denominato "UTILITIES 4.0: efficienza aziendale e innovazione al servizio di imprese, cittadini e territori" finanziato dalla Regione Toscana allo scopo di fornire azioni di riqualificazione e di outplacement rivolti ai lavoratori e collegate a piani di riconversione, ristrutturazione aziendale e reindustrializzazione.

	2018	2019	2020	
Interventi formativi/anno (n°)	224	229	161	
Ore totali formazione (n°)	7.999,5	6.861,5	3.910,25	
Ore d'aula (n°)*	1.762,5	1.382	1.039	
Ore pro-capite (n°)**	18,3	15,6	8,7	
Lavoratori formati (n°)***	400	430	365	
Tasso di copertura su organico medio	99%	105%	88%	
Tasso di copertura sulla forza lavoro	91%	98%	81%	

* 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 MEDIE DI FORMAZIONE*			
	2018	2019	2020
Dirigenti	38,5	19,6	6,9
Quadri	34,9	43,6	20,9
Direttivi/Impiegati	15,9	17,0	11,5
Operai	24,6	12,7	8,9
Donne	16,8	16,6	12,3
Uomini	21,7	15,5	9,8

* Calcolate ore di formazione totali sul numero di persone formate.

**ORE DI
FORMAZIONE
PRO-CAPITE
UOMINI
25,16**

**ORE DI
FORMAZIONE
PRO-CAPITE
DONNE
23,47**

**Benchmark
Top Utility IX Ed.**

Il 2020 ha visto una generale riduzione delle ore di formazione e del personale coinvolto, questa tendenza è ovviamente da attribuirsi all'emergenza sanitaria che ha determinato molti cambiamenti sia a livello gestionale che organizzativo della formazione.

La percentuale di personale formato rimane comunque molto alta in conseguenza dell'avvio di alcuni nuovi progetti che hanno coinvolto il personale del settore commerciale. In particolare, il progetto AC-DC sulla voltura digitale (Advanced Caring and Digital Channels) ha avuto come obiettivo quello di illustrare una nuova modalità di accettazione del contratto allo scopo di ottimizzare il processo di voltura. Il percorso, sviluppato con docenti interni ha visto la partecipazione di 50 dipendenti con un totale di 100 ore formazione.

Sono stati inoltre organizzati alcuni interventi con l'obiettivo di fornire strumenti teorici e pratici per una corretta gestione delle situazioni difficili con l'utenza.

È proseguita la formazione iniziata nel 2019 sul nuovo Regolamento Privacy Europeo coinvolgendo, in questo nuovo ciclo 101 partecipanti in 17 edizioni e la formazione sul Sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016 che ha coinvolto 68 persone per 148 ore di formazione.

Infine, è da sottolineare l'avvio di un progetto sulla formazione del personale in merito alla metodologia Agile con lo scopo di apprendere a vari livelli, le tecniche per pianificare, stimare e selezionare i requisiti. Il percorso è stato differenziato in funzione del ruolo svolto dai partecipanti all'interno del processo agile determinato lo svolgimento di 336 ore di formazione.



TEMATICA CORSO - N° CORSI	2018		2019		2020		2021
	N° CORSI PREVISTI	N° CORSI EFFETTUATI	N° CORSI PREVISTI	N° CORSI EFFETTUATI	N° CORSI PREVISTI	N° CORSI EFFETTUATI	N° CORSI PREVISTI
Sicurezza (incluse le prove di emergenza)	11	27	9	32	8	39	14
Tecnica e aggiornamento normativo	1	47	2	43	11	27	7
Informatica	6	7	2	6	1	4	1
Diritti umani	2	3	2	3	2	1	1
Manageriale	-	4	-	1	1	2	-
Accademia interna	2	2	5	2	-	-	-
Ambientale	-	2	2	3	-	1	-
Formazione ISO 37001 + Ex D.Lgs. 231	-	2	-	2	1	2	1
Certificazione e sostenibilità	-	2	-	-	2	3	2
Formazione e-learning	-	-	-	-	-	-	-
Trasversale	-	-	2	9	1	9	1
TOTALE	22	95	24	101	27	88	27

TEMATICA CORSO - N° ORE DI AULA	2018	2019	2020
Sicurezza	670,5	483	321
Tecnica e aggiornamento normativo	404,5	395	346
Informatica	58,5	20,5	50
Diritti umani	11	16	2
Manageriale	470	216	64
Accademia interna	42	14	-
Ambientale	20	69	8
Formazione ISO 37001 + Ex D.Lgs. 231	-	28	32
Certificazione e sostenibilità	86	-	14,5
Formazione e-learning	-	-	-
Trasversale	-	140,5	201,5
TOTALE	1.762,5	1.382	1.039

OBIETTIVO ORE PRO-CAPITE			
Obiettivo 2019	17 ore	Obiettivo 2020	17 ore
Obiettivo SOGLIA MINIMA 2020	16-17 ore	Obiettivo SOGLIA MINIMA 2021	10-12 ore
Obiettivo MIGLIORAMENTO 2000	17-18 ore	Obiettivo MIGLIORAMENTO 2021	12-14 ore

Nonostante il cambiamento radicale nella modalità di erogazione di molti corsi, questi, 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.



La formazione e-learning è gestita con l'ausilio del software SAP SuccessFactors Modulo Learning, assegnando ai neoassunti i moduli per la sicurezza e i moduli sul sistema di gestione integrato suddivisi in base alle norme certificate.

Nel 2020 è stato dato ampio spazio al nuovo sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016. In particolare, sono stati organizzati 4 incontri sul tema della responsabilità degli enti e della disciplina anticorruzione: dal D.Lgs. 231/2001 verso lo Standard ISO 37001 che hanno visto il coinvolgimento di tutti i responsabili di settore dell'Azienda. Da sottolineare anche un ciclo di incontri specifici sul tema degli appalti pubblici in un sistema UNI ISO 37001:2016. Nella sua totalità la formazione in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione hanno visto la partecipazione di 80 lavoratori per un totale di 488 ore di formazione.



FORMAZIONE E-LEARNING		
TEMATICA CORSO	2019	2020
Tematica corso	Sicurezza Diritti Umani	Sicurezza Diritti Umani
Ore corso	4	4
Ore totali formazione	2	2
Ore totali formazione	136	70,75
Tasso di personale coinvolto*	13%	8%

* Il personale coinvolto comprende il totale dei lavoratori al 31/12, incluso personale interinale, stagisti e distaccati in altre società del gruppo. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA.

COMUNICAZIONE INTERNA

L'ufficio di Comunicazione Interna è nato per tradurre in azioni concrete i flussi di comunicazione aziendale: top-down, bottom-up e a rete. Lo scopo è diffondere le best practice aziendali e premiare i comportamenti considerati in linea con i valori aziendali in modo che possano sia, stimolare al confronto, che fornire la possibilità di conoscere meglio i propri colleghi e gli altri settori, in un'ottica di inclusione e aumento della collaborazione reciproca. Le attività del settore si rivolgono a tutte le società del Gruppo Acque (Acque SpA e Acque Servizi Srl). In particolare, quest'anno, parte delle attività hanno riguardato la comunicazione ad hoc dedicata alle conseguenze dovute alle misure di contenimento per il Covid-19: tutorial, video messaggi, canale Telegram, campagne dedicate ai dipendenti. Ulteriori lavori derivano da progetti promossi in ACEA. Di seguito i principali strumenti di comunicazione interna utilizzati.

IL PROGETTO PER LA COMUNICAZIONE DEGLI INVESTIMENTI E DEI LAVORI PIÙ IMPORTANTI - FOTOGRAFIA E VIDEOMAKING

Tra gli strumenti maggiormente richiesti dai dipendenti e di più semplice e istantanea comunicazione troviamo senza dubbio: i video e le foto. L'ufficio di comunicazione interna, a volte direttamente ed altre con il supporto di fornitori esterni, si è occupato di pianificare e costruire filmati e video sulle attività aziendali o a supporto di queste, al fine di comunicare al meglio i progetti ritenuti più idonei. Nel 2020 sono state realizzati 11 progetti, tra



cui: il così detto "tubone" di collettamento dei reflui nella zona del padule di Fucecchio, lavoro notturno sull'acquedotto del Pollino, l'intervento sulla tubatura di approvvigionamento della città di Pisa, in località Avane (DN1000), le riprese per il nuovo laboratorio di Empoli, Castelluccio e quelle per la riapertura dei PuntoAcque alla clientela su appuntamento.

In questo ambito il settore si è rafforzato con l'ottenimento dell'attestato di pilotaggio dei droni in contesti urbani. I droni infatti si prestano molto bene per documentare la tipologia delle lavorazioni tipiche della nostra azienda (lavori su strada, serbatoi e legame con il territorio).

I QUESTIONARI ONLINE

Lo strumento dei questionari aziendali è utilizzato per l'organizzazione di attività che richiedono la conoscenza delle esigenze dei dipendenti, ma anche, per lo sviluppo di nuovi progetti aziendali, al fine di permetterne una migliore costruzione. Una volta definiti i target di riferimento, i dipendenti vengono invitati a compilare la survey esprimendo le proprie preferenze. Queste vengono analizzate, elaborate e costruite in report utili al processo di decision making. Tra le Survey più importanti del 2020 quelle inerenti i progetti di: smart working - esperienza passata e futura e sul funzionamento dei tablet come strumento di lavoro per il personale operativo.

Altri progetti di Comunicazione Interna

- **Aggiornamento cartellonistica esterna e interna delle sedi di Pisa**

Nel corso del 2020 è stata aggiornata la cartellonistica esterna ed interna della sede amministrativa di Pisa, via Bellatalla, come misura informativa ma anche di decoro per i dipendenti del gruppo.

- **Redazione di report per la direzione**

Sono stati elaborati report e documenti come strumento di lavoro per attività d'interesse aziendale. In particolare, quelli relativi al: bilancio di gestione, alla nuova tariffa di regolazione e al piano degli investimenti.

I RAPPORTI CON I MASTER UNIVERSITARI

Il Gruppo Acque collabora da anni con i centri di eccellenza del territorio impegnati in innovazione e ricerca ed ha a cuore i rapporti con le Università.

SCUOLA SUPERIORE SANT'ANNA DI PISA: IL MASTER AMBIENTE (GECA)

Dal 2011 Acque SpA collabora con la Scuola Superiore Sant'Anna, in particolare con l'Istituto di Management, all'organizzazione del Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente (GECA). Il master, primo in Italia ad approfondire le tematiche ambientali e della sostenibilità, è arrivato alla ventunesima edizione e nel corso degli anni si è evoluto. Attualmente affronta i temi dell'Economia Circolare e della gestione efficiente delle risorse (ciclo rifiuti-idrico-energetico). Acque SpA ne supporta l'organizzazione, fornendo circa 120 ore tra didattica frontale, visite degli impianti e laboratori progettuali. In un'ottica di collaborazione tra eccellenze, il Gruppo finanzia due borse di studio a copertura dei costi d'iscrizione per gli alunni ritenuti particolarmente meritevoli.



4.3 SALUTE E SICUREZZA

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, dell'azienda e non, che per qualunque motivo interagiscono con i luoghi e le attività aziendali, Acque SpA si avvale di una struttura tecnica interna dedicata, formata e in continuo aggiornamento, supportata da consulenti quali il medico competente ed enti di certificazione esterni. Tutte le figure dell'organizzazione (datore di lavoro, dirigenti, preposti, lavoratori, RSPP, medico competente e RLS), ove possibile e ognuna secondo le proprie competenze e responsabilità, sono consultate e partecipano per migliorare i processi e diffondere la cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

A tal proposito vengono realizzate azioni concrete finalizzate ad accrescere la cultura della salute e della sicurezza attraverso formazione, iniziative di sensibilizzazione politiche e sistemi di gestione dedicati (UNI ISO 45001, SA8000 e UNI ISO 39001), gestendone in maniera equilibrata la valutazione, la mitigazione dei rischi a essi collegati e la stessa definizione degli obiettivi specifici. Tutto questo ha permesso all'azienda, di raggiungere negli anni, risultati importanti come dimostrato dagli indicatori riportati di seguito.



FOCUS ISO 45001

Acque SpA a novembre 2020 ha effettuato il passaggio alla nuova norma UNI ISO 45001 con nuovo approccio "Risk Based Thinking", che ha introdotto la necessità di porre particolare attenzione al contesto dell'organizzazione e all'individuazione e valutazione dei rischi. La certificazione ISO 45001 esplicita, per mezzo dei principali documenti strutturali (Contesto dell'organizzazione, Politica, Documento di Valutazione dei Rischi, Obiettivi, Riesame), il campo di applicazione del sistema con la descrizione delle persone e dei luoghi di lavoro coinvolti e delle relative attività svolte.

CAMPAGNA PER IL MONITORAGGIO DELLE INFEZIONI DA COVID-19

Acque SpA e **Acque Servizi Srl** hanno aderito ad un protocollo sperimentale in collaborazione con le ASL territoriali e la Regione Toscana, delibera Giunta Regione Toscana n. 25 del 18/01/2021. A tutti i dipendenti è offerta la possibilità di partecipare gratuitamente a un programma di screening per il monitoraggio delle infezioni da Covid-19. Le analisi (test antigenici) hanno l'obiettivo di proteggere i lavoratori, limitare i contagi e garantire il regolare funzionamento delle aziende che gestiscono servizi essenziali. Aderendo all'iniziativa, ogni settimana, si effettuerà il monitoraggio con il "tampono rapido". Con questo nuovo metodo, i risultati sono disponibili in tempi brevissimi.

4.3.1 Progetti realizzati o in corso

Nel 2020 è stato attivato un progetto pilota di alternanza scuola lavoro – PCTO in modalità smart working denominato YOUTH2O PCTO che è stato molto apprezzato dagli istituti coinvolti in un momento dove la proposta formativa in materia era assente causa emergenza epidemiologica.



	2018	2019	2020
N° progetti	4	0	1
N° scuole coinvolte	2	0	2
N° studenti coinvolti	4	0	37
Ore totali	190,5	0	185

L'Azienda, inoltre, per il terzo anno consecutivo ha preso parte al progetto Acea di PCTO denominato IDEAZIONE 2020 che ha coinvolto 4 territori, 12 scuole ed oltre 500 studenti in tutta Italia. Per quanto riguarda Acque SpA il progetto ha interessato 1 istituto, 2 classi e 40 studenti che hanno preso parte ad una challenge online con in palio un finanziamento per concretizzare la realizzazione dell'idea vincitrice.

Gli operatori di Acque SpA si trovano spesso 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 internamente 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. A seguito della realizzazione di una palestra per luoghi confinati, da parte di Acque Servizi Srl, è stato possibile effettuare simulazioni in un luogo sicuro e controllato. Tali esercitazioni sospese nel 2020 ripartiranno nel 2021 compatibilmente con l'emergenza sanitaria, così come riprenderà l'implementazione graduale 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.



Nel momento in cui viene inserito un nuovo dipendente, Acque SpA consegna, tramite il portale Success Factor, al fine di promuovere la salute e la sicurezza, le seguenti informative:

- Informativa divieto fumo;
- Informativa rischio alcol;
- Informativa Sistemi di gestione;
- Informativa sicurezza stradale;
- Informative privacy;
- Informativa tutela maternità-paternità.

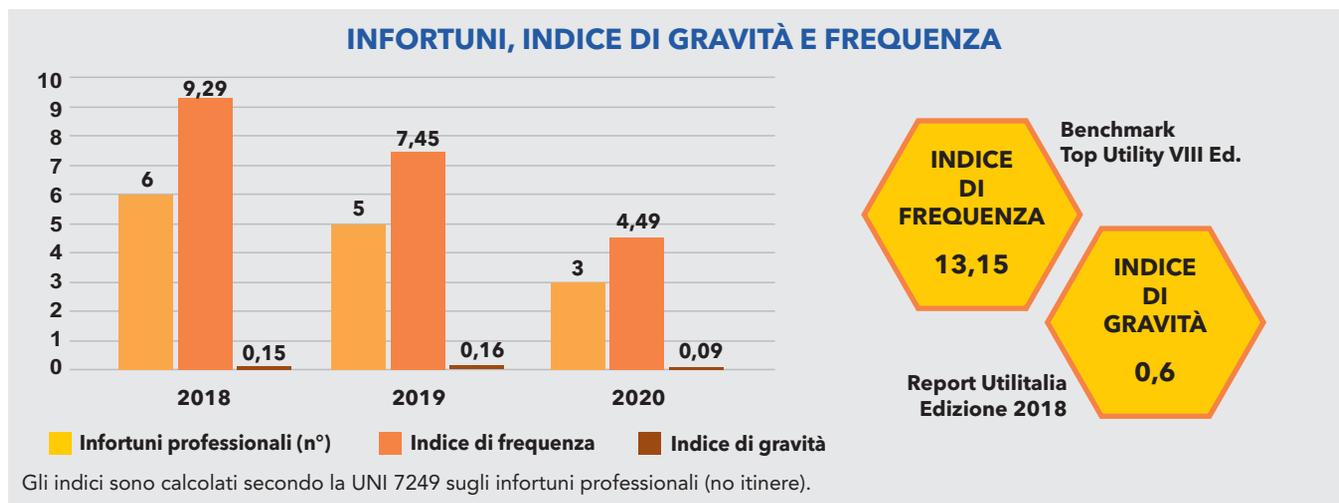
Per tutti i dipendenti tali informative sono facilmente reperibili sulla intranet aziendale ed ogni volta che vengono modificate la nuova revisione del documento viene trasmessa via mail a tutti.



