



**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2024
ACQUE SPA**

1 ACQUE SPA	
LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	
1.1 CHI SIAMO	
1.1.1 IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
1.2 IL SETTORE REGOLATO	
1.2.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO	
1.2.2 GLI INDENNIZZI AI CLIENTI E LE PENALITÀ PER IL GESTORE	
1.3 IL GOVERNO DELL'AZIENDA	
1.4 GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	
1.4.1 IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO E LA UNI ISO 37001	
1.4.1.1 IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	
1.4.1.2 IL SISTEMA DI GESTIONE UNI ISO 37001	
1.4.1.3 AREE/ATTIVITÀ A RISCHIO DI CORRUZIONE	
1.4.2 IL SISTEMA PRIVACY	
1.4.3 CYBERSECURITY E DIGITALIZZAZIONE	
1.4.4 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	
1.4.5 IL CONTROLLO CONTABILE	
1.4.6 LA SOCIETÀ DI REVISIONE	
1.5 LA COMPLIANCE	
2. SOSTENIBILITÀ	
2.1 GLI STRUMENTI DELLA SOSTENIBILITÀ	
2.2 ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E PREMI	
2.3 NOTA METODOLOGICA	
2.4 ANALISI DI MATERIALITÀ	
3. CLIENTI	
3.1 I NOSTRI CLIENTI	
3.2 IL CONTATTO CON I CLIENTI	
3.3 TARIFFE, FATTURAZIONE E MOROSITÀ	
3.3.1 LA FATTURAZIONE	
3.3.2 LA MOROSITÀ	
3.3.3 MISURE A FAVORE DELLE FORNITURE DISAGIATE	
3.4 I RECLAMI E LE RICHIESTE SCRITTE	
3.5 IL CONTENZIOSO EXTRAGIUDIZIALE CON I CLIENTI	
3.6 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
4 LE NOSTRE PERSONE	
4.1 IL PERSONALE	
4.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	
4.1.2 DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	
4.1.3 IL TURNOVER	
4.1.4 PRESENZA FEMMINILE	
4.1.5 RELAZIONI SINDACALI	
4.1.6 OCCUPAZIONE	
4.1.7 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ	
4.1.8 MISURE DI WELFARE AZIENDALE	
4.1.9 RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE	
4.1.10 CONTENZIOSO DIPENDENTI	
4.2 LA FORMAZIONE	
4.2.1 LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE	
4.2.2 LA FORMAZIONE EROGATA	
4.3 SALUTE E SICUREZZA	

- 4.3.1 IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA
- 4.3.2 PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI
- 4.3.3 MALATTIE PROFESSIONALI E INFORTUNI

5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

5.1 GLI ACQUISTI E LA CATENA DEL VALORE

- 5.1.1 LE GARE DI APPALTO
- 5.1.2 IL VALORE GENERATO VERSO I FORNITORI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO
- 5.1.3 PRASSI DI PAGAMENTO FORNITORI
- 5.1.4 IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI

5.2 IL CONTROLLO DEI FORNITORI

- 5.2.1 IL CONTROLLO DEGLI APPALTATORI

5.3 IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

5.4 INVESTIMENTI

- 5.4.1 GLI INVESTIMENTI REALIZZATI
- 5.4.2 FINANZIAMENTI DEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESIGLIENZA
- 5.5 ACCANTONAMENTO FONDO RISCHI

6. USO SOSTENIBILE E QUALITÀ' DELLA RISORSA

6.1 ACQUA BUONA E SICURA

- 6.1.1 LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA
- 6.1.2 I WATER SAFETY PLAN
- 6.2 L'USO SOSTENIBILE DELLA RISORSA
- 6.2.1 I FONTANELLI DI ACQUA AD ALTA QUALITÀ
- 6.2.2 ACQUA BUONA – IL PROGETTO PLASTIC FREE PER LE SCUOLE
- 6.2.3 ACQUE TOUR – L'EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE
- 6.2.4 ALTRE INIZIATIVE PER IL TERRITORIO E L'AMBIENTE
- 6.2.5 I MASTER CON LE UNIVERSITÀ

7 L'AMBIENTE

7.1 IL BILANCIO IDRICO

- 7.1.1 LE PERDITE IDRICHE
- 7.1.2 GLI AUTOCONSUMI E IL RIUSO

7.2 LE ACQUE DEPURATE

- 7.2.1 I REFLUI INDUSTRIALI

7.3 RIFIUTI E FANGHI

- 7.3.1 RIFIUTI PRODOTTI E MODALITÀ DI GESTIONE
- 7.3.2 I FANGHI DI DEPURAZIONE

7.4 GLI SVERSAMENTI

7.5 MATERIE PRIME

7.6 CONSUMI ENERGETICI

- 7.6.1 ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA
- 7.6.2 ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA
- 7.6.3 COMBUSTIBILE PER AUTOTRAZIONE E ATTREZZATURE

7.7 EMISSIONI IN ATMOSFERA

7.8 BIODIVERSITÀ

7.9 COMPLIANCE AMBIENTALE

- 7.9.1 INFRAZIONI COMUNITARIE

APPENDICI

1. ACQUE SPA

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

GRI 2-22/2021 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile

GRI 2-23/2021 Impegno in termini di policy

Gentili Stakeholder,

il 2024 segna un altro anno cruciale nel percorso di Acque verso una gestione del servizio idrico sempre più sostenibile, innovativa e orientata al futuro. Attraverso questo Bilancio di Sostenibilità, desideriamo rendervi partecipi del nostro impegno per uno sviluppo responsabile, in linea con i principi guida della Global Reporting Initiative (GRI). La nostra strategia di sviluppo sostenibile si fonda su tre pilastri fondamentali: tutela della risorsa idrica, innovazione tecnologica e responsabilità sociale. In un contesto di crescente stress idrico e cambiamenti climatici, abbiamo intensificato le azioni per l'efficienza delle reti, la riduzione delle perdite idriche e l'ottimizzazione dei processi di depurazione. Abbiamo altresì investito in progetti di economia circolare, per trasformare gli scarti in risorse e ridurre l'impronta ambientale della nostra attività.

L'innovazione tecnologica è un motore essenziale della nostra strategia. Grazie alla digitalizzazione delle reti e all'uso di sistemi avanzati di monitoraggio, miglioriamo la qualità del servizio e garantiamo una gestione sempre più proattiva e resiliente. Il nostro impegno nella ricerca e sviluppo si traduce in soluzioni concrete per un servizio idrico integrato moderno ed efficiente. La sostenibilità ambientale è un principio guida delle nostre azioni. Abbiamo avviato un piano di riduzione delle emissioni attraverso l'adozione di fonti di energia rinnovabile, l'elettificazione della flotta aziendale e l'ottimizzazione dei consumi energetici nei nostri impianti. Questi interventi ci permettono di ridurre significativamente il nostro impatto ambientale e di contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico. Il nostro senso di responsabilità si estende anche alle comunità che serviamo. Abbiamo rafforzato le politiche di inclusione e accessibilità ai servizi idrici, garantendo il diritto all'acqua anche alle fasce più vulnerabili. Inoltre, abbiamo sviluppato programmi specifici per la valorizzazione della parità di genere e della diversità, promuovendo ambienti di lavoro equi e inclusivi. Il dialogo con il territorio rimane un valore imprescindibile: promuoviamo la partecipazione attiva degli stakeholder e collaboriamo con le istituzioni per rispondere al meglio alle esigenze delle persone e dell'ambiente.

Acque SpA è impegnata a integrare i principi ESG (Environmental, Social, Governance) in tutte le proprie scelte strategiche, assicurando la massima trasparenza nelle pratiche aziendali. Il nostro sistema di governance è orientato alla responsabilità, all'etica e alla valorizzazione delle competenze, per garantire una crescita sostenibile nel lungo periodo.

Ringraziamo tutti coloro che, con il proprio contributo, rendono possibile questo percorso di innovazione e sostenibilità: le istituzioni, i dipendenti, i clienti e i partner. Guardiamo al futuro con determinazione, consapevoli che la gestione dell'acqua è una sfida collettiva che richiede visione, impegno e collaborazione.

Presidente del Consiglio di Amministrazione Simone Millozzi	Amministratore Delegato Fabio Trolese
--	--

1.1 CHI SIAMO

GRI 2-1/2021 Dettagli dell'organizzazione (Nome dell'organizzazione, sede principale + Luogo delle attività)

GRI 2-6/2021 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali

Acque SpA è la società che gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) nell'Ambito Territoriale Ottimale n°2 Basso Valdarno in Toscana, in virtù di una concessione che scadrà il 31/12/2031. La società ha la propria sede legale in via Garigliano n.1 a Empoli (FI), mentre quella amministrativa si trova in via Archimede Bellatalla n.1 a Ospedaletto, Pisa. Si riportano di seguito i dati della popolazione servita per tipologia di servizio e il territorio gestito. L'aumento di popolazione servita dall'acquedotto si spiega in gran parte con l'aggiornamento ISTAT della popolazione residente, che ha evidenziato uno spostamento dalle località periferiche alle località principali già servite dalla rete acquedottistica esistente. Per quanto riguarda il servizio depurazione invece l'aumento è principalmente da collegare agli interventi effettuati per il progressivo assoggettamento delle utenze del territorio.

POPOLAZIONE SERVITA PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO (n.)			
tipologia servizio/anno	2022*	2023*	2024
acquedotto	761.481	762.541	766.263
fognatura	691.103	692.320	698.631
depurazione	640.516	652.905	672.065

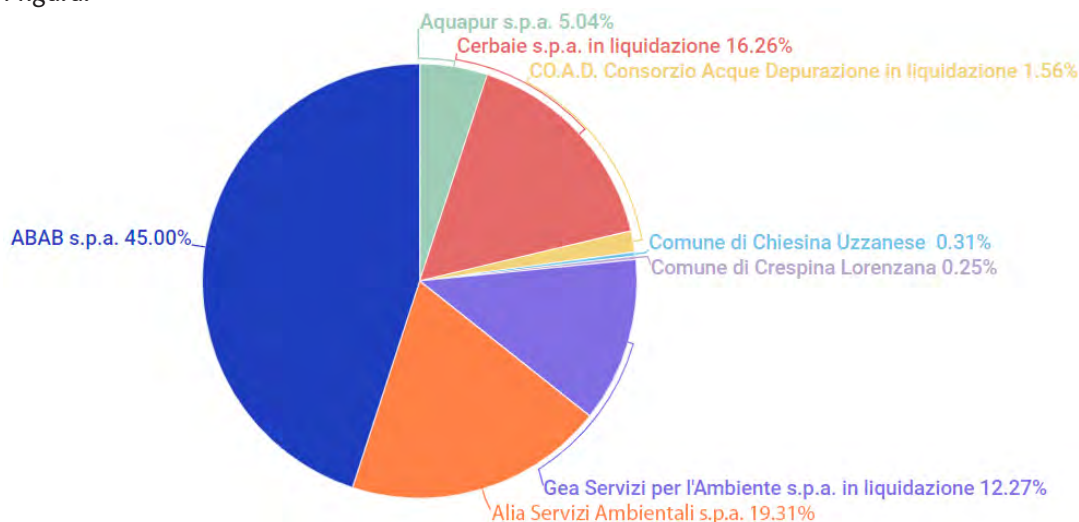
* I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell'anno di riferimento.

Altopascio - Bientina - Buggiano - Buti - Calci - Calcinaia - Capannoli - Capannori - Capraia e Limite - Casciana Terme Lari - Cascina - Castelfiorentino - Castelfranco di Sotto - Cerreto Guidi - Certaldo - Chiesina
Uzzanese - Chianni - Crespina Lorenzana - Empoli - Fauglia - Fucecchio - Gambassi Terme - Lajatico - Lamporecchio - Larciano - Marliana - Massa e Cozzile - Monsummano Terme - Montaione - Montecarlo - Montecatini Terme - Montelupo Fiorentino - Montespertoli - Montopoli Valdarno - Palaia - Peccioli - Pescia - Pieve a Nievole - Pisa - Poggibonsi - Ponsacco - Ponte Buggianese - Pontedera - Porcari - San Gimignano - San Giuliano Terme - San Miniato - Santa Croce sull'Arno - Santa Maria a Monte - Terricciola - Uzzano - Vecchiano - Vicopisano - Villa Basilica - Vinci



Acque SpA è una società per azioni, di cui i Soci pubblici, che sono espressione dei comuni del territorio servito (Aquapur S.p.A., Cerbaie S.p.A. in liquidazione, Gea S.p.A. in liquidazione, Publiservizi S.p.A., Alia Servizi Ambientali S.p.A., Consorzio CO.A.D. in liquidazione) e i comuni di Crespina- Lorenzana e Chiesina Uzzanese, detengono complessivamente il 55% del capitale sociale. Il rimanente 45% è posseduto dalla

società ABAB S.p.A., formata dal raggruppamento aggiudicatario della gara svoltasi nel 2003 per la selezione del partner privato, attualmente costituita da ACEA S.p.A, Suez Italia S.p.A., Vianini Lavori S.p.A. Il capitale sociale, pari ad euro 9.953.116, non ha subito variazioni nel corso dell'anno e risulta suddiviso come in figura.



Acque SpA assicura attraverso oltre 600 dipendenti un accesso sicuro, continuo e sostenibile all'acqua potabile, risorsa di fondamentale importanza per la vita delle persone. La società si impegna a gestire con responsabilità e competenza l'intero ciclo idrico, dall'acquedotto alla depurazione, per tutelare e preservare l'ambiente, migliorare la qualità della vita e favorire lo sviluppo sostenibile delle comunità di riferimento.

Nel 2024 il valore della produzione è stato di 210.995.049 euro.

Relativamente alle partecipazioni di Acque SpA in società che svolgono attività di natura industriale non facenti parte del ciclo idrico integrato e di altre attività aventi particolare valore strategico, si segnala che dal 31 luglio 2024 per effetto della incorporazione di Acque Industriali S.r.l. in Acea Ambiente S.r.l. tale società, non fa più parte della compagine societaria per cessione delle quote di proprietà. La partecipazione nelle altre società non ha subito variazioni ed è la seguente:

- Ingegnerie Toscane Srl 48,168% - opera nel campo delle tradizionali attività di ingegneria (progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, etc.), nel settore dell'innovazione, ricerca e sviluppo.
- Lesoluzioni Società Consortile a r.l. 25,22% - opera nel campo dell'information communication technologies, servizi di fatturazione e customer service, lettura contatori, elaborazione, stampa e spedizione bollette, inserimento e gestione pagamenti e call-center, attività di contatto, cura e gestione del cliente.
- TiForma Srl 10,01% - si occupa di formazione, aggiornamento e specializzazione professionale.
- Aquaser Srl 1,71% - opera prevalentemente nello smaltimento, nel riutilizzo dei fanghi in agricoltura e di compostaggio.

1.1.1 Il servizio idrico integrato

GRI 2-6/2021 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali

Il servizio idrico integrato è il servizio pubblico che regola la gestione amministrativa dell'acqua. Il decreto legislativo n.152/2006 "Norme in materia ambientale" definisce il servizio come *"costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie"*.

Per il servizio acquedotto, Acque SpA gestisce la captazione, il trasporto, la potabilizzazione e distribuzione finale dell'acque destinata al consumo umano in 55 comuni. L'acqua captata dalle sorgenti, dalle falde sotterranee o da prese superficiali come fiumi o laghi viene resa potabile dagli impianti di trattamento attraverso l'applicazione di sistemi di potabilizzazione e disinfezione.



L'anno 2024 è stato storicamente più piovoso della media in gran parte del territorio servito, quindi non si sono verificate particolari problematiche di approvvigionamento nel periodo estivo. Si sono poi verificati alcuni eventi pluviometrici intensi nel mese di ottobre ma senza causare problematiche di servizio come invece accaduto l'anno precedente. Nelle tabelle seguenti si riportano i dati relativi alla consistenza del servizio acquedotto. Le oscillazioni numeriche tra gli anni dipendono dalla messa in fermo degli impianti dovuta a motivi di scarsa qualità dell'acqua o da necessità di intervento sulle infrastrutture.

SERVIZIO ACQUEDOTTO	2022	2023	2024
Opere di presa (n°)	824*	835*	837
Impianti trattamento (n°)	177*	176*	178
Lunghezza totale rete acquedotto (Km)	6.383*	6.393*	6.526
m/pro-capite rete acquedotto (m)	8,4*	8,4	8,5
Copertura acquedotto (%)**	95,77%*	95,79%	96,05%

* I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell'anno di riferimento. In linea con le indicazioni delle autorità vengono rendicontate le opere in stato "attivo" e anche i "fermi parziali". ** Percentuale di residenti serviti per il servizio acquedotto.

MIGLIORAMENTI DETTATI DALLA TASSONOMIA/PNRR/NUOVE RICHIESTE DELLE AUTORITA'

Nel 2024, in collaborazione con Ref Ricerche, è stata effettuata una valutazione di ammissibilità e allineamento ai criteri di "ecosostenibilità" delle attività economiche dell'azienda ai sensi del Regolamento UE 2020/852 "Tassonomia UE". A maggio 2024, Acque SpA ha concluso la redazione della prima valutazione dell'analisi dei rischi ai cambiamenti climatici, che di fatto copre preliminarmente tutte le attività svolte nel territorio gestito. Per lo sviluppo dell'analisi è stata seguita la metodologia di lavoro proposta nell'Appendice A del Regolamento Delegato UE 2021/2139 con il coinvolgimento delle figure aziendali più qualificate e competenti di ogni ambito rilevante di Acque SpA. L'analisi ha permesso di elaborare un piano preliminare di adattamento con l'individuazione di azioni specifiche per una gestione efficace dei rischi climatici. Per l'analisi puntuale sui singoli asset deve ancora essere redatto un piano di attività.

Inoltre, si segnala che a partire dal 2024 l'ARERA ha introdotto in ambito di Qualità Tecnica un nuovo macro indicatore denominato M0 – resilienza idrica per la mitigazione delle criticità legate al climate change. Si tratta di una leva introdotta dal regolatore per portare i gestori idrici a migliorare la propria resilienza in termini di disponibilità idrica, potenziando gli emungimenti, le interconnessioni e il riuso dell'acqua. Le valutazioni condotte nel 2024 sui dati del 2023 hanno consentito di individuare una disponibilità idrica "DISP" per Acque SpA pari a oltre 134 milioni di mc. Per il macro-indicatore M0 sono state individuate 5 classi differenti, la cui assegnazione è determinata dagli indicatori M0a (resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato) e M0b (resilienza idrica a livello sovraordinato); Acque SpA ricade nella classe intermedia "C" che comporta un obiettivo di incremento del +0,5% annuo della disponibilità idrica (DISP).

La depurazione è il processo di rimozione dei contaminanti dalle acque reflue di origine urbana o industriale prima della restituzione in ambiente. Non sono presenti impianti con potenzialità uguale o superiore ai 100.000 abitanti equivalenti. Rispetto allo scorso anno sono stati dismessi 3 depuratori e convogliati in depuratori con maggiore potenzialità. Inoltre, Acque SpA gestisce il servizio di fognatura mista (acque reflue, bianche e meteoriche) e nera, mentre la gestione della rete fognaria bianca è di competenza comunale. Come si vede dai dati inseriti nella tabella sottostante, per migliorare il servizio, nel corso degli anni sta progressivamente aumentando la capillarità della rete fognaria con particolare riferimento a quella nera.

SERVIZIO DEPURAZIONE E FOGNATURA	2022	2023	2024
Impianti di depurazione (incluse vasche Imhoff) (n)	135*	133*	130
<i>di cui di potenzialità pari o superiore a 2.000 AE</i>	41	41	41
Copertura depurazione (%)**	81%	82%	84%
Lunghezza totale rete fognaria (Km)	3.114*	3.136*	3.145
rete pro-capite fognatura (m)	4,51*	4,53*	4,50
Copertura fognatura (%)**	86,93%	86,97 %*	87,57%

* I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell'anno di riferimento. In linea con le indicazioni delle autorità vengono rendicontate le opere in stato "attivo" e anche i "fermi parziali". ** Percentuale di residenti serviti per il servizio depurazione o fognatura.

1.2 IL SETTORE REGOLATO

Il settore idrico è regolato dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA che per uniformare il servizio a livello nazionale è intervenuta nella regolazione di tutti gli ambiti d'azione del gestore, iniziando dalla definizione del metodo tariffario idrico ed emanando poi una serie di provvedimenti cardine periodicamente aggiornati e tra loro collegati definendo un quadro regolatorio integrato.

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è disciplinato dalla Convenzione di gestione, i cui contenuti minimi sono stati definiti da ARERA, stipulata tra la società affidataria e l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA).

La Carta del servizio idrico integrato definisce gli standard di qualità generali e specifici che il gestore deve rispettare verso l'utenza, in ottemperanza alle Delibere dell'ARERA sulla qualità contrattuale e tecnica. Il Regolamento d'utenza disciplina il rapporto con i clienti, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei diversi servizi.

1.2.1 Gli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio

ARERA valuta tutti i gestori del servizio idrico, sulla base delle risultanze di sei macro-indicatori tecnici e due macro-indicatori commerciali. Il meccanismo incentivante prevede per ogni indicatore premi o penalità in funzione del raggiungimento di obiettivi definiti sulla base della classe di appartenenza del gestore e valutati sulla base del livello raggiunto cumulativamente al termine del secondo anno del biennio in esame.

Nel 2024 è stato introdotto un nuovo macro-indicatore di qualità tecnica finalizzato alla misura della resilienza del sistema degli approvvigionamenti, definendo l'obiettivo per il biennio 2024-2025. Alla data di stesura del presente documento i dati trasmessi all'ARERA sono quelli relativi al biennio 2022- 2023, il procedimento di valutazione non è ancora concluso.

Nel 2023 Acque SpA ha raggiunto una buona performance per entrambi gli indicatori relativi alla qualità contrattuale: il macro-indicatore MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" è stato pari al 98,3% mentre il macro-indicatore MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" si è attestato al 98,4%.

Per il dettaglio degli standard e delle performance tecniche raggiunte si rimanda all'**Appendice 7 – Gli standard contrattuali**.

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità tecnica, nel 2023 Acque SpA ha raggiunto gli obiettivi prefissati relativamente ai macro-indicatori M1 – Perdite Idriche, M4 – Adeguatezza del sistema fognario, M5 – Smaltimento fanghi in discarica ed M6 – Qualità dell'acqua depurata.

Relativamente al macro-indicatore M2 – interruzioni del servizio, Acque SpA aveva raggiunto la classe A nel precedente biennio, ricevendo tra l'altro un'importante premialità classificandosi come uno dei tre gestori con la migliore performance a livello nazionale. Nell'anno 2023, a partire dal 2 novembre, alcuni dei comuni del territorio gestito sono stati colpiti da eventi meteorologici di eccezionale intensità che hanno causato l'allagamento e l'isolamento di diverse località con numerose interruzioni del servizio ad essi ascrivibili. L'entità degli eventi è stata tale che il Presidente della Regione Toscana ha dichiarato lo stato di emergenza regionale ai sensi dell'art. 24 commi 1 e 3 della L.R. 45/2020. A seguito di quanto esposto l'obiettivo relativo al macro-indicatore M2 previsto per il 2023 non è stato raggiunto. Al fine di evitare una penalizzazione per mancato raggiungimento, ai sensi della vigente regolazione, Acque SpA ha presentato istanza di deroga. Unico altro obiettivo che non è stato raggiunto è quello relativo al macro-indicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata.

La pronuncia di condanna della Corte di Giustizia Europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE, che ha interessato diversi agglomerati sul territorio gestito, aveva comportato la perdita dall'anno 2022 del pre-requisito 3 "conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane" previsto dall'art. 22 dell'allegato alla delibera Arera 917/2017/R/Idr. Alla luce di quanto esposto, è stata presentata istanza motivata ad AIT per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui all'art. 7 della predetta deliberazione 917/2017/R/IDR ai soli macro-indicatori per i quali vi sia il rispetto dei pre-requisiti e quindi con l'esclusione dei macro-indicatori M5 "Smaltimento fanghi" e M6 "Qualità dell'acqua" per gli anni 2022, 2023 e 2024. A giugno 2024 si sono conclusi tutti gli interventi sugli agglomerati oggetto di condanna.

Per il dettaglio degli standard e delle performance tecniche raggiunte si rimanda all'**Appendice 8 – Gli standard tecnici**.

1.2.2 Gli indennizzi ai clienti e le penalità per il gestore

GRI 2-27/2021

Nel 2024 sono stati corrisposti 38.280 euro di indennizzi automatici ai clienti. Acque SpA, è infatti obbligata a corrispondere ai clienti finali un indennizzo automatico che va da un minimo di 10 ad un massimo di 90 euro in caso di mancato rispetto degli standard specifici.

	2022	2023	2024
Indennizzi automatici corrisposti (€)	21.870	43.950	38.280

L'Autorità Idrica Toscana non ha invece applicato nel corso del 2024 alcuna penale ad Acque SpA sugli obblighi disciplinari relativi all'anno 2023.

1.3 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

GRI 2-9/2021 Struttura e composizione della governance

GRI 2-10/2021 Nomina e selezione del massimo organo di governo

GRI 2-11/2021 Presidente del massimo organo di governo

GRI 2-12/2021 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti

Gli organi sociali costitutivi alla base della corporate governance di Acque SpA sono l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. L'Assemblea, attraverso il sistema di voto di lista previsto nello Statuto, nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione. Per maggiori dettagli relativi al processo di nomina e selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione si rimanda allo Statuto societario, consultabile dal sito internet aziendale al seguente link: <https://www.acque.net/acque-trasparente/disposizioni-general/atti-general/>.

La rappresentanza della Società di fronte ai terzi, i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio, le funzioni aziendali di controllo interno e quelle volte alla soddisfazione dell'interesse pubblico nell'erogazione del servizio sono attività di competenza del Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il Presidente non è un dirigente dell'azienda. All'Amministratore Delegato, espressione dal socio privato, spettano ampie competenze esclusive sull'ordinaria gestione come previsto dallo Statuto societario. Il Consiglio di Amministrazione è composto da nove membri, cinque espressi dai soci pubblici e quattro dal socio privato. Il Presidente e l'Amministratore Delegato ricoprono un ruolo esecutivo.

Il Consiglio di Amministrazione che resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio civilistico relativo all'anno 2025 è stato rinnovato lo scorso anno.

Il Consiglio di Amministrazione, che si è riunito nove volte nel corso del 2024, è composto da nove membri, di cui 4 donne (44%) e cinque uomini (66%). In riferimento al titolo di studio, il 78% dei componenti è laureato e tre membri possiedono un titolo post-laurea. Due membri rientrano nella fascia di età 30-50 anni e sette hanno più di 50 anni. Il periodo di permanenza medio in carica dei membri dell'attuale CdA è di tre anni.

Quattro componenti del CdA hanno esperienza nel settore di riferimento di Acque SpA e tre hanno maturato esperienze internazionali.

In ottemperanza al principio di trasparenza sul sito internet aziendale sono pubblicati i curricula degli amministratori da cui è possibile verificare se ricoprono altre cariche e verificarne esperienza e competenza.

Il Collegio Sindacale, composto da tre membri, ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto da parte degli organi sociali, nonché sull'adeguatezza e sul rispetto dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società. Il collegio sindacale, nominato per il triennio 2023-2025, risulta formato come riportato nella tabella successiva. I tre componenti sono tutti uomini, uno rientra nella fascia di età tra i 30-50 anni mentre gli altri hanno una età superiore ai 50 anni.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Simone Millozzi
Vicepresidente	Antonio Bertolucci
Amministratore Delegato	Fabio Trolese
Consigliere	Laura Meoli
Consigliere	Valentina Vanni
Consigliere	Luca Silvestri
Consigliere	Valentina Bracaglia
Consigliere	Francesca Menabuoni
Consigliere	Massimiliano De Feo

IL COLLEGIO SINDACALE	
Presidente	Alberto Ribolla
Sindaco	Alessandro Bottaini
Sindaco	Luciano Baielli

GRI 2-18/2021 Valutazione delle performance del massimo organo di governo

GRI 2-19/2021 Norme riguardanti le remunerazioni

GRI 2-20/2021 Procedura di determinazione delle retribuzioni

L'organo deputato a deliberare i compensi dei membri del CDA è l'assemblea dei Soci come indicato nell'articolo 21 dello Statuto. Nel 2024 ai membri del Consiglio di Amministrazione non sono stati assegnati obiettivi di performance in materia di sostenibilità, infatti i compensi sono costituiti esclusivamente da una quota fissa, come da delibera dell'Assemblea di nomina. I compensi del CDA in carica, riferiti all'esercizio 2024, sono riportati nella tabella seguente:

MEMBRO	COMPENSO LORDO ANNUO (€)
Presidente	72.000
Amministratore delegato	67.000
Vicepresidente	25.000

Consiglieri (n.6)	21.000 ciascuno
Totale	227.000

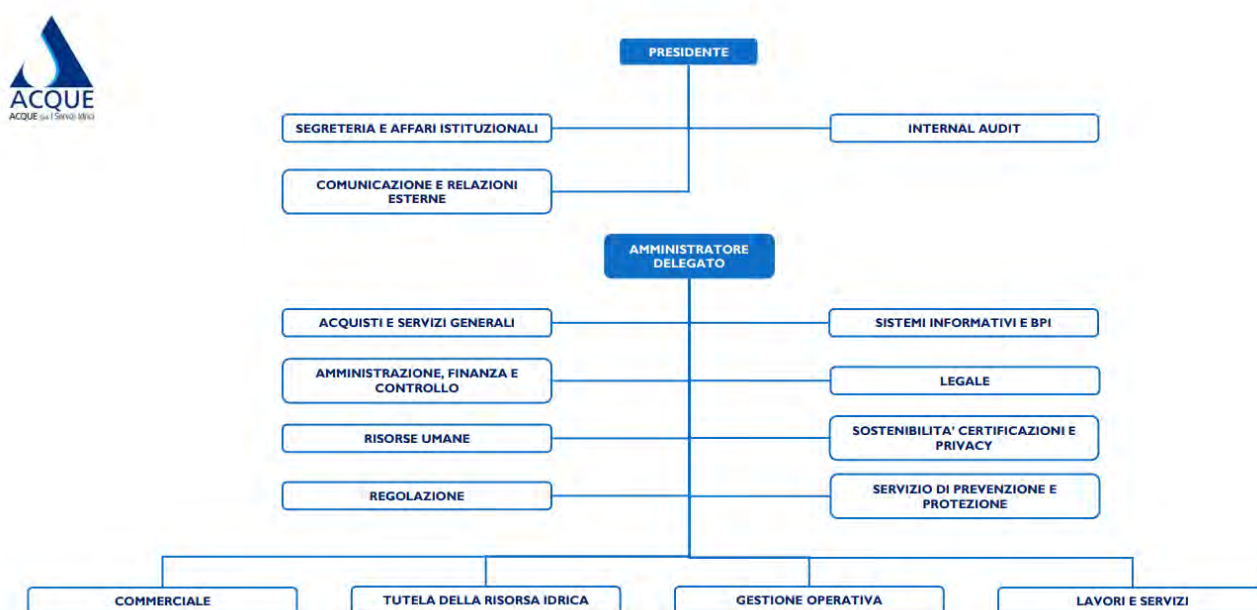
GRI 2-9/2021 Struttura e composizione della governance

GRI 2-13 Delega di responsabilità

L'Amministratore Delegato attribuisce al personale aziendale funzioni e responsabilità attraverso un sistema di deleghe e procure come rappresentato in organigramma.

In particolare, sono stati stipulati atti recanti procure notarili in favore dei dirigenti, appositi atti di delega in materia di salute e sicurezza dei lavoratori nei modi e nei termini di cui all'art. 16 del Dlgs 81/2008 verso i Dirigenti e in materia ambientale. Ove opportuno, i dirigenti hanno subdelegato taluni compiti e funzioni a responsabili di funzione appositamente individuati, anche in materia di salute e sicurezza dei lavoratori ai sensi di quanto prescritto all'art. 16 comma 3 bis Dlgs 81/2008.

È inoltre presente delega di funzioni da parte dell'Amministratore Delegato nei confronti del Responsabile delle Risorse Umane.