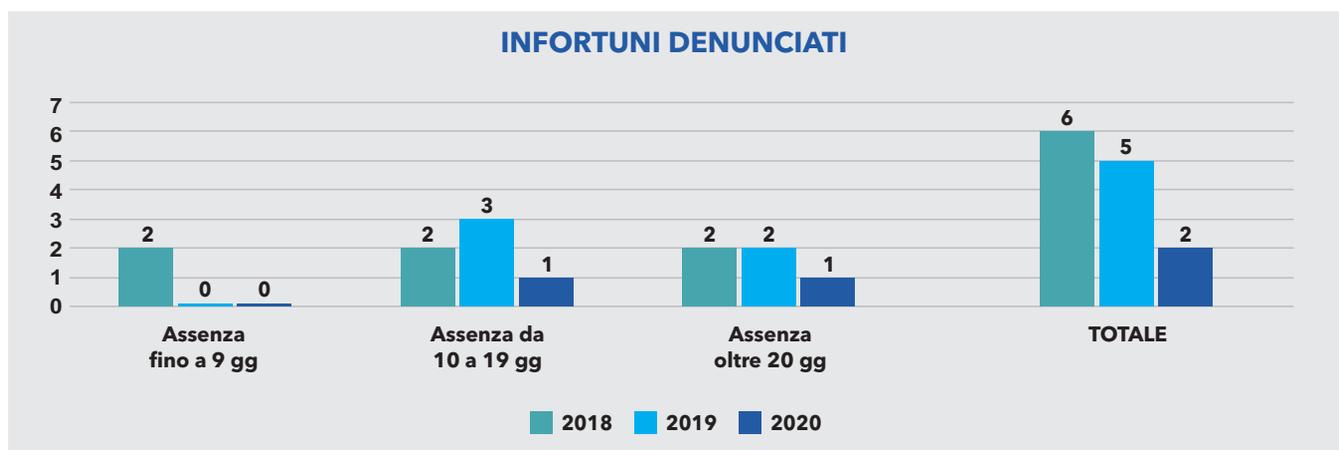
4.3.2 Gli infortuni



Nel corso del 2020 si sono registrati complessivamente quattro infortuni di cui tre professionali ed uno in itinere. Le giornate perse per infortunio (escluso l'itinere) dal personale di Acque SpA sono state 62, per una durata media di inabilità pari a 20,67. 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. Tutti gli indici sono in significativa diminuzione a partire dall'indice di Gravità pari a 0,09, e un Indice di Frequenza pari a 4,49 anch'esso in diminuzione rispetto allo scorso anno (7,45). Gli indici infortunistici di Acque SpA risultano molto bassi rispetto alla media nazionale.



Nel triennio non ci sono stati infortuni che hanno determinato decessi e nel 2020 c'è stato solo un infortunio più grave che ha comportato un'assenza di oltre 20 giorni.





Nel corso dell'anno è pervenuta una sola richiesta di malattia professionale per la quale l'INAIL si è espressa in maniera negativa e quindi non accogliendo la pratica. La gestione delle eventuali malattie accertate prevede sia una verifica delle cause per scongiurare difetti o carenze nel processo di valutazione dei rischi e definizione delle misure di prevenzione e protezione, sia l'adozione, tramite il supporto del Medico Competente, di specifiche prescrizioni e limitazioni delle attività.

ANNO	MOTIVAZIONE	AUTORITÀ PUBBLICA	ESITO DELLA PRATICA
2020	MMC	INAIL PISA	NON ACCOLTA



4.3.3 Sanzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2020 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

Acque SpA dal 2017 ha implementato il sistema di gestione per la sicurezza stradale in base alla norma UNI ISO 39001; da allora provvede ad analizzare 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. A partire da gennaio 2020 è stato realizzato il modulo e-learning del corso sul sistema di gestione UNI ISO 39001 da integrare al modulo sui Sistemi Integrati da assegnare progressivamente a tutto il personale e come formazione in ingresso ai neoassunti.

Nel 2020 sono stati registrati 34 sinistri di cui uno ha comportato un infortunio dovuto a spostamenti lavorativi ossia avvenuto con mezzo aziendale e in orario di lavoro. Dall'analisi dei dati raccolti nel periodo 2014 – 2020 si osserva una diminuzione 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.

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%
2020	4	1	1	2	50%



5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE	113
5.1.1 Contenzioso fornitori	115
5.1.2 Il controllo della catena di fornitura	115
5.2 I NOSTRI NUMERI	117
5.2.1 Il conto economico	117
5.2.2 Investimenti	119
5.2.3 Il valore aggiunto	121
5.2.4 Le spese per l'ambiente	123





5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE



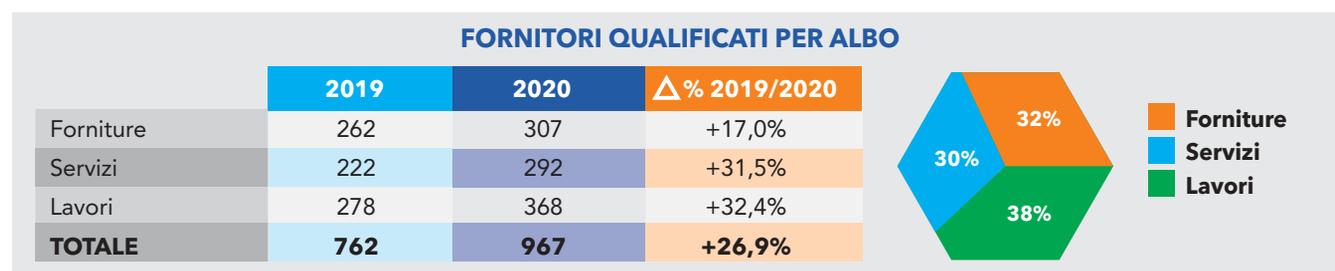
I rapporti con i fornitori affinché forniscano materiali, servizi e lavori di qualità rispettando i requisiti normativi, sono fondamentali per un'azienda come Acque SpA. L'azienda dispone di diversi strumenti atti alla qualifica e al monitoraggio dei fornitori, quali il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Regolamento Acquisti e Appalti, il Codice di comportamento aziendale, il Codice etico degli appalti, il modello organizzativo ex D.Lgs. n.231/2001 e la Politica Anticorruzione, che esprimono gli impegni e le responsabilità che amministratori, lavoratori e collaboratori si assumono per attuare buone pratiche di gestione degli approvvigionamenti affinché sia favorita la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura.

Il sistema di qualificazione, istituito ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e in conformità a quanto previsto dall'art. 14 del Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti di Acque SpA, prevede tre Sistemi di Qualificazione Fornitori rispettivamente per categorie di acquisto di beni, di servizi e di lavori.

Il Sistema di qualificazione e valutazione permette di comprovare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. Contestualmente i fornitori che ottengono la qualifica, sono tenuti a sottoscrivere l'impegno al rispetto delle principali norme ambientali, di sicurezza e di rispetto dei diritti dei lavoratori. Fatta eccezione per le gare aperte, i fornitori qualificati sono invitati a partecipare a tutte le procedure selettive indette dalla società, sia sopra che sotto soglia comunitaria.

I fornitori interessati possono fare richiesta di iscrizione al sistema di qualificazione e partecipare a procedure di individuazione del contraente in modalità telematica utilizzando per la qualifica la nuova piattaforma Jaggaer, implementata a metà giugno 2020, e SAP SRM per le procedure di selezione.

L'albo fornitori qualificati è gestito dal Settore Acquisti di Acque SpA ed è unico per Acque SpA e Acque Servizi Srl. Nel 2020 le aziende qualificate sono 967 con un incremento di ben 205 unità rispetto allo scorso anno che si traducono in un aumento percentuale di circa 27%. Le categorie di fornitori di servizi e di lavori sono incrementate di oltre il 30% rispetto al 2019.



Acque SpA opera nei cosiddetti "settori speciali" ai sensi dell'art. 117 D.lgs. 50/2016 Codice degli Appalti e delle concessioni, essendo 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. Acque SpA, per appalti di importo inferiore alla soglia comunitaria, agisce in conformità all'art 36 comma 8 del Codice degli appalti adottando un



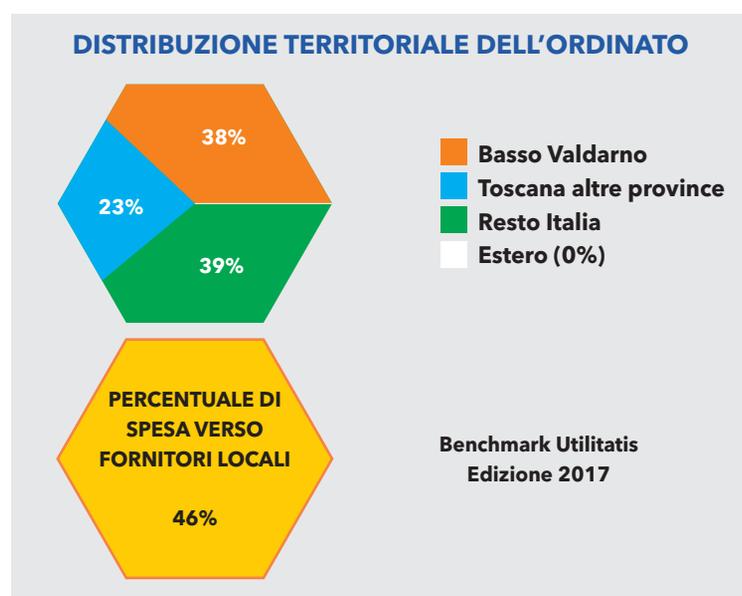
proprio regolamento appalti costruito in base ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità. Per gli appalti per i quali non si applicano le disposizioni del Codice degli appalti, in cui rientrano appalti di lavori, servizi e forniture non direttamente funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato, i cosiddetti "appalti estranei", Acque SpA ha istituito una procedura interna che definisce le regole per gli affidamenti e privilegia il ricorso a procedure di selezione fra le imprese iscritte nei sistemi di qualificazione. Nel 2020 gli ordini sono stati poco più di 4.500 per un importo di quasi 184 milioni di euro. Rispetto al 2019 si osserva un decremento del 2% nel numero di affidamenti.

	2018	2019	2020
Ordini n°	4.282	4.617	4.524
Importo €	120.405.481	187.357.796	183.907.252,63

Nel 2020 hanno avuto luogo 13 gare, con il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa. La base d'asta è stata di oltre 90 milioni di euro.

	2018	2019	2020
Gare realizzate (n°)	13*	22*	13
Importo a base d'asta (€)	58.334.638*	28.770.042,52*	92.331.307,73

*Aggiornati i dati del 2018 e 2019 in quanto è cambiato il modo, nel tempo, di considerare queste gare. Non si prendono più le gare aggiudicate bensì quelle pubblicate, in linea con quanto richiesto da Utilitalia.



Le ricadute dell'attività di Acque SpA sul tessuto produttivo locale sono importanti. Questo nonostante che in virtù della natura giuridica di impresa pubblica operante in settore speciale Acque SpA non possa inserire clausole che privilegino in via diretta le imprese locali in coerenza con i principi comunitari di libera circolazione delle merci e delle persone. Nel 2020 il 61% dell'ordinato, per un importo di oltre 112 milioni di euro, è stato rivolto verso i fornitori toscani, dato in linea con l'anno precedente. Di questi 70 milioni di euro, per circa 2.000 ordini, sono stati spesi verso fornitori del Basso Valdarno ossia nel territorio servito che si traducono nel 38% della spesa totale, dato lievemente in calo rispetto al 2019 quando era del 43%.



RIPARTIZIONE TERRITORIALE 2020	N° ORDINI	IMPORTO IN EURO	% IMPORTO
Resto Italia	1.357	71.522.164,80	38,89%
Toscana altre province	1.068	41.977.589,22	22,83%
Basso Valdarno	2.088	70.396.748,13	38,28%
Estero	11	10.750,48	0,01%
TOTALE	4.524	183.907.252,63	100%

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.

Proseguono le due cause vertenti sulla contabilità e sulla modalità di pagamento. Avanti al Tribunale Amministrativo Regionale Toscano, si è concluso, favorevolmente per Acque SpA, il ricorso relativo all'aggiudicazione di una gara per esecuzione di lavori.

5.1.2 Il controllo della catena di fornitura

Acque SpA pone particolare attenzione alla propria catena di fornitura in quanto le azioni e le performance a monte e a valle di ogni singola impresa possono incidere significativamente sull'efficienza ed efficacia complessiva di tutte le imprese che fanno parte della filiera. Acque SpA effettua controlli severi sulla gestione dei cantieri per lavori affidati a società esterne sia a scopo di verifica sia con l'obiettivo di sensibilizzare e responsabilizzare le ditte appaltatrici. Da anni è stato definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori al fine di promuovere la cultura del rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori, della tutela dell'ambiente, della regolarità della manodopera e delle regole, prestando particolare attenzione alle attività considerate più sensibili. La società collegata Ingegnerie Toscane srl, effettua costantemente l'attività di sopralluogo in loco avvalendosi dell'apposita struttura costituita al proprio interno. Particolare riguardo viene posto nel controllo delle imprese esecutrici, essendo una delle attività più critiche. Le attività di controllo si distinguono come di seguito elencato:

- 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);
- attività sviluppate in ambito progetti e lavori specifici.

Anche le attività delle ditte esecutrici dei servizi di Canal Jet e Manutenzione del Verde, sin dal 2018, vengono monitorate da Ingegnerie Toscane srl attraverso un apposito incarico, così che siano verificati 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.





Confrontando i dati del 2019 si nota che il numero dei rilievi emersi sia aumentato anche a fronte del numero dei sopralluoghi aumentato del 16%. I rilievi emersi dai sopralluoghi

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 in cantiere, tali situazioni hanno comportato la sospensione del cantiere in corso. Questi rilievi sono diminuiti rispetto al 2019.

Raffrontando i dati relativi al quantitativo di controlli effettuati sulle aziende controllabili si evince un indice di controllo pari a 59, ovvero ciascun fornitore può ricevere nell'arco dell'anno più di cinquanta controlli.

SOPRALLUOGHI COMPLESSIVI

	2019	2020
Contratti aperti	4.218	4.896
Servizi: Canal Jet - Manutenzione del verde	110	153
Totale sopralluoghi	4.328	5.049

RILIEVI SUL TOTALE DEI SOPRALLUOGHI

	2019	2020
N° rilievi contestati a fornitori	58	85
di cui rilievi gravi (D)	7	6

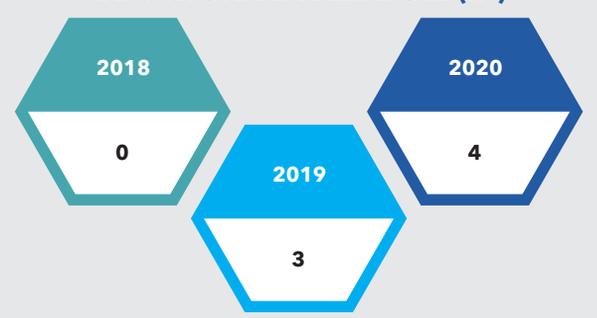
INDICE DI CONTROLLO FORNITORI

	2019	2020
Controlli totali	4.328	5.049
Aziende controllabili	81	85
Indice di controllo fornitori (n° totale controlli / aziende controllabili)	53	59

Acque SpA da sempre si impegna per la promozione della sicurezza anche nei rapporti con tutti i fornitori esterni che lavorano presso i propri siti. Da anni ha adottato un sistema di autorizzazione al subappalto che attribuisce l'attività di verifica

tecnica organizzativa, di sicurezza e moralità ex art.80 del D.Lgs 50\2016 per i subappaltatori al responsabile dei lavori e alla sua struttura di supporto.

INFORTUNI APPALTATORI (n°)



Dal 2014 l'azienda monitora gli infortuni sopravvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne. Nel 2020 si sono verificati 4 infortuni presso i cantieri, uno in più rispetto all'anno precedente.



5.2 I NOSTRI NUMERI

GRI
102-7

Il quadro infrastrutturale ereditato da Acque SpA alla sua costituzione nel 2002, presentava un livello di servizi molto disomogeneo caratterizzato da una carenza di investimenti dei due decenni precedenti e dalla vetustà delle reti. Il primo obiettivo perseguito è stato quello di assicurare acqua potabile in quantità e qualità adeguate su tutto il territorio gestito e successivamente sviluppare il sistema di depurazione.

Negli ultimi anni l'azienda ha intrapreso un percorso di rinnovamento della propria infrastruttura informatica che ha portato nel luglio 2016 alla completa informatizzazione di tutti i processi aziendali. L'ottimizzazione delle performance del sistema informatico ha avuto un ruolo centrale nel 2020 con l'obiettivo di perseguire un miglioramento continuo dell'organizzazione del lavoro e delle modalità operative, per renderle sempre più funzionali a un efficientamento dei processi operativi e all'erogazione di servizi al cliente, in un contesto quotidiano mutevole anche a causa dell'emergenza Covid-19. Sono state attivate numerose iniziative di Digital Trasformation che prevedono l'installazione di strumenti di misura in campo, nonché l'aumento degli impianti telecontrollati, il rinnovamento delle periferiche di acquisizione dati e in generale iniziative di mappatura digitale, che consentono una maggiore supervisione dei sistemi idrici da remoto. Inoltre la Digital Trasformation si è resa tangibile sul territorio gestito grazie anche alle funzionalità introdotte sulle piattaforme digitali che hanno permesso, nonostante le difficoltà del lavoro agile a causa della pandemia, il regolare svolgimento delle gare per l'assegnazione di appalti e servizi, completamente online, senza venire meno agli obblighi normativi e ai doveri di trasparenza in materia.

Inoltre nel 2020 si evidenzia l'inizio di importanti investimenti che riguardano il servizio fognatura e depurazione come gli interventi per il collettore fognario Pieve a Nievole - Santa Croce, il collegamento fognario La Fontina-Pisa Nord, recupero e collegamento di scarichi fognari e potenziamento degli impianti di depurazione.

Sebbene le tariffe dei Gestori regionali si confermano nel 2020 più alte della tariffa media nazionale, gli investimenti pro capite realizzati in Toscana sono superiori rispetto a quelli realizzati dagli altri gestori inoltre alle agevolazioni previste a livello nazionale, in Toscana sono state introdotte agevolazioni tariffarie per gli utenti domestici disagiati il cui importo è riconosciuto in tariffa. Acque SpA è riuscita a mettere in campo oltre 97 milioni di investimenti grazie all'ottimo livello di efficienza gestionale e a costi operativi più bassi. Quasi il 50% della bolletta di Acque SpA va a coprire gli investimenti, contro una media nazionale di poco superiore al 27%.

5.2.1 Il conto economico

GRI
201-4

Nel 2020 la gestione economica della Società mostra un risultato ben al di sopra delle aspettative. Alla riduzione del valore della produzione, pari a euro 3.379.961 (-1,80%) rispetto al 2019, legata alla riduzione degli altri ricavi (-42,52%) e accompagnata da una invarianza dei costi operativi esterni e del costo del personale, si ha una riduzione del risultato operativo che detratti oneri finanziari ed imposte si traduce in un utile netto di euro 30.421.447. Questo evidenzia quindi che la società ha continuato nel processo di efficientamento che l'ha caratterizzata in questi anni di gestione



del servizio. I ricavi da tariffa costituiscono il corrispettivo per l'erogazione del servizio idrico integrato, calcolato nel rispetto del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) per il 2020 di cui alla delibera n. 7 del 18 dicembre 2020, con la quale l'AIT ha aggiornato la predisposizione tariffaria per gli anni 2020-2023. Gli altri ricavi costituiscono un aggregato residuale che include voci attinenti o accessorie alla gestione caratteristica. I costi capitalizzati sono aumentati per effetto dell'utilizzo di materiali acquistati nel corso dell'esercizio con riferimento alla commessa relativa alla sostituzione dei contatori. I costi operativi esterni, risultano in crescita rispetto al 2019 (+1,02%), al loro interno sono aumentati i costi per l'acquisto di materiali anche per commesse di investimento (+58,62% rispetto al 2019). Risultano pressoché invariati i costi relativi alla manutenzione impianti, reti, estendimenti ed altro (-12,79%), si sono ridotti anche i costi per la gestione rifiuti, bonifiche e smaltimenti (-13,15%), i costi per servizi ai clienti (-9,58%) e in aumento i costi per manutenzione e gestione servizi informatici (+17,29%). La voce più consistente dei costi esterni continua a essere quella per l'acquisto di energia elettrica che comunque risulta in riduzione in termini di costo rispetto all'anno precedente (-8,80%). I costi per il canone di concessione restano invariati mentre i costi per il personale sono diminuiti rispetto al 2019 dello 0,95%. Il margine operativo lordo che costituisce il 50,47% del valore della produzione è diminuito del 4% rispetto al 2019.

MISURE DI SINTESI (€)	2018	2019*	2020
Valore della produzione	176.309.668	187.577.269	184.197.308
Risultato operativo	46.176.568	48.809.973	38.996.530
Risultato netto	30.605.391	27.873.819	30.421.447
Margine operativo lordo	92.498.648	96.823.309	92.959.282

*Dati corretti a seguito dell'assemblea per l'approvazione del bilancio e distribuzione dell'utile.

Il ROE, ossia il tasso di redditività del capitale proprio, è pari al 17%, registra una diminuzione di un punto percentuale rispetto al 2019 dovuto all'aumento al denominatore del capitale proprio, così come il tasso di redditività delle vendite (ROS), pari al 21%, e il tasso di redditività del capitale investito (ROI), pari al 7%, dovuti alla 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	2018	2019	2020		
Redditività del Capitale Investito (ROI)*	10%	9%	7%		
Redditività del Capitale Proprio (ROE)**	24%	18%	17%		
Tasso di redditività delle vendite (ROS)***	26%	26%	21%		

* ROI (Return on Investment) = Risultato Operativo/Capitale Investito Netto.
** ROE (Return on Equity) = Utile netto/Capitale Proprio.
*** ROS = Reddito operativo /Valore della produzione operativa.



5.2.2 Investimenti

Nel mese di dicembre 2020, con Delibera del Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana, è stato approvato il Programma degli Interventi, con specifica evidenza del Piano delle Opere Strategiche, come disciplinato al comma 4.2, lett. a) della deliberazione ARERA 580/2019/R/idr.

Nel Programma degli Interventi approvato si evidenzia, seppur già previsto nella precedente programmazione, che gli anni dal 2027, mostrano un sensibile e crescente calo di investimenti rispetto alle attuali capacità del gestore che, seppur comprensibile in una fase di conclusione dell'affidamento, comunque prevedibilmente compatibili con gli obiettivi di qualità tecnica.

Come prevedibile, nel triennio 2021-2023 si registra un forte aumento degli importi destinati a interventi di depurazione, effetto della scadenza del rispetto degli obblighi normativi sulla depurazione imposti dalla Direttiva 91/271, dalle norme regionali e dai cronoprogrammi stabiliti in specifici Accordi di programma (ad esempio: Accordo Attuativo per la tutela del Serchio e degli acquiferi della piana lucchese di Capannori e Porcari e del padule di Bientina (c.d. CARTARI), Accordo Integrativo per la tutela delle risorse idriche del Basso Valdarno e del Padule di Fucecchio attraverso la riorganizzazione della depurazione del comprensorio del cuoio e del Circondario Empolese, della Valdera, della Valdelsa e della Val di Nievole (c.d. CUOIO). Nel triennio 2021-2023 gli interventi di depurazione occupano in media il 50% degli investimenti totali per anno, per tornare negli anni successivi ad una media del 12%.

Al forte impegno in interventi di depurazione nel periodo regolatorio in esame, si accompagna anche un maggiore investimento in interventi di fognatura con picchi evidenti nel 2021; tali interventi sono infatti strettamente collegati a quelli di depurazione e rispondono agli stessi obblighi normativi sopra indicati.

Nel 2020 sono stati realizzati investimenti complessivi per un importo pari a euro 96.821.213; al netto degli investimenti per allacciamenti il totale è di euro 95.793.013. Nei 19 anni di attività gli investimenti totali realizzati da Acque SpA sono stati pari a euro 974.730.009 (euro 921.007.596 al netto degli investimenti per allacciamenti). Nella tabella sottostante si riportano gli investimenti suddivisi per servizi, come previsto negli standard tecnici del piano.



SERVIZIO	2002-2015	2016	2017	2018	2019	2020	19 ANNI DI ATTIVITÀ
Acquedotto	320.666.177	24.157.292	27.663.560	29.526.906	45.932.092	62.911.261	510.709.841
Depurazione	119.864.718	11.656.044	8.362.502	8.462.185	8.223.229	10.764.821	167.333.499
Fognatura	103.014.113	7.679.628	8.947.356	9.493.171	13.183.614	16.922.121	159.240.003
Generali	53.366.437	8.123.410	6.926.829	4.256.833	5.912.714	5.194.810	83.724.254
Allacciamento Acquedotto	31.091.958	2.178.074	1.413.626	1.468.819	1.112.219	737.839	38.002.535
Allacciamento Fognatura	13.416.703	612.756	490.769	470.063	439.225	290.362	15.719.878
TOTALI	641.420.106	54.407.204	53.804.642	53.677.977	74.803.093	96.821.213	974.730.009



Nel 2020 Acque SpA ha realizzato circa 22 milioni di euro di investimenti in più rispetto al 2019 che equivalgono a 125,67 euro per abitante (euro 96.821.213/770.421), contro i 93,5 euro dell'anno precedente. Questi dati collocano Acque SpA ai vertici nazionali per livelli di investimento tra le società idriche, considerato che la media nazionale, indicata nella Relazione annuale ARERA 2019, è pari a 44,5 euro per abitante servito.

INVESTIMENTI TOTALI (€)	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020
Per m ³ di acqua venduta	1,22	1,70	2,20	+77%
Per abitante*	69,40	93,51	125,67	+74%

*L'investimento medio pro-capite è coperto per l'84% da tariffa e per il 16% da finanziamenti pubblici.

Per il 2021, sono previsti circa 98 milioni di euro di investimenti, mantenendo circa 125 euro per abitante.

INVESTIMENTI AL NETTO DEGLI ALLACCIAMENTI (€)						
	2018	2019	2020	Δ% 2019/2020	INVESTIMENTI 38,7 €/abitante	INVESTIMENTI 44,5 €/abitante
Per m ³ di acqua venduta	1,18	1,67	2,18	+77%	Blue Book 2019	Relazione annuale ARERA 2019
Per abitante*	66,89	91,57	124,34	+74%		

*L'investimento medio pro-capite è coperto per l'84% da tariffa e per il 16% da finanziamenti pubblici.

Di seguito sono riportati i dati relativi agli 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) - 2020 (€)	Investimenti programmati	Investimenti realizzati
M1 - Perdite idriche	42.950.000,00	49.262.809,23
M2 - Interruzioni del servizio	5.810.000,00	5.203.006,73
M3 - Qualità dell'acqua erogata	7.440.000,00	7.348.383,87
M4 - Adeguatezza sistema fognario	6.690.000,00	7.836.814,94
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	1.100.000,00	1.366.697,01
M6 - Qualità dell'acqua depurata	16.415.000,00	14.957.957,45
TOTALE	80.405.000,00	85.975.669,23



5.2.3 Il valore aggiunto



Il Valore Aggiunto costituisce il valore che un'istituzione economica genera con il concorso dei fattori produttivi e che nel contempo distribuisce ai portatori di interesse ossia gli stakeholder. Da qui, la sua determinazione in base a due prospettive:

- assolvimento della funzione di produzione,
- remunerazione dei portatori di interesse.

Si tratta di due prospettive che si integrano vicendevolmente e che, pertanto, divengono entrambe essenziali per l'analisi del Valore Aggiunto. Entrambe le prospettive richiedono la riclassificazione delle grandezze del conto economico civilistico: la prima porta a determinare il Valore Aggiunto quale differenza tra il valore della produzione ed i consumi intermedi, venendo a determinare la performance del periodo da distribuire; la seconda assimila il Valore Aggiunto ad un fondo che serve a compensare i portatori di interesse. Il documento del bilancio d'esercizio di collegamento è ovviamente il conto economico, integrato dai dati inerenti il riparto del reddito. Va tenuto presente che il Valore Aggiunto è una grandezza con una valenza informativa di carattere sociale ed assume diversa rilevanza a seconda che l'azienda produca beni e servizi o sia semplicemente redistributiva di ricchezza. Il Valore Aggiunto non è il semplice risultato di una riclassificazione dei dati del conto economico, ma è la conseguenza di una profonda riconsiderazione e riaggregazione dei dati ivi contenuti. 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.

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

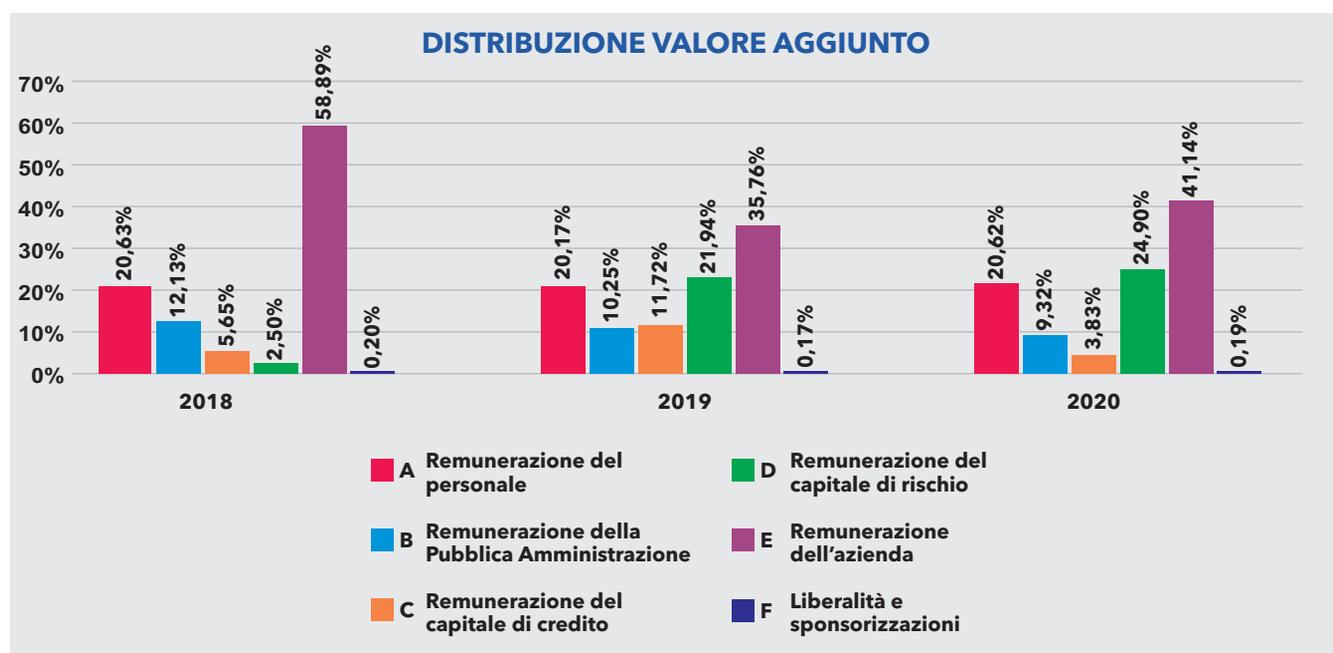


DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€)				
		2018	2019	2020
A) Remunerazione del personale		24.632.790	25.388.961	25.193.252
Personale non dipendente		323.901	322.346	322.825
Personale dipendente	Salari e stipendi	15.242.805	15.584.175	15.612.933
	Oneri sociali	5.165.488	5.258.459	5.193.201
	Trattamento di fine rapporto	1.058.769	1.054.626	1.045.565
	Altri costi per il personale	2.841.826	3.169.355	3.018.728
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione		14.477.732	13.011.843	11.378.899
Imposte dirette e indirette		14.477.732	13.011.843	11.378.899
Sovvenzioni in c/esercizio		0	0	0
C) Remunerazione del capitale di credito		6.739.332	14.753.236	4.677.023
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine		6.739.332	14.753.236	4.677.023
D) Remunerazione del capitale di rischio		2.985.935	27.873.819	30.421.447
Utile di esercizio*		-	-	-
Utile di esercizio di pertinenza di terzi		2.985.935	0	-
E) Remunerazione dell'azienda		70.298.214	44.996.952	50.256.661
Variazioni riserve		27.619.456	0	-
Ammortamenti		696.032	44.996.952	50.256.661
Svalutazione di Immobilizzazioni		41.982.726	0	0
F) Liberalità e sponsorizzazioni		243.961	210.487	228.912
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		119.377.965	126.235.298	122.156.193

* L'utile da bilancio 2020, 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 l'approvazione del bilancio e distribuzione dell'utile.

Nel 2020 il valore aggiunto globale lordo generato da Acque SpA è stato pari a euro 122.156.193, di cui il circa il 20% afferisce alla remunerazione del personale per un importo pari a euro 25.193.252 (-0,77% rispetto al 2019), poco più del 9% alla remunerazione della pubblica Amministrazione per un importo di euro 11.378.899 (-12,55% rispetto al 2019), il 3,83% alla remunerazione del capitale di credito per euro 4.677.023 (-68,3%) importo che risulta più che dimezzato rispetto al 2019. Circa il 25% afferisce al capitale di rischio per un importo di euro 30.421.447 (+9,14%), una quota marginale (0,19%) risulta distribuita in liberalità e sponsorizzazioni mentre la percentuale più cospicua pari a 41,14% per un importo di euro 50.256.661 (+11,69%) afferisce alla remunerazione dell'azienda tale importo risulta superiore di circa 5milioni di euro rispetto al 2019.

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



5.2.4 Le spese per l'ambiente

Le spese ambientali, sostenute da Acque SpA, vengono 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. La raccomandazione è stata emanata con più finalità: sostenere le politiche connesse con il mercato unico e contribuire ad assicurare che gli utenti dei rendiconti finanziari ricevano informazioni significative e comparabili per quanto riguarda le questioni ambientali; aumentare la quantità, la trasparenza, e la comparabilità dei dati ambientali che vengono registrati nei conti e nelle relazioni sulla gestione delle società. La Commissione Europea ha quindi voluto 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. In linea con la direttiva richiamata, rientrano nelle "spese ambientali" i costi di tutti gli interventi intrapresi esclusivamente al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dallo svolgimento delle attività operative aziendali quali come 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, etc. Nel 2020 Acque SpA ha sostenuto 8.427.366 euro di spese ambientali, di cui più di 8 milioni di euro (circa 940 mila euro in meno rispetto al 2019) sono imputabili all'attività di gestione/smaltimento rifiuti fanghi compresi.