GRI 2-12/2021 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti

In tema di sostenibilità, l'Amministratore Delegato promuove le tematiche dello sviluppo sostenibile tramite obiettivi fissati a livello di gruppo tradotti in obiettivi dirigenziali interni. Gli obiettivi e le azioni per il loro raggiungimento sono monitorati mensilmente in apposite riunioni di budget.

In Acque SpA sono inoltre presenti i seguenti comitati funzionali alle attività loro assegnate:

1. **Green team**, comitato interfunzionale istituito per la rendicontazione non finanziaria;
2. **Social Performance Team (SPT)**, richiesto dallo standard SA8000, costituito a garanzia dell'applicazione di tutti i suoi elementi;
3. **Comitato Guida per la Parità di Genere**, richiesto dalla prassi UNI PDR 125, promuove la conoscenza e l'informazione sulle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e integrazione e gestisce le segnalazioni pervenute; redige il piano strategico aziendale sulle medesime tematiche e ne monitora l'avanzamento;
4. **Energy Team**, che si occupa dell'attuazione del sistema di gestione dell'energia e per il conseguimento del miglioramento della prestazione energetica;
5. **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.

Il Comitato Emas non è più presente per rinuncia alla registrazione Emas.

1.4 GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-12/2021 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti

GRI 2-25/2021 Processi volti a rimediare impatti negativi

Per garantire una gestione trasparente e corretta di un servizio pubblico essenziale quale il Servizio Idrico Integrato è stato implementato un sistema di controllo e gestione dei rischi basato su molteplici strumenti, quali il Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D.lgs 231/2001) e il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione UNI ISO 37001; il Codice Etico degli appalti e il codice di comportamento; i molteplici sistemi di gestione implementati e le relative procedure; il sistema di procure e deleghe.

I contratti assicurativi “standard”, stipulati annualmente, tutelano inoltre l’azienda dai rischi di errori o omissioni commessi dai dipendenti che hanno un ruolo di responsabilità, da inquinamento e danni ambientali, da eventuali costi legati a controversie legali, dai danni verso terzi e da incendio e furto sulle sedi e sul patrimonio.

1.4.1 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo e la UNI ISO 37001

1.4.1.1 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo

GRI 2-16/2021 Comunicazione delle criticità

GRI 2-24/2021 Integrazione degli impegni in termini di policy

GRI 2-15/2021 Conflitti di interesse

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Rinnovo triennale certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo la norma UNI ISO 37001	Ottenuto il rinnovo della certificazione per il triennio 2025-2027
Aggiornamento generale MOGC 231 e Risk Assessment 231	Revisione della metodologia di valutazione del rischio. Aggiornamento del risk assesment (conduzione delle interviste con i key officer di riferimento). Aggiornamento di tutti i documenti del MOGC 231 (Parte Generale, Parti Speciali, Allegati I-II-III-IV-V) anche in accoglimento delle novità normative intervenute nel corso del 2024. Definizione del documento di Gap Analysis e Action Plan.
Mappatura delle aree a rischio corruzione successive alla fusione per incorporazione di Acque Servizi Srl in Acque SpA	Effettuata la nuova mappatura delle aree a rischio corruzione

FAREMO 2025
Mantenimento annuale certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione UNI ISO 37001
MOGC 231: Monitoraggio degli Action Plan

In Acque SpA è presente il Modello di organizzazione, gestione e controllo, di seguito anche “Modello 231”, elaborato in conformità con quanto previsto dal D.lgs. n. 231/2001 e dalle linee guida delle associazioni di categoria di riferimento. Il MOGC 231 è volto a prevenire la commissione di specifici reati nell’interesse o a vantaggio dell’organizzazione, tra cui i conflitti di interesse. La diffusione del documento avviene tramite pubblicazione sul sito internet dell’azienda, in cui è consultabile la “Parte Generale”, e attraverso la intranet aziendale, in cui sono pubblicate oltre alla “Parte Generale” anche le “Parti Speciali” (predisposte per le diverse macro-famiglie di reato contemplate nel D.lgs. 231/01) e l’Allegato V “Flussi informativi verso l’Organismo di Vigilanza”.

Il MOGC 231 comprende altresì il Codice Etico degli Appalti (Allegato II) volto a disciplinare le modalità comportamentali adottate da Acque SpA nel corso delle gare di appalto dalla stessa indette, e le modalità comportamentali adottate dalle imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici. Questo documento è adottato nell’ambito del processo di gestione dei rischi, in conformità con il D.Lgs. 231/01, e rappresenta un elemento fondamentale del sistema di controllo preventivo.

L'Organismo di Vigilanza (di seguito anche "OdV"), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, ha il compito di vigilare sull'osservanza e sul funzionamento del Modello 231 e di curarne l'aggiornamento. Nel corso del 2024 non si è provveduto alla nuova nomina dei componenti dell'Organismo di Vigilanza, pertanto, la sua composizione rimane la seguente:

Organismo di Vigilanza	
Presidente	Francesco Vitelli
Componente	Luca Cecconi
Componente	Carlo De Gasperis

L'Organismo di Vigilanza si è riunito, nel corso dell'anno, sei volte ed i verbali degli incontri sono archiviati nel libro delle adunanze dell'Organismo di Vigilanza. Alle riunioni prende parte la funzione di Internal Audit, quale struttura di supporto nelle attività di controllo e gestione del rischio.

Tra i principali argomenti trattati nel corso delle riunioni figurano: l'aggiornamento del Modello 231 in recepimento delle disposizioni normative intercorse nel 2024, la revisione del risk assessment, la valutazione dell'adeguatezza delle procedure aziendali quale strumento di prevenzione alla commissione dei reati ex D.lgs. 231/01; l'analisi degli accertamenti di presunte violazioni del Modello 231 e l'analisi dei flussi informativi inviati dalle strutture aziendali responsabili. L'Internal Audit e, se necessario l'Organismo di Vigilanza, effettuano una valutazione preliminare al girofirma su tutte le procedure, i regolamenti e i protocolli aziendali compresi i documenti facenti parte del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR ex art. 18 del D.lgs. 81/2008), sull'impatto della modifica proposta rispetto ai presidi previsti nel Modello 231. Ad oggi non c'è mai stata una valutazione ostativa.

1.4.1.2 Il sistema di gestione UNI ISO 37001

A integrazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D.lgs. n. 231/2001), Acque SpA ha implementato anche il Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo la norma UNI ISO 37001, per rafforzare le misure di prevenzione e controllo dei rischi di corruzione dell'organizzazione.

Nel 2024 Acque SpA ha aggiornato la Politica Anticorruzione, in cui si affermano i propri intenti nell'adottare un approccio fermo e di assoluta proibizione nei confronti di qualsiasi forma di corruzione impegnandosi ad attuare e aggiornare il Sistema di Gestione al fine di migliorare la prevenzione dei fenomeni corruttivi e contestualmente instaurare una cultura di onestà, trasparenza e integrità tra i propri dipendenti.

La funzione di Internal Audit, che ha la nomina di "Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione" ha il compito di supervisionare l'attuazione e il mantenimento del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione in conformità alla norma UNI ISO 37001; fornire consulenza e guida al personale e relazionare sulla prestazione del sistema al CdA, alla Direzione e alle altre funzioni. Nel corso del 2024 è stata aggiornata la mappatura dei rapporti intrattenuti con le PA, il risk assessment e a novembre 2024 si è tenuta la verifica per il secondo rinnovo della certificazione del Sistema.

Entro marzo 2025 verrà predisposto, congiuntamente con l'OdV di Acque SpA, il piano di attività dell'ufficio Internal Audit, che sarà parte integrante dell'informativa annuale presentata in Consiglio di Amministrazione.

Analogamente a quanto effettuato per l'anno 2024, il piano comprenderà, oltre allo svolgimento di attività di audit su richiesta dell'OdV, anche, il programma annuale degli audit interni di conformità alla norma UNI ISO 37001.

1.4.1.3 Aree/attività a rischio di corruzione

GRI 205-1/2016 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

Il risk assessment condotto ai fini del D. Lgs. 231/01 mappa complessivamente, nella versione aggiornata, 28 aree a rischio reato (articolate, a loro volta, in più attività sensibili); di queste aree, 10 sono soggette a rischio corruzione.

Il risk assessment condotto per l'individuazione e la valutazione delle attività a rischio corruzione ai fini del Sistema di gestione UNI ISO 37001, aggiornato a seguito della fusione di Acque Servizi Srl in Acque SpA, identifica complessivamente 209 attività a rischio corruzione, di cui 11 valutate a livello medio.

Al fine di valutare l'applicazione e l'efficacia del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione la funzione di Internal Audit ha svolto nove audit, secondo una programmazione che ha tenuto in considerazione la rischiosità del processo organizzativo, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte, la necessità di verificare l'efficacia di eventuali azioni correttive, campionando con maggior frequenza processi/funzioni stimate a maggior rischio corruttivo.

Inoltre, nell'ambito dello svolgimento degli audit interni la funzione di Internal Audit ha verificato l'efficacia degli interventi formativi precedentemente attuati dall'organizzazione, oltre che mediante le attestazioni e le registrazioni relative ai percorsi formativi svolti, anche attraverso interviste dirette finalizzate a valutare

l'effettivo livello di coinvolgimento e consapevolezza del personale.

GRI 2-26/2021 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni

GRI 205-3/2016 Episodi di corruzione accertati ed azioni intraprese

Acque SpA, nell'ambito dell'istituto del Whistleblowing – oggetto di riforma ad opera del D. Lgs. N. 24/2023, in attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 sulla protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e nazionali, ha implementato un canale interno, gestito dal Presidente dell'Organismo di Vigilanza, volto alla segnalazione, tra gli altri, di atti di corruzione tentati, certi o ragionevolmente presunti, riscontrati durante la propria attività lavorativa/professionale, godendo di un sistema protezionistico basato sulla tutela della riservatezza e sul divieto di applicazione di misure ritorsive nei confronti del soggetto segnalante. Attraverso detto canale è possibile anche segnalare violazioni concernenti la Politica anticorruzione e violazioni e/o carenze del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione. Se la segnalazione è rilevante ai fini della norma UNI ISO 37001, il Presidente dell'Organismo di Vigilanza informa la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione che viene coinvolta nell'attività istruttoria.

Nel corso dell'anno non sono stati accertati casi nè sono pervenute segnalazioni riferite a atti di corruzione tentati, presunti o effettivi, o in relazione ad una qualsiasi violazione o carenza grave concernente il Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

1.4.2 Il Sistema privacy

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

AVEVAMO DETTO DI FARE NEL 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Adeguamento del modello privacy a seguito della fusione per incorporazione di Acque Servizi Srl in Acque SpA	Aggiornamento del modello privacy a seguito della fusione per incorporazione di Acque Servizi Srl in Acque SpA
Effettuazione degli audit interni annuali	Effettuazione di tre audit interni programmati

FAREMO 2025
Audit interni annuali
Progetto di alfabetizzazione sull'Intelligenza Artificiale (compliance al Regolamento UE 2024/1689)

Acque SpA tratta regolarmente, nello svolgimento delle proprie attività, i dati personali degli interessati (clienti, fornitori, dipendenti, etc.) in conformità alla normativa vigente (Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla Protezione dei Dati (GDPR), recepito in Italia con il Decreto Legislativo 101/2018). La società si è dotata di un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) interno e di una piattaforma software per la gestione del sistema privacy che consente di tenere costantemente sotto controllo il livello di compliance dell'azienda.

Nel corso del 2024 il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) ha proseguito l'attività di informazione, formazione e consulenza al Titolare e di sorveglianza sulla conformità alla normativa privacy: in particolare sono stati aggiornati il Registro dei trattamenti, il modello Privacy, la contrattualistica con le aziende fornitrici e le nomine dei Responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR, con particolare riguardo ai contratti infragruppo.

Il DPO ha monitorato e fornito consulenza su temi rilevanti in ambito *data protection* ed ha partecipato attivamente a specifici progetti di miglioramento quali ad esempio: valutazione della conformità rispetto al Provvedimento n. 364 del 6 giugno 2024 del Garante per la Protezione dei Dati Personali sui programmi e servizi informatici di gestione della posta elettronica nel contesto lavorativo e sul trattamento dei metadati; elaborazione di apposita informativa in relazione al canale per le segnalazioni di violazioni relative ai sistemi di gestione Parità di Genere (UNI PDR 125) e Responsabilità Sociale (SA8000) e a redigere la *Data Processing Impact Assessment* (DPIA) sul sistema di segnalazione stesso. In relazione ai rapporti con i clienti, sono stati predisposti i necessari presidi privacy rispetto ai nuovi canali digitali sviluppati per i clienti senza necessità di registrazione e alla chatboat virtuale Fluvia che sarà attivata nei primi mesi del 2025.

Nel corso dell'anno, infine, il DPO ha effettuato tre audit interni di conformità al GDPR che hanno riguardato i settori Pianificazione e Dispatching; Tutela della Risorsa Idrica e Gestione Clienti.

GRI 418-1/2016 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti

Nel 2024 non sono state presentate istanze ad Acque SpA ai sensi del GDPR da interessati o da Enti Regolatori e non si sono verificate violazioni di dati personali (data breach).

1.4.3 Cybersecurity e digitalizzazione

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Introduzione di strumenti di behavior analysis in ambiente OT (Cisco Stealthwatch)	Installazione e configurazione dello strumento a partire da ottobre 2024 e avvio della raccolta dati per la definizione della behavior baseline
Introduzione della piattaforma USU per i servizi di IT Asset Inventory, Software Asset Management e Service Desk Platform	Installazione, configurazione e messa in produzione della piattaforma. Effettuate sessioni di formazione per gli operatori IT. Introduzione completa nei primi mesi del 2025.
Implementazione, policy e metodologie per la realizzazione del Disaster Recovery del Telecontrollo e dei servizi primari	Completata l'analisi iniziale. Posticipo del progetto al 2025 vista l'entrata in vigore della nuova Normativa NIS2 in attesa di eventuali nuove specifiche da parte dell'ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale)

FAREMO 2025
Introduzione di Soluzioni MFA/Passwordless per i dipendenti sprovvisti di smartphone aziendale
Migrazione dei sistemi antivirus e introduzione di software antispam
Implementazione di una soluzione WAF (Web Application Firewall) per la protezione dei sistemi esposti sul Web
Razionalizzazione dei sistemi di File Server con consolidamento e estensione dei servizi di condivisione su Microsoft Sharepoint
Implementazione, policy e metodologie per la realizzazione del Disaster Recovery del Telecontrollo e dei servizi primari

In seguito al recepimento attraverso il Dlgs 138/2024 della Direttiva Europea NIS2 (UE 2022/2555), Acque SpA ha avviato un progetto con un partner specializzato per conformarsi alla nuova normativa e potenziare la sicurezza attraverso progetti tecnologici, organizzativi e procedurali. Le attività di analisi e adeguamento inizieranno nei primi mesi del 2025 e contemporaneamente verrà avviata la formazione specifica sulla cybersecurity per tutti i dipendenti.

Per rispondere alla crescente necessità di condivisione e accesso ai dati aziendali in mobilità e in smart working, è stata pianificata una razionalizzazione dei sistemi di File Server aziendali. Questo comporterà una ristrutturazione completa dell'infrastruttura tecnologica, consolidando il tutto su un unico sistema ad alta affidabilità e trasferendo le risorse pubbliche sui sistemi SharePoint.

Nel 2024 sono stati raggiunti significativi traguardi nella digitalizzazione delle pratiche commerciali più richieste sul web. I clienti hanno immediatamente apprezzato i nuovi canali digitali, portando a un aumento delle pratiche self-service dal 8% al 24% entro la fine dell'anno. Il progetto continuerà nel 2025 con l'aggiunta di nuovi servizi digitali.



In riferimento al progetto di digitalizzazione degli asset, nel corso dell'anno è stata introdotta la nuova piattaforma di Digital Asset Management (DAM) per gestire strumenti e asset di acquedotto, depurazione e fognatura. La piattaforma permette di mappare gli asset, assegnare interventi di manutenzione e consuntivare le verifiche, integrandosi con i sistemi di cartografia e gestione degli ordini. La prima release, dal secondo trimestre, è stata accompagnata dalla formazione del personale che utilizza il software su PC e tablet durante gli interventi. Il sistema è ora usato per le verifiche sui misuratori e si prevede l'implementazione del registro digitale degli impianti. Il progetto mira a migliorare il dettaglio delle informazioni sugli impianti, creando una base dati solida e aggiornata per supportare i sistemi di manutenzione predittiva con intelligenza artificiale.

Le attività poste in essere nel corso dell'anno hanno permesso di ridurre le vulnerabilità informatiche di un ulteriore 60%.

1.4.4 Il sistema di gestione integrato

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Ricertificazione triennale del Sistema di gestione per l'efficientamento energetico (UNI CEI EN ISO 50001)	Verifica di ricertificazione triennale del Sistema di Gestione per l'efficientamento energetico (UNI CEI EN ISO 50001)
Mantenimento annuale dei sistemi di gestione: qualità (UNI EN ISO 9001), ambiente (UNI EN ISO 14001), sicurezza (UNI ISO 45001), responsabilità sociale (SA 8000) e sicurezza stradale (UNI ISO 39001)	Verifica di mantenimento annuale delle certificazioni: qualità (UNI EN ISO 9001), ambiente (UNI EN ISO 14001), sicurezza (UNI ISO 45001), responsabilità sociale (SA 8000) e sicurezza stradale (UNI ISO 39001) a novembre 2024
Mantenimento annuale dell'accreditamento del laboratorio interno in base alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: ed estensione ad ulteriori metodi	Verifica di mantenimento annuale dell'accreditamento del laboratorio interno in base alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed estensione dell'accreditamento ad ulteriori metodi a maggio 2024
Implementazione del sistema di gestione per la parità di genere come da UNI/PdR 125	Verifica di certificazione del sistema di gestione per la Parità di Genere UNI/PdR 125 effettuata in due stage a novembre e dicembre 2024
FAREMO 2025	
Mantenimento annuale dei sistemi di gestione per l'efficientamento energetico (UNI CEI EN ISO 50001), la sicurezza stradale (UNI ISO 39001) e Parità di Genere (UNI/PDR 125)	
Ricertificazione triennale dei sistemi di gestione: qualità (UNI EN ISO 9001), ambiente (UNI EN ISO 14001), sicurezza (UNI ISO 45001), responsabilità sociale (SA 8000)	
Mantenimento annuale dell'accreditamento del laboratorio (UNI CEI EN ISO/IEC 17025) ed estensione dell'accreditamento ad ulteriori metodi	

Acque SpA ha implementato in modalità integrata i sistemi di gestione sotto riportati al fine di assicurare l'efficienza e la qualità del servizio offerto e il suo continuo miglioramento operando con competenza, professionalità, nel pieno rispetto dell'ambiente e della sicurezza e contribuendo al benessere dei propri collaboratori e delle comunità. L'impegno al raggiungimento di tali obiettivi da parte dell'alta direzione è sancito nella Politica integrata disponibile sulla intranet aziendale e sul sito internet.

L'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità è richiesta dalla Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato, mentre l'implementazione di tutti gli altri schemi di norma e la loro certificazione da parte di un ente terzo e indipendente è stata una scelta strategica e volontaria della direzione aziendale.

Ai sistemi già in vigore si è aggiunto nel corso dell'anno quello sulla Parità di Genere implementato e certificato ai sensi della UNI/PDR 125. I sistemi implementati e certificati sono i seguenti:

Certificazione	Norma di riferimento	Anno di prima certificazione	Ultimo rinnovo triennale
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2005	2022
Ambiente	UNI EN ISO 14001:2015	2005	2022
Sicurezza	UNI EN ISO 45001:2023*	2005	2022
Energia	UNI CEI EN ISO 50001:2018	2013	2024
Sicurezza stradale	UNI ISO 39001:2016	2017	2023
Responsabilità sociale	SA 8000:2014	2007	2022
Anticorruzione	UNI ISO ISO 37001:2016	2019	2024
Accreditamento laboratorio	UNI CEI EN/ISO IEC17025:2018	2014	2022
Parità di genere	UNI/PdR 125:2022	2024	-

* Dal 2005 al 2020 il sistema è stato implementato e certificato sulla base della norma OHSAS 18001, sostituita dal 2020 dalla norma UNI ISO 45001.

Acque SpA svolge annualmente audit interni su tutti i processi e su un campione di siti, cantieri e attività, come richiesto dalle norme di riferimento, al fine di verificare il corretto mantenimento dei sistemi di gestione implementati. Per il monitoraggio dei processi in outsourcing sono stati acquisiti gli audit interni effettuati dalle società erogatrici dei servizi al fine di verificare la presenza di potenziali rilievi con impatto sulle attività svolte per conto di Acque SpA.

Le verifiche effettuate dagli enti esterni di certificazione/accreditamento sono state invece relative a: prima certificazione del sistema di gestione per la Parità di Genere UNI/PDR 125; rinnovo triennale della certificazione del Sistema di gestione per l'efficientamento energetico UNI CEI EN ISO 50001 e mantenimento annuale per tutti gli altri sistemi. Per l'accreditamento del laboratorio in base alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 oltre al mantenimento annuale è stata effettuata l'estensione a due ulteriori metodi nella verifica in sito di maggio e una ulteriore estensione d'ufficio a fine anno.

1.4.5 Il controllo contabile

Acque SpA ha implementato un modello di controllo contabile a garanzia dell'attendibilità dell'informativa finanziaria come previsto dalla Legge 262/2005. Per ciascun processo o flusso amministrativo contabile critico e/o sensibile sono state individuate le attività di controllo e i relativi responsabili. Tutti i settori sono tenuti a collaborare attraverso l'accuratezza e la completezza delle informazioni alla base delle registrazioni contabili per garantire la massima trasparenza contabile.

1.4.6 La società di revisione

GRI 2-5/2021 Assurance Esterna

La società di revisione Ernst & Young (EY) si è aggiudicata, mediante procedura di selezione, le attività di controllo contabile e certificazione volontaria del bilancio d'esercizio e revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità per il triennio 2022-2024. Sul Bilancio di Sostenibilità la società di revisione esprime la conformità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards e secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Revised".

1.5 LA COMPLIANCE

FAREMO 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Riorganizzazione societaria della società partecipata Acque Industriali Srl	Sottoscritto il contratto di cessione delle quote di Acque Industriali Srl detenute da Acque SpA in favore di Acea Ambiente Srl che ora detiene il 100% del capitale sociale.

FAREMO 2025
Monitoraggio dell'evoluzione normativa e supporto giuridico alle interlocuzioni con Regione Toscana in tema di concessioni del demanio idrico.

La conformità alla legislazione di riferimento e l'adeguamento alla sua evoluzione è garantito dall'Ufficio Legale interno che si avvale anche dell'ausilio di studi legali esterni. È compito di ciascun referente aziendale effettuare periodicamente, per il settore di competenza, una selezione critica delle norme di nuova emanazione. Periodicamente vengono svolte verifiche di conformità legislativa a garanzia della corretta applicazione e aggiornamento delle prescrizioni legali di riferimento.

Tra le novità normative introdotte nel 2024 si segnalano per il loro impatto su Acque SpA: il D.lgs. 125/2024 in tema di rendicontazione societaria sulla sostenibilità che recepisce la Direttiva 2022/2464 del Parlamento Europeo, il D.lgs. 158/2024 in tema di misure per un livello elevato di cybersicurezza nell'Unione a recepimento della Direttiva UE 2022/2555, la Legge 203/2024 recante Disposizioni in materia di Lavoro.

GRI 2-27/2021 Conformità a leggi e regolamenti

Gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, quali mediazioni, conciliazioni, negoziazioni, rimangono efficaci per ridurre il contenzioso giudiziale che nel corso dell'anno 2024 si attesta su valori lievemente inferiori rispetto al 2023. Nello specifico, le cause instaurate nel corso dell'anno sono state 50, mentre quelle che si sono concluse sono 48. L'oggetto dei contenziosi giudiziali riguarda per lo più opposizioni a ingiunzioni di pagamento emesse dalla società di riscossione SOGET SpA, o richieste di risarcimento danni per allagamenti derivanti da rotture di tubazioni idriche o fognarie. Per queste ultime, qualora l'importo richiesto superi la franchigia prevista contrattualmente con la Compagnia di Assicurazione, vengono direttamente gestite dalla Compagnia per il tramite di legale dalla stessa incaricato.

Ad oggi non ci sono sviluppi rispetto ai ricorsi al TAR presentati negli anni precedenti, in particolare con riferimento al ricorso al TAR Toscana depositato a marzo 2023 verso i provvedimenti della Regione Toscana, recanti il diniego della istanza di proroga dell'autorizzazione provvisoria degli scarichi ricadenti in agglomerati soggetti ad infrazione comunitaria, ed il ricorso straordinario dinanzi al TAR Toscana contro il comune di Crespina Lorenzana che individua Acque SpA come responsabile di inquinamento ambientale.

Non ci sono stati sviluppi neppure in relazione alla causa per la quale Acque SpA ha ricevuto la notifica del ricorso per Cassazione contenente la domanda di annullamento e/o cassazione della sentenza del Consiglio di Stato n. 2971/19 al fine di veder condannata Acque SpA al pagamento, a titolo di corrispettivo/indennizzo, di euro 1.989.834,00 per l'utilizzo delle reti idriche realizzate dalla società promotrice della causa, in un comune del territorio servito, prima dell'affidamento della concessione del servizio ad Acque SpA.

Si segnala per l'anno 2024 il ricorso al TAR Toscana presentato da Aquapur Multiservizi SpA gestore della depurazione delle acque reflue urbane nei Comuni di Altopascio, Capannori, Montecarlo e Porcari e frazioni del Comune di Lucca, in cui Acque SpA si è costituita con propria memoria difensiva. Il contenzioso ha ad oggetto l'impugnativa da parte di Aquapur dell'atto di aggiornamento dell'AUA relativa all'impianto di depurazione dalla stessa gestito rilasciato dalla Regione Toscana che impone alla società di considerare parte integrante del proprio impianto di depurazione anche uno scaricatore di piena, dapprima in gestione ad Acque SpA, con la prescrizione di procedere con un adeguamento funzionale dello stesso.

2. SOSTENIBILITA'

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Individuazione degli obiettivi e relativi KPI direzionali e relativo monitoraggio 2024	Monitoraggio mensile dei 18 KPI di sostenibilità individuati dalle direzioni con relativo obiettivo
Analisi di doppia materialità come da Direttiva 2022/2464 Direttiva CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive	Effettuazione della analisi di doppia materialità come da Direttiva 2022/2464 Direttiva CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive i cui esiti sono in fase di definizione
Analisi dell'allineamento delle attività svolte alla Tassonomia UE con riferimento a tutti e sei gli obiettivi ambientali sui dati di bilancio 2023	Analisi dell'allineamento delle attività aziendali alla Tassonomia UE con riferimento a tutti e sei gli obiettivi ambientali sui dati di bilancio 2023
Valorizzazione dei progetti di sostenibilità Agenda 2030 e di educazione ambientale	Valorizzazione delle attività e i progetti condotti dall'azienda sul tema della sostenibilità con particolare rilievo per i progetti Acqua ad Alta Qualità, Acqua Buona, Acque Tour
Partecipazione a Top Utility	Vinto il primo premio nella categoria "ESG" (Ambiente, Sociale e Governance)

FAREMO 2025
Individuazione e monitoraggio degli obiettivi di sostenibilità e relativi KPI direzionali relativi all'anno 2025

2.1 GLI STRUMENTI DELLA SOSTENIBILITA'

Anche per l'anno 2024 la direzione aziendale ha individuato diciotto KPI, legati a tematiche di sostenibilità, con il relativo obiettivo. Tali indicatori, monitorati mensilmente, hanno ottenuto valori in linea con l'obiettivo prefissato ad eccezione di due.

 INDICATORE	2022	2023	2024	Obiettivo 2024
01. CLIENTI - % Clienti con bolletta dematerializzata	23,90%	30,22%	35,71%	≥ 35%
02. CLIENTI – Indice di soddisfazione clienti (CSI)	92,70%	94,40%	95,70%	> 93%
03. CLIENTI – soggetti a Bonus Idrico nazionale + Bonus Integrativo	37.045 n.	38.761 n.	39.094 n.	≥30.000
04. FORNITORI -% utilizzo dei criteri di sostenibilità (Ecovadis) per gare aggiudicate/pubblicate con meccanismo economicamente più vantaggioso	nd	100%	100% lavori 55% servizi e forniture	100% lavori ≥ 50% servizi e forniture
05. RISORSE UMANE – Raggiungimento Certificazione Parità di genere UNI PdR 125:2022	n.a	n.a	raggiunto	entro 31/12
06. RISORSE UMANE – Ore di formazione pro-capite (senza sicurezza)	6,86 h	13,16 h	13 h	≥ 10 h

07. SICUREZZA - Indice di gravità infortuni	0,48	0,19	0,16	≤ 0,5
08. FANGHI - Fanghi disidratati – tonnellate prodotte/anno	18.660 t	17.560 t	17.538 t*	≤17.650 t
09. TUTELA DELLA RISORSA - Perdite idriche percentuali (M1b)	36,5%	35,4%	36,4%	≤ 35,5%
10. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE - % Attività Allineate su Eleggibili (Tassonomia)	0,02%	nd	≥ 45%	≥ 35%
11. EFFICIENZA ENERGETICA – Consumo medio energia acquedotto (KWh/m3)	0,37 KWh/m3	0,35 KWh/m3	0,33 KWh/m3	< 0,5 KWh/m3
12. ENERGIA RINNOVABILE – potenza nominale installata	0	0	119 kWp	≥ 900 kWp
13. DEPURAZIONE – % Copertura depurazione	80,50%	82%	84,24%	≥ 83%
14. TUTELA DELLA RISORSA – Non conformità acqua distribuita (M3b)	1,81%	1,78%	1,47%	≤ 1,67%
15. ACQUA DEPURATA - % acqua depurata destinata al riuso	nd	nd	0,58%	≥ 0,42%
16. INTENSITA' EMISSIONI - Riduzione emissioni (KgCO2eq/m3)	1,07 KgCO2eq/m3	1,03 KgCO2eq/m3	0,91** KgCO2eq/m3	≤ 1,01 KgCO2eq/m3
17.EFFICIENZA ENERGETICA – Riduzione consumi datacenter Empoli	272.000 kWh	245.000 kWh	127.570 kWh	≤ 220.000 kWh
18. EFFICIENZA ENERGETICA – Indicatore performance depuratori (kWh/AE)	48,31 kWh/AE	48,26 kWh/AE	43,87 kWh/AE	≤ 47,79 kWh/AE

* Dalle tonnellate di fanghi disidratati prodotti nel 2024 sono state tolte quelle prodotte dall'impianto di depurazione di Pisa Sud ed imputabili all'impianto di depurazione di Via Hangar di Pontedera, in quanto i fanghi liquidi prodotti da Via Hangar sono stati conferiti su gomma sull'Art. 110 di Pisa Sud. ** il calcolo del KPI non segue quello della metodologia GRI utilizzata nel cap. 7. Il dato è calcolato considerando le stesse categorie di scope 3 considerate negli anni precedenti per permettere verifica coerente del raggiungimento obiettivo 2024.

2.2 ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E PREMI

GRI 2-28/2021 Adesione ad associazioni

Acque SpA ha aderito nel corso del 2024 al Global Compact delle Nazioni Unite che richiede alle aziende partecipanti, di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione (principi derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione).

Acque SpA fornisce inoltre annualmente i dati per il Bilancio di Sostenibilità di settore redatto da Utilitalia federazione che riunisce le aziende operanti nel settore dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas.

Acque SpA si è aggiudicata il primo premio nella categoria “ESG” (Ambiente, Sociale e Governance) a Top Utility 2024 manifestazione che analizza le performance delle principali 100 società italiane nel campo dei servizi di pubblica utilità. La società si è classificata inoltre tra le prime cinque aziende nella graduatoria Assoluta e nelle categorie “Territorio e Comunità” e “Competitività ed Efficienza”.

Acque SpA è stata inoltre una delle otto aziende premiate dalla Regione Toscana con il “Premio Impresa più sicura 2024” per le modalità di gestione adottate per gli interventi nei luoghi confinati e per la realizzazione di una palestra interna in cui è possibile simulare scenari complessi e imparare a gestire le possibili criticità.