SPESE AMBIENTALI (€)	2018	2019	2020
Gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	8.223.078	9.259.739	8.316.879
Spese di bonifica	-	-	0
Riduzione inquinamento acustico	-	1.196	8.736
Sistemi di gestione a matrice ambientale (UNI EN ISO 14001, UNI CEI EN ISO 50001, Regolamento EMAS IV)	44.061	33.925	33.472
Assicurazioni per responsabilità ambientale	12.292	12.292	10.509
Servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi di laboratorio date all'esterno)	84.640	107.547	57.770
TOTALE	8.364.071	9.414.699	8.427.366



6. ACQUE SERVIZI SRL

6.1 IL PROFILO AZIENDALE	127
6.1.1 Identità e servizi	127
6.1.2 Gli organi sociali	129
6.1.3 Compliance	130
6.2 LE NOSTRE PERSONE	131
6.2.1 Composizioni e pari opportunità	131
6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	134
6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	136
6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione	137
6.2.5 Contenzioso dipendenti	138
6.2.6 La formazione	138
6.2.7 Salute e sicurezza	140
6.2.7.1 Gli infortuni	141
6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria	141
6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali	142
6.3 IMPEGNO ECONOMICO	143
6.3.1 Fornitori	143
6.3.2 Infortuni appaltatori	144
6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto	144
6.4 RISPETTO DELL'AMBIENTE	146
6.4.1 Energia	146
6.4.2 Materie prime	146
6.4.3 Emissioni	147
6.4.4 Rifiuti	148





6.1 IL PROFILO AZIENDALE

6.1.1 Identità e servizi

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza epidemiologica causata dalla sindrome Covid-19 che ha imposto un lungo periodo di lockdown, dal 22 marzo al 18 maggio, con blocco delle attività produttive non essenziali. Tale situazione non ha comunque avuto impatto significativo sulle attività di Acque Servizi Srl in quanto Acque SpA, soggetto committente delle attività svolte, è inquadrata come Società che svolge un servizio di pubblica utilità classificabile come servizio essenziale ai sensi della legge 12 giugno 1990, n.146 oltre ad operare in un mercato regolato e su scala locale. L'azienda, per far fronte a tale emergenza e per contenere il contagio fra i dipendenti al fine di evitare un impatto negativo sulla gestione aziendale, ha intrapreso diverse misure gestionali di prevenzione e controllo in aggiunta a quelle obbligatorie dettate dalle norme cogenti, quali ad esempio il divieto di utilizzo degli spogliatoi, l'utilizzo del mezzo aziendale per il trasferimento da e per il luogo di lavoro e un'organizzazione operativa con squadre fisse composte sempre dagli stessi operatori.

Le misure adottate hanno conseguentemente determinato una variazione organizzativa delle strutture e dei processi operativi, ma si sono dimostrate molto efficaci tanto che l'incidenza del contagio all'interno di Acque Servizi Srl è risultata estremamente bassa permettendo così all'Azienda di garantire sempre la continuità operativa.

Acque Servizi Srl, fondata nel 2005, è il braccio operativo di Acque SpA che ne detiene l'intero capitale sociale. La sua sede legale è a Pisa in località Ospedaletto e le sue attività si espletano nella realizzazione ed esecuzione di lavori e servizi inerenti la gestione del Servizio Idrico Integrato affinché sia limitato il ricorso alle esternalizzazioni e formando, contestualmente, professionalità interne all'azienda altamente specializzate nella conduzione del servizio stesso con efficienza e flessibilità. Le attività aziendali vanno da lavori di 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, fino al trasporto acqua potabile e videoispezioni. Anche nel corso del 2020 Acque Servizi Srl si è concentrata su quegli interventi peculiari ad alta specializzazione e a più elevato valore aggiunto come ad esempio la realizzazione di pezzi speciali, gli interventi in luoghi confinati e su condotte in cemento-amianto – saldature certificate (la società dispone di circa 20 addetti con patentino per saldatura su acciaio sia a TIG che a elettrodo e circa 20 addetti con patentino per saldatura su PET) - realizzazione fontanelli Alta Qualità che sono interamente costruiti e gestiti con proprie maestranze.

A fine 2020 la forza lavoro di Acque Servizi Srl è di 137 unità con un valore della produzione pari a 27.725.127 euro in aumento del 14% rispetto al 2019.

Acque Servizi Srl è organizzata in quattro settori operativi:

1. **Lavori e Manutenzioni.** Il settore, che esegue lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti idriche e fognarie e su impianti di potabilizzazione e depuratori, opera sull'intero territorio del gestore.
2. **Lavori elettrici.** Il settore è presente ed opera su tutto il territorio e provvede ad effettuare interventi sugli impianti elettrici sia di potenziamento, sostituzione, manutenzione e nuove realizzazioni compreso anche





l'installazione e manutenzione di strumenti di misura e controllo.

3. **Grandi Commesse.** Il settore Grandi Commesse esegue e gestisce prevalentemente opere di rilevante importanza pianificate e con progetti specifici per le quali è necessario individuare un soggetto che abbia la responsabilità operativa complessiva del progetto di costruzione o di impiantistica al fine di ottimizzare tutti i processi di realizzazione.
4. **Servizi ambientali.** Le attività svolte da questo settore, dopo la cessione nel 2019 ad Aquaser del servizio di "Gestione dei fanghi, sabbie e vaglio prodotti sugli impianti di depurazione di Acque SpA", consistono nella manutenzione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, il trasporto di acqua potabile ed il servizio di videoispezione.

Tali attività aziendali si svolgono presso le sedi riportate di seguito:

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

L'Autorità Idrica Toscana ha disposto che la società Acque Servizi Srl non può esternalizzare più del 35% dei lavori che Acque SpA gli affida. Nel 2020 il ricorso all'esternalizzazione di lavori verso ditte terze, per sopperire a picchi di richieste e/o a periodi di emergenza è stato ben al di sotto del limite fissato da AIT, nonostante l'aumento delle opere realizzate.

ISCRIZIONE AGLI ALBI

Acque Servizi Srl è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (posizione FI03555), istituito dal D.Lgs. 152/06 e costituito presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, 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 e gli impianti di Acque SpA. La società, iscritta all'Albo Autotrasportatori della Provincia di Pisa con posizione PI 510384 M, possiede la licenza per il trasporto merci in conto terzi.



Tra i principali interventi realizzati nell'anno si ricordano:

- il completamento della rete fognaria San Pierino – San Donato (Empoli);
- il potenziamento della condotta idrica di collegamento tra la centrale Zona Sportiva e il deposito di Spicchio;
- il collegamento del nuovo tratto di tubazione DN 1000 presso Avane
- la realizzazione di 2 nuovi fontanelli Alta Qualità;
- la sostituzione delle 2 condotte in acciaio inox sotto il ponte di Montelupo F.no;
- la riparazione della tubazione DN 1000 con un involucro in acciaio presso il cavallotto di S.Martino a Ulmiano.

ATTIVITÀ DI GESTIONE E MANUTENZIONE FONTANELLI

Acque Servizi Srl si occupa, per conto di Acque SpA, della gestione e manutenzione dei fontanelli di Alta Qualità. Lo scopo degli impianti è quello di affinare l'acqua in ingresso, già destinata al consumo umano, per migliorare alcune delle caratteristiche organolettiche che maggiormente incontrano il favore degli utilizzatori finali abbattendo il cloro e le eventuali impurità provenienti dalla rete per il conferimento di un gusto più gradevole. La manutenzione ordinaria, effettuata periodicamente, comprende attività di controllo generali e di pulizia di tutto l'impianto (componenti idrauliche, elettromeccaniche, elementi filtranti e locali) nonché interventi di ripristino anomalie, piccole riparazioni e/o la sostituzione di componenti soggetti ad usura o esaurimento. Per questa attività Acque Servizi Srl e Acque SpA, si sono dotate di specifiche procedure interne e di un manuale di igiene e autocontrollo secondo il metodo haccp.

6.1.2 Gli organi sociali

Il Consiglio di Amministrazione di Acque Servizi Srl e i membri del collegio sindacale, sono stati eletti nel 2020 e rimarranno in carica tre anni fino all'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo anno di esercizio del loro mandato. Il Consiglio di Amministrazione nomina il collegio dei sindaci revisori che ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società e sul suo concreto funzionamento. L'attuale CdA, eletto nel 2020, è composto da 5 membri di cui una donna (20% di presenza femminile in CdA) e l'Ing. Fabio Trolese è stato nominato Amministratore Delegato dal Consiglio di Amministrazione ad agosto 2020, subentrando all'Ing. Annaclaudia Bonifazi, che ha guidato l'azienda da gennaio 2019. Dei membri del CdA quattro hanno un'età superiore ai 50 anni e uno tra 30 e 50. La composizione degli organi sociali è riportata di seguito.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Antonino Azzarà	Presidente
Fabio Trolese	Amministratore Delegato
Antonio Bertolucci	Consigliere
Giuseppe Sardu	Consigliere
Paola Carluccio	Consigliere

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Valentina Vanni	Presidente
Francesco Morelli	Sindaco
Antonio Simonini	Sindaco
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Luciano Baielli	Sindaco supplente



Analogamente alla società Acque SpA, l'Amministratore Delegato attraverso un sistema di deleghe e procure attribuisce alla dirigenza aziendale determinate funzioni e responsabilità. Oltre al Comitato per le remunerazioni, in azienda sono presenti i comitati comuni con Acque SpA: Comitato Road Traffic Safety (RTS), Social Performance Team (SPT), Green team, Energy team, Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo aziendale anticontagio. Per maggiori dettagli sulle funzioni dei singoli comitati si rimanda al Capitolo 1 del presente documento.

L'Organismo di Vigilanza costituito ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 e la funzione Internal Audit affiancano il Consiglio di Amministrazione sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Maggiori informazioni sulla governance e sui sistemi di gestione implementati, sono disponibili nel Capitolo 1 del presente Bilancio di Sostenibilità.



6.1.3 Compliance

Nel 2020 per la società Acque Servizi Srl non si sono registrati eventi per cui la società sia stata dichiarata colpevole e non sono state ricevute sanzioni o pene definitive per reati relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, per reati o danni ambientali né violazioni di norme impattanti sulle comunità di riferimento.

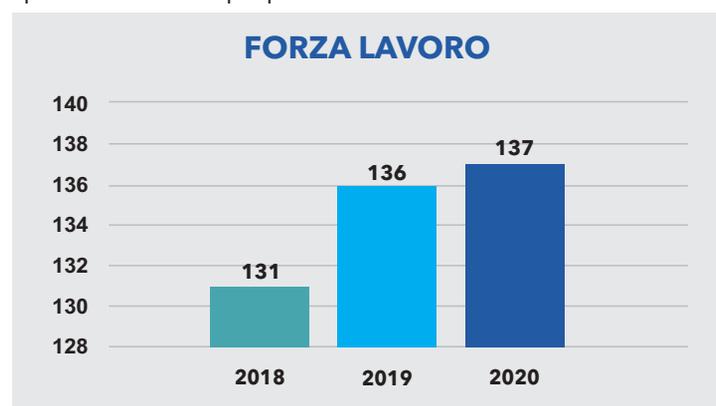
Nel 2020 risultano ancora in corso un contenzioso con fornitore pretermesso in procedura selettiva per accesso agli atti della fase esecutiva ed una controversia in grado di appello presso il Tribunale di Pisa con altro fornitore per l'esecuzione di una fornitura.



6.2 LE NOSTRE PERSONE

6.2.1 Composizione e pari opportunità

Acque Servizi Srl pone sempre maggior attenzione all'organizzazione delle risorse umane e alle strategie collegate per generare nel personale dipendente un forte senso di stabilità, favorendo la crescita e la valorizzazione professionale così da avere personale con un elevato livello di competenze e conoscenze acquisite che si impegna quotidianamente, con dedizione, nei compiti assegnati. Tale impegno è stato confermato anche nell'anno appena trascorso caratterizzato dall'emergenza Covid-19. Al fine di tutelare al massimo i propri dipendenti l'azienda ha favorito il lavoro in smart working della categoria impiegatizia e intrapreso diverse misure di prevenzione e controllo della categoria operativa quali ad esempio il divieto di utilizzo degli spogliatoi, l'utilizzo del mezzo aziendale per il trasferimento da e per il luogo di lavoro e un'organizzazione operativa con squadre fisse composte sempre dagli stessi operatori. L'anzianità media aziendale è di 13,82 anni, a dimostrazione che il personale interno è altamente esperto e specializzato nelle proprie mansioni.



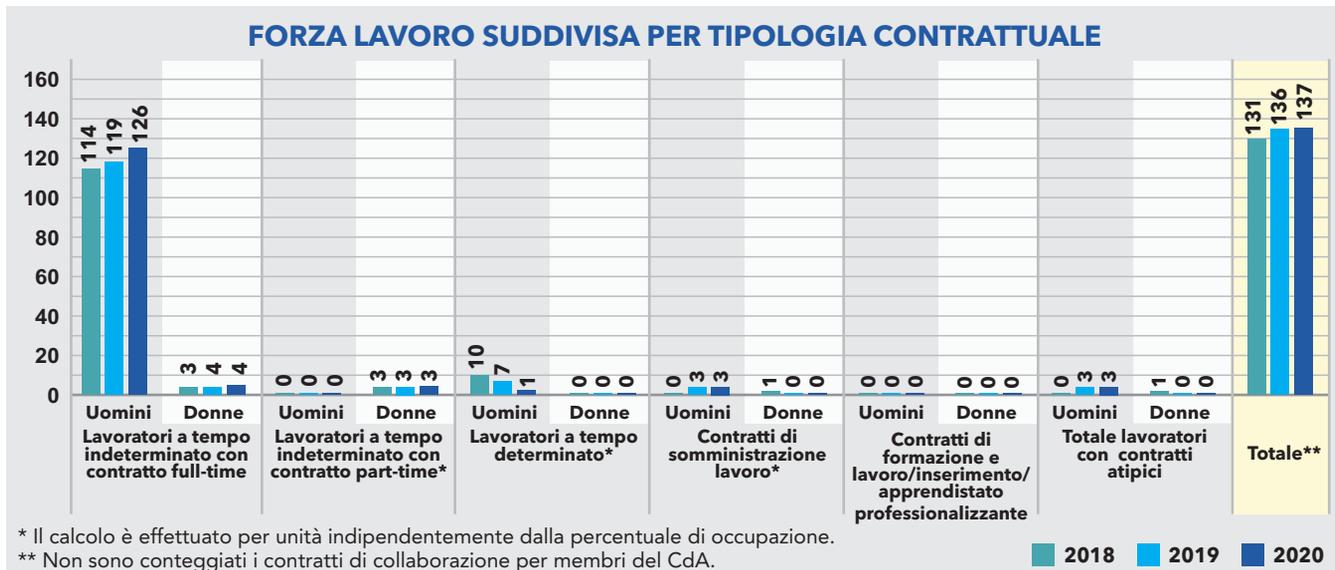
La stabilità che caratterizza il personale aziendale è confermata dal fatto che il 97% della forza lavoro di Acque Servizi Srl è impiegata a tempo indeterminato. I lavoratori con contratto dipendente sono aumentati di una unità rispetto all'anno precedente da 133 a 134. Otto contratti a tempo determinato sono stati trasformati a tempo indeterminato. Data la natura prettamente operativa della società solo il 5% del personale è di sesso femminile, tale dato è rimasto invariato rispetto al 2019. Il 29% della categoria impiegatizia è composta da donne.

INDICATORI

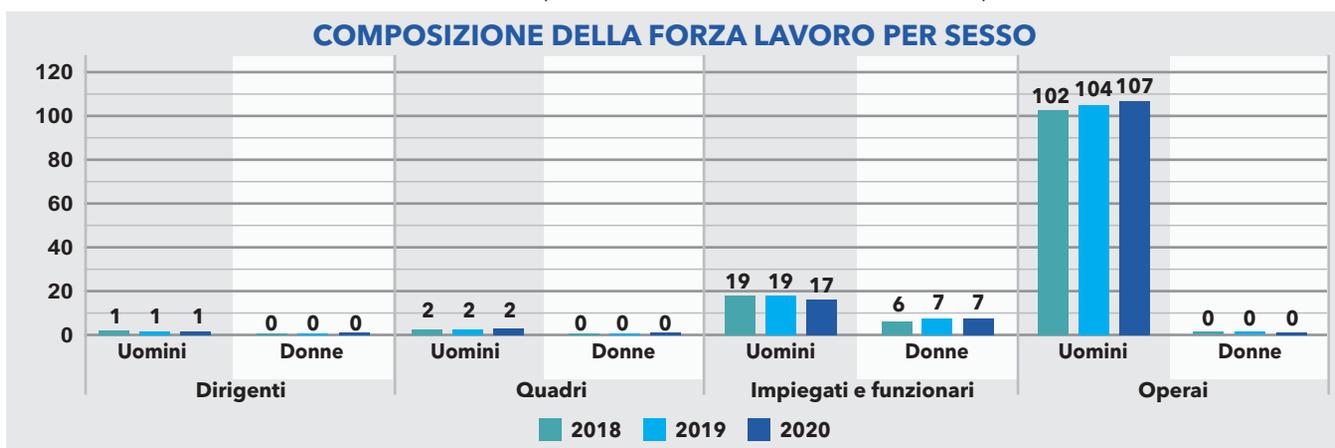
	2019	2020
% presenza femminile*	5%	5%
Dirigenti	0%	0%
Quadri	0%	0%
Impiegati	27%	29%

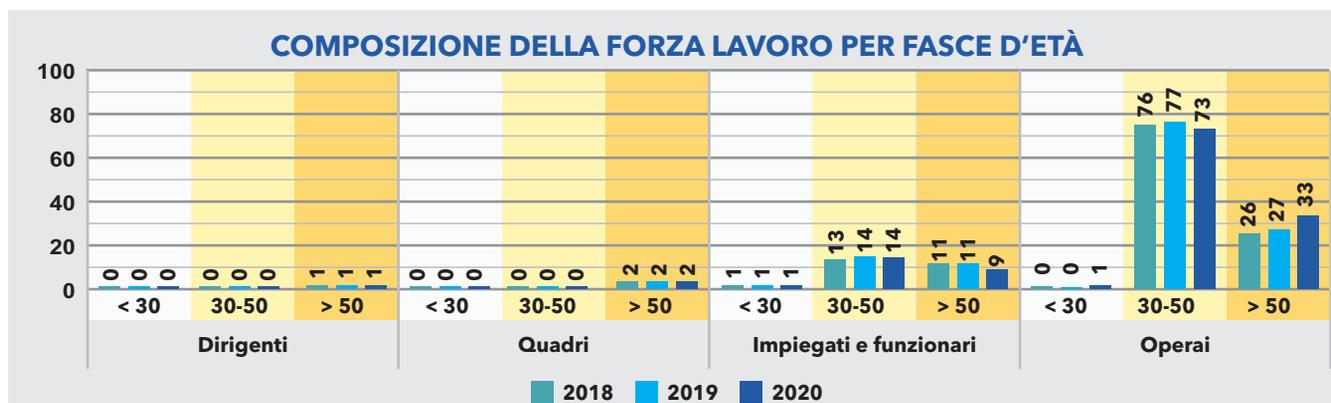
*La percentuale di presenza femminile è calcolata sul totale dei dipendenti.