2.3 NOTA METODOLOGICA

GRI 2-3/2021 Periodicità della rendicontazione, frequenza e punto di contatto

Principio - Tempestività

Acque SpA rendiconta annualmente i propri impatti ambientali, sociali ed economici nel Bilancio di Sostenibilità.

GRI 3-1/2021 Processo per la determinazione dei temi materiali

Principi di rendicontazione – Affidabilità

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono stati definiti attraverso l'analisi di materialità condotta nel 2022, i cui contenuti sono stati riconfermati per le edizioni 2023 e 2024.

Il processo di rendicontazione è coordinato dal Settore Sostenibilità e Certificazioni che raccoglie i dati e le informazioni, provenienti dai sistemi informativi o dagli altri strumenti utilizzati quotidianamente per la gestione e il controllo dei diversi processi, forniti dagli incaricati indicati da ciascun dirigente.

La diciassettesima edizione del Bilancio di Sostenibilità è stata redatta volontariamente ed in conformità agli standard GRI (Global Reporting Initiative) 2021, secondo l'opzione “in accordance”.

Il codice dell'indicatore GRI rendicontato è riportato a fianco o sopra il testo a garanzia di trasparenza.

La tabella di correlazione tra gli indicatori GRI e le pagine in cui questi vengono rendicontati è riportata in **Appendice 1 – Indice dei contenuti GRI**.

Non essendo presenti gli standard specifici per il settore idrico, gli indicatori GRI sono stati integrati con gli indicatori di qualità tecnica e contrattuale previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA). Tali indicatori costituiscono per i gestori del servizio idrico integrato gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento.



GRI 2-2/2021 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione

Il Bilancio di Sostenibilità 2024, in linea con il Bilancio economico, riporta i dati di Acque SpA. Le informazioni e i dati del bilancio 2024 non riportano i valori delle società collegate LeSoluzioni S.c.a.r.l., Ingegnerie Toscane S.r.l., Aquaser S.r.l. e TiForma S.r.l.

GRI 2-3/2021 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti

Principi di rendicontazione – equilibrio, accuratezza, chiarezza e completezza

Principi di rendicontazione – accuratezza, chiarezza, comparabilità e completezza

I dati esposti sono i definitivi dell'anno 2024 e vengono presentati sia nel caso in cui l'andamento sia stato positivo che negativo. Ove tali dati non fossero disponibili si riporta la migliore stima possibile al momento della redazione del documento

GRI 2-4/2021 Revisione delle informazioni

Principio di rendicontazione – contesto di sostenibilità

Eventuali rettifiche o aggiornamenti di dati rispetto alla precedente edizione sono identificati e giustificati.

GRI 2-5/2021 Revisione esterna

La revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità è stata affidata, per il triennio 2022-2024, alla società di revisione Ernst & Young (EY). La società di revisione esprime la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards e secondo i criteri indicati nel “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Revised”. La relazione della società di revisione EY S.p.A è allegata al presente

documento. Si specifica che gli indicatori quantitativi non GRI non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A.

GRI 2-14/2021 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità viene condiviso insieme al Bilancio Civilistico prima al Consiglio di Amministrazione e successivamente all'Assemblea dei Soci.

GRI 2-3/2021 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti

Per informazioni sul presente documento è possibile scrivere al Settore Sostenibilità e Certificazioni alla mail qas@acque.net.

2.4 ANALISI DI MATERIALITÀ

GRI 3-1/2021 Processo per la determinazione dei temi materiali

Acque SpA riconferma, nella presente edizione del Bilancio di Sostenibilità, gli esiti della analisi di materialità svolta nel 2022 con una metodologia in linea con il *GRI 3 Temi materiali*.

Gli impatti individuati sono stati complessivamente 24, di cui undici negativi e tredici positivi, i quali sono stati valutati attribuendogli un punteggio di significatività (diciassette impatti a significatività alta, cinque a significatività media e due bassa) e successivamente raggruppati in quattordici temi materiali. I temi materiali rappresentano i maggiori impatti economici, ambientali e sociali, inclusi gli impatti sui diritti umani. Come per i bilanci precedenti, Acque SpA rendiconta tutti gli impatti indipendentemente dalla priorità e tutti i temi materiali.

Gli impatti individuati

Impatti sull'ambiente 		Impatti sulla società 		Impatti sull'economia 	
Generazione di emissioni climalteranti		Contributo all'occupazione locale	Sviluppo delle competenze dei dipendenti	Contributo all'economia locale	Distribuzione del valore generato
Impatti sull'ambiente e sulla salute umana connessi alla produzione di rifiuti	Dispersione d'acqua dovuta a una gestione inefficiente della rete	Violazione degli standard minimi di salute e sicurezza dei lavoratori	Valorizzazione delle qualifiche professionali femminili	Realizzazione di investimenti nelle infrastrutture	Adozione di comportamenti corruttivi
			Adozione di comportamenti discriminatori		
Stress idrico derivante dalle attività di prelievo	Rilascio in acqua e sottosuolo di sostanze inquinanti		Violazioni nel trattamento dei dati personali dei clienti	Contributo all'accessibilità dell'acqua	
	Contributo alla salvaguardia della biodiversità	Mancato raggiungimento di livelli qualitativi adeguati dell'acqua erogata	Contributo alla talent attraction e retention	Capacità di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità fissati	
Capacità di rispondere a disastri naturali, interruzioni, etc.	Promozione di una supply chain sostenibile		Contributo al divario di genere nell'occupazione	Garanzia di elevati livelli di qualità nel servizio (relazioni con il cliente, incluso l'utilizzo di canali digitali)	

GRI 3-2/2021 Elenco dei temi materiali

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

L'elenco dei temi materiali, il collegamento agli impatti e le modalità di gestione sono presenti nell'*Appendice 2 – Temi materiali, impatti e modalità di gestione*.

GRI 2-29/2021 Approccio allo stakeholder engagement

Per l'individuazione degli stakeholder i canali di coinvolgimento e le relative aspettative si rimanda a quanto già detto negli scorsi bilanci. Gli stakeholder vengono coinvolti principalmente attraverso: tavoli di lavoro, survey, informazione e formazione.

3. CLIENTI

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Raggiungere almeno il 35% dei clienti con adesione alla bolletta web	Abbiamo raggiunto il 35,71% dei clienti con adesione alla bolletta web
Semplificare le pratiche più frequentemente utilizzate dai clienti	Abbiamo iniziato ad utilizzare Salesforce nuovo gestionale che semplifica le attività sia per gli operatori interni che per i clienti
Inserire sul sito aziendale la possibilità di effettuare le pratiche più frequentemente utilizzate senza doversi registrare	Abbiamo inserito sul sito dei form compilabili senza registrazione per rendere il cliente autonomo nella richiesta delle principali pratiche (voltura, subentro, cessazione, nuovo allacciamento, ecc.)
Individueremo una tariffa unica di accesso al servizio	Abbiamo calcolato una possibile tariffa di accesso al servizio che potremmo proporre ad AIT
Realizzeremo una campagna comunicativa di sensibilizzazione contro la truffa dei «falsi addetti»	Abbiamo riproposto la precedente campagna “Acque non bussa alla porta”

FAREMO 2025
Raggiungere il 40% dei clienti con adesione alla bolletta web
Raggiungere il 38% dei clienti con adesione SEPA Direct Debit (SDD)
Ridurre la necessità di chiamate al call center del 5%
Implementare ulteriori form ad accesso libero per i clienti sul sito istituzionale di Acque SpA
Valutare l'uso dell'Intelligenza Artificiale come strumento di supporto agli operatori interni e al cliente

Il rapporto tra Acque SpA e i clienti si basa sulla Carta e sul Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La prima definisce gli standard di qualità generali e specifici che Acque SpA deve garantire ai propri clienti, in ottemperanza alle Delibere dell'Autorità di regolazione sulla qualità contrattuale e tecnica del servizio, mentre il secondo disciplina il rapporto con i clienti, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei servizi. La Carta attualmente in vigore è stata approvata dalla Conferenza Territoriale Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana con deliberazione n°12/2024 del 28/10/2024 con decorrenza 1/11/2024, mentre il Regolamento vigente è entrato in vigore dal 1/7/2022 ed è stato approvato dall'Autorità Idrica Toscana con deliberazione n°20/2021.



IL SITO INTERNET E I SOCIAL NETWORK

Il sito internet aziendale acque.net che ha registrato nel corso dell'anno 203.508 visitatori per 586.587 pagine visitate è uno dei principali canali di comunicazione con gli utenti. La principale novità del 2024 è stata l'implementazione di una sezione del sito interamente dedicata alle pratiche online che non richiedono iscrizioni o registrazioni preliminari al fine di venire incontro alle esigenze dei clienti di velocizzare e semplificare le modalità di istruzione delle pratiche più ricorrenti, soprattutto per quei clienti che non necessitano di un rapporto commerciale costante o ricorrente col gestore. Questa novità è stata supportata dalla campagna di comunicazione, sviluppata su vari canali mediali, denominata **“La registrazione è passata**

di moda” (www.acque.net/come-fare-per/pratiche/pratiche-online). Dall’indagine di soddisfazione dei clienti emerge che il 96,7% dei fruitori del sito internet si ritiene soddisfatto, dato in aumento rispetto allo scorso anno.

Acque SpA è attiva quotidianamente anche sui profili social di Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Instagram per promuovere le attività aziendali e comunicarle in tempo reale ai clienti. La pagina Facebook con 8.410 follower (+ 13,4% rispetto ai 7.414 follower del 2023) è il social network più diffuso, seguito da Instagram che conta 1.667 (+7,7% rispetto allo scorso anno). Nel corso del 2024 è stata decisa la chiusura del profilo sul social X (già Twitter) motivata dalla riduzione dell’interazione, dalla polarizzazione dei contenuti e dalle modifiche delle dinamiche di moderazione proprie del social. La pagina LinkedIn, attiva con lo scopo di evidenziare le attività del gestore anche a target specifici come quelli professionali e per sfruttarne le potenzialità nel campo delle risorse umane, è seguita invece da 5.114 follower.

3.1 I NOSTRI CLIENTI

GRI 2-6/2021 “Attività, catena del valore e altre relazioni di business”

Acque SpA gestisce il servizio idrico integrato in tutti i 55 comuni dell’Ambito Territoriale 2 Basso Valdarno, gestendo 346.153 clienti per il servizio idrico integrato a cui vanno aggiunti 6.696 clienti dei soli servizi di fognatura e depurazione che si approvvigionano da pozzi privati e le 604 aziende autorizzate allo scarico di reflui industriali. I dati riportati nel grafico, rappresentativi dei clienti suddivisi per servizio erogato, si riferiscono ai clienti “finali” ovvero coloro che hanno stipulato un contratto di fornitura per uno o più servizi domestici o industriali escludendo i clienti “indiretti” ovvero quelli delle singole unità immobiliari sottese ai contratti di fornitura condominiale.

CLIENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO*			
	2022	2023	2024
clienti servizio di acquedotto	342.259	344.208	346.153
clienti servizio di fognatura	298.399	301.904	303.878
clienti servizio di depurazione	266.835	272.384	277.218

* Dati calcolati al 31/12 di ciascun anno. Clienti (esclusi gli indiretti) calcolati come da delibera 655/2015 RQSI.

3.2 IL CONTATTO CON I CLIENTI

Gli uffici al pubblico, i **PuntoAcque**, sono il canale di contatto diretto con i clienti in cui è possibile effettuare tutte le ordinarie pratiche commerciali dall’allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto. Gli uffici di Pisa, Empoli, Monsummano Terme e Capannori, aperti dal lunedì al sabato, hanno servito 32.311 clienti con tempi di attesa pressochè nulli (0,27 minuti) grazie al servizio di prenotazione appuntamento. Dall’indagine di customer satisfaction risulta che il 97,5% dei clienti è soddisfatto del servizio ricevuto e il 98,5% è soddisfatto della competenza dell’operatore.

	2022	2023	2024
Clienti serviti agli sportelli (n°)	32.026	33.275	32.311

Il **servizio di videochiamata**, con cui è possibile interagire con uno degli operatori degli sportelli, ha gestito oltre 4.000 clienti, con una durata media di conversazione di 22 minuti. Dall’indagine di Customer Satisfaction emerge che il servizio è ancora poco conosciuto solo l’8% degli intervistati conosce il servizio ma anche che il 100% di coloro che lo hanno utilizzato lo consiglierebbero ad amici e parenti.

	2022	2023	2024
Clienti serviti con videochiamata (n°)	5.441	4.976	4.309
Durata media di conversazione (minuti)	15	21	22

MyAcque è l'area clienti, sia in versione web che app per smartphone, che permette di effettuare pratiche in modo totalmente digitale. Alla fine dell'anno i clienti registrati sono 89.794 (+12% rispetto al 2023) e risultano essere attive 31.967 app contro le 33.177 dell'anno precedente (-3,6%). Dall'indagine di customer satisfaction emerge che il 95,9% (in lieve aumento rispetto allo scorso anno) degli utilizzatori è rimasto soddisfatto.

	2022	2023	2024
Clienti iscritti al servizio di sportello online My Acque (n°)	71.220	80.478	89.794

Il **call center commerciale**, attivo dal lunedì al sabato, che permette di effettuare la maggior parte delle pratiche ha gestito 254.364 chiamate con il 92,9% di chiamate trattate sul totale di quelle trattabili con un tempo medio di attesa di 1 minuto e 44 secondi comprensivo di IVR (1 minuti e 10 secondi al netto di IVR) e un tempo medio di conversazione di poco inferiore ai sei minuti. Il 94,5% dei clienti intervistati per l'indagine di customer satisfaction si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto.

Il call center Guasti, attivo 24 ore su 24, ha gestito invece 102.243 segnalazioni. La percentuale di chiamate gestite entro i tempi previsti è stata del 98,6% con un tempo medio di attesa di 40 secondi comprensivo di IVR (10 secondi al netto di IVR) e un tempo medio di conversazione di circa tre minuti. Il 96,5% dei clienti intervistati per l'indagine di customer satisfaction si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto.

I dati soprariportati sono provvisori in attesa della consegna dei dati 2024 alle Autorità di regolazione.

3.3 TARIFFE, FATTURAZIONE E MOROSITÀ

I criteri per la determinazione della tariffa sono stabiliti a livello nazionale da ARERA che definisce le componenti di costo e predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario. Tali criteri garantiscono la copertura dei costi operativi del servizio e contemporaneamente mirano alla tutela dei clienti finali prevedendo anche misure di efficientamento dei costi introdotte a livello nazionale e dei costi per la realizzazione degli investimenti.

Si riporta nella tabella sottostante la spesa annua di una famiglia media, per i tre servizi di acquedotto, depurazione e fognatura, sulla base del consumo medio annuo di una famiglia con tariffa domestico residente pari a 99 m³ (anno di fatturazione 2023).

Simulazione della bolletta media per famiglia residente (€)	2022	2023*	2024**
Servizio acquedotto	92,05	90,94	94,58
Servizio di fognatura	78,31	78,24	81,37
Servizio di depurazione	124,15	124,04	129
Quota fissa annua	58,50	60,21	62,61
Oneri perequativi	12,24	11,58	9,75
IVA 10%	36,53	36,50	37,73
TOTALE	401,78	401,51	415,04

**Il dato 2023 è stato riesposto calcolandolo sulla base del consumo medio effettivo dell'anno. **Il dato del consumo medio 2024 è stimato uguale a quello dell'anno di fatturazione 2023.*

Le tariffe, in linea con quelle degli altri gestori idrici Toscani, sono tra le più alte su scala nazionale in conseguenza della grande quantità di investimenti effettuati. Per ulteriori dettagli sulla tariffa si può consultare la sezione dedicata al seguente indirizzo www.acque.net.

3.3.1 La fatturazione

Acque si impegna ad inviare le fatture a scadenze regolari, in modo da consentire ai clienti di conoscere i periodi in cui dovranno provvedere al pagamento della fattura. Di norma, Acque SpA emette annualmente quattro bollette trimestrali secondo quanto previsto dall'articolo 15 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, ovvero due a conguaglio su lettura dei contatori e due in acconto (ciascuna delle quali, tra una bolletta a conguaglio e l'altra). La bolletta in acconto è calcolata su un consumo stimato in base al consumo medio annuo secondo i criteri indicati all'art. 11 della delibera 218/2016/R/idr dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Nel 2024 sono state emesse oltre 1.550.000 bollette di cui il 32% sono bollette web (+5%). Anche i clienti che optano per la bolletta web sono in costante crescita e hanno raggiunto nel 2024 il 36% del totale grazie anche alle campagne di comunicazione effettuate da Acque SpA negli ultimi anni.

FATTURAZIONE	2022	2023	2024
Numero totale delle fatture inviate	1.313.896	1.325.273	1.550.771
Numero delle fatture web	276.928	363.335	495.751
% fatture web sul totale delle fatture inviate (n fatture web/totale fatture)	21%	27%	32%
Numero clienti che hanno optato per la fatture web	83.504	105.992	125.925
% clienti con fatture web (n. clienti con fatture web/totale clienti)	24%	30%	36%

Qualora il cliente rilevi un errato addebito dei consumi nella bolletta di saldo (sia in negativo che in positivo), può richiederne l'annullamento. Se a seguito di accertamento da parte di Acque SpA viene confermata l'errata fatturazione, si procede all'annullamento della bolletta e all'addebito dei consumi effettivi con la bolletta successiva a quella emessa ed annullata. L'annullamento bolletta può essere comunicato dallo sportello online MyAcque, compilando il form, al call-center o agli uffici al pubblico.

L'indice di rettifica fatturazione già molto basso è ulteriormente sceso nel 2024 attestandosi allo 0,01% con un tempo medio di esecuzione pari a 15,79 giorni.

L'indagine di Customer satisfaction evidenzia che il 96,6% degli intervistati, in crescita rispetto allo scorso anno, è soddisfatto del servizio di fatturazione.

RETTIFICA FATTURE	2022	2023	2024 **
Indice di rettifica fatture	0,02%	0,02%	0,01%
Tempi medi di rettifica fatturazione (gg)	15,51	15,75*	15,79

**Il dato 2023 è stato riesposto inserendo il definitivo comunicato alle autorità. **Il dato 2024 definitivo sarà quello comunicato ad ARERA, se non interverranno proroghe, il 7/03/2025.*

3.3.2 La morosità

Acque SpA gestisce la morosità e l'eventuale recupero del credito in conformità alle disposizioni della Delibera ARERA n. 311/2019/R/idr, con la quale sono state definite le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, recepite agli articoli 28 e 29 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La fattura deve essere pagata integralmente entro la data di scadenza. Se il cliente non provvede al pagamento entro tale data, decorsi 10 giorni solari dalla scadenza, in base alla delibera sopra richiamata, Acque SpA avvia le procedure per l'invio delle comunicazioni previste dalla regolazione propedeutiche alle azioni per il recupero del credito che, in base alla tipologia di utenza e, nell'ambito di un percorso temporale definito, possono causare, qualora la morosità persista, la limitazione del flusso idrico, la sospensione dell'erogazione, la disattivazione dell'utenza con rimozione del contatore e cessazione del contratto di fornitura. In tale ultima fattispecie, oltre al pagamento degli importi dovuti, il cliente è tenuto a stipulare un nuovo contratto. Le azioni per il recupero del credito comportano, di norma, l'addebito di costi ed interessi di mora nei limiti stabiliti dall'ARERA e previsti dalla normativa vigente, come peraltro disciplinato nel regolamento di utenza. L'utente che riceve un sollecito di pagamento per una o più bollette insolute può evitare la prosecuzione delle azioni di recupero del credito saldando l'importo dovuto e inviando l'attestazione di pagamento, entro e non oltre il termine indicato nel sollecito, all'indirizzo mail credito.acque@acque.net.

L'indice di morosità nel 2024 è stato del 3,21% il dato è legato ad un incremento delle disuguaglianze sociali e delle situazioni di fragilità, contribuendo al perdurare dei casi di morosità da parte dei clienti, evidenziando anche nel corso dell'anno, come nei precedenti, un ricorso alle rateizzazioni.

	2022	2023	2024
Indice di morosità (% di bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione)	3,19%	3,23%	3,21%

3.3.3 Misure a favore delle forniture disagiate

I clienti del Servizio Idrico Integrato che si trovano in particolari situazioni socio-economiche disagiate possono usufruire delle agevolazioni tariffarie decise dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).

Il **Bonus sociale idrico nazionale** è riconosciuto automaticamente ai nuclei familiari con indicatore ISEE non superiore a 9.530 euro, oppure indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) o ai nuclei familiari titolari di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza. La fornitura per uso domestico residente attiva deve essere intestata ad uno dei componenti del nucleo familiare. Per ogni nucleo familiare spetta un solo bonus.

BONUS SOCIALE IDRICO	2022	2023	2024
Importo erogato (€)	4.802.115,21	3.002.374,72	3.286.515,67
Nuclei familiari agevolati (n°)	31.475	32.356	33.138
Persone fisiche componenti i nuclei familiari agevolati (n°)	93.472	95.025	96.685

I dati soprariportati sono provvisori in attesa della consegna dei dati 2024 alle Autorità di regolazione.

Il **Bonus idrico integrativo** è un fondo istituito dall'Autorità Idrica Toscana a favore delle forniture che, versando in condizioni di particolare disagio, necessitano di sostegno per il pagamento delle bollette dell'acqua allo scopo di garantire a tutti l'accesso al servizio idrico. La ripartizione del fondo e le modalità di accesso sono stabilite da AIT attraverso uno specifico regolamento. I cittadini interessati devono presentare domanda al comune di residenza. Ciascun comune definisce, nei limiti degli importi attribuitigli, la soglia di reddito familiare per l'accesso all'agevolazione (col modello ISEE), individua i beneficiari e la misura dell'agevolazione spettante. Il bonus viene erogato da Acque SpA nella prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte dei comuni.

	2022	2023	2024
BONUS IDRICO INTEGRATIVO* erogato(€)	876.636,14	810.263,86	785.689,89
Nuclei familiari agevolati (n°)	5.570	6.404	5.956

*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.

3.4 I RECLAMI E LE RICHIESTE SCRITTE

Ai sensi dell'art. 4.3 della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato è possibile presentare formale reclamo sia utilizzando l'apposito modulo che in forma libera tramite pec, raccomandata, fax o modulo web sul sito di Acque SpA e in MyAcque.

Nel corso dell'anno si rileva una lieve diminuzione dei reclami (-0,03%) e delle richieste scritte di informazione (-0,07% circa) rispetto al 2023 dovuta probabilmente al potenziamento dei servizi web sul nuovo sito di Acque SpA, e al fatto che le richieste commerciali e del credito incomplete vengono gestite direttamente dagli uffici competenti senza essere assegnate all'ufficio corrispondenza e reclami.

Si registra anche una diminuzione di circa il 18% delle richieste di rettifica fatturazione probabilmente dovuta alla modifica del calendario di fatturazione che efficienti la modalità di attribuzione dei consumi alle utenze.

I tempi medi di risposta sono leggermente aumentati per i reclami e le richieste scritte di informazioni e diminuiti per le richieste di rettifica fatturazione ma sono comunque ampiamente dentro gli standard previsti dalla delibera ARERA n. 655/2015. La percentuale di reclami ricevuti da Acque SpA, sul totale dei clienti, è pari a 1,11%.

		2022		2023*		2024**	
	Obiettivo (gg lavorativi)	Numero	Tempi medi risposta	numero	Tempi medi risposta	numero	Tempi medi risposta
Reclami	25 gg dalla data di ricevimento del reclamo	4.223	13,65	3.994	12,72	3.873	13,05
Richieste scritte di Informazioni	25 gg dalla data di ricevimento della richiesta	6.163	9,03	4942	8,73	4.551	9,52
Tempo per la risposta richieste scritte	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla	1.267	14,05	1404	15,75	1.151	12,64

di rettifica di fatturazione	di data ricevimento	di						
------------------------------	---------------------	----	--	--	--	--	--	--

* I tempi medi di risposta 2023 sono stati riesposti inserendo i definitivi trasmessi alle autorità con la rendicontazione degli standard commerciali.

**I dati 2024 sono da considerarsi provvisori poiché non ancora trasmessi alle autorità.

3.5 IL CONTENZIOSO EXTRAGIUDIZIALE CON I CLIENTI

GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti

Il servizio di conciliazione è uno strumento gratuito a tutela dei clienti che agevola la risoluzione delle controversie insorte con il gestore del servizio. Il ricorso a questo strumento presuppone che il cliente abbia ricevuto una risposta insoddisfacente ad un reclamo o non abbia ricevuto risposta nei tempi previsti dalla carta del servizio. Il ricorso alla Conciliazione, come previsto dalla delibera ARERA 233/2023/E/com, è obbligatorio per il cliente prima di adire alla giustizia ordinaria. Il cliente può avvalersi della procedura di conciliazione nazionale istituita dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) o della procedura di conciliazione regionale istituita dall'Autorità idrica Toscana (solo per le utenze domestiche o condominiali se presentate da amministratore).

Per attivare il Servizio Conciliazione presso ARERA (compilazione OnLine del Modulo Web, gestione On Line del fascicolo e degli incontri) è necessario registrarsi alla piattaforma telematica cui si accede dal sito www.sportelloperilconsumatore.it. Il Servizio Conciliazione presso ARERA può essere attivato, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti finali, previa presentazione del reclamo al proprio gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente dallo stesso), ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo.

Per attivare il servizio conciliazione presso l'Autorità Idrica Toscana (preferibilmente compilazione OnLine del Modulo Web, con ricevuta telematica e gestione On Line degli incontri), è necessario registrarsi alla piattaforma telematica dell'Autorità, cui si accede dal sito sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it. In alternativa, la domanda di Conciliazione può essere presentata a mezzo pec-email, posta ordinaria, fax o consegnata manualmente all'Autorità Idrica Toscana, che rilascerà analoga ricevuta con indicazione della data di deposito dell'istanza.

Il Servizio Conciliazione presso Autorità Idrica Toscana può essere attivato, direttamente o tramite delegato, solo dai clienti/utenti domestici ivi comprese le utenze condominiali, previa presentazione del reclamo o della richiesta di rettifica fatturazione al gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente dallo stesso), ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo o della richiesta di rettifica fatturazione. Entrambe le procedure sono completamente gratuite.

Le quattro conciliazioni ancora in corso alla fine del 2023, riportate nel precedente bilancio, si sono tutte concluse nel corso del 2024, due positivamente e due negativamente.

Nel 2024 sono pervenute 74 istanze di conciliazione di cui 46 risultano concluse, cinque sono state archiviate, una non è stata ammessa e otto sono tuttora in corso.

ISTANZE DI CONCILIAZIONE 2024	ORGANISMO ADR DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO	SERVIZIO DI CONCILIAZIONE ARERA	TOT
Ricevute (n°)	32	42	74
<i>di cui archiviate</i>	<i>4**</i>	<i>1**</i>	<i>5</i>
<i>di cui non ammesse</i>	<i>1*</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>di cui concluse con esito positivo nell'anno</i>	<i>21</i>	<i>25</i>	<i>46</i>
<i>di cui concluse con esito negativo nell'anno</i>	<i>5</i>	<i>9</i>	<i>14</i>
<i>di cui in corso</i>	<i>1</i>	<i>7</i>	<i>8</i>

* per categoria tariffaria diversa dalla domestica/condominiale ** per rinuncia del cliente.

Nel corso dell'anno Acque SpA ha gestito anche sei procedimenti di Mediazione Civile, attivate dai clienti, con una adesione (definizione ancora in corso) e cinque mancate adesioni per controversia non ascrivibile all'operato del gestore, fornendo, in ogni caso, gli ulteriori elementi utili a definire comunque il

procedimento mediante successivi contatti che hanno portato, in un caso, alla definizione di un percorso condiviso alternativo.

Resta obiettivo del 2025, l'incremento del ricorso, anche come parte attivante, ai rimedi extra-giudiziali (con il supporto l'Ufficio Legale (o del Legale esterno incaricato) al fine di prevenire o contenere i costi, le tempistiche e i rischi, determinati dai ricorsi giudiziali e l'attivazione di una procedura negoziata per la riscossione stragiudiziale e coattiva del credito da Tariffa del Servizio Idrico Integrato, al fine di recuperare i crediti vantati maggiormente incagliati, relegando l'attivazione di procedure giudiziali all'ultima ratio nel caso vi sia atteggiamento passivo da parte del debitore interessato.

3.6 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Acque SpA effettua annualmente indagini di Customer Satisfaction, realizzate intervistando un campione rappresentativo dei propri clienti. Di seguito i valori dei due indici che esprimono sinteticamente la percezione che i clienti hanno della qualità del servizio reso: il giudizio globale è il voto sulla qualità complessiva del servizio idrico dove 1 significa pessimo e 10 ottimo e il Customer Satisfaction Index (CSI) è l'indice sintetico riepilogativo della percentuale di clienti soddisfatti pesato su ogni aspetto dell'indagine. Nel 2024 è stata effettuata una sola rilevazione mentre negli anni precedenti erano state fatte due indagini semestrali. Il Customer satisfaction index (CSI) pari al 95,7% è in crescita rispetto al 2023 mentre il giudizio globale, sostanzialmente in linea con l'anno precedente si attesta su un voto di 7,2.

CUSTOMER SATISFACTION	2022	2023	2024
GIUDIZIO GLOBALE*	7,6	7,3	7,2
INDICE SINTETICO DI CUSTOMER SATISFACTION*	93,6%	94,4%	95,7%

**Dati del secondo semestre di ciascun anno per gli anni 2022 e 2023 mentre nel 2024 è stata effettuata una sola rilevazione*

Le mistery call, che permettono di rilevare la qualità erogata presso i canali di contatto telefonico mantengono risultati ampiamente positivi. Le mistery visit e le mistery call che misurano il servizio erogato dai call center e dai PuntoAcque restituiscono risultati prossimi al 100% di conformità.

QUALITA' EROGATA	2022	2023	2024
Qualità erogata presso i PuntoAcque	98,3%	100%	100%
Qualità erogata presso il call center commerciale	99,4%	100%	99,7%
Qualità erogata presso il call center guasti	97,9%	98,9%	99,9%

4. LE NOSTRE PERSONE

4.1 IL PERSONALE

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

AVEVAMO DETTO DI FARE NEL 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Certificazione parità di genere UNI PdR 125:2022	Ottenuta la certificazione parità di genere UNI PdR 125:2022
Progetti a seguito del Visual Meeting a Monsummano Terme sulle seguenti aree: Economica-Finanziaria; Qualità Tecnica; Qualità Commerciale; Nuove Attività; Sostenibilità Ambientale	I progetti, di durata pluriennale, sono stati completati in riferimento alle attività pianificate per il 2024

FAREMO 2025
Mantenimento Certificazione sulla Parità di Genere in linea con la Prassi di riferimento UNI PdR 125:2022
Proseguimento progetti sulle seguenti aree: Economica-Finanziaria, Qualità Tecnica, Qualità Commerciale, Nuove Attività e Sostenibilità Ambientale
Promuovere e supportare la crescita del personale attraverso iniziative, assicurando la non discriminazione e le pari opportunità nello sviluppo professionale e promuovendo un ambiente lavorativo che favorisca la diversity

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 valorizzazione delle competenze e lo sviluppo della professionalità evitando pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale. L'azienda si impegna a tutelare le proprie persone salvaguardandole da qualunque tipo di violenza o comportamento discriminatorio o lesivo della persona. Il Settore Risorse Umane gestisce il personale in linea con gli obiettivi di business, con la definizione e l'implementazione delle politiche di gestione, amministrazione, sviluppo e organizzazione, nonché con l'obiettivo di garantire il sistema delle relazioni industriali.

GRI 2-30/2021 Contratti collettivi

GRI 402-1/2016 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi

Acque SpA applica a tutto il personale il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro Gas Acqua ad eccezione dei Dirigenti a cui viene applicato il CCNL per Dirigenti di imprese di pubblica utilità (Confservizi – FederManager). In caso di modifiche organizzative non è stabilito un periodo minimo di preavviso, ma sono sempre garantiti i tempi di eventuale trasferimento e ne è sempre garantita la formazione.

GRI 2-6/2021 Attività, catena del valore e altre relazioni di business

Ad inizio anno alcune attività svolte dalla società Ingegnerie Toscane srl, sono state internalizzate in Acque SpA con conseguente acquisizione di personale, portando così ad una riorganizzazione del settore Tutela Risorsa Idrica. Inoltre, sono stati acquisiti dei dipendenti dalla società partecipata Acque Industriali srl, a seguito della sua fusione per incorporazione nella controllante Acea Ambiente srl.

Certificazione Parità di Genere PdR 125

GRI 406-1/2016 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

Acque SpA nel 2024 ha implementato e certificato il sistema di gestione sulla Parità di genere, in conformità alla linea guida UNI/ PdR 125, prevedendo la strutturazione e adozione di un set di indicatori prestazionali (KPI) per garantire un costante monitoraggio della tematica. Acque SpA si prefigge l'obiettivo di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle differenze, in cui non trovino spazio stereotipi e discriminazioni e, soprattutto, di prevenire e vietare ogni forma di abuso fisico, verbale e digitale.

In questo ambito, è stata promossa la Survey "*Contribuisci al Percorso di Parità di Genere in Acque*" al fine di tracciare un quadro complessivo del livello di soddisfazione e consapevolezza dei dipendenti sul tema della parità di genere sul luogo di lavoro, identificare le aree di miglioramento e strutturare un piano strategico per promuovere l'inclusività e la parità di genere.

Come previsto dallo standard, è stato costituito il Comitato Guida composto dall'Amministratore Delegato, dal Responsabile Risorse umane e altri ruoli di riferimento per la tematica in oggetto, il cui compito è quello di garantire una continua ed efficace applicazione della politica per la parità di genere.

Al fine di garantire il diritto di ogni stakeholders di segnalare qualsiasi forma di abuso (molestia) fisico, verbale, digitale sui luoghi di lavoro, discriminazione ovvero violazione della politica sulla parità di genere, e al contempo garantire l'anonimato del segnalante, è stata prevista una modalità di segnalazione anonima mediante la predisposizione di un'apposita piattaforma presente sulla sito aziendale. In virtù della forte sensibilizzazione fatta nel periodo di riferimento, a fine anno, sono pervenute, delle segnalazioni su tematiche di possibile discriminazione che hanno prodotto spunti per azioni di miglioramento al fine di prevenire l'effettivo loro accadimento. Per dettagli sulla formazione erogata vedere paragrafo **4.2 Formazione**.

4.1.1 Composizione del personale

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-7/2021 Dipendenti

GRI 2-8/2021 Lavoratori non dipendenti

L'organico al 31.12.2024 è costituito da 618 persone in crescita rispetto alle 599 persone del 2023 in seguito all'internalizzazione di alcune risorse da Ingegnerie Toscane srl, Acque Industriali srl ed a nuove assunzioni per sostituzione di personale uscito. La forza lavoro risulta composta da 621 persone per effetto delle dinamiche relative ai distacchi infragruppo e presenza di somministrati, come illustrato nella tabella di seguito.

	2022	2023	2024
Organico medio ¹	576,9	595,4	615,5
Organico al 31/12 ²	579	599	618
+ distacchi in	27	11	3
- distacchi out	1	1	4
+ somministrati	4	5	4
Forza lavoro ³	609	614	621

¹ ORGANICO MEDIO calcolato come media dell'organico alla fine di ogni mese. ² ORGANICO AL 31/12: dipendenti con contratto a tempo indeterminato, determinato, contratti di apprendistato in forza al 31/12 dell'anno di riferimento. (Sono esclusi i membri del CdA, i somministrati e i tirocini curriculari e non). ³ FORZA LAVORO: corrisponde all'organico al 31/12 sottratti i distacchi out e aggiunti i distacchi in e i somministrati.

GRI 405-1/2016 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Per quanto riguarda l'organico, la categoria impiegatizia che conta 335 persone, di cui 27 appartenenti alle categorie protette, vede una prevalenza della componente femminile e una preponderanza della fascia di età 30-50 anni. La categoria degli operai è costituita da 264 persone, vede una netta prevalenza della componente maschile, di cui una appartenente alle categorie protette ed una preponderanza della fascia di età sopra i 50 anni. I quadri sono 14 con una preponderanza nella fascia di età sopra i 50, il 29% sono donne. L'anzianità media aziendale, intesa come l'anzianità maturata dalla data di immissione in servizio presso l'azienda in cui il personale è occupato, è di 16 anni. *Per maggiori dettagli vedi Appendice 9 – Composizione organico e composizione forza lavoro*

4.1.2 Dipendenti per tipologia di contratto

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-7/2021 Dipendenti

GRI 2-8/2021 Lavoratori non dipendenti

In media nel 2024, il 98,5% dell'organico è inquadrato con contratti a tempo indeterminato, tenendo conto che sono stati trasformati 7 contratti a tempo determinato in indeterminato.

I dipendenti a tempo determinato al 31.12.2024 sono due, ossia lo 0,3% dell'organico aziendale. I dipendenti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante sono 7 (1,1% dell'organico aziendale) di cui uno assunto nel corso dell'anno, inoltre sono stati trasformati otto contratti di apprendistato in contratti a tempo indeterminato confermando l'investimento dell'azienda nella formazione delle proprie persone. Si tratta di diplomati assunti per posizioni tecnico operative inseriti in un progetto che prevede un ampio percorso formativo, con l'obiettivo di trasferire le competenze "critiche" alle nuove generazioni a seguito dell'uscita per pensionamento di alcuni operatori. A questi si aggiungono quattro contratti di somministrazione di lavoro stipulati per fronteggiare prevalentemente esigenze di sostituzione di personale assente per lunghi periodi o per gestire commesse specifiche temporanee. Nel 2024 Acque SpA ha collaborato con 5 agenzie per il lavoro per sottoscrivere tali contratti. Tre dipendenti precedentemente inquadrati con un contratto di somministrazione sono stati internalizzati.

Del personale con contratto a tempo indeterminato il 93,3% è impiegato full-time e il 6,7% part-time dove il personale a tempo indeterminato comprende anche gli apprendisti, considerati come dipendenti con contratto a tempo indeterminato. I contratti part-time sono 41, di cui il 90% sono donne. Questo dato dimostra l'attenzione che l'azienda pone alle richieste di flessibilità delle proprie persone venendo incontro alle esigenze personali di conciliare vita lavorativa e familiare, soprattutto per le donne al rientro dalla maternità.

	2022	2023	2024
Dipendenti * part time (%)	7,5%	7,1%	6,7%

* calcolato sull'organico

L'azienda attraverso convenzioni stipulate con le università, attiva tirocini formativi. Nel corso del 2024 è stato effettuato un tirocinio curriculare nel settore Amministrazione Finanza e Controllo dal titolo "*Debiti Finanziari e alla valutazione del costo ammortizzato*" per uno studente del Corso di laurea Triennale in Management for Business and Economics dell'Università di Pisa che non è più in azienda al termine del periodo di riferimento. È continuata anche la collaborazione con il Master Geca (Gestione e Controllo dell'Ambiente) dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Responsabilità sociale e SA8000

GRI 406-1/2016 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

GRI 410-1/2016 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o sulle procedure riguardanti i diritti

Il sistema di gestione per la responsabilità sociale basato sullo standard internazionale SA8000 implementato e certificato in Acque SpA garantisce il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori/lavoratrici, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e la sicurezza e salubrità del posto di lavoro.

Nel 2024 è stato rinominato il Social Performance Team (SPT) composto dal Responsabile Risorse umane, dai Rappresentanti dei lavoratori RLSA8000 e dal Responsabile Sostenibilità e certificazioni. Tutto il personale, compreso ogni nuovo assunto, viene formato sul sistema implementato; inoltre, il personale appartenente al SPT ha ricevuto una specifica formazione per un funzionamento efficace del team stesso.

4.1.3 Il turnover

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 401-1/2016 Nuove assunzioni e turnover

Nel 2024 l'organico aziendale è cresciuto, al netto di entrate e uscite, di 19 dipendenti rispetto al 2023. Sono state effettuate 32 nuove assunzioni compreso il personale acquisito da Ingegnerie Toscane ed Acque Industriali, inoltre sono state effettuate 3 internalizzazioni di contratti di somministrazione già presenti nel 2023.

Assunzioni/cessazioni		2022	2023	2024
Assunzioni	Donne	15	11	7
	Uomini	31	28	28

Cessazioni	Donne	6	6	6
	Uomini	14	13	10

L'11% dei nuovi assunti in organico (comprese le internalizzazioni dei contratti di somministrazione) ha un'età inferiore ai 30 anni, il 46% ha un'età compresa tra i 30 ed i 50 anni, mentre il restante 43% ha un'età superiore a 50 anni. Si precisa inoltre che, al netto del personale acquisito da altre società, le nuove assunzioni hanno riguardato in maggior misura le donne e che le internalizzazioni di somministrati hanno riguardato personale femminile. Le uscite sono state 16 di cui n. 2 dipendenti con età inferiore ai 30 anni, 3 con età compresa tra 30 e 50 anni e 11 over 50.

Per quanto riguarda i somministrati, le assunzioni sono state 4, 2 donne con età inferiore a 30 anni, 1 donna ed 1 uomo con età compresa tra 30 e 50 anni, mentre le cessazioni sono state 2, relative a donne con età compresa tra 30 e 50 anni. Gli ingressi e le uscite di dipendenti riguardano in modo maggioritario gli uomini. Tali dati, complementari tra loro, mostrano come l'azienda abbia provveduto tempestivamente a reintegrare le professionalità in uscita con quelle in entrata, agevolando i pensionamenti e favorendo l'inserimento di nuove risorse. Il tasso di turn over è stato del 8,29%, in riduzione rispetto allo scorso anno.

	2022	2023	2024
TASSO DI TURNOVER*	11,40%	9,68%	8,29%

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

Per maggiori dettagli si rimanda alla Appendice 11 – Assunzioni/cessazioni e Appendice 12 – Tasso di turnover.

4.1.4 Presenza femminile

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 405-1/2016 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti in organico è pari al 30%. In azienda diverse posizioni apicali sono ricoperte da donne, in CdA ne sono presenti quattro pari al 44% del totale, tra i dirigenti ne sono presenti 2 ossia il 40% del totale, 4 tra i quadri pari al 29% e 180 donne tra gli impiegati pari al 54% della categoria. Nella categoria operai è presente una sola donna data la natura prettamente operativa della mansione. La percentuale di donne che ricoprono una posizione manageriale è del 15% rispetto al totale delle donne in azienda contro il 13% degli uomini sul totale di uomini in azienda.

PRESENZA FEMMINILE 2024			
Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
40%	29%	54%	0,4%

Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 13 – Percentuale di presenza femminile

GRI 405-1/2016 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti



Protocollo di intesa con le aziende/associazioni del territorio che lavorano sulla violenza di genere

Acque SpA prosegue il rapporto annuale, attivo dal 2017, con i tre centri antiviolenza più importanti del territorio (Casa della Donna, 365giornialfemminile e Centro Aiuto Donna Lilith), infatti il protocollo d'intesa è stato rinnovato il 29 Novembre 2024. Tale rapporto si realizza con azioni, progetti ed iniziative finalizzate alla prevenzione e al contrasto della violenza sulle donne. In particolare, il progetto "Smuovere le Acque" mira a promuovere attività di informazione e sensibilizzazione sul tema della violenza nei rapporti tra i generi anche sui luoghi di lavoro, a dare voce alle attività di informazione dei Centri Antiviolenza attraverso canali

di comunicazione aziendali, social network, stampa e tv locale ed a supportare i numeri delle linee di ascolto delle Associazioni. Inoltre, vengono effettuate collaborazioni, donazioni ed informative nelle giornate dell'8 marzo e del 25 novembre. Nel 2024 è stato consegnato a tutti i dipendenti ed ai tre centri antiviolenza il calendario ideato e costruito insieme anche a loro #primedonne a testimonianza e memoria di questo impegno.

4.1.5 Relazioni sindacali

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-30/2021 Contratti collettivi

In Acque SpA sono presenti diverse confederazioni sindacali, per un tasso di sindacalizzazione complessivo pari al 19,3% (esclusi i dirigenti). Le organizzazioni sindacali vengono coinvolte in attività di negoziazione e mediazione per gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'azienda e dei dipendenti. Acque SpA attua un costante dialogo con i sindacati, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca dell'intesa.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2022	2023	2024
	21,76%	17,7%	19,3%

*Percentuale di lavoratori iscritti al sindacato calcolato sull'organico al 31/12 (esclusi i somministrati e i dirigenti).

In particolare nel 2024, le parti hanno sottoscritto un'ulteriore proroga ed un'integrazione dell'accordo sul lavoro agile, sono stati prorogati gli accordi sulla cessione delle ferie solidali e sul Cral.

A seguito dell'espletamento della Procedura ex art. 47 L. 428/1990, a cui è seguita la fusione per incorporazione della società Acque Servizi S.r.l. nella società per azioni Acque SpA, la RSU di Acque Servizi è decaduta decorsi tre mesi dalla fusione stessa come stabilito da accordi tra le parti.

Per effetto della fusione, nel marzo 2024 sono state espletate nuove elezioni delle RSU aziendali, ai sensi del Testo Unico sulla Rappresentanza Confservizi-Cgil-Cisl-Uil del 10 febbraio 2014 a conclusione delle quali sono stati nominati 10 nuovi componenti.

Le Relazioni Industriali sono proseguite con la condivisione tra Acea Ambiente, Acque SpA e le OO.SS. dell'internalizzazione, nel corso del 2024, di parte dei dipendenti di Acque Industriali, transitati in Acque SpA attraverso cessioni di contratto individuali ai sensi dell'art.1406 e ss. del Codice civile.

Numerosi sono stati gli incontri con la Commissione WFM (Work Force Management), istituita dall'accordo sindacale sul WFM del 19/05/2016, per approfondire le opportunità e spunti di miglioramento del sistema WFM emerse nel corso degli anni di applicazione.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'Appendice 14 – Sindacalizzazione.

4.1.6 Occupazione

Nel 2024 le ore lavorate totali sono state 981.874 (1.595 ore procapite). Si registra l'incremento di circa il 3,9% imputabile all'aumento dell'organico in forza all'azienda. Delle ore lavorate dal personale 240.993 sono state svolte in modalità di smart working (760 ore pro capite calcolato sul numero di persone che hanno lavorato in SW per il 49% del loro tempo).

ORE LAVORATE*	2022	2023	2024
ORDINARIE	882.357	913.504	951.791
STRAORDINARIE**	32.032	31.472	30.083
TOTALE	914.389	944.975	981.874

*"Le ore lavorate fanno riferimento al personale in organico che ha lavorato durante l'anno di riferimento (inclusi i cessati). ** ore di straordinario e reperibilità.

Le ore di assenza che includono malattia, maternità/paternità, infortunio, assemblea/sciopero, altri giustificativi sono state 63.855 che si traducono in 104 ore pro capite. Nel 2024 si registra un aumento del tasso di assenteismo da 3,2% del 2023 al 3,6% del 2024 (ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate totali x100) dovuto a maggiori lunghe assenze.

ORE ASSENZA*	2022	2023	2024
Ore di assenza totali	75.533	56.677	63.855
% di ore di assenza per malattia**	5,2%	2,57%	2,9%
% di ore di assenza per infortunio***	0,26%	0,16%	0,11%

*Calcolate sull'organico medio (esclusi i somministrati). ** La % di ore di assenza per malattia è data dalla somma delle ore di malattia e di ricovero ospedaliero rapportata al totale delle ore lavorabili. *** La % di ore di assenza per infortunio è data dal rapporto tra le ore di assenza per infortunio ed il totale delle ore lavorate

Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 15–Ore lavorate del personale in organico e Appendice 16–Ore di assenza del personale in organico

4.1.7 Tutela della genitorialità

GRI 401-3/2016 Congedo parentale

Nel 2024 i congedi di maternità obbligatoria fruiti dai dipendenti sono stati 6 e mentre quelli di paternità 10. In particolare, i dipendenti che sono tornati al lavoro durante il 2024 dopo aver usufruito del congedo parentale sono in totale 13, di cui 3 donne e 10 uomini. I restanti 3 dipendenti che non risultano tornati al lavoro al 31 dicembre stavano ancora usufruendo del congedo parentale obbligatorio, quindi l'81% dei dipendenti che hanno usufruito dei congedi sono rientrati a lavoro e hanno ripreso le proprie attività senza nessuna modifica delle condizioni lavorative precedenti il congedo. I congedi parentali, obbligatori e facoltativi, vengono concessi al momento della richiesta a tutti coloro che ne hanno diritto.

Inoltre, i dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale obbligatorio nel 2023 e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro sono pari a 19, di cui 6 donne e 13 uomini; pertanto il tasso di retention è pari al 100%. I congedi parentali volontari sono stati 43.

CONGEDI	2022	2023	2024
Totale ore di congedo parentale volontario concesso ai dipendenti	3.378	4.941	4.753
<i>di cui:</i>			
<i>concesso a dipendenti donne</i>	3.232	4.705	3.995
<i>concesso a dipendenti uomini</i>	146	236	757
Ore di congedo parentale volontario concesso per dipendente che ha richiesto il congedo (ore/dipendente)	130	134	110
<i>% congedo parentale volontario concesso ai dipendenti donne</i>	95,7%	95,2%	84,0%
<i>% congedo parentale volontario concesso ai dipendenti uomini</i>	4,3%	4,8%	16%
Totale ore di congedo di maternità obbligatoria fruito dai dipendenti	7.526	2.666	4.011
Totale ore di congedo di paternità obbligatoria fruito dai dipendenti	715	866	708
Tasso di rientro a lavoro*	75%	89%	81%

*Il tasso di rientro a lavoro è calcolato come il rapporto tra i dipendenti che sono effettivamente tornati a lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale nell'anno di riferimento sul totale dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno di riferimento.

4.1.8 Misure di welfare aziendale

GRI 401-2/2016 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

Nell'ambito delle politiche di engagement delle proprie persone, le iniziative di welfare rivestono un'importanza. Acque SpA ha realizzato in favore dei dipendenti un sistema di welfare omogeneo e articolato in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale, coinvolgendo in tale processo anche le

Organizzazioni Sindacali. I programmi sono stati avviati da alcuni anni attraverso una serie di iniziative incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

Lo smart working da misura emergenziale a misura di welfare

Nel corso del 2024 è stato prorogato l'accordo sindacale che disciplina il lavoro agile fino a marzo 2025. L'attivazione della modalità di lavoro agile avviene tramite la sottoscrizione di un accordo individuale, per un massimo di un anno.

La modalità di lavoro in smart working è stata attivata per circa il 51% dell'organico e il 24,5% delle ore lavorate totali sono state svolte in tale modalità. L'aumento delle ore lavorate in smart Working, in valore assoluto, del 9%, è dovuto all'aumento sia dell'organico in azienda che dei dipendenti che possono fruire di questa misura di conciliazione vita lavoro. Si nota che i lavoratori con accordo individuale di lavoro agile sono aumentati (+3 punti percentuali) ma la proporzione delle ore lavorate da remoto rispetto a quelle in sede è diminuita di 2 punti percentuali.

Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 17 – Ore smart working del personale in organico.

Con il progetto [YourWelfare](#) il personale può 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.

L'organizzazione, in accordo con le Organizzazioni Sindacali, ha previsto un'ulteriore misura per sostenere le famiglie, attraverso la richiesta di anticipo del TFR due volte nel corso del rapporto di lavoro, individuando delle casistiche specifiche, oltre a quelle indicate nel CCNL GAS Acqua.

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 2024, come negli anni precedenti, sono stati erogati il 100% dei voucher richiesti.

	2022	2023	2024
VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (n°)	22	25	17

Dal 2020 è attivo il progetto **Ferie Solidali** grazie al quale i dipendenti con contratto a tempo indeterminato possono cedere giorni di ferie e ore di permessi a favore di colleghi in difficoltà nella gestione di figli/figlie; coniuge o convivente che si trovino in una condizione di gravità o grave infermità e che necessitino di cure costanti. Al contributo volontario dei dipendenti si aggiunge quello dell'azienda, che partecipa attivamente al progetto con una donazione pari a dieci giorni. Al 31.12.2024 le giornate donate e disponibili sono 217. Nel 2024 nessun lavoratore ne ha fruito.

Giorni donati dall' Azienda 2024	Giorni donati 2024 (n°)	Giorni usufruiti 2024 (n°)
10	13	0

L'organizzazione dà la possibilità al personale in organico cui si applica il CCNL Gas Acqua (ovvero i dipendenti a tempo indeterminato o determinato con durata non inferiore ad un anno ed i pensionati già iscritti al momento del pensionamento) di aderire al fondo di assistenza sanitaria **FASIE**. Per i fondi pensione complementari si rimanda invece al paragrafo successivo.

In accordo con l'Unione Industriale di Pisa e la Regione Toscana, tutti i dipendenti di Acque SpA, in quanto lavoratori di un'azienda operante in un servizio pubblico, hanno potuto accedere, nei mesi di novembre e dicembre, gratuitamente ai vaccini antinfluenzali.

Acque SpA ha deciso di promuovere nuovamente nel 2024, all'interno delle iniziative di welfare, il progetto Ci prendiamo cura di te, per favorire il benessere e la salute dei dipendenti attraverso la diagnosi precoce che permette di effettuare screening gratuiti ai dipendenti, in collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta ai Tumori (LILT). Tutti i dipendenti possono effettuare gratuitamente una visita di controllo all'anno, a scelta tra: valutazione del rischio cardio vascolare con elettrocardiogramma, visita senologica ed ecografia mammaria, mammografia, ispezione cute e nei, esplorazione rettale e ricerca sangue occulto nelle feci, visita prostata, ecografia tiroide ed ispezione cavo orale. Le visite sono svolte da professionisti delle strutture ospedaliere della città.

Oltre alla **Polizza Vita**, prevista dal contratto collettivo di lavoro, a copertura dell'evento morte e invalidità permanente da malattia non professionale, Acque SpA ha attivato per i propri dipendenti anche una polizza infortuni, a copertura dell'evento morte e/o invalidità permanente a seguito di infortunio durante l'attività professionale e/o non professionale a seconda della categoria assicurata (dipendente, dirigente e amministratore).

In aggiunta alle suddette iniziative specifiche a tutto il personale tutti i dipendenti usufruiscono di un buono pasto per ogni giornata lavorata e sono riconosciute ventiquattro ore annue di permesso retribuito per effettuare visite mediche presso strutture sanitarie pubbliche.

L'azienda ha previsto, inoltre, la possibilità per il personale di richiedere la riduzione dell'orario di lavoro da full-time a part-time, in modo reversibile, a cui si aggiunge la flessibilità nell'orario di entrata e/o uscita giornaliero, purché in accordo con le esigenze produttive e organizzative aziendali.

Il personale interessato può infine iscriversi, versando una quota mensile che viene trattenuta in busta paga, al Circolo ricreativo aziendale (CRAL). L'azienda sostiene il CRAL con una quota annuale a suo carico emettendo a disposizione spazi per svolgere le attività. Nel 2024 gli iscritti al CRAL sono stati 413 pari al 67% dei dipendenti in organico.

4.1.9 Retribuzioni e fondi pensione

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni

GRI 2-20/2021 Procedura di determinazione della retribuzione

Le retribuzioni del personale (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in base al contratto collettivo nazionale Gas acqua vigente. Si precisa che le retribuzioni minime riportate per il 2024 sono quelle valide a partire da settembre 2024 in virtù della decorrenza dell'aumento contrattuale da CCNL. La differenza tra il minimo applicato in Acque SpA e quello previsto dal contratto di lavoro è del 11,66% per i quadri mentre è pari a 0,00% per gli impiegati e gli operai. La retribuzione media invece è superiore del 46,51% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 40,77% per gli impiegati e del 22,00% per gli operai. Si precisa che negli operai non sono considerati gli apprendisti che hanno il trattamento retributivo previsto dall'articolo 13 del CCNL. Le retribuzioni dei Dirigenti sono determinate tenendo conto del CCNL Confservizi FederManager.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI*	2023			2024		
	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI
RETRIBUZIONE MINIMA CCNL	3.240,46	1.794,14	1.794,14	3.429,71	1.874,94	1.874,94
RETRIBUZIONE MINIMA ACQUE	3.669,29	1.804,47	1.804,47	3.829,52	1.874,94	1.874,94
DIFFERENZA %	13,23%	0,58%	0,58%	11,66%	0,00%	0,00%
RETRIBUZIONE MEDIA ACQUE	4.868,87	2.535,43	2.225,94	5.024,74	2.639,3	2.287,36
DIFFERENZA %	50,25%	41,32%	24,07%	46,51%	40,77%	22,00%

*Il confronto tra le retribuzioni minime è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di dipendenti, escludendo gli apprendisti e confrontando le retribuzioni full-time minime e medie. Si precisa che le retribuzioni minime riportate per il 2024 sono quelle valide a partire da settembre 2024 in virtù della decorrenza dell'aumento contrattuale da CCNL

GRI 2-21/2021 Rapporto di retribuzione totale annuale

RAPPORTO TRA LE RETRIBUZIONI TOTALI ANNUALI	2022	2023	2024
Rapporto tra la retribuzione totale annua per la persona con la retribuzione più alta nell'organizzazione e la retribuzione totale annua mediana per tutti i dipendenti, ad esclusione della persona con la retribuzione più alta*	4,2	4,4	4,3
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona con la retribuzione più alta e l'aumento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti, ad esclusione della persona con la retribuzione più alta*	-	-0,84	0,54

**Le retribuzioni totali annue di assunti in corso d'anno e del personale dipendente part-time sono state riportate alla retribuzione full-time teorica annuale.*

Si riporta di seguito anche il rapporto della retribuzione base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quella degli uomini per la categoria.

GRI 405-2/2016 Rapporto dello stipendio base e retribuzioni delle donne rispetto agli uomini

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE BASE E DELLA REMUNERAZIONE TOTALE DELLE DONNE RISPETTO A QUELLI DEGLI UOMINI PER CATEGORIA*	
REMUNERAZIONE BASE 2023	REMUNERAZIONE BASE 2024
Dirigente 0,99	Dirigente 0,99
Quadro 1,09	Quadro 1,13
Impiegato 0,89	Impiegato 0,89
REMUNERAZIONE TOTALE 2023	REMUNERAZIONE TOTALE 2024
Dirigente 0,99	Dirigente 0,98
Quadro 1,08	Quadro 1,13
Impiegato 0,90	Impiegato 0,89

** Media pesata su PT (ovvero considerando le FTE) retribuzioni donne / media pesata su PT (ovvero considerando le FTE) stipendi uomini.*

GRI 404-3/2016 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

GRI 401-2/2016 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

Ponendosi l'obiettivo di creare valore nel medio-lungo periodo, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance individuali e di settore, le performance del personale vengono valutate in base ai criteri indicati negli accordi sindacali aziendali o individuali e su tale base viene erogato il premio di risultato. Nel 2024 il premio di risultato medio pro capite, erogato al 100% dell'organico, relativo all'anno precedente, è stato pari a 2.576 euro, aumentato del 4,1% rispetto all'anno 2023 in conseguenza di quanto previsto dal CCNL e dal rinnovo dell'Accordo Sindacale avvenuto nel 2023 con validità fino al 2025 e all'impatto delle internalizzazioni.

	2022	2023	2024
PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2.476	2.424	2.576

GRI 201-3/2016 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento

Nel 2024 i dipendenti inquadrati con contratto di lavoro a tempo indeterminato (dirigenti compresi) e determinato iscritti ad un fondo pensione complementare sono il 64% (uguale rispetto al 2024). I fondi di riferimento per i dipendenti di Acque SpA sono stati: Pegaso (gestito pariteticamente da Utilitalia in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori/lavoratrici Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito), Fondi Aperti (al di fuori di Pegaso) e Previdai per i dirigenti. Nel 2024 si sono stati svolti tre incontri informativi in collaborazione con il Fondo Pegaso per permettere ai dipendenti la raccolta di informazioni sullo strumento e sui meccanismi di funzionamento del Fondo.

La possibilità di aderire a piani pensionistici integrativi è prevista dai CCNL applicati, è rimessa ai dipendenti la decisione di aderire o meno e la percentuale del salario da destinare al fondo previdenziale complementare.

LAVORATORI ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE (N°)	2022	2023	2024
Iscritti fondo contrattuale	366	385	394
di cui Iscritti fondo esterno	17	19	19
Percentuale sul totale dipendenti a tempo indeterminato	63%	64%	64%

4.1.10 Contenzioso dipendenti

Nel corso dell'anno ci sono stati 14 provvedimenti disciplinari verso dipendenti tutti relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali che non hanno dato seguito a contenziosi. Nel corso del 2024 lo 0,3% dei dipendenti ha presentato ricorsi relativi al contenzioso del lavoro.

4.2 LA FORMAZIONE

4.2.1 La gestione della formazione

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

GRI 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy

AVEVAMO DETTO DI FARE NEL 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Avvio di attività formative, esperienze, incontri con l'ecosistema dell'innovazione sui temi del digitale e della sostenibilità, rivolto ai profili chiave dell'Azienda	Si è svolto il progetto "Contamination Experience Labs" sui temi del digitale e della sostenibilità: Open Innovation e come declinarla nei business model, I Vantaggi della Regenerative innovation, Digital transformation - Stato dell'arte e possibili applicazioni delle tecnologie IoT e CFD al mondo idrico
Formazione manageriale: agire con consapevolezza per ingaggiare e motivare i propri collaboratori/collaboratrici ed estensione del Progetto anche ad altri gruppi	E' stata effettuata formazione ai team leader che gestiscono personale operativo
Interventi formativi su Diversity and Inclusion e gender equality	E' stata erogata la seguente formazione/informazione: percorso formativo e-learning su <i>Diversity & Inclusion Management</i> , <i>Formazione sulle Molestie</i> , Ciclo di video di approfondimento sulle tematiche della diversità, equità ed inclusione, Progetto di comunicazione: "Lo sai che?", Progetto la "Diversità Genera Valore"
Ore pro-capite – obiettivo minimo: 19	Ore pro capite effettive: 23,10

FAREMO 2025
Introduzione di iniziative di formazione obbligatoria di Cybersecurity awareness per tutta la popolazione aziendale con l'obiettivo di migliorare la sensibilità collettiva e le competenze di tutti i dipendenti in materia di protezione dei dati sensibili e dei sistemi informatici
Implementazione di corsi di formazione di Project Management come una delle competenze distintive e caratterizzanti di Acque dei settori tecnici
Interventi formativi su Leadership inclusiva per conoscere e contrastare i bias nella gestione delle persone e nel processo di recruiting per i manager e pillole formative e - learning su Tolleranza zero su molestie sul lavoro per tutta la popolazione aziendale
Progetto 4 Ore pro-capite – obiettivo minimo 2025 20 ore

Acque SpA conferma la volontà di promuovere e supportare la crescita delle proprie persone attraverso importanti iniziative di sviluppo delle competenze professionali e attitudinali. Gli interventi formativi sono stati volti a consolidare e ad accrescere le competenze delle persone di Acque SpA su temi coerenti con le politiche. In questo modo Acque SpA ha confermato la propria attenzione alla sostenibilità, all'arricchimento del know-how aziendale e alla promozione del cambiamento culturale necessario per affrontare la transizione in atto.

Altra dimostrazione dell'impegno di Acque SpA nella valorizzazione delle proprie risorse è stato lo sviluppo e l'avvio del Processo di On Boarding. Tale processo si pone l'obiettivo di fidelizzare e integrare al meglio il personale neoassunto all'interno del contesto aziendale, attraverso specifiche attività ed eventi, per accrescere il know-how e, parallelamente, diffondere una cultura aziendale basata su valori condivisi.

Ogni persona neoassunta viene inserita in un percorso di On Boarding su una piattaforma dedicata. Il processo inizia con una pillola di preboarding, ossia un breve video informativo sulla realtà aziendale, seguito da una 'welcome card' di benvenuto per l'organizzazione primo giorno in azienda e l'inserimento.

Sulla piattaforma di onboarding il personale neoassunto trova tutta la documentazione di ingresso al fine di fargli acquisire maggiore consapevolezza del contesto e delle sue peculiarità.

Sullo stesso applicativo il personale neoassunto deve effettuare la formazione obbligatoria in ingresso da svolgersi in modalità e-learning. È inoltre possibile monitorare lo stato di avanzamento di esecuzione delle attività previste e, di conseguenza, avere tutte le informazioni necessarie alla registrazione della formazione effettuata.