Dal grafico si evince un trend positivo di crescita della forza lavoro, nel triennio 2018-2020. Nel 2020 sono aumentate di ben 7 unità, rispetto al 2019, i lavoratori a tempo indeterminato, tutti uomini e con contratto full time. Contemporaneamente sono diminuiti i contratti a tempo determinato. Il personale con le altre tipologie contrattuali è rimasto pressoché invariato. Data la natura prettamente operativa della società solo il 5% del personale impiegato è di sesso femminile e l'80% dei dipendenti è impiegato in mansioni operative. Solo il 2% dei dipendenti ha un contratto part time e sei lavoratori appartengono alle categorie protette. Tra il personale è presente un solo dirigente. Il 65% dei dipendenti si colloca nella fascia di età fra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 34% in quella oltre i cinquanta. Gli operai appartenenti alle categorie protette sono 2 mentre gli impiegati 4. Nel 2020 non sono stati attivati tirocini formativi (anche nel 2019 non ne erano stati attivati).



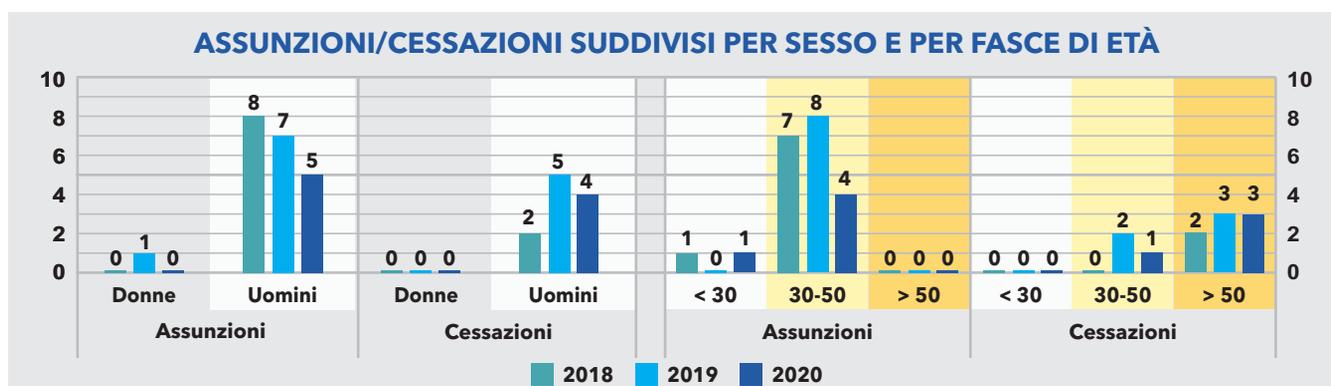


Per ulteriori dettagli si rimanda all'appendice 8.

PERSONALE INTERINALE

	2018	2019	2020
Personale interinale*	7	6	8
N° agenzie interinali	2	3	4

* Contratti di Somministrazione attivati nell'anno.



Nell'arco dell'anno ci sono state 4 uscite e cinque assunzioni, per un tasso di turn over del 6,67%. Il dato 2020 è inferiore di ben tre punti percentuali rispetto al 2019. Anche il tasso di ingresso che fornisce una misura del personale entrato sul totale dei dipendenti mostra un decremento rispetto all'anno precedente. Si può osservare che i 4 dipendenti usciti sono tutti uomini così come anche le 5 assunzioni. Del personale assunto una unità ha meno di 30 anni, le restanti 4 hanno un'età compresa tra 30 e 50 anni. Se è vero che le assunzioni hanno più che equiparato le uscite, il personale uscito era altamente specializzato nel proprio lavoro al contempo il personale entrato è stato ampiamente formato e ha effettuato affiancamento pertanto è stata mantenuta la stessa qualità del servizio.



	2018	2019	2020
Tasso di uscita*	1,61%	3,85%	3,01%
Tasso di turnover**	7,86%	9,99%	6,67%
Tasso di ingresso***	6,45%	6,15%	3,76%

* Tasso di uscita: (personale in uscita nell'anno)/totale dipendenti inizio anno X 100.
 ** Tasso di turnover: (personale in ingresso nell'anno + personale in uscita nell'anno)/organico medio annuo X 100.
 *** Tasso di ingresso: (personale in ingresso nell'anno)/totale dipendenti inizio anno X 100.

6.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza

Nel 2020, per rispondere all'emergenza Covid-19, è stato utilizzato ampiamente lo smart working pertanto le ore lavorate totali sono aumentate del 5% rispetto allo scorso anno. Delle ore lavorate totali il 6% sono ore in straordinario in diminuzione rispetto al 2019 proprio per effetto dell'utilizzo di smart working da parte di 25 dipendenti.



ORE LAVORATE			
	2018	2019	2020
Ordinarie	198.533	203.558	215.755
Straordinarie	13.278	13.335	12.722
TOTALI	211.811	216.893	228.477
di cui ore lavorate in modalità smart working	-	-	23.155

Nel 2020 sono diminuite del 5,11% le ore di assenza totali e con esse il tasso di assenteismo, ciò è da ricondursi alla riduzione delle assenze per malattia e quelle per assemblea/sciopero. Si osserva un notevole aumento delle ore di assenza riconducibili ai congedi di Maternità/paternità e ad una drastica riduzione delle ore di assenza per infortunio. Questi dati si traducono in un tasso di assenteismo del 4,3% per gli uomini e dello 0,9 per le donne, in diminuzione rispetto al 2019.

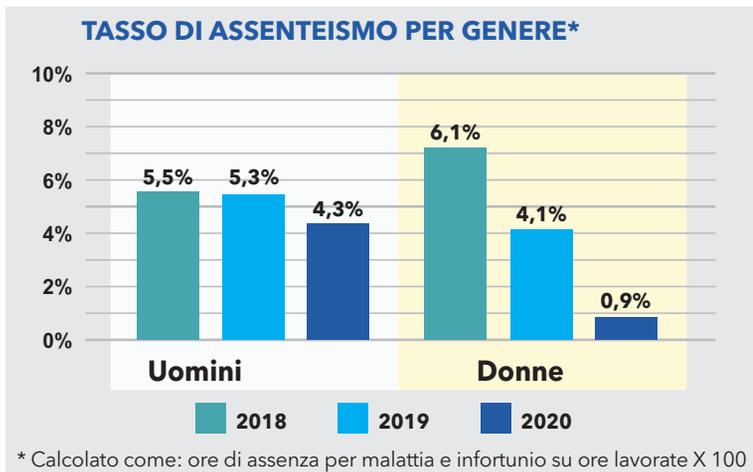


ORE DI ASSENZA			
	2018	2019	2020
Malattia	11.214	9.764	9.220
Maternità/Paternità	906	110	830
Infortunio	406	1.721	217
Assemblea/Sciopero	123	61	9
Altri motivi	2.784	3.685	4.281
TOTALI	15.433	15.341	14.557

I dipendenti di Acque Servizi Srl sono inquadrati con il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. L'azienda garantisce la libertà individuale verso la scelta di aderire ai sindacati, inoltre viene garantita la protezione verso ogni forma discriminatoria ai rappresentanti sindacali del personale, i rappresentanti dei lavoratori per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e della Responsabilità Sociale.

Anche nel corso del 2020 il confronto con le organizzazioni sindacali è sempre stato attivo. Si sono svolti incontri periodici per un confronto su tematiche rilevanti e su aspetti qualificanti dell'organizzazione del lavoro. Anche a seguito dell'emergenza causata da Covid-19, l'azienda ha garantito il mantenimento e la continuità dei servizi offerti. In virtù della contrattazione collettiva di secondo livello è stato riconosciuto un premio una tantum per il particolare impegno profuso dai lavoratori che hanno continuato a svolgere le proprie attività lavorative in modalità ordinaria.

Nel corso del 2020 la negoziazione si è concentrata soprattutto sulla definizione del Premio di risultato per il triennio 2020-2022 conclusasi con l'Accordo del 3 settembre 2020. Il nuovo Accordo stabilisce un'erogazione annua variabile collegata a risultati concreti di redditività, produttività, efficienza, qualità ed innovazione, con l'introduzione di alcune novità:



- maggior peso alla produttività (obiettivi) anziché alla redditività (MOL);
- introduzione del concetto di obiettivi di macroarea in modo tale che ciascun dipendente sia partecipe delle sfide aziendali che provengono soprattutto dal regolatore;
- razionalizzazione della scheda di valutazione delle competenze.

Il sistema delle Relazioni Industriali è proseguito con la sottoscrizione di un Protocollo Relazioni Industriali Acque SpA - Acque Servizi Srl al fine di garantire un efficace svolgimento delle stesse.



6.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale

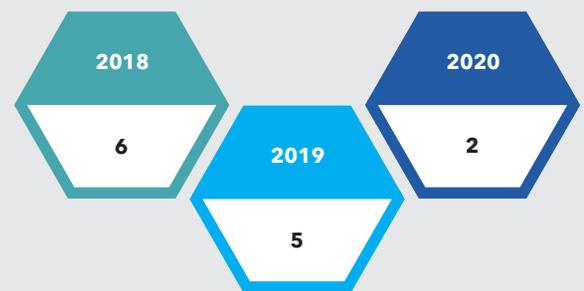
Nel corso dell'anno, 4 dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori mentre due hanno usufruito dei congedi parentali (ex-facoltativi). Al rientro a lavoro tutti i dipendenti hanno ritrovato le stesse condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

	2018	2019	2020
Maternità obbligatoria	2	0	1
Paternità obbligatoria	6	0	3
TOTALE	8	0	4
Parentali (ex facoltativa)	4	3	2
di cui uomini	2	1	1
di cui donne	2	2	1

Da anni l'azienda si impegna a promuovere misure di welfare per i propri dipendenti con l'obiettivo di rispondere alle esigenze delle persone impiegate, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali.

Una di queste misure è costituita dai voucher per la fruizione dei servizi educativi messi a disposizione dall'azienda per i dipendenti con figli nella fascia di età 0-36 mesi. Ne possono beneficiare i lavoratori, i cui figli frequentano un servizio educativo sia esso pubblico o privato, che effettuano il pagamento mensile della retta. L'ammontare di tale rimborso è deciso annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale. Nel 2020 sono pervenute 2 richieste che sono state accolte.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (n°)





6.2.4 Retribuzioni e fondi pensione

Sulla base del Contratto Collettivo Nazionale vigente vengono determinate le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management). Nella tabella sotto riportata è possibile osservare le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque Servizi Srl e quelle previste dal contratto collettivo nazionale, oltre al confronto con lo stipendio medio per le tre categorie di quadri, impiegati, operai. La differenza tra il minimo applicato in Acque Servizi Srl e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 52,70% per i quadri e nullo per gli impiegati e per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 55,10% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 45,06% per gli impiegati e del 21,18% per gli operai.



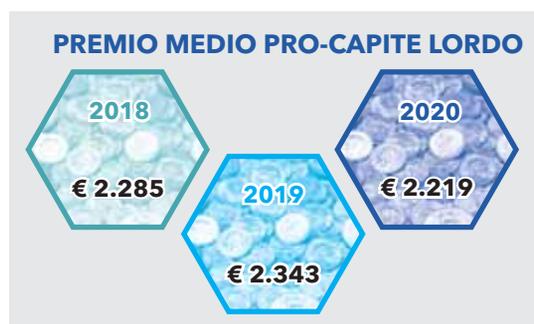
CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI*					
	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque Servizi Srl	Differenza con il CCNL %	Stipendio medio Acque Servizi Srl	Differenza con il CCNL %
Quadri	3.052,19	4.660,67	52,70%	4.734,00	55,10%
Impiegati	1.694,51	1.694,51	0%	2.458,10	45,06%
Operai	1.694,51	1.694,51	0%	2.053,47	21,18%

*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 (escluso il più alto) e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione è risultato di 6,6 volte superiore. L'analisi del rapporto fra la retribuzione femminile e quella maschile, per un'azienda come Acque Servizi Srl, non è significativa in quanto la percentuale di presenza femminile in azienda è molto bassa (5%).

Nel corso dell'anno tutti i dipendenti di Acque Servizi Srl, ricevono un premio di risultato sulla base della valutazione individuale ricevuta. I meccanismi previsti per l'attribuzione sono gli stessi applicati da Acque SpA. L'individuazione, anche per l'anno 2020, 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.

Il 59% 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 COMPLEMENTARE	2018	2019	2020
Iscritti fondo contrattuale*	72	75	77
Iscritti fondo esterno	2	2	2
Percentuale sul totale dei lavoratori a tempo indeterminato	62%	61%	59%

*Calcolate sull'organico medio.





6.2.5 Contenzioso dipendenti

Nel corso dell'anno ci sono stati sette provvedimenti disciplinari verso dipendenti di Acque Servizi Srl tutti relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali che non hanno dato seguito a contenziosi.



6.2.6 La formazione

L'emergenza sanitaria ha costituito per la società una grande sfida, soprattutto visto il consueto ricorso alla formazione in presenza in aula fin qui adottato. Là dove possibile i corsi si sono svolti in videoconferenza, in caso contrario sono state organizzate classi di numerosità ridotta e nel rispetto delle normative vigenti determinando un totale di 1.388 ore di formazione erogate di cui il 97% relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

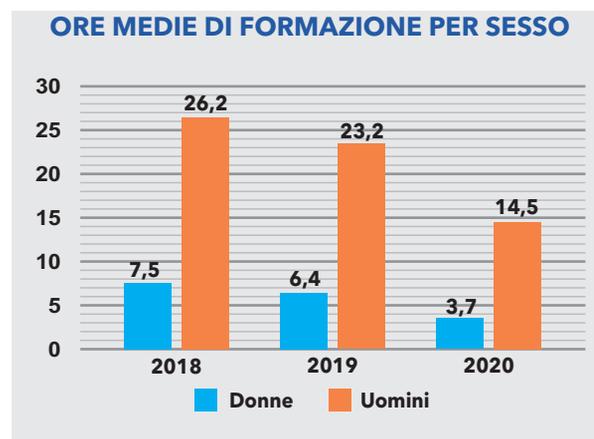
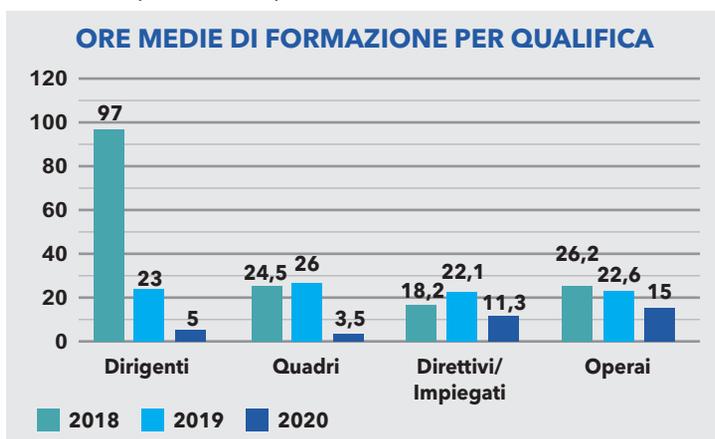
Nonostante gli improvvisi cambiamenti nella gestione e nell'organizzazione della formazione a cui l'azienda si è trovata a far fronte, il tasso di copertura sull'organico medio è rimasto significativo con un valore del 72%. L'emergenza sanitaria ha comunque determinato una generale riduzione delle ore di formazione e, di conseguenza, una diminuzione delle ore medie di formazione per tutte le qualifiche.

	2018	2019	2020
Interventi formativi/anno (n°)	103	125	60
Ore totali formazione (n°)	2.908	2.658	1.388,25
Ore d'aula (n°)*	609,5	595,5	346,5
Ore pro-capite (n°)**	25,5	23,1	12
Lavoratori formati (n°)***	114	118	97
Tasso di copertura su organico medio	89%	89%	72%
Tasso di copertura sulla forza lavoro	103%	106%	83,6%

* 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.



I corsi previsti per il 2020 erano 16, ne sono stati effettuati 32, con un decremento rispetto al 2019 del 32%.

I corsi effettuati che non erano stati programmati, spaziano dai Diritti umani all'informatica, dai temi ambientali alla formazione in ambito anticorruzione secondo lo standard ISO 37001.



TEMATICA CORSO - N° CORSI	2019		2020		2021
	N° CORSI EFFETTUATI	N° CORSI PREVISTI	N° CORSI EFFETTUATI	N° CORSI PREVISTI	N° CORSI PREVISTI
Sicurezza (incluse le prove di emergenza)	34	13	26	14	15
Tecnica e aggiornamento normativo	4	1	1	2	-
Informatica	1	0	1	0	-
Diritti umani	2	1	1	0	-
Accademia interna	1	5	0	0	-
Ambientale	2	2	1	0	-
Formazione ISO 37001	1	0	1	0	-
Certificazione e sostenibilità	0	0	0	0	-
Trasversale	2	0	1	0	-
TOTALE	47	22	32	16	15

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA	2018	2019	2020
Sicurezza	427	454,5	324
Ambientale	16	57	8
Certificazione e sostenibilità	15*	-	-
Manageriale	50	-	-
Tecnica e aff normativo	48,5	28	2
Informatica	26	1	3
Trasversale	-	21	3,5
Diritti umani	2	14	2
Accademia interna	25	8	-
Formazione ISO 37001	-	12	4
Totale ore di formazione d'aula	609,5	595,5	346,5

È da sottolineare che il 42% delle ore d'aula non ha gravato sui costi della società grazie alla fruizione di formazione gratuita disponibile o a docenti interni che ha consentito una valorizzazione delle competenze e delle risorse interne.