Per il 2025 la prospettiva è quella di allineare sempre di più le competenze agli obiettivi aziendali, aumentare la capacità di attrarre profili di talento dal mercato del lavoro e di trattenere internamente le competenze chiave anche attraverso la gestione di piani di sviluppo.

Nel 2024, il 25% dei percorsi formativi si è svolto a distanza in modalità sia sincrona che a-sincrona.

4.2.2 La formazione erogata

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente

GRI 404-2/2016 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

	PERSONALE FORMATO (n°)	DESCRIZIONE
2023	591	Il personale formato nel corso dell'anno è costituito da 591 unità di cui 563 personale in forza (+ 1 aspettativa e 1 maternità), 11 distacchi in, 5 somministrati, 10 cessati (di cui 1 somministrato e 1 stagista)
2024	615	Il personale formato nel corso dell'anno è costituito da 615 unità di cui 591 personale in forza (+ 3 aspettativa e 2 maternità), 3 distacchi in, 4 somministrati, 12 cessati (di cui 1 somministrato e 1 stagista)

Il 2024 ha evidenziato rispetto all'anno precedente un aumento del personale coinvolto nella formazione (+4%) e un aumento del numero di interventi formativi (645), quindi una maggiore copertura della formazione a fronte di interventi di minor durata.

A fronte di una decrescita delle ore di formazione totali (-20%), le ore pro capite totali per la forza lavoro sono passate da 29,47 a 23,10 (-21% rispetto al 2023), tuttavia si evidenzia che il dato è superiore a quanto pianificato per l'anno. Questo andamento è dovuto a diversi fattori, come progetti formativi specifici rivolti a gruppi numerosi lavoratori dipendenti, interventi mirati su alcune tematiche specialistiche, alla periodicità degli aggiornamenti obbligatori, e da ultimo alla formazione ed affiancamento del personale neoassunto. Il numero medio di ore di formazione al netto delle ore di affiancamento per il solo personale dipendente è pari a 19,20. Si nota tuttavia che le ore di formazione procapite riguardanti solo formazione tecnica e manageriale sono lievemente aumentate.

Il tasso di copertura della formazione, sulla forza lavoro è del 99%. Il personale formato nel corso dell'anno è costituito da 615 unità.

La formazione nel 2024 è stata orientata ad accrescere le competenze in modo continuo e periodico su quattro tematiche: sostenibilità, digital transformation, inclusione e comunicazione oltre alla sicurezza sul lavoro che rimane anche quest'anno un elemento fondamentale e distintivo del Piano formativo.

	2022	2023	2024
Interventi formativi/anno (n°)	250	547	645
Ore totali formazione (n°)	12.277	18.093	14.343***
Ore pro-capite* (n°)	20,16	29,47	23,10
Lavoratori/Lavoratrici formati (n°)**	560	591	615
Tasso di copertura sulla forza lavoro	92%	96%	99%

* Numero ore totali di formazione / forza lavoro (per il 2024: $14.343/621 = 23,10$) ** Per lavoratori formati si intende: personale in forza, distacchi in, somministrati, stagisti, ed eventuale personale cessato durante l'anno. ***di cui 462,5 erogate a somministrati (4), distaccati in (3), dipendenti cessati (11) e stagisti (1). Nelle ore totali di formazione sono incluse 2.254,25 ore di affiancamento.

In ambito digitale nel corso dell'anno si sono svolti i seguenti percorsi: collaboration attraverso Share point e one drive; amministrazione della piattaforma Microsoft 365; corso Systems Security Certified Practitioner per una risorsa dell'information technology e iscrizione di una dipendente al Master Decision Intelligence con l'obiettivo di fornire ai partecipanti competenze avanzate nel processo decisionale strategico, organizzativo, ed economico, assieme a capacità di analisi dei dati grazie all'applicazione delle tecnologie di intelligenza artificiale e machine learning.

GRI 2-17/2021 Conoscenze collettiva del massimo organo di governo

	2022	2023	2024
Ore totali di formazione erogate per qualifica*	12.277	18.093	14.343
<i>di cui:</i>			
<i>Dirigenti</i>	213	347	269,25
<i>Quadri</i>	377	783	658,5
<i>Impiegati/e</i>	7.389	10.301	8.398,25
<i>Operai/e</i>	4.297	6.663	5016,5

*Nel conteggio delle ore di formazione non sono considerate quelle svolte dai membri del CdA, i quali effettuano corsi formativi esterni all'azienda, pertanto le loro ore di formazione non vengono rilevate dal settore Risorse Umane.

Sull'informatica sono stati effettuati dei percorsi differenziati di alfabetizzazione digitale con corsi di elaborazione e presentazione dati dedicati sia a coloro che iniziano ad approcciarsi da poco con i dati, sia a coloro che hanno già una buona dimestichezza con Excel, ma che hanno bisogno di rafforzare la parte di rappresentazione tramite grafici e dashboard. Si sono svolti corsi agli operativi sui nuovi applicativi in uso all'interno del WFM (Work Force Management).

Per la Formazione "Tecnica" particolare rilevanza hanno avuto i percorsi dedicati al Nuovo metodo tariffario (MTI-4) e alle nuove regole per la qualità tecnica, nonché quelli per "La nuova Direttiva per il reporting di sostenibilità (CSRD)". È continuato l'aggiornamento periodico degli addetti al Procurement sulle modifiche normative al "Codice dei Contratti Pubblici". All'interno del settore commerciale, è proseguito il progetto "Comunicazione strategica nei rapporti con i clienti" iniziato nel 2021, con il personale addetto al Front Office, ed esteso nel biennio 2022-2024 anche agli altri settori del commerciale con l'obiettivo di formare il personale coinvolto sulla comunicazione professionale da indirizzare all'utenza.

All'interno del Progetto ApprendiAmo dedicato agli apprendisti di Conduzione Reti e Impianti, in particolare sono stati svolti dei focus su comunicazione interna ed esterna e sulla sostenibilità, oltre che al trasferimento di competenze tecniche operative.

In materia ambientale il personale specialista ha seguito corsi sull'evoluzione della normativa alla luce del decreto sulle acque destinato al consumo umano, sul campionamento delle acque e sulla microbiologia delle acque.

Alcuni dipendenti hanno partecipato ai percorsi Formativi “Normativa Ambientale” e “Transition Change” organizzati dal Gruppo ACEA in collaborazione con LUISS Business School all’interno del Piano Formativo Corporate 2024. Sempre nell’ambito della stessa collaborazione 2 dipendenti hanno partecipato ai percorsi di Project Management suddivisi in 2 livelli: Expert e Specialist e 1 dipendente al percorso di Economics Expert.

GRI 201-4/2016 Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo

L’85% delle ore d’aula (inteso come *la durata in ore di ogni singola edizione di un corso*) non ha gravato sui costi della società grazie alla fruizione di docenti interni che al ricorso a finanziamenti da parte di Fonservizi (rapporto tra le ore di formazione finanziata o gratuita 3.588,25 e le ore totali d’ aula 4.238,75.) sia attraverso il “Piano formativo Innovazione e crescita aziendale” sul conto aziendale, sia attraverso il Piano “Competenze per la crescita personale e delle performance aziendali” sull’avviso 1 del 2024.

	2022	2023	2024
ORE DI FORMAZIONE EROGATE TOTALI	12.277	18.093	14.335
di cui			
su salute e sicurezza	5.575	6.519	6.047
sull'anticorruzione (231 e 37001)	41	190	313
informatica	1.281	1.046	894
Inserimento personale neoassunti	2.522	3.496	2.254
tecnico specialistica	1.963	4.566	2.877
manageriale	353	1.471	1.066
ambiente	104	238	37
trasversale*	360	445	787
altro**	78	124	68

**Rientrano nella voce TRASVERSALE I seguenti corsi: E-Learning "Diversity & Inclusion"; NUOVO REGOLAMENTO PRIVACY EUROPEO; La pensione dei lavoratori iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici dell'Inps; E-Learning "Valore D - Molestie di genere nei luoghi di lavoro"; Webinar YourWelfare 2024- Edenred; Webinar "La diversità genera valore: incontro con Davide Cassioli"; Ricomincio dal capo; Seminario "Inclusione e parità di genere: a norma UNI ISO 30415:2021 e la norma; La gestione della posizione assicurativa dei lavoratori; Music Experience con maestro Giorgio Fabbri; Il social performance Team in Sa8000 -2024.*

***Rientra nella voce ALTRO la formazione sul sistema di gestione integrato fruibile attraverso la piattaforma On-Boarding.*

La formazione viene erogata a tutto il personale che svolge attività lavorativa, a prescindere dal rapporto contrattuale in essere. Si riporta di seguito il dettaglio sulle ore di formazione del personale tirocinante, del personale inquadrato con contratto di apprendistato, del personale somministrato e dei distacchi in.

	2024*		
	N°	Ore di formazione totali	Ore di formazione pro-capite
Tirocinanti	1	8	8
Personale in apprendistato **	13	932,5	72
Personale somministrato	5	326	65
Distacchi in	3	42	14
Distacchi out		0	0

** Il dato si riferisce alle ore di formazione comprensive della tematica "INSERIMENTO" ovvero dell'affiancamento del personale "nuovo assunto". ** Il dato è comprensivo della formazione per l'acquisizione delle competenze di base e trasversali e tecnico/professionali, previste nei piani formativi in corso per ciascuna figura professionale.*

FOCUS SULLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN TEMA DI SICUREZZA

GRI 403-5/2016 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso dell'anno Acque SpA ha continuato a investire risorse significative per formare il proprio personale sui temi di salute e sicurezza sul lavoro attraverso campagne e programmi ad hoc, con il fine di aumentare la consapevolezza dei lavoratori rispetto ai rischi associati alle attività lavorative. Il 42% delle ore di formazione totali riguarda infatti la Sicurezza sui luoghi di lavoro. Tra i più critici in termini di valutazione dei rischi ci sono i lavori in spazi confinati, i lavori in quota e la guida sicura. È stata data particolare attenzione anche alle "Procedure e istruzioni di lavoro" oggetto di una campagna formativa per tutti i dipendenti operativi da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Sono stati formati i preposti dopo la nuova normativa introdotta dal DL 146/2021 e a seguito delle modifiche organizzative sul tema intervenute a livello aziendale. Per lo stesso motivo si sono svolti corsi formazione sicurezza per dirigenti.

Si sono svolti corsi di aggiornamento in virtù delle scadenze puntuali per dipendenti, nonché corsi base di Primo soccorso, Utilizzo BLS-D, Antincendio, PES, tutti propedeutici alla nomina di nuovi addetti, secondo quanto previsto dallo standard formativo di base strutturato sulla base delle macrocategorie di rischio di appartenenza (personale operativo, personale amministrativo, personale tecnico).

Il 2024 è stato anche l'anno della Guida sicura: un percorso avviato a fine 2023 che ha coinvolto tutti coloro che utilizzano automezzi di Acque SpA, dal personale operativo a quello tecnico che quotidianamente lavorano sulle strade toscane. L'obiettivo del corso era molteplice: aumentare la consapevolezza dei comportamenti corretti alla guida, ridurre i consumi e i costi di manutenzione dei veicoli e diminuire l'inquinamento atmosferico in un'ottica di sostenibilità ambientale. In totale, 284 partecipanti sono stati formati in 18 gruppi nell'arco di 9 giornate, per un totale di 852 ore di formazione. Il corso ha rappresentato un importante momento di aggiornamento anche ai fini del mantenimento della certificazione UNI ISO 39001 sui Sistemi di gestione della sicurezza stradale.

I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza hanno svolto i corsi di aggiornamento periodici o il corso base con l'obiettivo di acquisire tutte le nozioni necessarie per adempiere efficacemente al loro ruolo di RLS, con un'attenzione particolare ai rischi esistenti sul posto di lavoro e come prevenirli, ed eventualmente, controllarli.

FOCUS SULLA FORMAZIONE SUI SISTEMI DI GESTIONE

La formazione sui Sistemi di gestione implementati in azienda è fruibile sulla piattaforma Onboarding. I moduli relativi al sistema di gestione sono 8 (qualità, ambiente, salute e sicurezza, responsabilità sociale d'impresa, sicurezza stradale, anticorruzione, energia, accreditamento laboratorio). Tali moduli sono stati assegnati, negli anni, a tutto il personale neoassunto. Nel 2024 16 persone hanno svolto questa formazione per un totale di 68 ore. Inoltre, il personale appartenente al Social Performance Team ha ricevuto una specifica formazione per un funzionamento efficace del team stesso come richiesto dalla norma di riferimento.

Formazione sistemi di gestione*	2022	2023	2024
Persone che hanno svolto almeno un modulo del corso	75	31	16
Ore di formazione	78	124	68

* Moduli relativi al Sistema di Gestione erogati tramite la piattaforma *On-Boarding*.

FOCUS SULLA FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

GRI 205-2/2016 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

La costante attività di formazione sul Dlgs 231/2001 è elemento fondamentale per far sì che il modello abbia efficacia esimente. Al fine di garantire un'adeguata informazione e formazione, nel 2024 è proseguito il percorso di diffusione a tutto il personale amministrativo dei concetti essenziali di prevenzione della corruzione secondo lo standard ISO 37001 attraverso la somministrazione in modalità e-learning dell'aggiornamento triennale della formazione per gli impiegati amministrativi, compreso il personale neoassunto.

È inoltre iniziato il progetto formativo rivolto ai responsabili e tenuto dall'organismo di Vigilanza sulle "Principali risultanze degli audit in materia/sistema disciplinare del Modello 231" che si concluderà nel 2025.

FORMAZIONE ANTICORRUZIONE	2022	2023	2024
Ore di formazione in materia anticorruzione (231 e 37001)*	41	190	313*
Numero di lavoratori formati in materia anticorruzione (231 e 37001) **			
n° dirigenti	1	5	5
n° impiegati/e	34	60	234
n° quadri	2	9	10
n° operai	4	1	13
% Personale formato nell'anno di riferimento***	6,7%	12,2%	42,2%

Le ore di formazione sono calcolate come prodotto tra il numero delle persone formate e la durata, in ore, della formazione ricevuta di cui 3 ore erogate a n.3 personale somministrato. Nel conteggio delle ore di formazione non sono considerate quelle svolte dai membri del CdA, i quali effettuano corsi formativi esterni all'azienda, pertanto le loro ore di formazione non vengono rilevate dal settore Risorse Umane. ** Nel totale dei lavoratori formati in materia anticorruzione sono inclusi anche i somministrati, i cessati, i dipendenti in aspettativa ed i distaccati in. * La percentuale relativa al personale formato in materia anticorruzione (Modello 231 e ISO 37001) è calcolata come il rapporto tra il numero della forza lavoro formata su tale tematica e il totale della forza lavoro al termine di ciascun periodo di riferimento.*

Per maggiori dettagli si rimanda alla appendice: Appendice 18– Ore medie di formazione

4.3 SALUTE E SICUREZZA

AVEVAMO DETTO DI FARE NEL 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Revisione ruolo del Preposto ai sensi delle modifiche al TU Sicurezza dettate dalla Legge n. 215/2021 di conversione del D.L. n. 146/2021 – incarichi – organigramma- formazione	Rivisto il ruolo del preposto ai sensi delle modifiche al TU Sicurezza e rivisto in conseguenza l'Organigramma sicurezza
Programmazione della valutazione di vulnerabilità sismica delle scaffalature esistenti non specificatamente progettate con criteri antisismici, da parte di un tecnico abilitato secondo i criteri delle NTC oppure della normativa specialistica di settore UNI EN 16681.	Incaricato studio per l'esecuzione della valutazione ed effettuazione del primo step di analisi su Magazzino Ospedaletto (PI), Sede Tecnica Steccaia (SI) e Depuratore Ponsacco (PI)
Censimento e valutazione degli attacchi ai serbatoi dei prodotti chimici presso i nostri impianti al fine di limitare il rischio di sviluppo reazioni chimiche pericolose a seguito di errato rifornimento.	Effettuato il censimento e aggiornata la IT 8.5.9 Trasporto e stoccaggio prodotti chimici

FAREMO 2025
Prosecuzione valutazione di vulnerabilità sismica delle scaffalature sui seguenti siti: Magazzino Empoli (FI) - Officina Ospedaletto (PI) - Centrale Paganico (LU) - Centrale Terricciola (PI) - Centrale Bientina
Sperimentazione e implementazione sistema "uomo a terra"
Installazione sistemi di sollevamento pompe di grosse dimensioni all'interno di impianti per la riduzione del rischio Movimentazione Manuale dei Carichi

GRI 3-3/2021 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI

La tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori nonché quella di tutti i soggetti che accedono ai luoghi di lavoro è uno degli obiettivi da sempre perseguiti da Acque SpA attraverso lo sviluppo di politiche e sistemi di gestione dedicati, la formazione e informazione continua, l'aggiornamento costante delle valutazioni dei rischi e l'uso delle migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare i rischi.

Questa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento dei dipendenti che, in funzione dell'attività esercitata e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alla formazione e informazione dei lavoratori e al monitoraggio continuo: analisi dei singoli infortuni, dei mancati infortuni e sopralluoghi di vigilanza pianificati.

4.3.1 Il sistema di gestione della sicurezza

GRI 403-1/2018 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-8/2018 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Acque SpA ha introdotto standard di sicurezza sempre più avanzati. Tutto il territorio servito e tutto il personale sono coperti non solo dal sistema di gestione specifico per la salute e sicurezza (UNI ISO 45001) ma anche da quello SA8000 e dal sistema di gestione per la riduzione degli incidenti stradali UNI ISO 39001. Tali sistemi, implementati in modo integrato, sono certificati da enti terzi che annualmente o semestralmente (SA8000) svolgono audit per valutarne la conformità.

Il sistema di gestione sopra richiamato recepisce sia le disposizioni del Testo Unico della sicurezza D.Lgs. 81/08 che il D.lgs. 231/01 svolgendo funzione esimente in caso di potenziali reati o potenziali commissioni degli stessi.

GRI 403-2/2018 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi ed indagini sugli incidenti

Il Servizio di Prevenzione e Protezione interno, composto da un responsabile, sei addetti e da un impiegato, in collaborazione con il Datore di lavoro ha individuato e valutato i rischi legati alle mansioni svolte dal personale ed ai luoghi di lavoro sulla base di una metodologia definita in una specifica procedura aziendale e nel documento di valutazione dei rischi. Per la riduzione o eliminazione dei rischi più significativi sono state poste in essere misure tecniche o organizzative e redatte apposite procedure o istruzioni tecniche di lavoro sicuro che dettagliano le responsabilità, i controlli e le modalità operative migliori.

Sulla intranet aziendale, a disposizione di tutti i lavoratori, è pubblicata tutta la documentazione rilevante ai fini della sicurezza: procedure, istruzioni operative, piani di emergenza. Tutti i lavoratori vengono costantemente formati e/o informati sui rischi e sulle più corrette modalità di lavoro. Per il dettaglio sulla formazione sicurezza si rimanda alla specifica sezione.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione presidia costantemente i luoghi di lavoro e verifica le modalità di svolgimento delle attività da parte dei lavoratori. Nel 2024 sono stati svolti 226 sopralluoghi sui luoghi di lavoro, sulle attività svolte dagli operatori, nonché sulle dotazioni dei mezzi aziendali. Gli eventuali rilievi emersi vengono monitorati fino alla loro corretta risoluzione dal Servizio di Prevenzione stesso. Nel corso dell'anno sono state svolte tutte le prove di emergenza pianificate, simulando molteplici scenari e simulando contestualmente in oltre il 50% dei casi anche le prove di emergenza di carattere ambientale.

	2022	2023	2024
Sopralluoghi sui LUOGHI DI LAVORO	63	127	84
Sopralluoghi sulle ATTIVITA'	117	130	142
Prove di emergenza	24	25	22
<i>di cui congiunte ambientali</i>	13	13	13

GRI 403-4/2018 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

La RSU aziendale, come previsto dalla normativa vigente, ha designato al proprio interno tre Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). Gli RLS vengono consultati sulla valutazione dei rischi, su eventuali altre decisioni rilevanti in tema di sicurezza.

GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti

Nel corso dell'anno Acque SpA non ha ricevuto sanzioni per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

4.3.2 Promozione della salute dei lavoratori

GRI 403-3/2018 Servizio di medicina del lavoro

GRI 403-6/2018 Promozione della salute dei lavoratori

Al fine di assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono stati nominati tre medici competenti di cui uno con funzioni di coordinatore.

Il medico competente collabora con il datore di lavoro nella valutazione dei rischi, effettua la sorveglianza sanitaria sulla base del protocollo sanitario da lui stesso definito in funzione dei rischi specifici associati a ciascuna mansione e svolge durante l'anno sopralluoghi a campione sui luoghi di lavoro per valutarne l'idoneità. Nel 2024 sono state effettuate 390 visite mediche con una idoneità alla mansione pari al 60%. Per il personale risultato idoneo alla mansione con prescrizione o limitazione sono state adottate tutte le misure necessarie affinché i lavoratori possano svolgere la propria attività in sicurezza, nel rispetto di quanto deciso dal Medico Competente, condividendo l'informazione anche con i responsabili.

	2023	2024
ESITO VISITE MEDICHE		
Personale idoneo alla mansione	65%	60%
Personale idoneo alla mansione con prescrizioni o limitazioni*	35%	40%

*Percentuale del personale con limitazioni o prescrizioni rispetto al totale del personale visitato nell'anno di riferimento.

Nel corso dell'anno il Medico Competente ha effettuato due sopralluoghi ai sensi dell'art.25, c. 1 lettera l) del D.Lgs. 81/08 campionando 14 diverse tipologie di ambienti di lavoro e attività non riscontrando difformità.

4.3.3 Malattie professionali e infortuni

GRI 403-9/2018 Infortuni sul lavoro

GRI 403-10/2018 Malattie professionali

Nel corso dell'anno sono pervenute 23 richieste di malattia professionale, di cui due riconosciute, due non accolte e 19 per le quali l'istituto nazionale per l'assicurazione sul lavoro (Inail) deve ancora esprimersi.

Nel 2024 si sono verificati in totale sette infortuni di cui due in itinere (durante lo spostamento casa-lavoro) e cinque di natura tipicamente professionale; sei infortuni su sette sono occorsi a personale operativo e riguardano lavoratori di sesso maschile. Non si sono verificati nel triennio 2022-2024 infortuni mortali. Si sono registrate nel corso dell'anno anche due medicazioni non rientranti nel calcolo degli infortuni e degli indici sotto riportati.

INFORTUNI	2022	2023	2024
<i>infortuni professionali</i>	12	1	5
<i>infortuni in itinere</i>	2	1	2
<i>infortuni altro tipo*</i>	0	4	0
INFORTUNI TOTALI	14	6	7
<i>giorni totali di assenza per infortunio**</i>	418	178	162
<i>ore lavorate*** (per calcolo indici di infortunio)</i>	872.432	943.191	981.874

* sono considerati infortuni di "altro tipo" quelli avvenuti in orario di lavoro, ma le cui modalità e cause sono riconducibili ad un rischio generico, ovvero non collegato all'attività svolta e che si sono concretizzati in luoghi di cui l'azienda non ha la disponibilità giuridica. Sono escluse medicazioni o infortuni che non comportano giorni di assenza o comunicazioni all'ente competente.

** Il dato può includere anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti. Non include i giorni di assenza relativi ad infortuni in itinere.

***Le ore lavorate utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici possono differire dalle ore totali lavorate presenti nel CAP.4 del presente documento.

	2022	2023	2024
INDICI INFORTUNISTICI*			
Indice di incidenza	2,08	0,84	0,81
Indice di frequenza	13,75	5,30	5,09
Indice di gravità	0,48	0,19	0,16
Durata media inabilità	34,83	35,60	32,40

*Gli indici sono calcolati sugli infortuni professionali come previsto dalla norma UNI 7249 (sono esclusi gli infortuni in itinere)

Nel 2024 è stato segnalato un near miss. L'azienda si è dotata di una specifica istruzione operativa per la loro tempestiva ed efficace segnalazione e gestione.

Per il monitoraggio degli infortuni degli appaltatori si rimanda alla specifica sezione del capitolo 8 - I nostri azionisti e partner.

5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

5.1 GLI ACQUISTI E LA CATENA DEL VALORE

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 2-6/2021 Attività, catena del valore e altri rapporti di business

AVEVAMO DETTO DI FARE NEL 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Inserire in tutte le gare di lavori ed in almeno il 50% di quelle di servizi e forniture, aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa, di criteri premiali collegati al possesso di rating di sostenibilità EcoVadis (anno 2024), compatibilmente alla tipologia di appalto e al relativo importo.	Introduzione dei criteri premiali collegati al possesso di rating di sostenibilità EcoVadis in tutte le sei gare di lavori (100%) e in cinque delle nove gare di servizi e forniture effettuate (55%).
Analisi di fattibilità sull'implementazione di una certificazione sugli acquisti sostenibili (UNI ISO 20400).	Progetto sospeso in vista di una possibile introduzione di altre certificazioni più significative sull'impatto ambientale sulla catena di fornitura

FAREMO 2025
Inserimento in tutte le gare aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa di lavori ed in almeno il 75% di quelle di servizi e forniture di criteri premiali collegati al possesso di rating di sostenibilità EcoVadis la percentuale verrà gradualmente incrementata negli anni successivi compatibilmente alla tipologia di appalto e al relativo importo.
Valutazione della possibile implementazione di un nuovo modulo EcoVadis per la mappatura del rischio delle emissioni di carbonio sulla catena di fornitura al fine di identificare in modo rapido gli ambiti di maggior impatto di carbonio dei fornitori.

Le opere realizzate o i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi forniti e sulla reputazione dell'azienda, per Acque SpA il ruolo dei propri fornitori è di fondamentale importanza. I principi alla base delle attività di scelta, qualifica e monitoraggio dei fornitori sono contenuti nel Regolamento di Qualifica dei fornitori, nel Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti, nel Codice etico dei fornitori, nel modello organizzativo ex D.lgs. 231/2001 e nella Politica anticorruzione.

Acque SpA, come società a capitale misto pubblico – privato a cui è demandata la gestione in esclusiva del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Basso Valdarno, opera nei cosiddetti "settori speciali" ai sensi dell'art. 141 D.lgs. 36/2023 Codice degli Appalti e delle concessioni. Per appalti di importo inferiore alla soglia comunitaria, in conformità all'art 50 comma 5 del Codice degli appalti ha adottato un regolamento appalti basato sui principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità. Per gli appalti di lavori, servizi e forniture non direttamente funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato, i cosiddetti "appalti estranei", a cui non si applica il sopra richiamato Codice, 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.

GRI 2-6/2021 Attività, catena del valore e altri rapporti di business

Sul sito di Acque SpA, nella sezione dedicata ai fornitori, sono presenti le regole per la qualificazione in albo e ciascun fornitore può procedere con la propria qualificazione. Il sistema di qualificazione ha lo scopo di costituire elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali individuare i soggetti da invitare alle procedure di affidamento sopra o sotto soglia comunitaria e a quelle relative agli "appalti estranei". I fornitori vengono suddivisi in tre categorie: fornitori di beni, di servizi e di lavori.

L'albo in essere nel corso del 2024 è stato istituito nel 2016 ed è rimasto in vigore fino al 31/12/2024. Nel 2024 risultano qualificati in albo 1.429 fornitori, 82 in più rispetto allo scorso anno.

A partire dal primo gennaio 2025 è stato istituito il nuovo sistema di qualificazione, le cui regole di qualifica sono molto simili a quello precedente, fatta eccezione per i servizi e le forniture delle regole di qualificazione sui fatturati globali e di categoria. Il nuovo sistema avrà scadenza a dicembre 20231.



ECOVADIS - VALUTAZIONE DELLA SOSTENIBILITA' DEI FORNITORI

GRI 308-1/2016 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali

GRI 414-1/2016 Nuovi fornitori che sono sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

A partire dal 2023 Acque SpA ha adottato la piattaforma EcoVadis per la valutazione della catena di fornitura relativamente a parametri ambientali, sociali e di governance. I fornitori che decidono di iscriversi alla piattaforma, sono valutati da un team di esperti in riferimento a quattro macro aree: ambiente, etica, pratiche lavorative e diritti umani e acquisti sostenibili. Al termine della valutazione, Ecovadis, rilascia alle imprese una scorecard con un punteggio che va da un minimo di 30 ad un massimo di 100 punti. Nel 2024, il punteggio ottenuto dalle imprese è stato utilizzato nelle gare economicamente più vantaggiose (100% gare lavori e 55% delle gare di servizi e forniture) come criterio premiale di aggiudicazione. Sono stati 171 i fornitori che hanno acquistato la scorecard nel corso del 2024 e risultano essere tutti nuovi fornitori rispetto al 2023.

5.1.1 Le gare di appalto

Nel 2024 sono state effettuate 66 procedure di gara per un importo complessivo a base d'asta di 183.371.032 euro di cui il 63% fa riferimento a quattordici gare svolte con il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa contenenti criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione.

PROCEDURE DI GARA	2022	2023	2024
Importo complessivo a base d'asta gare (€)	86.353.707,19	84.693.959,18	183.371.032,62
Importo a base d'asta gare svolte con il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa (€)	19.721.581	19.891.301	116.079.170,30
% dell'importo totale a base d'asta con criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	23%	23%	63%

Sedici procedure di selezione relative a lavori di manutenzione reti e impianti finalizzate anche alla realizzazione di interventi finanziati con il PNRR, per un importo complessivo di € 21.515.026,16 € prevedono, tra i requisiti di esecuzione, in conformità con la normativa vigente il criterio del non arrecare danno all'ambiente (Principio DNSH). E' ancora in corso l'affidamento del 2022 e di durata triennale ad una cooperativa sociale di tipo B, ossia una cooperativa che si occupa della gestione di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

5.1.2 Il valore generato verso i fornitori e le ricadute sul territorio

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 204-1/2016 Proporzioni di spesa verso fornitori locali

GRI 203-2/2016 Principali impatti economici indiretti, compresa la dimensione degli impatti

VALORE GENERATO	2022	2023	2024
Ordini (n.)	5.911	5.991	5.658
Importo (€)	136.394.810	206.217.966	159.631.066

Acque SpA come impresa pubblica operante in settore speciale non può inserire clausole che privilegino in via diretta le imprese locali. Nonostante questo, le ricadute economiche generate verso il territorio di riferimento sono importanti. Nel 2024, il 47% del valore generato verso i fornitori (48% nel 2023), per un importo di oltre 74 milioni di euro è ricaduto sul territorio toscano. Il 31% del valore generato è ricaduto su fornitori presenti nel territorio del basso valdarno su cui Acque SpA ha in gestione il servizio idrico integrato.

DISTRIBUZIONE VALORE GENERATO	2024
Toscana	47%
<i>di cui Bassa Valdarno</i>	31%
Resto di Italia	53%
Estero	0%

Nell'importo totale dell'ordinato sono presenti affidamenti effettuati a società collegate per un importo complessivo di 15.575.276. Le principali attività esternalizzate da Acque SpA nel 2024 sono quelle di progettazione – direzione lavori- coordinamento sicurezza alla società Ingegnerie Toscane per un importo di euro 11.856.722; le attività di call center e lettura contatori alla società LeSoluzioni scarl per un importo di euro 3.418.775.

5.1.3 Prassi di pagamento fornitori

Le modalità di pagamento dei fornitori sono a 60 giorni data fattura fine mese per prestazioni di servizi e forniture di materiali, a 90 giorni data fattura fine mese per i lavori ed eccezionalmente a 30 giorni o a rimessa diretta in base a quanto stabilito contrattualmente.

5.1.4 Il contenzioso con i fornitori

GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti

Nel corso del 2024 si è instaurato un contenzioso con un fornitore il quale ha adito il TAR Toscana con lo scopo di censurare la decisione di Acque SpA (Stazione appaltante) di aggiudicare la gara in questione ad altro soggetto che aveva offerto un ribasso esattamente corrispondente alla soglia di anomalia calcolata secondo il Modello A di cui all'All. 2 del codice dei contratti pubblici. La causa è stata vinta dal ricorrente, il TAR Toscana ha quindi accolto il ricorso del fornitore, annullando l'aggiudicazione in favore dell'altro soggetto (il quale è stato poi escluso) e disponendo l'affidamento al ricorrente.

In considerazione della posizione difensiva sostenuta in giudizio, a dimostrazione dell'incertezza interpretativa, il TAR ha comunque disposto la compensazione delle spese del giudizio.

Inoltre, prendendo positivamente atto della mancata stipula del contratto con la società controinteressata, il TAR non ha adottato alcuna sanzione pregiudizievole nei confronti della stazione appaltante in termini di risarcimento del danno.

5.2 IL CONTROLLO DEI FORNITORI

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischio

GRI 408-1/2016 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

GRI 409-1/2016 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

GRI 414-1/2016 Nuovi fornitori che sono sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

Acque SpA controlla i propri fornitori verificandone l'idoneità tecnico-professionale ed i requisiti di regolarità contributiva, inoltre svolge controlli sul campo attraverso i coordinatori della sicurezza e i direttori lavori sia sulle imprese esecutrici che sui fornitori. Tali controlli mirano a verificare, oltre al rispetto di tutte le normative

tecniche, di sicurezza e ambientali, che non vi siano lavoratori non regolarmente assunti o non correttamente formati per la mansione da svolgere e che siano rispettate tutte le disposizioni di legge anche a livello retributivo. Durante gli audit interni vengono effettuate anche, in modo anonimo come previsto dal sistema di gestione SA8000, interviste volte a valutare il rispetto dei requisiti di sicurezza, della normativa del lavoro e dei diritti dei lavoratori. Tutti i fornitori che risultano iscritti all'albo hanno sottoscritto e sono stati quindi valutati anche sul rispetto di requisiti ambientali, di sicurezza e sociali.

Acque SpA condivide con i fornitori la propria politica integrata qualità, ambiente, sicurezza, efficienza energetica e responsabilità sociale e comunica le informazioni relative alla responsabilità sociale d'impresa tramite l'**All. 4 PI 8.3 Protocollo Informativo Integrato** documento che deve essere accettato e sottoscritto per l'inserimento in albo fornitori.

Dalle verifiche e controlli sul campo, nessun fornitore può essere considerato a rischio per il mancato rispetto del diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva, per episodi di lavoro forzato, obbligato o che possa fare ricorso a lavoro minorile.

5.2.1 Il controllo degli appaltatori

GRI 403-7/2016 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

GRI 403-8/2016 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane vengono eseguiti controlli sulle imprese esecutrici sia di lavori specifici che di commesse aperte di manutenzione (a guasto e interventi programmati). Per ciascun controllo svolto in cantiere viene redatto e trasmesso alle figure interessate un verbale di sopralluogo contenente il dettaglio delle eventuali infrazioni riscontrate. Sulla base di quanto previsto nei Capitolati Speciali di Appalto il rilievo contestato può comportare l'irrorazione di una penale all'impresa esecutrice da parte del RUP.

Nel 2024 sono stati effettuati 10.021 controlli sui cantieri di manutenzione e nei cantieri "grandi commesse"; con un indice di controllo fornitori, che esprime il rapporto tra i controlli effettuati e le aziende controllabili, pari al 59, in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno.

INDICE DI CONTROLLO FORNITORI	2022	2023	2024
Controlli totali	9.957	11.163	10.021
Aziende controllabili	225	176	170
Indice di controllo fornitori (n. totale controlli/aziende controllabili)	44	63	59

Dei 532 rilievi emersi dai controlli effettuati il 19% è risultato grave. Nei cantieri "grandi commesse" sono stati segnalati 94 rilievi gravi che hanno riguardato aspetti di sicurezza, prontamente corretti mediante prescrizioni operative impartite ad affetto immediato in cantiere e ove applicabile è stata proposta l'applicazione delle penali da parte del RUP come da capitolato di appalto.

RILIEVI SUL TOTALE DEI SOPRALLUOGHI- TOTALI	2022	2023	2024
Rilievi contestati a fornitori	384	578	532
di cui rilievi gravi	66	127	100

GRI 403-9/2018 Infortuni sul lavoro

La società collegata Ingegnerie Toscane monitora per Acque SpA anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne. Nel 2024 si sono verificati due infortuni entrambi di natura professionale.

5.3 IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 201-1/2016 Valore economico diretto generato e distribuito

Il calcolo del valore generato e della sua distribuzione consente di collegare il Bilancio di Sostenibilità con il Bilancio di esercizio rileggendo quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder. Il calcolo del valore generato e distribuito esprime, in quantità monetarie, i rapporti tra l'azienda ed il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i principali stakeholder quali:

FORNITORI	DIPENDENTI	FINANZIATORI	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
Costi operativi	Remunerazione del personale dipendente e non dipendente	Remunerazione del capitale di credito: oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	Remunerazione della pubblica amministrazione: imposte dirette e indirette; sovvenzioni in c/esercizio
AZIONISTI	COLLETTIVITÀ	AZIENDA	
Remunerazione del capitale di rischio: utile di esercizio; utile di esercizio di pertinenza terzi	Liberalità e sponsorizzazioni (non comprende la pubblicità istituzionale, non sono compresi gli avvisi per le gare, sono comprese le donazioni)	Valore economico trattenuto: utile, ammortamenti, accantonamenti, svalutazioni e rivalutazioni	

Del valore generato nel 2024 pari a **214.657.608** euro, il valore aggiunto distribuito, ovvero la ricchezza prodotta che in varie forme è stata distribuita agli stakeholder, è stata di euro **112.669.551**. Acque SpA ha trattenuto una somma pari a euro 101.988.057, di cui euro 16.985.674 di utile netto e 85.002.122 di ammortamenti, accantonamenti, svalutazioni e rivalutazioni.

La destinazione definitiva dell'utile viene deliberata dall'Assemblea dei soci dietro previsione del Consiglio di Amministrazione che per il 2022, 2023 e 2024 ha proposto la destinazione totale dell'utile a riserva. Negli anni 2022 e 2023 sono stati distribuiti rispettivamente 5 milioni e 4 milioni di utili.

Il Consiglio di Amministrazione, nel sottoporre all'Assemblea dei soci il Bilancio dell'anno 2024, ha proposto la destinazione dell'utile di 16.985.674 a **riserva**. In attesa della decisione dell'Assemblea dei soci l'utile 2024 è stato inserito nel valore economico trattenuto dall'azienda.

L'utile di esercizio 2023, in seguito alla decisione assunta dall'Assemblea dei soci, è stato destinato a riserva per un importo pari ad euro 14.807.538 e distribuito ai soci nel 2024 per 4.000.000 di euro. Ad evidenza di quanto sopra esposto, adottando il principio di competenza ed andando in continuità con l'esercizio 2022, è stato rettificato nella colonna 2023 il valore economico distribuito, più precisamente quello distribuito agli azionisti.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2022	2023	2024
Valore economico direttamente generato	187.723.928	200.177.354	214.657.608
Valore economico distribuito	99.875.510	115.081.508	112.669.551
di cui valore distribuito ai fornitori (costi operativi)	49.707.503	55.026.124	53.560.699
di cui valore distribuito ai dipendenti	27.753.813	34.953.544	36.700.950

di cui valore distribuito ai finanziatori	5.182.792	11.270.166	12.002.950
di cui valore distribuito alla P.A.	11.808.382	9.507.302	9.985.594
di cui valore distribuito agli azionisti	5.000.000	4.000.000	-
di cui valore distribuito alla collettività	423.021	324.371	419.358
Valore economico trattenuto (azienda)	87.848.418	85.095.846	101.988.057

5.4 INVESTIMENTI

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
5,2 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento impianti acquedotto	6,3 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento impianti acquedotto
16,7 milioni di euro per manutenzione straordinaria della rete idrica	16,8 milioni di euro per manutenzione straordinaria della rete idrica
9,5 milioni di euro per la sostituzione programmata delle condotte idriche	12,6 milioni di euro per la sostituzione programmata delle condotte idriche
3,9 milioni di euro per l'adeguamento degli impianti di depurazione;	4,1 milioni di euro per l'adeguamento degli impianti di depurazione;
7,5 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento rete fognaria;	6,3 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento rete fognaria;
4,7 milioni di euro per -estensioni rete fognaria;	4,8 milioni di euro per -estensioni rete fognaria;
4,0 milioni di euro per lo schema depurativo Pisa Sud-Est;	4,9 milioni di euro per lo schema depurativo Pisa Sud-Est;
16,9 milioni di euro per lo schema del cuoio;	17,0 milioni di euro per lo schema del cuoio;
107,7 milioni di euro di investimenti al fine di migliorare la gestione delle acque	107,6 milioni di euro di investimenti al fine di migliorare la gestione delle acque
Campagna di comunicazione per la valorizzazione opere e investimenti	Campagne di comunicazione su più canali e a vari stakeholder dei principali investimenti effettuati nel corso dell'anno, con particolare rilievo per i maxi-progetti come "Montagnola Senese" e "Tubone"

FAREMO 2025
6,1 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento impianti acquedotto
13,8 milioni di euro per manutenzione straordinaria della rete idrica
9,5 milioni di euro per la sostituzione programmata delle condotte idriche

3,6 milioni di euro per l'adeguamento degli impianti di depurazione;
7,5 milioni di euro di manutenzione straordinaria/risanamento rete fognaria;
5,0 milioni di euro per -estensioni rete fognaria;
38,8 milioni di euro per lo schema del cuoio;
112,6 milioni di euro di investimenti al fine di migliorare la gestione delle acque

5.4.1 Gli investimenti realizzati

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

Acque SpA nei 23 anni di attività ha effettuato investimenti per 1.381 milioni di euro, quelli del 2024 hanno raggiunto 107,6 milioni di euro. Gli investimenti più significativi del 2024 sono stati la manutenzione straordinaria delle reti dell'acquedotto, la sostituzione e il potenziamento delle condotte dell'acquedotto, gli interventi strategici di integrazione della risorsa idrica, le estensioni della rete fognaria, gli adeguamenti degli scarichi per la copertura del servizio depurativo e l'avanzamento dell'Accordo del Cuoio.

Gli investimenti nel settore fognatura e depurazione hanno riguardato principalmente il completamento di nuove reti e l'adeguamento di impianti esistenti negli agglomerati di Pisa e Cascina per la risoluzione delle infrazioni comunitarie, la realizzazione del Tubone della "Valdinievole Nord-Est" nell'ambito dell'Accordo del Cuoio per la riorganizzazione dei sistemi fognari e depurativi della Valdinievole e la realizzazione della nuova condotta fognaria in Viale Europa a Capannori.

Nel settore acquedotto gli investimenti più significativi hanno riguardato il progetto della Montagnola Senese (adduttrice Iano-Fosci e adduttrice Fosci-Ferribbie) e il Progetto Empoli (interconnessione Roglio-La Rosa), cofinanziati nell'ambito della misura M2C4.I4.1 e il progetto Digital4Zero per la riduzione delle perdite idriche nell'ambito della misura M2C4.I4.2 del PNRR. Nel corso del 2024 è inoltre iniziata la realizzazione dei primi interventi di produzione di energia da fonti rinnovabili con l'impianto fotovoltaico nella centrale di Paganico. Nella tabella sottostante si riportano i dati del triennio 2022-2024 e il totale degli investimenti realizzati nei 23 anni di attività del gestore.

SERVIZIO	2022	2023	2024	23 anni di attività
Acquedotto	38.735.408	50.370.417	48.713.085	697.611.247
Depurazione	8.413.888	17.075.006	14.176.061	217.474.640
Fognatura	28.317.543	46.079.704	35.686.093	297.694.466
Generali	4.533.675	6.279.650	6.296.341	106.519.907
Allacciamento acquedotto	1.565.636	746.917	2.032.583	43.480.059
Allacciamento fognatura	647.245	620.750	657.082	18.139.486
Totali	82.213.396	121.172.444	107.561.246	1.380.919.806

GRI 203-1/2016 "Investimenti in infrastrutture e servizi Supportati"

Gli investimenti del 2024 corrispondono a 134,8 euro pro capite rispetto ad una media nazionale pari a 70 euro ab/anno (Blue Book 2024). Gli investimenti pro-capite sono coperti, in percentuali variabili di anno in anno, dalla tariffa (determinata da ARERA) e da finanziamenti pubblici.

INVESTIMENTI TOTALI €	2022	2023	2024	Δ% 2024/2023
per m ³ di acqua consegnata*	1,89	2,71	2,37	-12,4%
procapite (euro/abitante)**	111,5	152,2	134,8	-11,4%

*Calcolato su acqua consegnata 2024 (Mm3 45,04) grandezza RW come da RQT, l'ultimo trimestre è stimato mancando ancora i congruagli.

** Calcolato su ISTAT - popolazione residente al 01/01/2024.

Di seguito sono riportati i dati relativi agli investimenti, programmati e realizzati nel biennio 2023-2024, distribuiti secondo le voci dei macro-indicatori previsti dalla delibera ARERA 917/2017 relativa alla Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico.

Investimenti per macro-indicatore (RQTl-Del. 917/17/R/Idr) (€)	ANNO 2023			ANNO 2024		
	programmati	realizzati	%realizzati su programmati	programmati	realizzati	%realizzati su programmati
Preq3 – Conformità alla normativa sulle acque reflue urbane Preq 4 – Qualità dati di qualità tecnica	16.360.000	36.654.914	224,1%	14.700.000,00	18.605.669,09	127%
M0-Resilienza idrica	Non presente			-	153.219,40	non inizialmente programmati 2024
MC1/2 Criticità qualità contrattuale	50.000	96.019	192,0%	100.000,00	149.425,55	149%
M1-Perdite idriche	25.397.912	29.143.855	114,7%	34.744.162,18	34.873.372,02	100%
M2-Interruzioni del servizio	9.290.000	14.099.466	151,8%	8.450.000,00	5.531.294,22	65%
M3-Qualità dell'acqua erogata	6.152.000	5.903.793	96,0%	5.175.000,00	6.530.947,86	126%
M4-Adeguatezza del sistema fognario	7.548.000	10.623.268	140,7%	8.870.000,00	7.581.951,28	85%
M5-Smaltimento fanghi in discarica	750.000	795.385	106,1%	1.180.000,00	1.056.267,68	90%
M6-Qualità dell'acqua depurata	24.055.000	15.643.162	65,0%	24.353.750,00	22.400.795,02	92%
Altro - Eventuali ulteriori obiettivi che esulano dagli standard definiti ai sensi del RQTl	5.147.000	8.212.582	159,6%	10.135.000,00	10.678.304,44	105%
TOTALE	94.749.912	121.172.444	127,9%	107.707.912,18	107.561.246,56	99,86%

Nel 2024 si osserva una percentuale pari a circa il 99,86% di investimenti realizzati rispetto a quelli programmati, per i macro-indicatori di qualità tecnica (RQTl). Sono stati realizzati investimenti superiori ai programmati per i macro indicatori relativi alle perdite idriche, alle interruzioni del servizio e all'adeguatezza del sistema fognario e altri obiettivi che esulano dagli standard definiti ai sensi del RQTl. Si osserva invece una percentuale di investimenti realizzati inferiore rispetto alle previsioni per il macro indicatore relativo alla qualità dell'acqua depurata.

INVESTIMENTI PREVISTI E REALIZZATI	2022	2023	2024
Previsti lordi €	101.937.000	94.749.912	107.707.912
Realizzati lordi €	82.213.396	121.172.444	107.561.247
Realizzati	81%	127,9%	99,86%

Per dettagli sugli standard tecnici si rimanda all'Appendice 8 – Gli standard tecnici.

5.4.2 Finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 203-1/2016 "Investimenti in infrastrutture e servizi Supportati"

GRI 201-4/2016 Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo

Nel corso del 2024 sono state portate avanti le seguenti linee di investimento nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR):

PNRR – **M2C4.I4.1** “Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell’approvvigionamento idrico” (finanziamento assegnato di circa 10,5 milioni di euro, di cui 2,2 milioni provenienti dal Fondo Opere Indifferibili).

PNRR – **M2C4.I4.2** “Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell’acqua compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti” (finanziamento assegnato di 32,6 milioni di euro).

Il Progetto “Digital4zero” si concentra su 28 comuni del territorio gestito da Acque SpA selezionati perché prioritari in termini di perdite idriche e maggiormente critici anche in termini di disponibilità di risorsa. L’obiettivo è ridurre le perdite idriche dell’area attraverso azioni integrate di digitalizzazione intesa come rilievo e georeferenziazione delle cassette dei contatori di utenza, installazione di strumentazione smart di controllo e monitoraggio in tempo reale della pressione e delle portate nei distretti idrici, nuovi distretti idrici per 2597 km, monitoraggio dei consumi di utenza tramite smart meter in telelettura, sincronizzazione dei modelli idrici con GIS e sistemi gestionali, a cui seguirà un’attività di ricerca perdite con metodi innovativi e, solo alla fine, la riabilitazione delle condotte individuate tramite software di supporto alle decisioni.

PNRR – **M2C4.I4.4** “Investimenti in fognatura e depurazione” (finanziamento assegnato di circa 7 milioni).

Per quanto riguarda invece la linea di investimento dedicata alla fognatura e depurazione, i lavori interessano la seguente opera:

PNRR LINEA 4.4: INVESTIMENTI IN FOGNATURA E DEPURAZIONE

**Recupero scarichi Zona S. Ermete,
Ospedaletto, Putignano – Pisa**

Il progetto prevede la realizzazione di nuove reti fognarie nere a gravità allo scopo di distaccare la rete fognaria mista da quella nera, e di convogliarla, attraverso una rete composta da tubazioni fognarie nere a gravità e stazioni di sollevamento, al depuratore o alla rete fognaria di tipo nera. Realizzazione di sfioratori su reti fognarie miste esistenti allo scopo di intercettare le portate ordinarie a monte dello scarico libero e di convogliarle, al depuratore o alla rete fognaria di tipo nera. L’obiettivo è quello di convogliare gli scarichi diretti della zona S. Ermete, Ospedaletto e Putignano (PISA SUD -EST) verso il depuratore di Oratoio (PI). L’opera si inserisce nel piano che prevede la riorganizzazione delle acque reflue attraverso l’eliminazione degli scarichi liberi localizzati nella città di Pisa in ottemperanza ai requisiti della direttiva 91/271/CEE in agglomerati /aree sensibili (art.5.4) oggetto di contenzioso comunitario.

Finanziamento PNRR 6.999.745 €

Nel 2024 come si evince dalla tabella sotto sono aumentati notevolmente rispetto al 2023 gli investimenti in decarbonizzazione (investimenti in interventi di risparmio energetico, in interventi per la riduzione delle emissioni di gas serra, in interventi per aumentare la resilienza) e in digitalizzazione che comprendono investimenti in informatizzazione; in smart meter; investimenti per la distrettualizzazione delle reti e la ricerca delle perdite idriche.

	2023	2024
Investimenti totali (€)	121.172.444 €	107.561.246,56
di cui:		
in decarbonizzazione (€)	597.927,37	1.602.742,09
in economia circolare (€)	0,00	0,00
in digitalizzazione (€)	5.007.271,32	8.480.939,03

5.5 ACCANTONAMENTO FONDO RISCHI

Acque SpA ha previsto, a livello cautelativo, un fondo di riserva al 31/12/2024 di 415.675 euro per la eventuale copertura dei procedimenti di carattere ambientale ricevuti negli anni 2020-2024 per i quali sono stati predisposti nel corso degli anni scritti difensivi e le cui ordinanze di ingiunzione al pagamento con la determinazione economica della sanzione arriveranno presumibilmente nei prossimi anni come riportato nel **CAP 7 Ambiente**.

6. USO SOSTENIBILE E QUALITA' DELLA RISORSA

6.1 ACQUA BUONA E SICURA

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Inviare la richiesta di approvazione di 3 Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSC) alle autorità competenti	Predisposti i PSC previsti, tuttavia siamo in attesa dell'attivazione della piattaforma ministeriale denominata ANTEA per la presentazione dei PSC sviluppati
Progetto WICO - piattaforma intelligente di monitoraggio delle acque destinate al consumo umano	Prosecuzione del progetto la cui fine è prevista per il 2026
Estensione dell'accreditamento del laboratorio secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC ad ulteriori parametri in conformità al D.lgs 18/2023	Estensione dell'accreditamento a tre ulteriori metodi di prova
Migliorare l'operatività del laboratorio e implementare nuove tecnologie per la ricerca di nuovi inquinanti	Acquisto di uno strumento ad alta risoluzione con massa in tandem (lc/ms-ms) per la determinazione di tutti gli inquinanti emergenti previsti dalla normativa
Campagna di comunicazione sul risparmio idrico, tutela della risorsa, segnalazione guasti, ecc.	Realizzata la campagna: <i>"Non lasciamo perdere: tu segnali, Acque ripara"</i> che ha riguardato il tema delle perdite e le modalità di segnalazione www.acque.net/lavori-in-corso/non-lasciamo-perdere/
	Campagna di informazione sul tema dei PFAS con la realizzazione di una sezione informativa sul sito www.acque.net/lacqua/acqua-di-casa-tua/acqua-potabile-e-pfas-informazioni-utili/

FAREMO 2025
Campagna di comunicazione sul risparmio idrico e progetto Acque P.o.V. (raccontare il servizio idrico dal punto di vista dell'acqua)
Estensione dell'accreditamento del laboratorio secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC ad ulteriori parametri in conformità al D.lgs 18/2023
Realizzazione interventi previsti dal progetto Digital4zero - Digitalizzazione delle reti e riduzione delle perdite idriche, cofinanziato dalla linea PNRR M2C4-14.2
Prosecuzione dei progetti Wico, Moviola e D4Runoff

6.1.1 La qualità dell'acqua erogata

GRI 3-3/2021 Management of material topics

GRI 413-2/2016 Attività con impatti negativi, potenziali ed attuali significativi sulle comunità locali

GRI 416-1/2016 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi

Per garantire la qualità dell'acqua fornita all'utenza e assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 18/2023 e D.M. 14 giugno 2017) il Laboratorio interno aziendale ha effettuato anche nel 2024 un numero di controlli superiori a quelli previsti per legge (11.176 campioni totali effettuati nel 2024 rispetto ai circa 1.184 previsti dal D.Lgs. 18/23) analizzando complessivamente, lungo tutta la filiera, 379.936 parametri, 58 per ogni chilometro di rete.

	2022	2023	2024
Parametri analizzati per Km di rete (n°)	57/Km rete	49/Km rete	58/Km rete
Campioni analizzati per Km di rete (n°)	1,5/Km rete	1,8/Km rete	1,7/Km rete

Il laboratorio di analisi interno, accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per le principali prove in uso, effettua controlli chimici e microbiologici sulle acque destinate al consumo umano e sulle acque reflue. L'accreditamento pluriennale e i risultati soddisfacenti dei circuiti interlaboratorio garantiscono un livello di affidabilità del dato analitico fornito dal laboratorio del 99%.

	2022	2023	2024
AFFIDABILITA' DEL DATO ANALITICO			
Acque destinate al consumo umano	99,5%	100%	99,5%
Acque di scarico	100%	99,5%	98,8%
Affidabilità del dato totale	99,7%	99,8%	99,1%

Nel corso dell'anno il laboratorio si è dotato di un ulteriore strumento ad alta risoluzione con massa in tandem (lc/ms-ms) per la determinazione di tutti gli inquinanti emergenti previsti dalla normativa, aumentando ulteriormente la sensibilità e raggiungendo limiti di quantificazione molto bassi (nanogrammi per litro). E' stata inoltre consolidata la versione 21.0 del Lims, a fronte della quale il turnaround time, inteso come il tempo che intercorre dalla ricezione del campione da parte del laboratorio alla refertazione dei risultati, è passato da 7,7 giorni a 5,8 per il chimico e da 5,1 a 4,0 giorni per il settore microbiologico.

Il laboratorio ha determinato nel corso dell'anno anche 16.965 parametri sulle acque reflue e potabili per il gestore del servizio idrico integrato nella Conferenza Territoriale Ottimale numero 6 Ombrone Acquedotto del Fiora.

I controlli interni sono indirizzati alla verifica delle caratteristiche delle acque grezze, all'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e al mantenimento della qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione, fino ai punti di consegna ai clienti. Le aziende sanitarie locali effettuano controlli finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dalla normativa in vigore.

Considerando esclusivamente i 154.672 parametri analizzati a valle degli impianti di trattamento, come richiesto dalla autorità di regolazione per gli indicatori di qualità tecnica, la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata conforme ai limiti di legge con una percentuale di conformità pari al 99,9%. I parametri non conformi (0,1%) sono stati gestiti con procedure standardizzate fino alla loro risoluzione nei successivi controlli.

Nella tabella sottostante i dati 2023 sono stati riesposti in modo da poter essere confrontabili con il dato dell'anno corrente poiché dal 2024 ARERA, con l'introduzione della delibera 637/23 ha ridefinito le regole di calcolo del macro indicatore M3. Inoltre dal 2024 la rendicontazione della qualità tecnica è stata ampliata ai comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese precedentemente esclusi.

GRI 416-2/2016 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

	2023	2024
Parametri analizzati (n°)*	136.846	154.672
Parametri analizzati non conformi (n°)*	200	165
Conformità alla legge dell'acqua destinata al consumo umano*	99,85%	99,89%

**Grandezza PACQ_tot, PACQ-pnc e indicatore M3c RQTI ARERA in positivo. Il dato 2023 è stato riesposto a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo e l'inclusione nel perimetro di rendicontazione dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese.*

Si riportano di seguito anche i campioni analizzati e il relativo tasso di conformità che corrisponde all'indicatore M3b dei dati di qualità tecnica da rendicontare ad Arera. Degli oltre 9.400 campioni analizzati solo l'1,47% è risultato non conforme. Anche in questo caso il dato 2023 è stato riesposto per i motivi sopramenzionati in modo da poter essere confrontabile con il dato 2024.

	2023	2024
Campioni analizzati (n°)*	9.502	9.474
Campioni analizzati non conformi (n°)*	169	139
Tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b)*	1,78%	1,47%

**Grandezza Cacq_tot, Cacq-cnc e indicatore M3b RQTI ARERA. Il dato 2023 è stato riesposto a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo e l'inclusione nel perimetro di rendicontazione dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese.*

Nel corso del 2024 sono state rilevate due ordinanze di non potabilità, delle quali una ha interessato solo una fontana pubblica e per questo non è stata considerata all'interno del perimetro di rendicontazione dell'indicatore M3a. L'ordinanza compresa nel perimetro RQTI ha interessato un numero molto basso di utenze ed è stata risolta in tempi molto brevi. Questo, di conseguenza, ha comportato un effetto minimo sull'indicatore M3a (Incidenza ordinanze di non potabilità), senza quindi compromettere il raggiungimento dell'obiettivo ARERA per l'indicatore M3.

LE SOSTANZE ALCHILICHE PERFLUORURATE E POLIFLUORURATE (PFAS)

In risposta alla crescente attenzione del settore e dell'opinione pubblica sul tema dei PFAS (gruppo di composti chimici usati per le proprietà idrorepellenti e idroresistenti) e della loro presenza nelle acque destinate al consumo umano, già a partire dal 2019 Acque SpA ha attivato campagne di monitoraggio sulla presenza di questi composti nell'acqua distribuita, a partire dalle aree a maggiore concentrazione antropica e lungo le principali aste fluviali, avvalendosi prima di laboratori esterni e poi, dal 2021, del proprio laboratorio interno, che nel 2022 ha ottenuto anche l'accreditamento Accredia per questo specifico parametro. Le analisi hanno riguardato soprattutto le acque "grezze" (vale a dire non trattate) con la consapevolezza che, se non presenti a questo livello, i PFAS saranno sicuramente assenti anche nell'acqua distribuita dopo il processo di potabilizzazione. I risultati ad oggi evidenziano come, per la somma dei PFAS, tutti i campioni rispettino già il valore-soglia di 0,1 microgrammi/l previsto dal D. Lgs. 18 in vigore dal 2026. Non solo: nella totalità delle situazioni monitorate, sono state riscontrate concentrazioni inferiori al limite di quantificazione strumentale, pari a 0,025 microgrammi/litro. Nonostante ciò, Acque SpA si è di recente dotata di apparecchiature più avanzate per monitorare con ulteriore precisione questi composti, arrivando a poter quantificare fino allo 0,005 microgrammi per litro. Ad oggi, i risultati confermano concentrazioni inferiori anche a questa soglia nell'oltre il 90% dei casi. Questa attività si accompagna alla costante estensione dei [Piani di Sicurezza dell'Acqua](#), al fine di valutare insieme a tutti gli attori territoriali i potenziali rischi, affinché le analisi siano sempre più puntuali, concrete e trasparenti rispetto alle esigenze dei territori e delle comunità locali. Al fine di favorire una corretta informazione verso gli utenti e rispondere alle principali domande è stata organizzata una campagna informativa basata sui contenuti sviluppati sulla pagina www.acque.net/lacqua/acqua-di-casa-tua/acqua-potabile-e-pfas-informazioni-utili.

L'acqua di casa tua

GRI 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

GRI 417-2 Episodi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi



In conformità agli obblighi di pubblicità previsti da Arera, sul sito internet aziendale (www.acque.net) nella sezione "Acqua di casa tua", sono pubblicati semestralmente i dati chimico-fisici e microbiologici dell'acqua destinata al consumo umano e i dati relativi ai reclami sulla qualità dell'acqua. I reclami sulla qualità dell'acqua erogata sono meno dell'1% dei reclami totali e riguardano principalmente caratteristiche visive o organolettiche. Sul sito internet aziendale è possibile trovare i reclami sulla qualità dell'acqua erogata suddivisi per comune.

	2022	2023	2024
Reclami sulla qualità dell'acqua (n°)	69	39	31

6.1.2 I water safety plan

GRI 416-1/2016 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi



Progetto "Water Quality Innovative Control by Artificial Intelligence" - WICO

E' proseguito anche nel 2024 il progetto, che vede Acque SpA tra i partner principali, per creare una piattaforma intelligente di monitoraggio delle acque destinate al consumo umano, che riesca a indicare l'insorgere di eventuali anomalie in tempo reale e possa funzionare da sistema di allarme rapido in caso di

imprevisti, per garantire la massima sicurezza per gli utenti e la gestione ottimale della risorsa da parte del gestore idrico. La conclusione del progetto che è stato ammesso dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai finanziamenti del PNRR, si concluderà nel 2026.

Il Water Safety Plan (Piano di Sicurezza dell'Acqua) è il modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per la valutazione e gestione del rischio lungo tutta la filiera idropotabile con il fine di proteggere le risorse idriche e ridurre i potenziali pericoli per la salute umana spostando l'approccio dal controllo alla prevenzione. Il modello è definito nella Direttiva europea 2020/2184 sulle acque potabili, in vigore dal gennaio 2021 e recepita in Italia dal DL 18/2023.

Acque SpA ha partecipato al gruppo di lavoro coordinato dall'Istituto Superiore di Sanità conclusosi lo scorso anno con la pubblicazione delle Linee Guida Nazionali per la redazione dei Water Safety Plan. Attualmente il 66,5% dei clienti serviti da acquedotto è coperto da un piano di sicurezza dell'acqua (valore calcolato sul nuovo perimetro gestionale, comprensivo dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese).

Il primo Piano di Sicurezza dell'Acqua è stato implementato nel 2019 sulla zona di distribuzione omogenea di Empoli, gli anni successivi è stata la volta di quelli relativi ai comuni di Pisa e San Giuliano Terme, della Dorsale del Pollino, di Vecchiano, di Montespertoli, dell'area di Fucecchio e Cerreto Guidi.