FORMAZIONE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA ISO 37001		
	2019	2020
Ore d'aula	12	4
% personale coinvolto	6%	5%
Ore di formazioni totali	21	12



Coerentemente con quanto fatto per Acque SpA è stata organizzata una formazione sul tema della responsabilità degli enti e della disciplina anticorruzione: dal D.Lgs. 231/2001 verso lo Standard ISO 37001 che hanno visto il coinvolgimento di tutti i responsabili di settore dell'Azienda.



Formazione e-learning

La piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento, attiva dal 2017, ha visto, nel 2020, per quanto riguarda i corsi e-learning una conferma dell'utilizzo in ambito Sicurezza lavoratori parte generale (secondo L'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011) e la parte sui diritti umani con il Modulo Apprendimento riguardante il Sistema di gestione Integrato e Infragruppo, ivi incluso uno specifico modulo sulla responsabilità sociale.

FORMAZIONE E-LEARNING	2018	2019	2020
Tematica corso	Diritti umani	Sicurezza Diritti umani	Sicurezza Diritti umani
Ore corso	2	4 2	4 2
Ore totali formazione	100	36	22,25
Tasso di personale coinvolto*	45%	10%	6%

* La forza lavoro viene calcolata sul totale dei lavoratori al 31/12, incluso personale interinale, stagisti e distaccati in società del gruppo. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CdA.



6.2.7 Salute e sicurezza

Dal marzo 2020 Acque Servizi Srl adotta il Protocollo anti-contagio negli ambienti di lavoro, tale adozione è obbligatoria per lo svolgimento dell'attività lavorative e applica ove necessarie ulteriori misure di precauzione rispetto a quelle previste dalla normativa di riferimento per tener conto delle peculiarità della propria organizzazione e delle proprie attività operative al fine di preservare la tutela della salute delle persone presenti all'interno dell'azienda e garantire la salubrità degli ambienti di lavoro. Il Protocollo è allegato al DVR aziendale e ne costituisce parte integrante.

Il personale deve rispettare delle regole generali quali l'obbligo di rimanere presso il proprio domicilio per i soggetti con infezione respiratoria caratterizzata da febbre (maggiore di 37.5°), mantenere la distanza di sicurezza di almeno 1 metro, osservare le regole di igiene delle mani, tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene respiratoria e utilizzare gli appositi dispositivi di protezione (mascherine) in tutte le occasioni (sia all'interno che all'aperto) in cui non sia possibile garantire continuativamente il mantenimento della distanza di sicurezza. Per quanto concerne le attività di Acque Servizi Srl svolte sul territorio (cantieri), considerando che generalmente sono di breve durata, localizzate sul territorio servito, funzionali ad un servizio di pubblica utilità e tenuto conto che Acque Servizi Srl tramite specifico Ordine di Servizio ha voluto definire un'organizzazione straordinaria del lavoro al fine di limitare gli affollamenti nei luoghi di lavoro; l'entrata a lavoro deve essere gestita secondo le modalità appena descritte e quindi attraverso un automonitoraggio delle proprie condizioni di salute prima di uscire dalla propria abitazione con una successiva comunicazione (tramite mail e/o social) da inviare al proprio Responsabile nella quale si deve confermare la presenza al lavoro oppure si deve informare dell'assenza.

Tutte le misure implementate per far fronte all'epidemia Covid-19, si aggiungono alle misure già in essere per tutelare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, implementate nel corso degli anni grazie ad un investimento costante sia nelle attrezzature che nella formazione del personale.

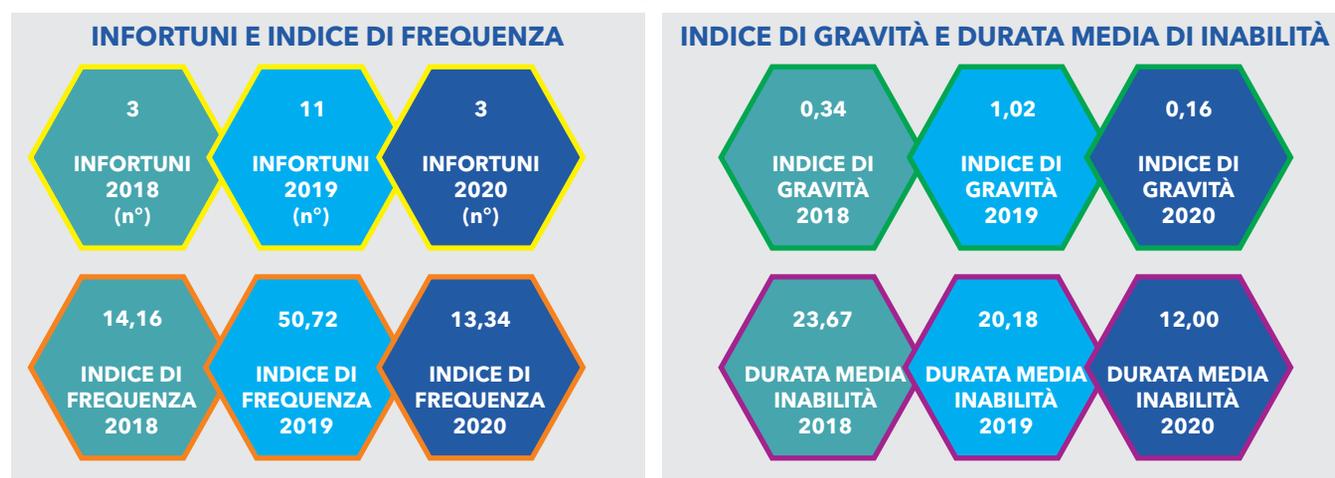


In tema di formazione il 93,5% delle ore totali erogate nel 2020 sono state relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Le ore d'aula relative alla formazione sui temi di sicurezza sono state 324 per 26 corsi erogati.

Nel 2021 riprenderà l'implementazione graduale e la diffusione al personale operativo dell'applicazione aGESIC, tale sistema 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.

6.2.7.1 Gli infortuni

Nel 2020 presso l'azienda Acque Servizi Srl si sono verificati 3 infortuni a dipendenti uomini appartenenti alla categoria operaio, per un totale di 36 giorni di assenza. Gli infortuni registrati sono tutti di tipo professionale, non si sono pertanto verificati infortuni stradali (avvenuti con mezzo aziendale durante l'orario di lavoro) o in itinere. L'analisi degli infortuni mostra che la categoria degli addetti alla manutenzione reti e impianti è quella in cui si verificano maggiormente tali eventi. Nel 2020 c'è stato un significativo decremento degli eventi infortunistici rispetto al 2019 (-72%).



Data la natura prettamente operativa delle attività aziendali, il numero di infortuni e l'entità dei danni riportati, confrontati con altre aziende analoghe nel contesto nazionale, pongono Acque Servizi Srl in un contesto di sicurezza molto buono. Nel triennio non ci sono stati infortuni che hanno determinato decessi.

6.2.7.2 La sorveglianza sanitaria

In conformità alla normativa vigente, art. 41 D. Lgs. n. 81/08, l'attività di sorveglianza sanitaria, coordinata dal Servizio di Prevenzione Protezione, viene svolta da medici competenti esterni, cui viene assegnato un incarico formale. Il medico competente, in accordo con il datore di lavoro, ha il compito di definire le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; a tali compiti si aggiungono quelli di emettere il giudizio d'idoneità e applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.



Nel corso dell'anno è pervenuta una sola richiesta di malattia professionale per la quale l'INAIL non si è ancora espressa. La gestione delle eventuali malattie accertate prevede sia una verifica delle cause per scongiurare difetti o carenze nel processo di valutazione dei rischi e definizione delle misure di prevenzione e protezione, sia l'adozione, tramite il supporto del Medico Competente, di specifiche prescrizioni e limitazioni



ANNO	MOTIVAZIONE	AUTORITÀ PUBBLICA	ESITO DELLA PRATICA
2020	Gastrite erosiva da H. Pylori	INAIL Pistoia	IN ATTESA DI RISPOSTA

6.2.7.3 Analisi incidenti stradali con mezzi aziendali

Dal 2017 Acque Servizi Srl ha implementato il sistema di gestione per la sicurezza stradale secondo lo standard UNI ISO 39001. In seguito a tale implementazione l'azienda monitora e analizza gli infortuni in itinere e gli incidenti stradali avvenuti con mezzi aziendali sia che essi abbiano dato luogo ad infortunio professionale sia che si siano risolti semplicemente con danni ai mezzi. L'analisi dei sinistri, anche se non hanno comportato infortuni, è funzionale a dare vita ad azioni di miglioramento col fine di aumentare la sicurezza sia dei dipendenti che della comunità del territorio servito. Nel 2020 non si sono registrati infortuni professionali stradali o in itinere nonostante si siano verificati 13 sinistri.

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%
2020	3	0	0	0	0%



6.3 IMPEGNO ECONOMICO

6.3.1 Fornitori

I principi che stanno alla base delle attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori di Acque SpA e Acque Servizi Srl sono riconducibili a diversi strumenti quali il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Regolamento Acquisti e Appalti, il Codice di comportamento aziendale, il Codice etico degli appalti, il modello organizzativo ex D.Lgs. n.231/2001 e la Politica Anticorruzione. Gli approvvigionamenti sono gestiti in modo centralizzato dall'apposito settore di Acque SpA e l'albo fornitori qualificati è unico per Acque SpA e Acque Servizi Srl. I fornitori interessati possono fare richiesta di iscrizione al sistema di qualificazione e partecipare a procedure di individuazione del contraente in modalità telematica utilizzando per la qualifica la nuova piattaforma Jaggaer, implementata a metà giugno 2020, e SAP SRM per le procedure di selezione.

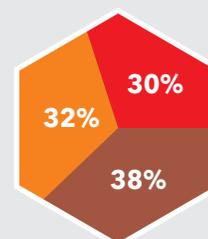
Sin dal 2012 Acque Servizi Srl è iscritta presso l'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici, quale stazione appaltante. Nel 2020 sono 967 le aziende qualificate in aumento di circa il 27% rispetto all'anno precedente.



FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO

N° FORNITORI	2018	2019	2020
Forniture	221	262	307
Servizi	161	222	292
Lavori	220	278	368
TOTALE	602	762	967

Forniture
Servizi
Lavori



Gli ordini emessi, nel 2020, sono stati poco meno di 2.400 di cui circa 1.500 legati alle forniture, per una spesa totale di poco più di diciannovemilioniduecentomila euro. Rispetto al 2019 il numero di ordini è diminuito di circa 8%.

La gare realizzate nel 2020, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono state 5, due in più rispetto all'anno precedente, con una base d'asta di oltre seimilioneiseicentomila euro.

TIPOLOGIA	2019		2020	
	ORDINI (n°)	IMPORTI (€)	ORDINI (n°)	IMPORTI (€)
Forniture	458	5.940.503	1.566	7.381.738,37
Lavori	117	2.848.468	23	5.482.512,89
Servizi	2.020	10.714.336	802	6.352.442,13
Estero	1	268	-	-
TOTALE	2.596	19.503.575	2.391	19.216.693,39





Il 52,22% dell'ordinato è rivolto a fornitori del territorio di riferimento (Basso Valdarno) e un ulteriore 18,92% su quello toscano.

6.3.2 Infortuni appaltatori

Sin dal 2014 Acque Servizi Srl raccoglie, analizza e monitora gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne (maggiori dettagli sono riportati nel Capitolo 5). Nel triennio 2018-2020 si è verificato un unico infortunio nel 2019, il 2020 è esente da eventi infortunistici a carico delle ditte fornitrici.

DISTRIBUZIONE TOTALE DELL'ORDINATO



6.3.3 Distribuzione del valore aggiunto

Il bilancio di esercizio 2020 di Acque Servizi Srl si chiude con un utile netto di Euro 1.642.825,22 (contro Euro 1.164.921,93 del 2019) dopo avere effettuato ammortamenti per Euro 646.036,28, svalutazioni e accantonamenti per Euro 31.015,51 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 516.618,69.

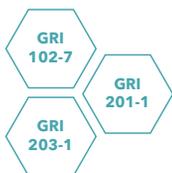
Il valore della produzione, pari ad Euro 27.725.127 è aumentato del 14% rispetto al 2019 mentre il margine operativo lordo si attesta sui 2,81 milioni di euro, in aumento di circa Euro 540.000 rispetto all'anno precedente.

La società da sempre tende ad integrare le scelte economiche con quelle di tipo sociale e ambientale al fine di creare valore nel lungo periodo. Il valore aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta che, in varie forme, è distribuita ai diversi stakeholder.

Per il calcolo del valore aggiunto si utilizza la metodologia messa a punto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). Tale valore viene inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. In termini monetari, il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto esprimono i rapporti tra l'azienda ed il sistema socio-economico con cui interagisce, riferendosi in particolare ad alcuni dei principali stakeholder: personale, pubblica amministrazione, finanziatori, azionisti, azienda e collettività. Per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo 5 del presente documento.

Nella tabella sottostante è riportato il dettaglio della distribuzione del valore aggiunto. L'utile da bilancio 2020, 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 valore aggiunto globale, in linea con i risultati economici, è aumentato di circa 8% rispetto al 2019.



NUMERO DI INFORTUNI APPALTATORI



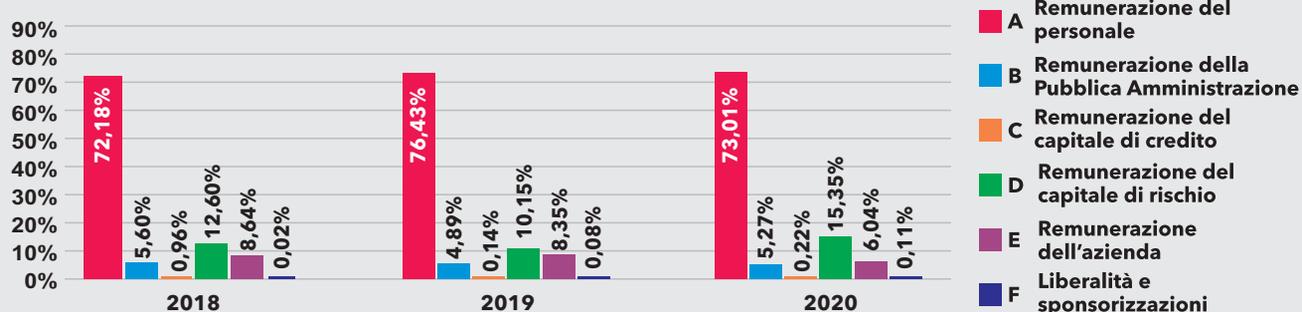


DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO

		2018	2019	2020
A) Remunerazione del personale		7.445.193	7.563.939	7.814.569
Personale non dipendente		102.773	120.990	110.683
Personale dipendente	Salari e stipendi	4.705.828	4.851.464	4.970.524
	Oneri sociali	1.784.224	1.740.408	1.826.318
	Trattamento di fine rapporto	325.799	322.967	328.955
	Altri costi per il personale	526.570	528.110	578.369
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione		577.471	484.337	563.805
Imposte dirette e indirette		577.471	484.337	563.805
Sovvenzioni in c/esercizio		0	0	0
C) Remunerazione del capitale di credito		99.205	14.248	23.815
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine		99.205	14.248	23.815
D) Remunerazione del capitale di rischio		1.300.000	1.000.000	1.642.825
Utile di esercizio*		-	-	1.642.825
Utile di esercizio di pertinenza di terzi		1.300.000	1.000.000	-
E) Remunerazione dell'azienda		890.821	825.967	646.036
Variazioni riserve		268.500	164.922	-
Ammortamenti		622.321	661.045	646.036
F) Liberalità e sponsorizzazioni		2.503	7.607	11.431
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		10.315.192	9.896.098	10.702.762

* L'utile da bilancio 2020, approvato in CdA 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 l'approvazione del bilancio e distribuzione dell'utile.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO





6.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

L'impegno di Acque Servizi Srl sui temi della responsabilità sociale e dell'ecologia sono parte integrante dei propri principi e comportamenti, dimostrato anche dalla diffusa adozione di sistemi di gestione ambientali ed energetici, riscontro concreto dell'importanza delle dinamiche ambientali per l'Azienda e strumento manageriale per il miglioramento continuo delle proprie performance ambientali. In virtù della tipologia di lavori e servizi svolti il maggior impatto ambientale è costituito dall'emissione di anidride carbonica in aria dovuta principalmente all'utilizzo di combustibile da trazione per il parco mezzi. L'obiettivo aziendale della riduzione di tale emissione viene perseguito ottimizzando i processi e rinnovando il proprio parco mezzi. Nel 2020 tale obiettivo è stato pienamente raggiunto come dimostrato dagli esiti positivi degli audit sostenuti per il mantenimento della certificazione energetica. L'altro impatto ambientale rilevante per le attività svolte è costituito dalla 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

I consumi energetici derivanti dai combustibili gasolio e benzina, che costituiscono circa il 93% del totale, è da imputarsi al parco mezzi aziendale. Il consumo di metano impatta circa il 5% sul totale, esso viene utilizzato sia per i mezzi aziendali che per il riscaldamento delle sedi aziendali (per le palazzine della sede legale e amministrativa in via Bellatalla a Pisa e per la sede operativa di Ponte a Egola). Il consumo di energia elettrica utilizzata nelle sedi aziendali impatta per il 2% sui consumi totali, nel 2020 si osserva un suo decremento di circa 39%.