	2023	2024
Clienti serviti (compresi indiretti) (n°)	394.753	394.753
Clienti coperti da Piano di Sicurezza dell'Acqua (n°)	262.356	262.356
Clienti coperti da Piano di Sicurezza dell'Acqua*	66,5 %	66,5 %

** Dato calcolato sui Piani con matrice del rischio completata. Il dato 2023 è stato riesposto a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo e l'inclusione nel perimetro di rendicontazione dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese.** Il dato 2024 è stimato uguale a quello dell'anno precedente.*

6.2 L'USO SOSTENIBILE DELLA RISORSA

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Prosecuzione dei progetti in corso quali: Acqua Buona e Acque Tour	Adesione al progetto di 153 scuole in 27 comuni del territorio servito
Realizzazione di ulteriori fontanelli di acqua ad alta qualità e interventi di ristrutturazione per quelli meno recenti	Attivati nove impianti: Acciaiolo (Fauglia), Lunata (Capannori), Le Case (Monsummano Terme), Sovigliana (Vinci), Montecastello e Villaggio Piaggio (Pontedera), Castelmartini (Larciano), Montefoscoli e Palaia
Prosecuzione delle attività in essere con Università e/o altri enti di ricerca	Sono stati realizzati eventi in sinergia con UNIPI in occasione della giornata mondiale dell'acqua e sono stati sviluppati progetti in sinergia sull'utilizzo di borracce in ateneo e una tavola rotonda in ateneo per la presentazione di un volume sulla buona gestione delle aziende di servizi pubblici
Progetto "Dietro le quinte dell'acqua": dopo la pubblicazione cartacea, realizzazione della versione online ed espositiva delle principali opere e investimenti effettuati negli ultimi 5 anni	Distribuito e divulgato la pubblicazione, realizzato la versione online e i materiali della parte espositiva. dietrolequinte.acque.net
Rainbow: recupero-rigenerazione urbana dei depositi pensili in manutenzione con opere di arte urbana	Il progetto non ha avuto seguito nel 2024 per rinvio dei lavori sui pensili
Campagna di valorizzazione delle opere e investimenti realizzati	Abbiamo comunicato su più canali a vari stakeholder i principali investimenti effettuati nel corso dell'anno, con particolare rilievo per i maxi-progetti come "Montagnola Senese" e "Tubone"
Partecipazione o supporto ad eventi legati alla promozione della cultura della sostenibilità e dell'uso consapevole delle risorse	Partecipazione e/o sponsorizzazione di varie iniziative plastic-free, eventi sportivi o a carattere solidale, progetti artistici e culturali nonché di tutela della risorsa

FAREMO 2025

Finanziamento della borsa di studio per tre dipendenti ai master UNIPI: Cybersecurity e Sostenibilità e

cambiamento Climatico
Prosecuzione dei progetti in corso quali: Acqua Buona e Acque Tour
Prosecuzione delle attività in essere con Università e/o altri enti di ricerca
Partecipazione o supporto ad eventi legati alla promozione della cultura della sostenibilità e dell'uso consapevole delle risorse
Realizzazione di ulteriori fontanelli di acqua ad alta qualità e interventi di ristrutturazione per quelli meno recenti
Rafforzamento della visibilità esterna dei progetti educational
Organizzazione di open day per cittadini su impianti e infrastrutture

GRI 3-3/2021 Management of material topics

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

I cambiamenti climatici in atto e l'aumento generale dei consumi idrici rendono evidente l'importanza dell'acqua come risorsa naturale preziosa per la vita ed è quindi necessario accrescere l'attenzione dell'opinione pubblica su questo bene fondamentale e limitato. A questo proposito Acque SpA realizza progetti per favorire la diffusione di buone pratiche legate al consumo dell'acqua; incentivare l'utilizzo dell'acqua del rubinetto attraverso la conoscenza delle sue caratteristiche e dei controlli a cui viene sottoposta, sviluppare la consapevolezza del valore della risorsa idrica e far conoscere il percorso tecnologico dell'acqua nel territorio, dal punto di presa naturale fino all'utilizzo e al successivo ritorno nell'ambiente.

6.2.1 I fontanelli di acqua ad alta qualità

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 413-1/2016 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa



I fontanelli sono impianti collocati in aree pubbliche facilmente accessibili, che erogano gratuitamente normale acqua di rete – la stessa che arriva nelle nostre case – rendendola però immediatamente gradevole dal punto di vista organolettico, grazie a un sistema di filtraggio che priva l'acqua del cloro, senza però modificarne la composizione chimico-fisica e il grado di sicurezza. Il progetto viene portato avanti insieme ai Comuni del territorio gestito e all'Autorità Idrica Toscana. I fontanelli di acqua ad alta qualità attivi nel territorio gestito sono 79. Il 2024 ha visto l'attivazione di nove impianti: Acciaiole (Fauglia), Lunata (Capannori), Le Case (Monsummano Terme), Sovigliana (Vinci), Montecastello e Villaggio Piaggio (Pontedera), Castelmartini (Larciano), Montefoscoli e Palaia. In contemporanea alla realizzazione di nuovi impianti sugli impianti più datati vengono effettuati interventi straordinari di revamping della parte impiantistica, l'aggiornamento dei pannelli informativi, l'installazione di coperture a protezione dalle intemperie e di pedalieri in sostituzione dei pulsanti.

	2022	2023	2024
Fontanelli (n°)	68	70	79
Acqua distribuita dai fontanelli (m³)	25.516	26.722	25.986
Parametri determinati sui fontanelli (n°)	45.346	48.038	56.586

Il progetto ha l'obiettivo di fornire alla cittadinanza l'opportunità di approvvigionarsi in modo gratuito di acqua potabile, sicura e "buona" da bere, di ridurre il quantitativo di plastica da smaltire, nonché di valorizzare il ruolo dell'acqua di rete nella vita di tutti i giorni. Nel 2024, sono stati erogati gratuitamente quasi 26 milioni di litri di acqua ad alta qualità, per un risparmio economico stimato (nel caso fosse stata invece consumata acqua minerale in bottiglia dal costo medio di 0,27€ al litro) di circa 7 milioni di euro. Inoltre, grazie ai fontanelli, si sono potuti risparmiare 606 tonnellate di plastica usa-e-getta e una riduzione emissioni di CO₂ per 4.331 tonnellate.

6.2.2 Acqua buona – Il progetto plastic free per le scuole

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 413-1/2016 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa



Acqua Buona è un progetto rivolto alle scuole, nato nel 2007, per favorire l'uso di acqua di rubinetto al posto di quella in bottiglia, ridurre il consumo della plastica monouso e ottenere di conseguenza anche un risparmio economico. Alle scuole aderenti vengono fornite brocche o borracce, analisi periodiche sull'acqua erogata ed eventuali interventi per migliorarne la gradevolezza. Aderiscono al progetto 153 scuole in 27 comuni del territorio servito, per oltre ventiduemila studenti coinvolti nel 2024.

Il laboratorio interno ha determinato 13.298 parametri per le scuole aderenti.

	2022	2023	2024
Analisi delle acque consumate nelle scuole (n°)	11.347	18.807	13.298

6.2.3 Acque Tour – l'educazione ambientale nelle scuole

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 413-1/2016 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa



Acque SpA mette annualmente a disposizione delle scuole 500 ore di lezione gratuite con il progetto di educazione ambientale Acque Tour. L'obiettivo del progetto è quello di promuovere una cultura di rispetto e salvaguardia di un bene primario come l'acqua attraverso la conoscenza del ciclo dell'acqua dalla captazione alla restituzione in ambiente.

Ad Acque Tour è abbinato il premio "Buona da Bere" che prevede un riconoscimento ai migliori quattro elaborati (uno per ogni ordine scolastico), realizzati sul tema della risorsa idrica. www.acque.net/acque-tour.

6.2.4 Altre iniziative per il territorio e l'ambiente

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 413-1/2016 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa



Durante tutto il corso dell'anno, Acque SpA ha sostenuto varie iniziative plastic-free (ovvero che propongono il consumo di acqua della rete al posto di quella nelle bottiglie usa-e-getta) organizzate da amministrazioni comunali o associazioni del territorio fornendo di volta in volta borracce e/o installando le fontaniere di acqua potabile. Vale la pena menzionare iniziative come: Marcia della Pace (Bientina), Festa della Liberazione (Calcinaiia), Notte Bianca dello Sport (Pisa), Cena in Bianco (Pisa), BimbinBici (Pisa), Rock n'Rolla Festival (Vicopisano), nonché la distribuzione di borracce ad associazioni di volontariato o sportive per volontari e atleti.

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, Acque SpA ha organizzato una settimana di eventi collegati al tema della valorizzazione della risorsa idrica e a quello dell'importanza degli investimenti nel settore idrico come volano di sostenibilità e resilienza per tutto il territorio e per le comunità in cui esse vivono: visite guidate con scolaresche e cittadini agli impianti di Pagnana (Empoli), Ponte alla Navetta (Pontedera) Bientina e alla sorgente Badia (Buti), conferenza stampa sull'avanzamento dei lavori dell'acquedotto della Montagnola Senese a San Gimignano, interviste agli organi di informazione e inaugurazione del fontanello di Lunata.

Dal 24 al 26 settembre 2024, Acque ha partecipato al **Festival dell'Acqua 2024**, la più grande manifestazione italiana dedicata alla gestione delle risorse idriche, organizzata da Utilitalia a Firenze. Durante l'evento, l'azienda ha presentato le proprie iniziative innovative nel settore idrico, con particolare attenzione ai progetti di digitalizzazione e sostenibilità, partecipando con i propri rappresentanti ai dibattiti e tavole rotonde, all'allestimento dello stand dei gestori idrici toscani e presentando vari materiali multimediali.

Nel corso del 2024 è proseguita l'attività di documentazione e comunicazione dei lavori e degli investimenti realizzati nell'ambito del territorio gestito, attraverso la realizzazione di reportage fotografici, video, comunicati stampa e conferenze stampa, nonché di contenuti per i social aziendali. In tutto sono stati documentati e

comunicati esternamente circa una trentina di interventi. Particolare rilievo hanno assunto gli aggiornamenti riguardanti l'avanzamento dei lavori nell'ambito del progetto Accordo del Cuoio-Tubone (uno dei principali investimenti nel settore idrico in Toscana, in esecuzione e in corso di completamento nel 2024), l'avvio dei lavori per il progetto della cosiddetta "Montagnola Senese" (maxi-intervento di riorganizzazione del sistema di approvvigionamento idrico di una vasta area della Valdelsa) e le opere finanziate attraverso il PNRR. Non meno importanti è risultata l'attività di comunicazione sugli interventi di riorganizzazione dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue di Pisa e di varie altre zone.

Per il terzo anno consecutivo Acque SpA ha contribuito al premio nazionale di poesia Il Fiore del comune socio diretto di Chiesina Uzzanese: è stata creata una sezione del premio per i giovani studenti dedicata al tema dell'importanza della risorsa acqua.

Acque ha continuato a far sentire la sua vicinanza in varie modalità alle ONLUS presenti sul proprio territorio, e con alcune di esse ha contribuito allo sviluppo di progetti di cooperazione internazionale sia in Burkina Faso che in Nepal.

Abbiamo sostenuto iniziative di carattere solidale come "Metti in campo il cuore" (partita amichevole organizzata da Movimento Shalom a Pisa per la raccolta di fondi a favore di scuole e sanità) e "Slanci di Amore" (serata organizzata da Rotary Pisa per la raccolta fondi per la ricerca contro la SLA).

Ove possibile ha affiancato i Comuni nel portare avanti importanti progetti artistici e culturali sul filo conduttore della sostenibilità ambientale e della tradizione territoriale come a Vecchiano, San Giuliano Terme, Pisa, Calci, Chiesina Uzzanese, Empoli, Vicopisano, Pontedera, Palaia, Montecarlo, Montecatini Terme.

6.2.5 I master con le università

GRI 2-29/2021 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

GRI 413-1/2016 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa



Acque SpA collabora da sempre con i centri di eccellenza del territorio impegnati in innovazione e ricerca quali ad esempio la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, centro di eccellenza del territorio impegnato in innovazione e ricerca, partecipando attivamente al Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente (GECA), primo master in Italia ad approfondire le tematiche ambientali e della sostenibilità. È inoltre attiva una convenzione tra l'Università di Pisa ed Acque SpA su temi legati alla Sostenibilità all'interno della quale sono stati organizzati eventi in sinergia in occasione della giornata mondiale dell'acqua, una tavola rotonda in ateneo con il Presidente di Acque SpA per la presentazione di un volume sulla buona gestione delle aziende di servizi pubblici e un incontro tecnico con vari dipartimenti UNIFI su temi di ricerca e interesse comuni. È stato sviluppato anche un progetto sull'utilizzo di borracce in ateneo per il consumo dell'acqua pubblica.

7. L'AMBIENTE

AVEVAMO DETTO DI FARE 2024	ABBIAMO FATTO 2024
Realizzazione impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili: tre impianti fotovoltaici nelle centrali idriche di Paganico e Bientina e nell'impianto di depurazione di Oratoio, una microturbina nella centrale Vico di Montecatini Terme e una microturbina eolica nell'impianto di depurazione di Lugnano	Sono stati completati i seguenti interventi per complessivi 119 kW di potenza nominale: la Microturbina idroelettrica da 30 kW presso la centrale idrica di Vico, la Microturbina eolica da 3 kW presso il depuratore di Lugnano; l'impianto Fotovoltaico da 20 kW in copertura presso il Depuratore Intercomunale e l'impianto Fotovoltaico da 66 kW in copertura presso il Depuratore di Pisa Nord
Interventi di efficientamento energetico nella sede tecnica di San Miniato, in quella legale di Via Garigliano e nella Palazzina P della sede di via Bellatalla a Pisa	Realizzati gli interventi di efficientamento energetico nella sede tecnica di San Miniato, in quella legale di Via Garigliano e nella Palazzina P della sede di via Bellatalla a Pisa
Progetto per il riuso interno delle acque reflue su tutti i depuratori con sezione di disidratazione (maggiori consumi idrici)	Progetto portato a compimento, restano da attivare i riusi interni per i depuratori al momento in fase di potenziamento (lavori in corso)
Sperimentazione e/o analisi di ulteriori possibilità di riuso delle acque reflue	Valutazione di possibili riusi esterni dell'acqua depurata; verifica di fattibilità e predisposizione della documentazione per iter autorizzativo per il riutilizzo sabbie (End of Waste) depuratore Pisa Sud; effettuata sperimentazione per il recupero della cellulosa da refluo fognario presso il depuratore di San Jacopo; effettuata valutazione preliminare per recupero in campo di struvite da pozzetto surnatanti presso il depuratore Intercomunale (non sostenibile economicamente)
Promozione della mobilità sostenibile	Acquisto di 4 Panda Hybrid e di due Doblo' 100% elettrici per il magazzino in sostituzione di altrettanti veicoli diesel. Avviato un servizio di car-pooling aziendale, mettendo a disposizione dei dipendenti tre autovetture, di cui due elettriche, presso la stazione ferroviaria di Pisa centrale.

FAREMO 2025
Acquisto di Doblò di nuova generazione in sostituzione di autocarri Euro 3 e Euro 4 e proseguiremo la politica di acquisto di auto elettriche
Progetto per il riuso interno delle acque reflue: proseguiranno le lavorazioni con tempistiche legate all'ultimazione dei lavori di adeguamento impiantistico al momento in corso di esecuzione
Sperimentazione e/o analisi di ulteriori possibilità di riuso delle acque reflue: proseguiranno il progetto riuso esterno in base anche all'evolversi del panorama normativo, il progetto per il riutilizzo delle sabbie per lavorazioni interne in base all'esito dell'iter autorizzativo attualmente in corso; il progetto recupero cellulosa in base ad esito di indagine di mercato per trovare uno mercato (commercializzazione del prodotto)
Completamento e attivazione dell'impianto fotovoltaico presso la Centrale di Paganico e di un impianto fotovoltaico da 600kW presso la Centrale C1 di Bientina.

7.1 IL BILANCIO IDRICO

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 303-1/2018 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa

La risorsa con cui Acque SpA soddisfa la richiesta di fabbisogno idrico del territorio gestito proviene per la maggior parte da falde acquifere sotterranee o da fonti superficiali quali laghi, fiumi e sorgenti e per la rimanente parte è importata da altri gestori. Nessuna delle fonti di approvvigionamento ricade in aree

protette né ad alto valore di biodiversità e Acque SpA non preleva acqua marina. Nonostante le costanti attività di ricerca delle perdite, gestione ottimizzata delle pressioni, distrettualizzazione per la verifica e il bilancio idrico di singole porzioni di rete, nel corso del 2024 si è interrotto il trend positivo di riduzione delle perdite idriche degli ultimi anni, sia a causa dei ritardi accumulati dalle imprese incaricate della riparazione delle perdite occulte, sia a causa del basso tasso di sostituzione delle condotte che non riesce a compensare il costante invecchiamento delle reti. Nel corso del 2024 è stato comunque approvato il finanziamento del progetto PNRR M2C4-I4.2 relativo alla “Digitalizzazione delle reti e riduzione delle perdite idriche”: gli interventi previsti in tale progetto sono entrati a regime da settembre, quindi non in tempo utile per compensare il gap accumulato nei mesi precedenti dell’anno; il loro effetto sarà quindi apprezzato a partire dal 2025. Si riporta di seguito il bilancio idrico redatto in adempimento alla normativa vigente (DM 99/97 e disposizioni ARERA).

GRI 303-3/2018 Prelievo idrico

GRI 303-5/2018 Consumo di acqua

BILANCIO IDRICO (Mm³)	2022	2023	2024
Volumi di acqua in ingresso nel sistema acquedotto (acqua prelevata dall’ambiente) *	73,48	74,35	75,8
Volumi di acqua persi complessivamente*	26,82	26,75	27,6
Volumi di acqua in uscita nel sistema acquedotto*	46,66	47,6	48,2

**Grandezze $\sum W_{IN}$, W_{LTOLE} , $\sum W_{OUT}$ RQTI ARERA. I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell’anno di riferimento differiscono pertanto da quanto pubblicato lo scorso anno in cui in ciascun anno erano inseriti i dati definitivi dell’anno precedente comunicati alle autorità di regolazione. I dati 2024, non essendo ancora stati trasmessi alle autorità di regolazione, potrebbero essere oggetto di riallineamento nella prossima edizione del Bilancio di Sostenibilità.*

Si riportano in **Appendice 3 – Prelievo idrico e Appendice 4 – Consumo di acqua** il prelievo idrico e il consumo di acqua suddiviso per fonte come previsto dagli indicatori GRI 303-3 e 303-5 versione 2018.

7.1.1 Le perdite idriche

Il settore ricerca perdite di Acque SpA, con il supporto di ulteriori fornitori esterni, ha eseguito nell’anno circa 400 interventi puntuali d’urgenza ed è inoltre stata realizzata una ricerca perdite sistematica su oltre 3000 km di rete idrica che ha permesso l’individuazione di oltre 970 perdite occulte.

Le perdite idriche sono state gestite attraverso la ricerca delle perdite reali della rete di acquedotto, mediante un piano di efficientamento e di controllo sistematico della rete gestita e la sostituzione delle condotte vetuste. Inoltre il tema della gestione delle perdite idriche è stato affrontato anche intervenendo sulle perdite apparenti ovvero sugli errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori, oppure come volumi erogati a forniture autorizzate ma talvolta prive di contatore per ragioni storiche (lenti tarate, fontane pubbliche, impianti sportivi, scuole ecc...). Sono state intraprese azioni per contrastare le perdite apparenti che consistono nella messa a ruolo delle forniture non misurate e nell’ammodernamento dei contatori installati. Sono stabili nel triennio le perdite riparate che anche nel 2024 si attestano attorno alle 13.000 unità, comprese quelle occulte, che si traducono in due perdite riparate per ogni km di rete acquedotto.

PERDITE RIPARATE/ Km RETE*	2022	2023	2024
	2,01	2,05	2,00

**Perdite su rete principale e allacci, rapportate alla lunghezza della rete principale.*

A causa delle perdite fisiche (rottture di condotte o organi idraulici, ecc.) o apparenti (errori di misurazione dei contatori, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi) dei 48,2 milioni di metri cubi di acqua in uscita dal sistema acquedotto quelli effettivamente consegnati (fatturati) sono stati 45,04 Mm³.

	2022	2023	2024
Acqua consegnata (Mm ³) *	42,95	44,61	45,04

**Grandezza RW/ RQTI ARERA. I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell'anno di riferimento differiscono pertanto da quanto pubblicato lo scorso anno in cui in ciascun anno erano inseriti i dati definitivi dell'anno precedente comunicati alle autorità di regolazione. Il dato 2023 comprende inoltre i dati dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese presenti anche nel dato 2024. I dati 2024, non essendo ancora stati trasmessi alle autorità di regolazione, potrebbero essere oggetto di riallineamento nella prossima edizione del Bilancio di Sostenibilità.*

Di seguito gli indicatori relativi alle perdite idriche previsti da rendicontare all'autorità di regolazione Arera. L'indicatore relativo alle perdite idriche lineari (M1a) mostra il valore giornaliero delle perdite idriche totali per chilometro di rete acquedotto gestito, mentre l'indicatore relativo alle perdite idriche percentuali (M1b), rappresenta il rapporto tra volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso al sistema acquedotto.

PERDITE IDRICHE*	2022	2023	2024
Perdite idriche lineari (m ³ /giorno/Km)	9,9	9,6	9,7
Perdite idriche percentuali	36,5%	36,0%	36,4%

**Indicatori M1a e M1b RQTI ARERA. Il dato 2023 è stato riesposto a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo e l'inclusione nel perimetro di rendicontazione dei comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese.*

La sostituzione massiva dei contatori
Per ridurre le perdite apparenti e aumentare l'efficienza del servizio semplificando le operazioni di lettura, anche nei contesti di più difficile accessibilità, è in corso dalla fine del 2019 una campagna di sostituzione massiva dei contatori. Nel corso del 2024 Acque SpA si è aggiudicata un ingente finanziamento PNRR finalizzato alla riduzione delle perdite attraverso la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti. In questo ambito, è prevista la ulteriore sostituzione di circa 80.000 contatori con nuovi smart-meter, capaci di comunicare le letture giorno per giorno via radio, con tecnologie LoRa e NB-IoT. Nel corso del 2025 sarà realizzata la parte preponderante dell'investimento, che ha visto nel 2024 l'effettuazione delle procedure di gara per le forniture, l'installazione dei primi 8.000 contatori dotati della nuova tecnologia e dei primi dieci gateway dedicati alla raccolta dei dati e distribuiti sul territorio, in questa prima fase nell'area pisana www.acque.net/campagna-sostituzione-massiva-contatori .

7.1.2 Gli autoconsumi e il riuso

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 303-5/2018 Consumo di acqua

Si riportano di seguito gli autoconsumi di acqua di Acque SpA. I consumi relativi agli uffici e alle docce esterne presenti sugli impianti detti anche "usi civili" sono rilevati dalle forniture intestate alla società, mentre gli usi di processo (come il lavaggio di macchinari e piazzali) sono calcolati secondo la Determina 5/2016 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA). Non si segnalano variazioni di rilievo nel triennio.

Acqua potabile consumata (m ³)*	2022	2023	2024
Usi civili	306.135	279.335	283.400
Usi di processo	14.730	23.070	25.190
TOTALE	320.865	302.405	308.590

** I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati definitivi dell'anno di riferimento differiscono pertanto da quanto pubblicato lo scorso anno in cui in ciascun anno erano inseriti i dati definitivi dell'anno precedente comunicati alle autorità di regolazione. I dati 2024, non essendo ancora stati trasmessi alle autorità di regolazione, potrebbero essere oggetto di riallineamento nella prossima edizione del Bilancio di Sostenibilità.*

Acque SpA, ha riutilizzato nel corso dell'anno 529.657 m³ per il contro lavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino (LU) e nella sezioni atte alla disidratazione ed alla preparazione dei reagenti su alcuni impianti di depurazione. La risorsa riutilizzata nella centrale idrica del Pollino è rilevata da un misuratore che fornisce dati in continuo esportabili da telecontrollo, la risorsa riutilizzata sugli impianti di depurazione deriva in parte dai misuratori presenti sugli impianti più grandi mentre per tutti gli altri il dato è stimato sulla base delle ore di funzionamento dei macchinari.

Acqua di riuso/riciclo (m ³)	2022	2023	2024
Acqua di riuso utilizzata dalla sezione atta alla disidratazione ed alla preparazione dei reagenti (m ³)*	201.501	235.971	298.755
Acqua di riuso utilizzata per il contro lavaggio filtri della centrale del Pollino (m ³)	nd	212.123	230.902
TOTALE	201.501	448.094	529.657

*Il dato proviene per cinque impianti dai misuratori installati mentre per gli altri è una stima basata sulle ore di funzionamento delle apparecchiature.

7.2 LE ACQUE DEPURATE

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali



Riuso delle acque reflue – iniziative in corso

Nel corso dell'anno sono stati portati avanti diversi progetti legati al tema del riuso delle acque reflue. Il progetto principale è quello legato al potenziamento del riuso interno di acqua depurata su tutti i depuratori con sezione di disidratazione (maggiori consumi idrici). Il progetto può considerarsi concluso al netto di alcuni depuratori in fase di potenziamento sui quali i riusi interni restano da attivare. Sono state inoltre fatte valutazioni e presi contatti per il riutilizzo di acqua depurata a favore di terzi, verifiche di fattibilità per il riutilizzo di sabbie (End of Waste) del depuratore Pisa Sud ed è stata effettuata una sperimentazione presso il depuratore di San Jacopo, Pisa per il recupero di cellulosa dal refluo fognario che ha dato esiti promettenti.

Non è risultata invece economicamente sostenibile la valutazione di fattibilità per il recupero in campo di struvite dal pozzetto surnatanti del depuratore Intercomunale di Pieve a Nievole, Pistoia.

Nel corso dell'anno, i depuratori in gestione ad Acque SpA, hanno trattato 51,1 milioni di metri cubi di acque reflue (circa il 14% in più rispetto al 2023). L'aumento della portata trattata è dovuto ai periodi molto piovosi che hanno caratterizzato l'anno appena trascorso.

GRI 303-4/2018 Scarico Acqua

	2022	2023	2024
Acque reflue trattate in tutti i depuratori gestiti (Mm ³)*	41,91	45,20	51,1
Reflui trattati restituiti al corpo idrico ricettore, dopo la depurazione (Mm ³)	41,91	45,20	51,1
% dei reflui trattati restituita al corpo idrico ricettore, dopo la depurazione	100%	100%	100%

*Grandezza WDEP RQTI ARERA

Una piccola parte dell'acqua reflua trattata (298.755 m³ pari allo 0,58%, in crescita comunque rispetto allo scorso anno grazie ai progetti in corso, è stata riutilizzata internamente nelle sezioni atte alla disidratazione ed alla preparazione dei reagenti dei principali impianti di depurazione.

GRI 303-2/2018 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua

Le fasi di depurazione rimuovono dai reflui gli inquinanti organici dando luogo a un'effluente finale di qualità tale da poter essere restituito all'ambiente. La metodologia più diffusa è la rimozione meccanica e biologica (trattamento biologico a fanghi attivi) degli inquinanti organici quali carbonio, azoto e in parte fosforo. Ove necessario, per completare la rimozione del fosforo, vengono effettuati trattamenti chimico fisici associati a quelli biologici. Il Decreto legislativo 152/2006 e smi *Norme in materia ambientale* che recepisce la direttiva comunitaria 91/271/CEE disciplina la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque reflue urbane. Per verificare l'efficienza del processo depurativo, la conformità alle prescrizioni normative o autorizzative e la verifica di funzionalità degli impianti, il laboratorio aziendale ha controllato, nel 2024, 104.360 parametri in 9.138 campioni di acque reflue. La percentuale di conformità delle acque depurate, per gli impianti di depurazione con potenzialità maggiore ai 2.000 abitanti equivalenti, come previsto dagli standard ARERA è stata pari al 98%.

GRI 416-2/2016 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

CONFORMITA' ACQUE DEPURATE	2023	2024
Numero totale di non conformità rilevate* <i>impianti con potenzialità maggiore ai 2000 AE parametri con superamento dei limiti di tabella 1,2,3 e 4 All.5 Dlgs152/2006 e smi.</i>	623	446
PERCENTUALE DI CONFORMITA'*	97,4%	98,0%

*Grandezza $\Sigma P_{imp, DEP-pnc}$ e Indicatore G6.3 RQTI ARERA trasformato in positivo. I dati 2023 sono stati riesposti a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo, conforme alle nuove regole stabilite da ARERA nel 2024. L'introduzione della delibera 637/23 ha ridefinito le modalità di calcolo dell'indicatore M6. Inoltre dal 2024 la rendicontazione della qualità tecnica è stata ampliata ai comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese precedentemente esclusi.

Si riportano anche i campioni analizzati e il tasso di conformità che corrisponde all'indicatore M3b Arera.

	2023	2024
Campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con riferimento ai parametri di tab 1, 2 o 3 Dlgs 152 (n°)*	1.606	1.570
Campioni con superamento di almeno un limite per i parametri di cui alle Tabelle 1 o 2 o 3 (forme azotate e fosforo) (n°)*	379	264
Qualità dell'acqua depurata M6*	23,6%	16,81%

*Grandezza $\Sigma C_{imp, DEP-tot}$, $\Sigma C_{imp, DEP-cnc}$ e Indicatore M6 RQTI ARERA. I dati 2023 sono stati riesposti a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo, conforme alle nuove regole stabilite da ARERA nel 2024. L'introduzione della delibera 637/23 ha ridefinito le modalità di calcolo dell'indicatore M6. Inoltre dal 2024 la rendicontazione della qualità tecnica è stata ampliata ai comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese precedentemente esclusi.

Di seguito i dati sull'efficienza di depurazione relativi agli impianti con potenzialità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti come richiesto da ARERA. I limiti relativi allo scarico per i parametri solidi sospesi totali (SST), richiesta biochimica di ossigeno (BOD) e domanda chimica di ossigeno (COD) sono contenuti nella Tab.1 del Dlgs 152/2006, mentre la Delibera Regione Toscana n.1210 del 28/12/2012 nelle tabelle B e C dell'allegato n.1 stabilisce i livelli di rendimento dei processi depurativi affinché sia mantenuta la percentuale di abbattimento del 75% di azoto totale e fosforo totale a livello dell'intero bacino drenante nell'area sensibile dell'Arno.

INQUINANTI IN INGRESSO, IN USCITA E RIMOSI DEGLI IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E. -anno 2024						
	Solidi Sospesi	BOD	COD	Ammonio	Azoto	Fosforo
	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]
Ingresso	13.740	7.531	18.601	1.808	1.988	298
Uscita	244	208	1.189	159	645	93
Rimosso	13.496	7.323	17.411	1.649	1.343	205

L'attento monitoraggio degli indicatori più rappresentativi del funzionamento dei processi depurativi assieme a investimenti e interventi di manutenzione straordinaria fatti nel corso degli ultimi anni hanno portato agli ottimi risultati ottenuti dal punto di vista depurativo.

PERCENTUALI DI ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SOPRA I 2000 A.E.			
	2022	2023	2024
DOMANDA CHIMICA DI OSSIGENO (COD)	95%	95%	94%
RICHIESTA BIOCHIMICA DI OSSIGENO (BOD)	98%	98%	97%
SOLIDI SOSPESI TOTALI	98%	98%	98%
AMMONIO	93%	93%	91%
FOSFORO TOTALE	69%	69%	69%
AZOTO TOTALE	73%	70%	68%
Metodo di calcolo: $100 \times (t \text{ inquinante in ingresso} - t \text{ inquinante in uscita}) / t \text{ inquinante in ingresso}$			



Progetto MOVIOLA Monitoraggio e Valutazione degli Impatti ambientali degli scOLmatori di piena

Il progetto ha l'obiettivo di analizzare il ruolo degli scolmatori di piena nell'immissione di micro e macro plastiche negli ambienti fluviali, procedendo a quantificarle e classificarle. Tali sostanze vengono rilasciate dalle reti fognarie miste durante gli intensi eventi metereologici, senza alcun tipo di trattamento. L'attività di ricerca è di elevato interesse per Acque SpA che è l'ente cofinanziatore che si trova a dover gestire gli impianti degli scolmatori fognari; il monitoraggio delle plastiche sarà integrato con i classici parametri previsti da Normativa per la caratterizzazione delle acque di scarico (ad oggi non campionate né controllate durante gli eventi). Il progetto proseguirà il prossimo anno.

Si riporta in *Appendice 5 – Scarico acqua* lo scarico di acqua ripartito secondo lo standard GRI 303 Water and Effluents, versione 2018.

7.2.1 I reflui industriali

I titolari di scarichi di acque reflue provenienti da edifici od impianti in cui si svolgono attività industriali possono allacciarsi alla pubblica fognatura o possono scaricare i propri reflui se già allacciati, una volta acquisita la relativa autorizzazione allo scarico, rilasciata dalla Regione Toscana. E' inoltre obbligatorio denunciare annualmente, ad Acque SpA, il quantitativo di acque prelevato e scaricato nella rete fognaria.