	CONSUMI ENERGETICI TOTALI					
	2019			2020		
		GJ	%		GJ	%
Energia elettrica totale (kWh)	145.253	523	4	88.915	320	2
Gasolio (litri)	358.241	12.205	91	353.956,25	12.059	92
Benzina (litri)	6.686	220	2	4.817,22	159	1
Metano (Kg)	12.747	403	3	18.840,3	596	5
TOTALE	-	13.352	100	-	13.134	100



6.4.2 Materie prime

Le forniture poste in opera presso i cantieri in base alle prescrizioni dei progetti vengono definite "materie prime". Acque Servizi Srl, per scelta, non si avvale di un magazzino ma organizza le proprie forniture presso i cantieri effettuando man mano gli acquisti necessari ai cantieri aperti. Pertanto l'impostazione contabile rileva delle macro voci



economiche e non quantitative. I costi relativi alle "materie prime" sono aumentati nel corso del 2020 rispetto all'anno precedente con un incremento di circa 20%.

MATERIE PRIME (€)	2018	2019	2020
Acquisto Gas	2.692	2.020	3.519
Prodotti chimici	5.117	9.095	1.364
Oneri per acquisto materie prime	4.834.286	5.418.042	6.397.793
Parti di ricambio	532.869	276.585	253.444
Lubrificanti	7.107	11.697	13.247
Cancelleria e stampati	1.011	1.118	997
Dispositivi di sicurezza	65.741	67.225	239.758
Acquisto giornali e riviste	0	0	0
TOTALE	5.448.824	5.785.781	6.910.123

6.4.3 Emissioni

Come anticipato le emissioni in atmosfera sono dovute principalmente all'utilizzo dei mezzi aziendali. Per questo Acque Servizi Srl investe costantemente nel rinnovo dei propri mezzi. Nel 2020 sono stati acquistati nove nuovi mezzi di cui: due Fiat Doblò per servizio gestione fontanelli pubblici, cinque autocarri attrezzati per il settore lavori ed uno per settore servizi, 3 WW Caddy per settore manutenzione elettrico.



CONSISTENZA PARCO MEZZI	2018	2019	2020
Autovetture	19	21	20
Escavatori/Miniescavatori	19	19	19
Autocarri ≤ 35 ptt	48	55	59
Autocarri > 35 ptt	64	63	63
Carrelli elevatori	5	5	5
TOTALE di cui:	155	163	166
a gasolio	145	154	158
a benzina	2	2	1
elettrico	3	3	3
a metano	5	4	4

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

L'azienda si avvale dell'utilizzo della piattaforma informatica Metis per gestire il parco mezzi aziendale e i consumi dei mezzi registrati a partire dalle singole schede carburante assegnate in modo univoco ad ogni mezzo. Ai consumi di



carburante derivanti dal parco mezzi si aggiunge una piccola parte di consumi derivanti dall'uso di attrezzature quali generatori, compressori e pompe.

CARBURANTE UTILIZZATO	2018	2019	2020
Gasolio (litri)	381.059	358.241	353.956,25
Benzina (litri)	5.557	6.686	4.817,22
Metano (Kg)	2.699	2.192	1.285

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

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2018	2019	2020
Monossido di carbonio (CO)	2,859	2,778	2,628
Anidride carbonica (CO ₂)	1.058,047	997,755	979,224
Monossido di azoto (NO)	11,067	10,413	10,265
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,675	0,645	0,624
Metano (CH ₄)	0,056	0,053	0,052
PM	0,310	0,291	0,288
SO _x	0,006	0,005	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)	2019	2020
CO ₂	59	36

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, per la caratteristica connotazione delle attività di Acque Servizi Srl è il secondo impatto ambientale più rilevante. I rifiuti derivano principalmente dai residui della pulizia delle fognature (CER 200306) e dai lavori (terre e rocce da scavo - CER 170504). Nel 2020 la produzione di rifiuti è aumentata di circa il 20% rispetto all'anno precedente. Tale incremento è dovuto al netto aumento rispetto al 2019 della pulizia delle fognature e delle centraline di sollevamento. Si riporta di seguito un riepilogo della produzione di rifiuti distinti fra pericolosi e non pericolosi:

RIFIUTI PRODOTTI (t)	2018	2019	2020
Non pericolosi	1.873	3.440	4.119
Pericolosi	15	12	21
TOTALE	1.888	3.452	4.140



La percentuale di rifiuti prodotti e smaltiti nel 2020 è stata dell'82% (contro il 57% del 2019) invece i rifiuti prodotti e avviati a recupero sono stati il 18%.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO - ACQUE SERVIZI SRL	2018	2019	2020
Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1	0	0	0
Deposito preliminare D15	3,82	5,23	7,14
Messa in riserva R13	960,68	1.449,83	634,015
Trattamento chimico fisico D9	238,1	66,7	23,92
Trattamento biologico D8	520,72	1.881,05	3.389,33
Ricondizionamento preliminare D13 D14	118,52	15,58	3,352
Scambio di rifiuti R12	4,63	4,85	18,719
Riciclo/recupero dei metalli e dei composti metallici R4	41,78	29,26	63,8
TOTALE	1.888,25	3.452,50	4.140,276





7. NOTA METODOLOGICA

Materialità e perimetro del report 153

Struttura del documento e diffusione 155

Comunicare la sostenibilità 156





NOTA METODOLOGICA

Il primo Bilancio di Sostenibilità redatto e pubblicato da Acque SpA risale al 2009. A partire da allora Acque SpA redige annualmente, in maniera del tutto volontaria, il proprio Bilancio di Sostenibilità. Esso costituisce un valido mezzo di dialogo e informazione, verso i propri stakeholder, per rendicontare le attività aziendali svolte e i risultati raggiunti negli ambiti economico, ambientale e sociale.

Il BS è sempre stato redatto in conformità alle principali linee guida internazionali e sottoposto all'attività di revisione e verifica di un ente terzo e a partire dal 2016 sono stati allineanti i tempi di stesura del Bilancio di Sostenibilità e del Bilancio civilistico ed entrambe vengono approvati in sede di Consiglio di Amministrazione.

Il presente documento riferisce dell'esercizio 2020 ed è impostato per rispettare la rendicontazione accordata con gli Standard GRI (ed. 2016) opzione Comprehensive corrispondente ad una totale applicazione delle richieste delle linee guida integrate con i principali indicatori richiesti dalla Autorità Idrica Toscana (AIT) e dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Per determinare il valore aggiunto e per le modalità di coinvolgimento degli Stakeholder sono stati inoltre seguiti lo Standard GBS 2013 - Principi di redazione del bilancio sociale e le linee guida AccountAbility 1000. La società di revisione KPMG effettua la revisione limitata del documento. Si riporta in appendice la relazione di revisione.



Materialità e perimetro del report

L'analisi di materialità è stata realizzata nel 2015 ed è in vigore tutt'oggi. Questo è dovuto alla stabilità della gestione aziendale, alla continuità degli orientamenti strategici della direzione e all'assenza di modifiche organizzative significative all'interno dell'azienda. Pertanto i risultati dell'analisi di materialità si confermano pertinenti e validi e sono stati utilizzati per definire i contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità. Le aziende Acque SpA e la sua



controllata Acque Servizi Srl hanno svolto in modo congiunto l'analisi di materialità. Alcuni indicatori relativi a temi materiali sono rendicontati solo per la società Acque SpA e non risultano applicabili o sono poco significativi per la società Acque Servizi Srl. I temi rilevanti sono stati individuati attraverso l'analisi documentale e di contesto e il successivo confronto con le parti interessate interne e esterne e con la direzione aziendale. I temi risultati maggiormente rilevanti sono: trasparenza, integrità intesa anche come rispetto della normativa, qualità dei servizi al cliente, sicurezza nei posti di lavoro e contenimento degli impatti ambientali.

La matrice di materialità e il dettaglio dei temi rilevanti sono riportati nell'Appendice 1, invariati rispetto al 2019.

La Direzione aziendale conseguentemente all'individuazione delle tematiche rilevanti ha identificato i propri stakeholder in base alla loro capacità di "condizionare" e di "collaborare" con l'organizzazione.

L'azienda ha identificato le seguenti categorie di stakeholder rilevanti:

FORZA LAVORO	CLIENTI	FORNITORI	AZIONISTI E FINANZIATORI	COLLETTIVITÀ/ AMBIENTE
Personale dipendente, Con contratto atipico, Somministrati, Tirocinanti, Rappresentanze Sindacali	Clienti, Clienti industriali, Altri gestori SII, 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 di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 è coerente con quello dell'anno precedente a conferma della continuità e comparabilità dei dati rendicontati. Le informazioni e i dati riportati nel BS, in linea con il consolidamento integrale del bilancio economico, sono relative alla società Acque SpA e alla sua controllata Acque Servizi Srl. Nel caso di una indisponibilità di dati relativi all'esercizio 2020 si riporta la loro migliore stima disponibile, specificando tale dettaglio.

I dati di benchmark riportati nel testo, utilizzati come misura di confronto, provengono da fonti attendibili quali ad esempio:

- Analisi Top Utility IX edizione "Le performance delle utility italiane" che analizza le 100 maggiori aziende italiane dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti;
- Blue book 2019 "I dati sul servizio idrico integrato in Italia";

qualora i dati di benchmark citati nel testo non siano aggiornati all'ultima edizione delle fonti sopra citate, ma si riferiscono ad edizioni precedenti, è da imputarsi al fatto che tali dati non sono rendicontati nelle edizioni ultime.



Nel periodo di rendicontazione, per entrambe le società, l'Assemblea dei Soci ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione, il CdA all'unanimità ha nominato il presidente, il vicepresidente e l'Amministratore Delegato. Per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo 1 del presente documento.



Struttura del documento e diffusione

Il presente documento si articola in sei capitoli, le appendici e la nota metodologica. Uno dei capitoli è specifico per la società Acque Servizi Srl. Il Green team è il Comitato aziendale interfunzionale sulla Sostenibilità, composto dai referenti di ciascun processo materiale, che risponde direttamente all'Amministratore Delegato. Annualmente, i dati forniti di referenti vengono elaborati ed uniformati dal Settore Certificazioni e Sostenibilità. Il documento viene verificato e asseverato dalla società di revisione KPMG e approvato in Consiglio di Amministrazione. Dopo tali passaggi il documento viene diffuso mediante pubblicazione nella intranet aziendale, sul sito web dedicato <http://sociale.acque.net> e sul sito istituzionale www.acque.net. In occasione dell'Assemblea annuale di chiusura d'esercizio, il Bilancio di Sostenibilità viene inoltre distribuito, congiuntamente al Bilancio consolidato, ai soci. Si realizza inoltre una versione sintetica (abstract) diffusa con le stesse modalità della versione integrale. I documenti vengono messi a disposizione dei clienti presso i PuntoAcque e di tutti gli altri stakeholder durante eventi pubblici. 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

Dal 2015 Acque SpA aderisce 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 (partecipant) all'interno della Fondazione Global Compact Network Italia, potendo così partecipare alle attività associative e formative e accedere al materiale informativo predisposto dalla Fondazione.

 DIRITTI UMANI	Principio I	Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza; e di
	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; di
	Principio VIII	intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale; e di
	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.



8. APPENDICI

APPENDICE 0	159
GENERAL STANDARD DISCLOSURE	
APPENDICE 1	164
TEMI MATERIALI	
APPENDICE 2	169
GLI STAKEHOLDER	
APPENDICE 3	171
COMUNICAZIONE IN CORSO - I DIECI PRINCIPI DELLA SOSTENIBILITÀ	
APPENDICE 4	172
PRELIEVO IDRICO	
APPENDICE 5	172
SCARICO ACQUA	
APPENDICE 6	173
MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI	
APPENDICE 7	173
GLI STANDARD CONTRATTUALI	
APPENDICE 8	176
COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO	
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	178





APPENDICE 0

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINA BS 2020
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	5,127
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	5,7,127
GRI 102-3	Luogo della sede principale	5,127
GRI 102-4	Luogo delle attività (n.a)	N.A.
GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	5,127
GRI 102-6	Mercati serviti	5,7,63,77,127
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	5,27,34,63,90,113, 117,127,131,144
GRI 102-8	Informativa sui dipendenti e gli altri lavoratori	90,131
GRI 102-9	Catena di fornitura	113,143
GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	155
GRI 102-11	Principio di precauzione	18
GRI 102-12	Iniziative esterne	153
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	153
GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	3
GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	19,127
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14
GRI 102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	14
GRI 102-18	Struttura della Governance	11
GRI 102-19	Delega dell'autorità	11,153
GRI 102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	153
GRI 102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	153
GRI 102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	11,129
GRI 102-23	Presidente del massimo organo di governo	11,129
GRI 102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	11,129
GRI 102-25	Conflitti di interesse	11
GRI 102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire valori, finalità e strategie	3
GRI 102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	3
GRI 102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	12
GRI 102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	14,153
GRI 102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	14
GRI 102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	14,155
GRI 102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	153
GRI 102-33	Comunicazione delle criticità	14



GRI	DESCRIZIONE	PAGINA BS 2020
GRI 102-34	Natura e numero totale delle criticità	14
GRI 102-35	Politiche retributive	12,99,137
GRI 102-36	Processo per determinare la retribuzione	12,99,137
GRI 102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	99,137,153
GRI 102-38	Tasso della retribuzione totale annua	100,137
GRI 102-39	Percentuale di aumento della retribuzione totale annua	99
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	153
GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	94,101,135
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholders	153
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholders	153
GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	153
GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	153
GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	153
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	153
GRI 102-48	Revisione delle informazioni	153
GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	153
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	153
GRI 102-51	Data del report più recente	153
GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	153
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	153
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards (n.a.)	153
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	153
GRI 102-56	Assurance Esterna	17,153
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	47,153
GRI 103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	11
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	8,11
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	121,144
GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	119
GRI 201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	101,137
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	102,11
GRI 202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	non significativo
GRI 202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	non significativo
GRI 203-1	Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	119,121,144
GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi	114,143
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	114,143
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	14



GRI	DESCRIZIONE	PAGINA BS 2020
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	14,105
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati ed azioni intraprese	14
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	N.A.
GRI 301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	47,146
GRI 301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	N.A.
GRI 301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	N.A.
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	48,146
GRI 302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	48,146
GRI 302-3	Intensità energetica (non significativo per Acque Servizi Srl)	48
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia (non significativo per Acque Servizi Srl)	48
GRI 302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	49, non significativo per Acque Servizi Srl
GRI 303-1	Interazione dell'acqua come risorsa condivisa (non significativo per Acque Servizi Srl)	29
GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua (n.a. per Acque Servizi Srl)	29
GRI 303-3	Prelievo idrico (n.a. per Acque Servizi Srl)	29,32
GRI 303-4	Scarico di acqua	36
GRI 303-5	Consumo di acqua	29,31
GRI 304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette o aree ad alto valore di biodiversità esterne alle aree protette	57
GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	57
GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati	57
GRI 304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazioni che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	57
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	50,14
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	50,147
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	50,147
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG (non significativo per Acque Servizi Srl)	50
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	50
GRI 305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	50,147
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	53,147
GRI 306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione (diverso in 2 punti) Scarico idrico per qualità e destinazione (n.a. per Acque Servizi Srl)	36,45
GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	54,148
GRI 306-3	Sversamenti significativi (n.a. per Acque Servizi Srl)	56



GRI	DESCRIZIONE	PAGINA BS 2020
GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi (n.a.)	N.A.
GRI 306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento	57
GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	23,60,130
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	113
GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	115
GRI 401-1	Nuove assunzione e turnover	90,93,131
GRI 401-2	Benefit previsti per dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time con contratto a tempo determinato	98,101
GRI 401-3	Congedo parentale	98,136
GRI 402-1	Periodi minimo di preavviso per cambiamenti operativi	94,131,135
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (coperto da legislazione italiana/ / RSL (D.Lgs 81/2008))	107,140
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi ed indagini sugli incidenti	107,140
GRI 403-3	Servizio di medicina del lavoro (coperto da legislazione italiana)	107,140
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (coperto da legislazione italiana)	94,107,135,140
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro	102,138
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	98,108
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	107,140
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	107,140
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	109,141
GRI 403-10	Malattie professionali	110,142
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	102,138
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transazione	102,138
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	101
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	94,131,177
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzioni delle donne rispetto agli uomini (non significativo per Acque Srl)	100,137
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	95
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischio	Legislazione Italiana/ Codice Etico degli appalti/MOG 231
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Legislazione Italiana/ Codice Etico degli appalti/MOG 232
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Legislazione Italiana/ Codice Etico degli appalti/MOG 233

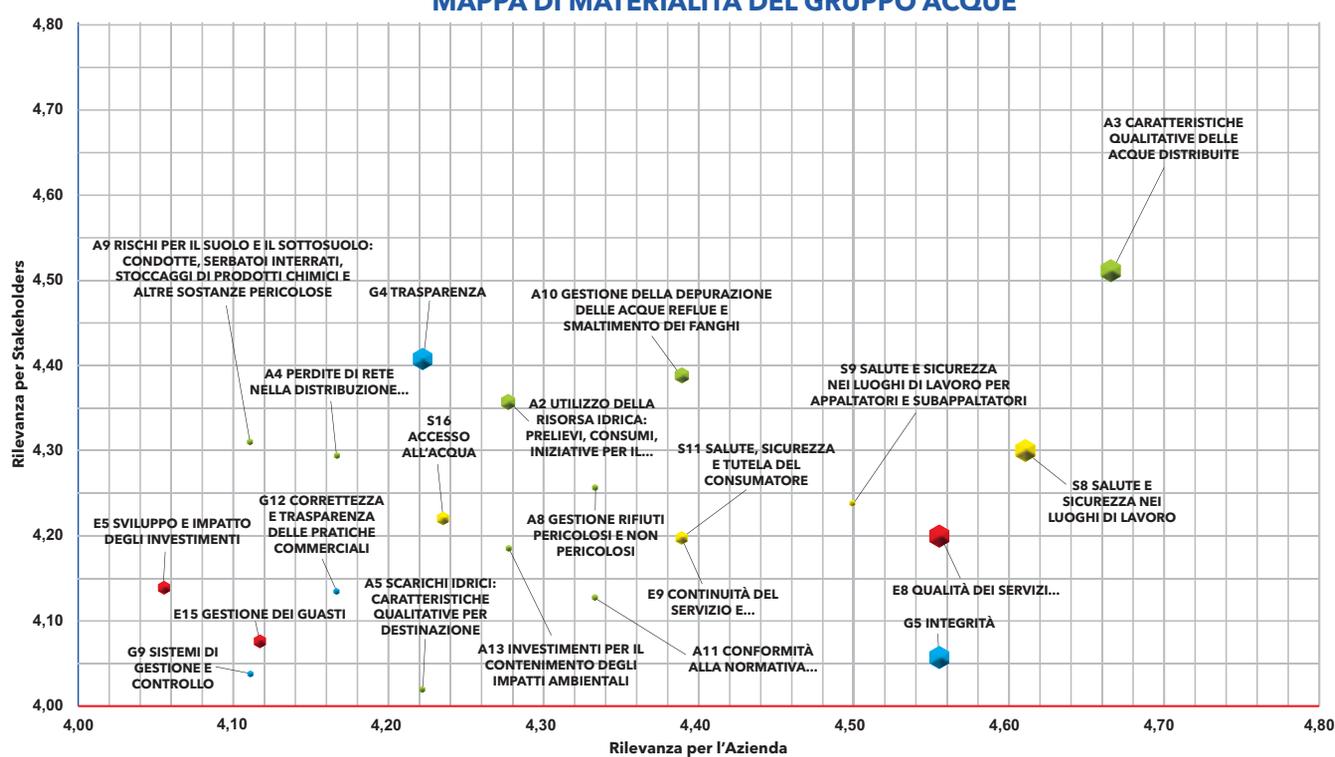


GRI	DESCRIZIONE	PAGINA BS 2020
GRI 410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o sulle procedure riguardanti i diritti	95
GRI 411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni (n.a)	N.A.
GRI 412-1	Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	Legislazione Italiana/ Codice Etico/SA8000
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	95
GRI 412-3	Percentuale e numero totale di accordi di investimento e di contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione in merito a diritti umani	Legislazione Italiana/ Codice Etico/SA8000
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	47
GRI 413-2	Attività con impatti negativi, potenziali ed attuali significativi sulle comunità locali	23,27
GRI 414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	115
GRI 415-1	Contributi politici (n.a.)	N.A.
GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	41
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	41,63,130
GRI 417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	41
GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	41
GRI 417-3	Numero totale di casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing (n.a.)	N.A.
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	20
GRI 419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	23,79,110,130

APPENDICE 1

TEMI MATERIALI

MAPPA DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO ACQUE



● Asp. Governance
 ● Asp. Economici
 ● Asp. Sociali
 ● Asp. Ambientali

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	<ul style="list-style-type: none"> Carta della qualità del servizio Regolamento del servizio idrico Codice Etico Aziendale Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestioni implementati 	<ul style="list-style-type: none"> 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



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI STANDARDS	POLITICHE ADOTTATE	MODALITÀ DI GESTIONE
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	<ul style="list-style-type: none"> Modello 231 Codice Etico aziendale Codice Etico degli appalti Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 37001 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Procedure specifiche Carta della qualità del servizio Regolamento del servizio idrico Codice Etico degli appalti 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Programma degli investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazioni alle autorità di regolazione
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Adeguatezza del servizio offerto ai clienti e qualità dei servizi offerti. Definizione delle priorità in ottica di miglioramento dell'attenzione verso il cliente.	Customer Health & Safety Marketing & Labeling Socioeconomic Compliance	<ul style="list-style-type: none"> Carta Servizi Regolamento del servizio idrico Standard di qualità contrattuali Procedure specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Procedure specifiche Standard di qualità tecnici Carta Servizi Regolamento del servizio idrico 	<ul style="list-style-type: none"> 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



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI STANDARDS	POLITICHE ADOTTATE	MODALITÀ DI GESTIONE
Gestione dei guasti	Gestione dei guasti	Customer Health & Safety	<ul style="list-style-type: none">• Procedure specifiche• Standard di qualità tecnici• Carta Servizi• Regolamento del servizio idrico	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto della normativa applicabile• Documento di valutazione dei rischi• Politiche e procedure relative ai Sistemi di gestione UNI ISO 45001; SA8000; UNI ISO 39001• Modello 231	<ul style="list-style-type: none">• Attribuzione responsabilità e deleghe (Datore di lavoro, RSPP, RLS ecc...)• Formazione ex Dlgs 81/2008• Sistema di gestione UNI ISO 45001; 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	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto della normativa applicabile• DVR• DUVRI• Regolamento Appalti• Codice Etico appalti• Politiche e procedure relative ai Sistemi di gestione UNI ISO 45001; SA8000	<ul style="list-style-type: none">• Formalizzazione contratti di appalto e subappalto• Programma di formazione SSL• Sistema di gestione UNI ISO 45001; Sa8000
Salute, sicurezza e tutela del consumatore	Analisi dell'acqua erogata, attendibilità dell'analisi dei laboratori interni e certificazione dei laboratori.	Customer Health & Safety	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto della normativa applicabile• Statuto• Carta Servizi• Regolamento del servizio idrico	<ul style="list-style-type: none">• Sistema di controlli e reportistica• Realizzazione fontanelli sul territorio• Agevolazioni per clienti svantaggiati



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI STANDARDS	POLITICHE ADOTTATE	MODALITÀ DI GESTIONE
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	<ul style="list-style-type: none">• Statuto• Carta Servizi• Regolamento del servizio idrico• Bilancio idrico• Standard di qualità tecnici	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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
Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Valore delle perdite di rete reali e delle perdite di rete amministrative (apparenti).	Water	<ul style="list-style-type: none">• Carta Servizi• Standard di qualità tecnici	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Carta Servizi• Standard di qualità tecnici	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto della normativa applicabile• Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001• Modello 231• Codice Etico	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Procedure specifiche Modello 231• Codice Etico• Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	<ul style="list-style-type: none">• Formazione del personale• Sistema di gestione UNI EN ISO 14001



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI STANDARDS	POLITICHE ADOTTATE	MODALITÀ DI GESTIONE
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	<ul style="list-style-type: none">Modello 231Codice EticoPolitiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	<ul style="list-style-type: none">Formazione del personaleSistema 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)	<ul style="list-style-type: none">Politiche e procedure specifiche Sistema di gestione UNI EN ISO 14001; Sistema di gestione UNI CEI EN ISO 50001; Registrazione EMASModello 231Codice Etico	<ul style="list-style-type: none">Formazione del personaleSistemi 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).	(*)	<ul style="list-style-type: none">Piano degli investimenti	<ul style="list-style-type: none">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

RISORSE UMANE	COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
FORZA LAVORO		
Personale dipendente, con contratto atipico, Somministrati, Tirocinanti	Certezza del posto di lavoro. Stipendi puntuali. Comunicazione interna trasparente. Informazione/formazione continua. Facilità di accesso alle informazioni aziendali. Welfare aziendale.	Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE). Intranet aziendale aggiornata e facilità di accesso alle informazioni aziendali. Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico. Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili. Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni personali relative a orari e buste paga. Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract. Focus e incontri mirati per temi specifici. Implementazione e mantenimento SA8000. Progetti di welfare aziendale.
	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.



CLIENTI	COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
Clienti Clienti industriali Altri gestori SII Associazioni dei consumatori	Continuità ed efficienza del servizio. 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.	Comunicazioni tramite stampa, televisioni locali, sito internet e social network. PuntoPiù; call center, MyAcque. Orari ampi di apertura degli sportelli. Informazioni periodiche - Oblò. Progetti di partecipazione attiva in materia di uso consapevole della risorsa e sostenibilità ambientale. Istituzione strumenti di conciliazione. Bilancio di Sostenibilità/Abstract.
FORNITORI	COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
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	COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
	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	COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
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

COMUNICAZIONE 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	11, 23, 27, 47, 95
	2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	GRI 414-2	115
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	94, 101, 131, 135
	4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	GRI 409-1	Indicatore coperto da Legislazione Italiana/ Codice Etico degli appalti/MOG 232/ Certificazione SA8000
	5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	GRI 408-1	Indicatore coperto da Legislazione Italiana/ Codice Etico degli appalti/MOG 232/ Certificazione SA8000
	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	5, 90, 93, 95, 98, 100, 101, 102, 127, 131, 136, 137, 138
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	29, 47, 48, 50, 53, 119, 146, 147
	8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	GRI 301-1	47, 146
	9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	GRI 307-1, GRI 103-2	11, 23, 60, 130
LOTTA ALLA CORRUZIONE	10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 205-1	14



APPENDICE 4 PRELIEVO IDRICO

		2018	2019	2020
PRELIEVO IDRICO PER FONTE (MM3)	Acque di superficie (totale)	2,99	3,24	3,49
	Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	1,88	1,58	1,46
	Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	1,11	1,66	2,03
	Acque sotterranee (totale)	67,24	65,70	63,36
	Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	64,41	62,11	59,95
	Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	2,83	3,59	3,41
	Risorse idriche di terze parti (totale)	8,21	7,99	7,79
	Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	8,21	7,99	7,79
	Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-
PRELIEVO IDRICO TOTALE	Acque di superficie (totale) + Acque sotterranee (totale) + Acqua di mare (totale) + Acqua prodotta (totale) + Acqua di terze parti (totale)	78,44	76,93	74,64

APPENDICE 5 SCARICO ACQUA

		2018	2019	2020
SCARICO DI ACQUA PER DESTINAZIONE	Acque di superficie	49.883	49.273	48.977
	Acqua sotterranee	-	-	-
	Acqua di mare	-	-	-
	Risorse idriche di terze parti (totale)	-	-	-
	Risorse idriche di terze parti inviate ad altre organizzazioni	9.437	9.002	8.829
SCARICO DI ACQUA TOTALE	Acque di superficie + Acque sotterranee + Acqua di mare + Acqua di terze parti (totale)	59.321	58.275	57.806
SCARICO DI ACQUA PER ACQUA DOLCE E ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA	Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	25.278	25.544	21.746
	Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	34.043	32.731	36.060



APPENDICE 6 MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI

MODALITÀ DI SMALTIMENTO - ACQUE SPA (t)	2018	2019	2020
Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01	508,88	0	0
Trattamento biologico D8	45.009,14	54.543,72	71.509,04
Trattamento fisico-chimico D9	23.078,55	14.510,49	1.214,27
Ricondizionamento preliminare D14	800,26	0,86	1,96
Deposito preliminare D15	2,53	30,31	154,19
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	713,58	1.077,76	8.711,60
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	7,42	58,95	35,97
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12	573,92	3,24	4,73
Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da R1 a R12 R13	12.756,48	10.762,50	10.719,50
Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12- D13	895,90	3.695,44	2.452,46
Rigenerazione degli acidi o delle basi R6	0	0	2,33
TOTALE	84.346,66	84.683,27	94.806,05

APPENDICE 7 GLI STANDARD CONTRATTUALI

Di seguito gli standard contrattuali previsti dalla delibera ARERA 655/2015. Il dato relativo al 2020 sarà rendicontato il prossimo anno poiché il dato definitivo sarà disponibile dopo il 15 marzo 2021 con la consegna ad Arera.

STANDARD SPECIFICI					
INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI 2018	GRADO DI RISPETTO 2018	TEMPI MEDI 2019	GRADO DI RISPETTO 2019
Tempo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	25,92	89,85%	8,98	96%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	15,90	95,33%	5,16	99%
Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	18,68	93,92%	8,41	98%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,72	96,76%	5,41	96%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	*	*	*	*



INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI 2018	GRADO DI RISPETTO 2018	TEMPI MEDI 2019	GRADO DI RISPETTO 2019
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6,52	95,74%	6,52	95%
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	8,52	95,24%	6,96	97%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	5,50	94,23%	1,57	99%
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	1,60	98,74%	1,27	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,57	99,04%	0,68	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,09	96,11%	1,82	98%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,09	99,86%	0,06	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,65	96,03%	6,64	94%
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	4,78	100%	9,22	89%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1,23	99,07%	1,21	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,81	91,07%	2,02	99%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	2,95	99,49%	1,58	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	36,75	85,71%	23,33	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	0	100%	0	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	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	9,53	97,25%	6,62	98%
Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione	*	*	*	*
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	19	66,67%	*	*



INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI 2018	GRADO DI RISPETTO 2018	TEMPI MEDI 2019	GRADO DI RISPETTO 2019
Periodicità di fatturazione: n° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	-	99,92%	-	100%
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	-	99,94%	-	100%
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	-	93,05%	-	96%
	6/anno se consumi > 3000mc	-	95,72%	-	98%
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	-	100%	-	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	7,84	99,99%	7,24	100%

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

STANDARD GENERALI					
INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI 2018	GRADO DI RISPETTO 2018	TEMPI MEDI 2019	GRADO DI RISPETTO 2019
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	12,29	94,66%	9,92	96%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	15,39	91,47%	12,41	93%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	11,26	94,74%	10,02	97%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,97	97,23%	2,83	97%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	82,80	95,16%	68,3	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	1,78	91,72%	2,07	95%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	24,29	91,64%	7,28	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	8,73	98,48%	9,78	98%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	8,73	79,32%	9,78	78%



INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI 2018	GRADO DI RISPETTO 2018	TEMPI MEDI 2019	GRADO DI RISPETTO 2019
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	1,73	86,23%	1,08	92%
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	66	90,44%	44,89	98%
Livello del servizio telefonico LS	≥80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	12 su 12	-	11 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	-	12 su 12	-	12 su 12

APPENDICE 8 COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		ACQUE SPA			ACQUE SERVIZI SRL		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	235	237	245	114	119	126
	Donne	117	127	132	3	4	4
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time*	Uomini	4	3	2	0	0	0
	Donne	29	30	29	3	3	3
TOTALE		385	397	408	120	126	133
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	7	12	6	10	7	1
	Donne	11	2	3	0	0	0
TOTALE		403	411	417	130	133	134
Contratti di somministrazione lavoro**	Uomini	2	4	2	0	3	3
	Donne	5	3	4	1	0	0
Contratti di formazione e lavoro/inserimento/apprendistato	Uomini	0	0	0	0	0	0
	Donne	0	0	0	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	2	4	2	0	3	3
	Donne	5	3	4	1	0	0
TOTALE		410	418	423	131	136	137

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

** Non sono conteggiati i contratti di collaborazione



COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO*		ACQUE SPA			ACQUE SERVIZI SRL		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dirigenti	Uomini	3	3	2	1	1	1
	Donne	2	2	2	0	0	0
Dirigenti per fasce d'età	<30	0	0	0	0	0	0
	30-50	3	3	2	0	0	0
	>50	2	2	2	1	1	1
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0	0	0	0
Quadri	Uomini	5	6	6	2	2	2
	Donne	4	4	4	0	0	0
Quadri per fasce d'età	<30	0	0	0	0	0	0
	30-50	4	5	5	0	0	0
	>50	5	5	5	2	2	2
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0	0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	91	93	96	19	19	17
	Donne	151	153	158	6	7	7
Impiegati per fasce d'età	<30	8	4	5	1	1	1
	30-50	166	166	169	13	14	14
	>50	68	76	80	11	11	9
Operai appartenenti a categorie protette		15	16	18	4	4	4
Operai	Uomini	147	150	149	102	104	107
	Donne	0	0	0	0	0	0
Operai per fasce d'età	<30	0	2	1	0	0	1
	30-50	81	80	74	76	77	73
	>50	66	68	74	26	27	33
Operai appartenenti a categorie protette		0	0	0	2	2	2

GRI
405-1

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



Gruppo Acque

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2020
(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.
12 aprile 2021



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

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della 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 2020.

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 con azioni a partecipazione plurima e fa parte del network KPMG di oltre mille società affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Anna Maria Benvenuti
Bologna Daniela Bazzoli
Catania Carmelo Palmieri
Lecce Marina Sabatini
Palermo Felice Di Maria
Pescara Maria Teresa
Torino Valeria

Direzione del lavoro
Capitale sociale
Euro 10.115.000,00 i.v.
Registro Imposte Milano Monza Brescia Lodi
e Padova Numero 14/2019003159
R.G.A. Alghero N. 3/2007
Partita IVA 0270000159
VAT number IT027000159
Sede legale Via Oliva Piana, 29
35129 Padova PD 35129



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 2020, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 6 aprile 2021.
- 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,



Gruppo Acque
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2020

l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità.
- Analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione.
- 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 2020 non sia stata 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, 12 aprile 2021

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, Monica Gambini
qas@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 Doretta, 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

Progetto Genesi
Via Tosco Romagnola 455 - Marciana di Cascina (PI)
www.progettogenesi.it

PUBBLICAZIONE SUL SITO

www.acque.net e sociale.acque.net
Aprile 2021



SEDE LEGALE
Via Garigliano 1
50053 Empoli (FI)

SEDE AMMINISTRATIVA
Via Bellatalla 1
56121 Ospedaletto (PI)

www.acque.net



SEDE LEGALE E
AMMINISTRATIVA
Via Bellatalla 1
56121 Ospedaletto (PI)

info@acqueservizi.net