Acque SpA effettua sugli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali, come previsto dal regolamento in vigore, controlli finalizzati alla verifica del rispetto delle prescrizioni contenute negli atti autorizzativi, con particolare riguardo al rispetto dei limiti di accettabilità in pubblica fognatura dello scarico industriale e controlli ai fini tariffari sulla base delle caratteristiche quali-quantitative delle acque reflue scaricate.

Le utenze industriali attive nel corso del 2024 sono state 582 (574 nel 2023), la percentuale di aziende controllate è risultata pari all'88% ed il 77% dei controlli è risultato conforme rispetto ai limiti autorizzati allo scarico.

	2022	2023	2024
Percentuale di aziende controllate*	86%	91%	88%
Controlli conformi rispetto ai limiti autorizzati allo scarico	77%	79%	77%

**Aziende controllate sul totale delle controllabili.*

7.3 RIFIUTI E FANGHI

7.3.1 Rifiuti prodotti e modalita' di gestione

GRI 3-3/2021 Management of material topics

GRI 306-1/2020 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti

GRI 306-2/2020 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti

Il processo di tracciabilità dei rifiuti è gestito utilizzando il software WMS. I rifiuti prodotti dalle singole unità locali sono conferiti presso impianti di smaltimento o recupero a seconda della loro tipologia. Il trasporto dei rifiuti viene svolto sia in proprio che utilizzando ditte terze regolarmente iscritte all'Albo Gestori Ambientali.

I formulari di identificazione dei rifiuti ed i registri di carico e scarico delle singole unità locali sono custoditi presso sei sedi di coordinamento organizzativo.

Nel corso dell'anno sono state prodotte 79.268 tonnellate di rifiuti (+3,8% rispetto al 2023), con un aumento dei rifiuti pericolosi del 7%. L'aumento dei rifiuti prodotti deriva dalla ripresa a pieno regime delle attività del Settore Lavori e Servizi che si erano invece interrotte nel secondo semestre del 2023 in attesa della fusione delle attività di Acque Servizi Srl con Acque SpA. I rifiuti pericolosi, prodotti in quantità esigue, derivano da smaltimenti occasionali di apparecchiature o veicoli fuori uso, materiali filtranti, batterie al piombo, imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose e sostanze chimiche di laboratorio.

Come lo scorso anno il 76% dei rifiuti prodotti è stato avviato a smaltimento mentre il rimanente è stato sottoposto ad operazioni di recupero.

Il dettaglio delle modalità di smaltimento o recupero per tipologia di rifiuto è riportato in **Appendice 6 - Modalità di smaltimento rifiuti**.

GRI 306-3/2020 Rifiuti prodotti

GRI 306-4/2020 Rifiuti non destinati a smaltimento

GRI 306-5/2020 Rifiuti destinati allo smaltimento

RIFIUTI PRODOTTI (t)*	2022	2023	2024	Δ% 2024/2023
Non pericolosi	83.653	76.281	79.224	3,9%
di cui a recupero	20.481	18.454	18.922	2,5%
di cui a smaltimento	63.172	57.827	60.302	4,3%
Pericolosi	42	41	44	7,3%
di cui a recupero	30	36	34	-5,6%
di cui a smaltimento	12	5	10	100%
TOTALE RIFIUTI	83.695	76.322	79.268	3,8%
% a recupero	25%	24%	24%	-
% a smaltimento	75%	76%	76%	-

*I dati inerenti i rifiuti provengono da un'estrazione dal software gestionale WMS effettuata a gennaio 2025

In relazione a particolari esigenze impiantistiche e nei limiti della capacità residua di trattamento, Acque SpA smaltisce, presso alcuni impianti di depurazione, rifiuti liquidi compatibili con il processo depurativo di ciascuno di essi.

7.3.2 I fanghi di depurazione

GRI 306-4/2020 Rifiuti non destinati a smaltimento

GRI 306-5/2020 Rifiuti destinati allo smaltimento

Il risultato finale del processo di depurazione sono i fanghi liquidi o disidratati (CER 190805) la cui quantità prodotta dipende dal volume di reflui trattati e dal grado di affinamento delle acque reflue raggiunto. L'aumento dei fanghi disidratati del 1,6% è dovuto alla gestione diretta della linea fanghi del Depuratore di Via Hangar a Pontedera che negli scorsi anni veniva fatta dalla società partecipata Acque Industriali Srl.

FANGHI PRODOTTI (t)	2022	2023	2024	Δ% 2024/2023
FANGHI LIQUIDI	56.663	49.841	53.757	7,9%

FANGHI DISIDRATATI	18.660	17.560	17.841	1,6%
TOTALE	75.323	67.401	71.598	6,2%

Il 99,3% dei fanghi tal quali prodotti nel 2024 è stato destinato a recupero, mentre, in termini di sostanza secca, il 99,6%. Acque SpA ha mantenuto, anche nel 2024, la classe “A” dell’obiettivo fissato da ARERA per questo indicatore (M5) con 0,435%. Tale livello presuppone per gli anni successivi il mantenimento del livello raggiunto.

	2022	2023	2024
Fanghi recuperati	99%	97%	99%

**Indicatore M5 RQTI ARERA in positivo.*

7.4 GLI SVERSAMENTI

Durante la normale attività di gestione del servizio possono avvenire episodi di allagamento o sversamento da rete fognaria, centraline di sollevamento o depuratori. Questo tipo di eventi possono essere segnalati dai clienti attraverso i canali messi a disposizione o dagli stessi operatori di Acque SpA. Il dato, riportato nella tabella sottostante è in progressivo miglioramento grazie al costante lavoro sull’affinamento della rendicontazione, agli interventi gestionali sulla rete fognaria, alla riduzione dei tempi di intervento e alla efficacia della manutenzione programmata.

	2022	2023	2024
Episodi di allagamento da fognatura mista che hanno determinato situazioni di disagio o di pericolo (n.)	16	31	14
Episodi di sversamento da fognatura nera(n.)	300	250	231
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100 km)	10,1	9	8,0

**Grandezza All_m, Svers_n, e indicatore M4a da RQTI ARERA. I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti rispetto alla precedente versione poiché sono stati inseriti i valori definitivi di ciascun anno. I dati 2024, non essendo ancora stati trasmessi alle autorità di regolazione, potrebbero essere oggetto di riallineamento nella prossima edizione del Bilancio di Sostenibilità.*

Come previsto dalla normativa vigente (art. 242 del D.Lgs 152/2006), qualora si ritenga che uno di questi eventi possa determinare un potenziale rischio di contaminazione per il suolo, il sottosuolo o per acque superficiali o sotterranee, vengono messe in essere tutte le necessarie misure di prevenzione entro 24 ore e ne viene data comunicazione agli enti competenti. Nel caso i risultati delle analisi accertino la contaminazione di una delle matrici ambientali sopra riportate si procede con una bonifica altrimenti si mette in atto un semplice ripristino dell’area. Nel corso del 2024 si sono verificati tre eventi ritenuti potenzialmente contaminanti, in uno Acque SpA è il soggetto responsabile della potenziale contaminazione (Art. 242 DLgs 152/06 e smi), mentre per gli altri due Acque SpA è il soggetto interessato non responsabile della potenziale contaminazione (Art. 245 D.Lgs 152/06 e smi). Le aree sono state immediatamente messe in sicurezza in modo da poter effettuare i campionamenti da cui non è emersa la contaminazione del suolo.

	2022	2023	2024
Sversamenti (n°)	1	1	3
Superficie potenzialmente contaminata (m²)	368	7	137

7.5 MATERIE PRIME

Si riportano di seguito i prodotti chimici utilizzati nei processi di potabilizzazione dell’acqua destinata al consumo umano, di depurazione delle acque reflue e i reagenti utilizzati per le analisi di laboratorio. I quantitativi di prodotti utilizzati sono strettamente correlati ai volumi di acqua trattati e alle condizioni meteorologiche. Il dato complessivo 2024 è in leggero aumento rispetto a quello dello scorso anno.

Per quanto concerne la depurazione i vincoli normativi sempre più stringenti e gli indicatori di performance

dettati da ARERA che molto spesso vanno a rendere ancora più stringenti i valori limite di emissione allo scarico oltre a rendere necessari investimenti infrastrutturali nonchè l'introduzione del dosaggio di una fonte esterna di carbonio come integratore di processo in alcuni impianti considerati "strategici" per rendere i processi depurativi efficaci e sufficientemente stabili. Tale attività comporterà un incremento nel consumo di tali prodotti che dovrebbe stabilizzarsi nel giro di due anni. Per quanto riguarda le materie prime della microbiologia, la diminuzione è dovuta alla cessazione della commessa del gestore FIORA che si è interrotta a marzo. Nella tabella sottostante sono stati inseriti per l'anno 2024 anche i consumi di anidride carbonica e ossigeno.

GRI 301-1/2016 Materie prime utilizzate per peso o volume

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

MATERIE PRIME UTILIZZATE PER PROCESSO (t)*	2022	2023	2024
Potabilizzazione	1.140,95	1.327,64	1.945,22
Depurazione	1.679,09	1.560,89	1.747,67
Analisi chimiche	0,71	0,41	0,45
Analisi microbiologiche	1,20	1,46	0,89
Totale	2.821,95	2.890,39	3.694,23

**I dati sui reagenti di laboratorio derivano per la microbiologia dagli smaltimenti mentre per la sezione chimica dalle bolle di consegna. Quelli dell'acquedotto e depurazione sono estratti dalle fatture inserite sul gestionale.*

7.6 CONSUMI ENERGETICI

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

Con un consumo annuo complessivo superiore ai 10.000/tep, Acque SpA è soggetta alla nomina dell'Energy Manager (tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia) e alla comunicazione annuale dei propri consumi al FIRE (Federazione italiana per l'uso razionale dell'energia).

Oltre il 92% dei consumi energetici complessivi di Acque SpA dipendono dall'energia elettrica. La parte rimanente è legata ai combustibili utilizzati per il parco mezzi o per il riscaldamento. Il consumo di energia elettrica deriva principalmente dalle attività di core business del servizio idrico integrato pertanto per ridurre i consumi energetici vengono costantemente effettuati interventi impiantistici, attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze e interventi per la conservazione della risorsa idrica essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici.

Acque SpA ha acquistato nel 2024 energia elettrica prodotta per il 37,04% da fonti rinnovabili (mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dal fornitore nel Mercato Libero per l'anno 2023).



Efficientamento energetico sedi aziendali

Dopo gli interventi eseguiti nel 2022 sugli impianti di condizionamento e/o riscaldamento di sei sedi aziendali per limitare il consumo di energia elettrica, l'efficientamento dell'impianto di illuminazione del terzo e sesto piano e della Palazzina I della sede di via Bellatalla a Pisa, in uso esclusivo ad Acque SpA, realizzato nel 2023, assieme alla società Patrimonio Pisa, proprietaria dell'immobile, negli ultimi mesi del 2024 è stato eseguito l'intervento di sostituzione dell'illuminazione a LED presso le sedi di via Garigliano ad Empoli, San Miniato e la Palazzina P della sede di via Bellatalla a Pisa. Questo dovrebbe consentire di risparmiare ulteriormente sul consumo di energia elettrica del 2025.

Nel primo trimestre del 2024, è stato avviato anche un progetto per l'efficientamento energetico del datacenter di Empoli. L'iniziativa ha portato a una riduzione dei consumi del 17% nei primi mesi, grazie all'ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento e al processo di virtualizzazione dei server. Questo ha permesso di raggiungere l'obiettivo di ridurre i consumi di oltre il 30%.

GRI 302-1/2016 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione

GRI 302-3/2016 Intensità energetica

GRI 302-4/2016 Riduzione del consumo di energia

GRI 302-5/2016 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi

Il consumo energetico complessivo è leggermente aumentato rispetto allo scorso anno (+ 0,6%). Nel dato 2024 sono stati introdotti anche i consumi di biogas prodotti su tre impianti di depurazione dotati di digestore. Tutto il biogas prodotto viene bruciato in caldaia per uso industriale per riscaldare i fanghi nei digestori stessi.

CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI* -2024			
	KWh	GJ	%
Energia elettrica totale	83.361.250	300.101	91,84%
	litri	GJ	%
Gasolio	547.630	19.500	5,97%
Benzina	54.398	2.180	0,67%
GPL	11.024	268	0,08%
	Megawattora	GJ	%
Biogas	129	464	0,14%
	mc	GJ	%
Metano	117.091	4.253	1,30%
TOTALE		326.765	

* Valori calcolati con Defra 2024.

L'intensità energetica, ovvero i consumi rapportati ricavi totali dei servizi depurazione, fognatura e acquedotto sono stabili nel biennio.

	2023	2024	Δ% 2024/2023
Consumi energetici totali (Gj)*	324.658	326.765	0,6%
Intensità energetica**	0,002	0,002	-

* Valori calcolati con Defra 2023 e 2024. ** Il dato è stato riesposto per entrambi gli anni parametrando sui ricavi totali dei servizi depurazione, fognatura e acquedotto.

7.6.1 Energia elettrica acquistata

I dati dell'energia elettrica riportati nel presente capitolo sono in linea con quelli riportati nel Bilancio di Esercizio e sono quindi basati sulle fatture (costi) ricevute dal primo gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento pervenute fino alla fine di gennaio dell'anno successivo e possono pertanto differire da quanto presente in documenti tecnici elaborati successivamente e basati sui consumi. L'energia elettrica acquistata e consumata nel corso dell'anno è sostanzialmente in linea con quella dell'anno precedente.

GRI 302-1/2016 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione

GRI 302-4/2016 Riduzione del consumo di energia

GRI 302-5/2016 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi

	2022	2023	2024	Δ% 2024/2023
Consumi di energia elettrica (Gj)*	301.646	299.760	300.101	0,1%
Consumi di energia elettrica (KWh)	83.790.468	83.266.603	83.361.250	0,1%

* Valori calcolati con Defra 2023 e 2024.

Nel settore depurazione, nel corso del 2024 sono state messe in atto azioni di riduzione e contenimento dei consumi energetici sia mediante modifiche di processo in sezioni di trattamento di alcuni impianti di depurazione sia mediante l'attivazione di sistemi di automazione dei processi stessi. In taluni impianti vi è stata inoltre la combinazione di interventi di sostituzione di motori con efficienza migliore unitamente a azioni gestionali che hanno portato a notevole riduzione di consumi come ad esempio presso l'impianto di depurazione de La

Fontina a Pisa dove una modifica al processo di trattamento è stata seguita anche da un intervento di sostituzione di un motore di un compressore che fornisce aria al comparto ossidativo facendo ridurre i consumi nel corso del 2024 di circa 214.000 kWh.

Le azioni sopracitate hanno permesso un risparmio di circa 565.000 kWh complessivi su sedici depuratori il cui consumo nel corso del 2023 era risultato circa il 75% del consumo complessivo del settore depurativo.

Anche nel settore acquedotto sono state intraprese varie azioni di risparmio e contenimento dei consumi sia con interventi mirati di sostituzione di pompe che con interventi su più siti di produzione interconnessi ad un unico sistema idrico. Degno di nota è l'efficientamento ottenuto nel sistema "Pollino" dove si è cercato di recuperare più risorsa idrica dalle centrali prese in gestione da Acque Toscane per immetterla nei due sistemi idrici Sant'Allucio – Vico per Montecatini Terme e Pollino stesso in modo da utilizzare meno la risorsa del Pollino. E' stata pertanto sia incrementata la risorsa trattata presso la Centrale di Vico a Montecatini Terme che ha consentito di poter prelevare meno risorsa dalla Centrale di Sant'Allucio per poterla immettere nel sistema Pollino ed ovviamente sono state trovate e ridotte le perdite nella rete di distribuzione di Montecatini.

Pertanto la risorsa guadagnata dalle suddette azioni è stata dirottata nel sistema Pollino con installazione progressiva di tre nuove pompe dedicate presso la centrale di Sant'Allucio consentendo nel bilancio complessivo del sistema un risparmio in termini di energia pari a circa 630.000 kWh rispetto al 2023.

Tra gli interventi che hanno contribuito, seppur limitatamente visto che è stato concluso solo a novembre, vi è la sostituzione dei motori di tre delle cinque pompe di spinta in rete presenti presso la Centrale del Pollino.

Da segnalare inoltre che è stato concluso l'intervento di sostituzione delle pompe presso la centrale della zona sportiva di Empoli, legato al progetto dell'ottenimento dei certificati bianchi. Questo intervento entrato a regime a luglio 2024 ha comportato un risparmio di circa 162.000 kWh a fronte di una stima annua di 155.000. Pertanto, ci attendiamo per il 2025 di ottenere circa il doppio della stima.

Nel 2024 è stato altresì raggiunto l'obiettivo di presentare i progetti per l'ottenimento dei certificati bianchi per ulteriori tre centrali idriche, quella di Corniola nel Comune di Empoli, quella di Villa Majolfi nel Comune di Santa Croce e quella di Ponsacco nel Comune di Casciana Terme Lari. Per queste tre centrali i lavori di realizzazione di quanto in progetto saranno completati nel corso del 2025.

7.6.2 Energia elettrica autoprodotta



Nel corso del 2024 sono stati completati gli interventi di realizzazione, iniziati lo scorso anno, di alcuni impianti per la produzione di energia da fonte rinnovabile per complessivi 119 kW di potenza nominale: la Microturbina idroelettrica da 30 kW di potenza nominale presso la centrale idrica di Vico a Montecatini Terme che sfrutta la presa superficiale della Forra Buia da cui si stima di produrre circa 130.000 kWh/anno e parte dei quali verranno immessi in rete e venduti al gestore oltre che consumati virtualmente a distanza da altri nostri impianti gestiti, secondo le regole del decreto CACER; la Microturbina eolica da 3 kW di potenza nominale installata presso il depuratore di Lugnano nel Comune di Vicopisano la cui produzione sarà completamente autoconsumata dalle utenze del sito; l'impianto Fotovoltaico da 20 kW di potenza nominale in copertura presso il Depuratore Intercomunale di Pieve a Nievole la cui produzione, stimata in circa 22.000 kWh/anno, sarà completamente autoconsumata dalle utenze del sito e l'Impianto Fotovoltaico da 66 kW di potenza nominale in copertura presso il Depuratore di Pisa Nord San Jacopo la cui produzione, stimata in circa 78.000 kWh/anno, sarà completamente autoconsumata dalle utenze del sito.

Tutti gli impianti suddetti entreranno in produzione nel corso del 2025 dopo che saranno state espletate le procedure amministrative tra cui l'ottenimento delle licenze di produzione elettrica. Sono stati inoltre avviati i lavori di realizzazione del parco fotovoltaico da circa 1 MW presso la centrale idrica di Paganico nel Comune di Capannori che saranno conclusi entro la prima metà del 2025. L'energia che verrà prodotta da questo impianto, stimata in circa 1.375.000 kWh, verrà in parte autoconsumata (circa il 26%) fisicamente dalle utenze del sito e la restante immessa in rete per il ritiro da parte del GSE. Sulla quota parte di energia immessa in rete si stima di poter avere gli incentivi previsti dal Decreto CACER per una percentuale che si pensa di poter autoconsumare virtualmente a distanza da circa trenta utenze da noi gestite.

L'obiettivo 2025 è quello di completare ed attivare l'impianto fotovoltaico presso la Centrale di Paganico e di completare la realizzazione di un impianto fotovoltaico da 600kW presso la Centrale C1 di Bientina.

7.6.2 Combustibile per autotrazione e attrezzature

Il combustibile utilizzato dal personale operativo per gli spostamenti con i veicoli aziendali e in minima parte quello utilizzato per le attrezzature contribuisce ai consumi energetici complessivi e alle emissioni in atmosfera.

Nel 2024 sono stati percorsi con i mezzi aziendali 3.857.022 km in leggero calo rispetto all'anno precedente (4.681.897 km). Il dato si riflette anche sui consumi di carburante che vedono una leggera diminuzione del gasolio consumato.

COMBUSTIBILE PER AUTOTRAZIONE E ATTREZZATURE	2022	2023	2024
Gasolio (l)	619.234	569.628	545.930
Benzina (l)	50.766	51.884	54.398
Metano (kg)	11.181	13.573	14.969



Promozione della mobilità sostenibile

Nel corso del 2024 Acque SpA si è impegnata nella promozione della mobilità sostenibile all'interno della azienda, con l'implementazione di iniziative concrete volte a incentivare l'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi all'auto privata e a sensibilizzare i dipendenti sui temi della sostenibilità ambientale. E' stato innanzitutto avviato un servizio di car-pooling aziendale, mettendo a disposizione dei dipendenti tre autovetture, di cui due elettriche, presso la stazione ferroviaria di Pisa centrale con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo dell'auto privata per gli spostamenti casa-lavoro, diminuire le emissioni inquinanti e la congestione del traffico. Sono stati resi disponibili inoltre parcheggi dedicati al car-pooling, in modo da agevolare i dipendenti che decidono di aderire all'iniziativa. Sono state pubblicate informative sulla mobilità sostenibile all'interno dell'intranet aziendale, con l'obiettivo di fornire ai dipendenti informazioni aggiornate sulle iniziative in corso e sulle modalità per contribuire attivamente alla riduzione dell'impatto ambientale dei propri spostamenti. È stato installato un pannello informativo presso il parcheggio dedicato alle biciclette, contenente indicazioni chiare e semplici su come bloccare correttamente la propria bicicletta, al fine di prevenire furti e danneggiamenti. Questa iniziativa si inserisce in un'ottica più ampia di valorizzazione della bicicletta come mezzo di trasporto ecologico e salutare.

Il Mobility Manager aziendale ha partecipato attivamente a eventi e iniziative di settore, come la giornata del Bike to Work organizzata dall'Università di Pisa insieme a FIAB-Pisa nel contesto della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile. Questa partecipazione ha consentito di confrontarsi con altri attori del settore, di acquisire nuove conoscenze e di promuovere le buone pratiche adottate all'interno dell'azienda.

7.7 EMISSIONI IN ATMOSFERA

GRI 3-3/2021 Gestione dei temi materiali

GRI 305-1/2016 Emissioni dirette di GHG (scope 1)

GRI 305-2/2016 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)

GRI 305-3/2016 Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)

GRI 305-4/2016 Intensità delle emissioni di GHG

GRI 305-5/2016 Riduzione delle emissioni di GHG

Acque SpA rendiconta le proprie emissioni di gas clima-alteranti, derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato seguendo l'approccio utilizzato per la rendicontazione 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 fino alla re-immissione della risorsa in ambiente. Le emissioni si distinguono in:

EMISSIONI DIRETTE O DI SCOPE 1	EMISSIONI INDIRETTE O DI SCOPE 2	EMISSIONI INDIRETTE DI SCOPE 3
Emissioni derivanti dall'uso di combustibili, emissioni di gas climalteranti da condizionatori e emissioni degli impianti di depurazione e rete fognaria.	Emissioni derivanti dai consumi di energia elettrica.	Altre emissioni di tipo indiretto: beni strumentali, beni e servizi acquistati, attività connesse ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 o Scope 2),

		trasporto e distribuzione a monte, rifiuti generati durante le operazioni, pendolarismo dei dipendenti e investimenti.
--	--	--

Di seguito i dati già esposti lo scorso anno, nel corso del 2024 è stata infatti effettuata la completa revisione del metodo di calcolo delle Emissioni GHG e l'estensione del calcolo a tutte le categorie di scope 3, dati i numerosi elementi di novità che devono essere messi a punto nella catena di raccolta e analisi dati alla base del nuovo calcolo, non è stato ancora possibile effettuare il calcolo relativo all'anno 2024.

EMISSIONI DI GHG	EMISSIONI DI CO ₂ 2022 (tCO ₂ eq)	EMISSIONI DI CO ₂ 2023 (tCO ₂ eq)	Δ% 2023/2022
Dirette (scope 1)	14.389	13.733*	-4,6%
Indirette da vettori energetici (scope 2)	25.160	23.323*	-7,3%
Indirette (scope 3)	8.591	8.963*	+4,3%
Emissioni complessive	48.140	46.019*	-4,4%

(*) Il dato è stato stimato a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni precedenti

Nella tabella seguente le emissioni sono rapportate ai metri cubi di acqua fornita ai clienti.

INTENSITA' DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2022 (KgCO ₂ eq/m ³)	EMISSIONE SPECIFICA 2023 (KgCO ₂ eq/m ³)	Δ% 2023/2022
Dirette (scope 1)	0,320	0,308*	-4,8%
Indirette da vettori energetici (scope 2)	0,560	0,522*	-7,9%
Indirette (scope 3)	0,191	0,201*	+4,1%
Emissioni complessive	1,071	1,031*	-4,6%

(*) Il dato è stato stimato a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni precedenti. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito ai clienti è stato utilizzato il dato provvisorio del consumo idrico relativo al 2023 non essendo ancora disponibile quello definitivo.

Di seguito il dato relativo all'impronta di carbonio del servizio depurazione come richiesto dall'autorità di regolazione. Il dato, ricompreso nelle emissioni della tabella precedente, è costituito da emissioni di scope 1, 2 e 3 e riguarda l'intero ciclo della depurazione dal trasporto in fognatura, alla depurazione fino alla produzione dei fanghi di depurazione.

	2021	2022	2023
Impronta di carbonio del servizio di depurazione (t CO₂eq)*	25.746	24.272	24.009*

Il dato 2023 è stimato a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni precedenti.

7.8 BIODIVERSITA'

GRI 3-3 Gestione dei temi materiali

GRI 304-1/2016 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette

GRI 304-2/2016 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità

GRI 304-3/2016 Habitat protetti o ripristinati

Il Lago e Padule di Massaciuccoli e il Padule di Fucecchio sono due aree umide di notevole importanza ed estensione ricadenti all'interno dei dodici siti di importanza comunitaria (SIC) rilevanti per la tutela della biodiversità presenti nel territorio gestito da Acque SpA (Per maggiori informazioni www.minambiente.it/pagina/rete-natura-2000; www.oasilipumassaciuccoli.org. Rif: sito www.paduledifucecchio.it).

L'accordo di programma della “zona del cuoio”, che prevede la centralizzazione della depurazione presso un solo impianto consentendo, a parità di volumi trattati, di ottenere una significativa riduzione dei carichi inquinanti scaricati annualmente nel cratere del padule ha ad oggetto proprio il Padule di Fucecchio. Osservando nella tabella sottostante, i carichi addotti dal processo depurativo verso l'area umida del padule di Fucecchio, nel 2024 si riscontra, rispetto al 2017, un aumento dei volumi apportati ma una riduzione degli inquinanti addotti, specialmente per quanto riguarda i nutrienti Azoto e Fosforo.

kg/anno scaricati	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	DIMIN UZION E % (2017-2024)
Portata (m³/anno)	10.078.872	10.456.507	11.077.454	10.889.936	10.553.890	9.509.754	10.745.608	11.558.647	+15%
SST	69.256	63.809	71.593	60.870	72.320	63.564	72.945	66.661	-3,7%
BOD ₅	62.876	82.506	95.615	61.054	63.688	57.158	64.020	61.463	-2,2%
Azoto	159.027	162.288	177.757	148.565	142.145	125.275	129.770	132.831	-16,5%
Fosforo	24.534	47.796	26.544	29.512	22.398	20.158	20.973	19.211	-21,7%

** 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.*

7.9 COMPLIANCE AMBIENTALE

GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti

Negli ultimi cinque anni, termine oltre il quale si prescrivono le ingiunzioni al pagamento, Acque SpA ha ricevuto 103 procedimenti amministrativi di natura ambientale di cui 18 chiusi (15 con il pagamento della relativa sanzione e 3 archiviati). Restano pendenti 85 procedimenti ricevuti negli anni 2020-2024 per i quali sono stati predisposti scritti difensivi e le cui ordinanze di ingiunzione al pagamento con la determinazione economica della sanzione arriveranno presumibilmente nei prossimi anni.

Nel 2024 Acque SpA ha ricevuto nove verbali di accertamento e contestazione dai Dipartimenti ARPAT di Pisa, Lucca, Pistoia e del Circondario Empolese ed uno dalla Capitaneria di porto di Livorno. Per nove verbali si è provveduto ad inviare scritti difensivi (in un caso la risposta è stata inviata il 22 gennaio 2025 poiché il verbale è stato notificato il 24 dicembre ed avendo 30 giorni dalla notifica per eventuale risposta) mentre per l'ultimo si è deciso di non rispondere. I verbali sono relativi principalmente a superamenti dei limiti previsti per alcuni parametri in fase di scarico e al mancato rispetto di prescrizioni autorizzative.

Nel corso dell'anno Acque SpA ha anche ricevuto nove ordinanze d'ingiunzione al pagamento di altrettante violazioni relative all'anno 2019 pagate per complessivi euro 26.370 e tre ordinanze di archiviazione. Si riporta nella tabella seguente il totale delle sanzioni ricevute e pagate nel 2024.

SANZIONI AMMINISTRATIVE DI NATURA AMBIENTALE RICEVUTE E PAGATE NELL'ANNO					
2022		2023		2024	
euro	n.	euro	n.	euro	n.
43.555	20	20.308	6	26.370	9

7.9.1 Infrazioni comunitarie

Nel corso del primo semestre 2024 sono stati completati gli interventi necessari per il raggiungimento della conformità degli scarichi di tutti gli agglomerati ricadenti nelle procedure di infrazione (n. 2014/2059 e n. 2017/2181) avviate dalla Commissione Europea nei confronti dell'Italia per essere venuta meno agli obblighi previsti all'articolo 4 e all'articolo 10 della Direttiva 91/271/CE in relazione ad agglomerati aventi un numero di abitanti equivalenti superiore a 2.000.

APPENDICE 1 – INDICE DEI CONTENUTI GRI
APPENDICE 2 - TEMI MATERIALI, IMPATTI E MODALITA' DI GESTIONE
APPENDICE 3 - PRELIEVO IDRICO
APPENDICE 4 - CONSUMO DI ACQUA
APPENDICE 5 – SCARICO ACQUA
APPENDICE 6 - MODALITA' DI SMALTIMENTO RIFIUTI
APPENDICE 7 - GLI STANDARD CONTRATTUALI
APPENDICE 8 - GLI STANDARD TECNICI
APPENDICE 9 - COMPOSIZIONE ORGANICO E COMPOSIZIONE FORZA LAVORO
APPENDICE 10 - PERSONALE SUDDIVISO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE
APPENDICE 11 – ASSUNZIONI/CESSAZIONI
APPENDICE 12 – TASSO DI TURNOVER
APPENDICE 13 – PERCENTUALE DI PRESENZA FEMMINILE
APPENDICE 14 – SINDACALIZZAZIONE
APPENDICE 15 – ORE LAVORATE DEL PERSONALE IN ORGANICO
APPENDICE 16 – ORE ASSENZA DEL PERSONALE IN ORGANICO
APPENDICE 17 – ORE SMARTWORKING DEL PERSONALE IN ORGANICO
APPENDICE 18 – ORE MEDIE DI FORMAZIONE

APPENDICE 1 – INDICE DEI CONTENUTI GRI

Vedi file excell

APPENDICE 2 - TEMI MATERIALI, IMPATTI E MODALITA' DI GESTIONE

GRI 3-2/2021 Elenco dei temi materiali

GRI3-3/2021 Gestione dei temi materiali

Tema materiale	Impatto	Politiche adottate	Modalità di gestione
Integrità e trasparenza	Adozione di comportamenti corruttivi	▪ Carta della qualità del servizio ▪ Regolamento del servizio idrico ▪ Modello 231 ▪ Codice Etico aziendale ▪ Codice Etico degli appalti ▪ Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati ▪ Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 3700 ▪ Adesione Global Compact delle Nazioni Unite	▪ Flussi comunicativi verso l'esterno e l'interno ▪ Redazione reportistica ▪ Sito Internet e account social ▪ Intranet aziendale ▪ Iniziative sul territorio ▪ Bilancio di Sostenibilità ▪ Sistemi di gestione certificati ▪ Dichiarazione ambientale EMAS ▪ Flussi informativi OdV ▪ Canale Whistleblowing ▪ Sistema di gestione UNI ISO 37001
	Adozione di comportamenti discriminatori		
Le nostre persone	Sviluppo delle competenze dei dipendenti	▪ Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati ▪ Sistemi di gestione certificati ▪ Piano di formazione ▪ Adesione Global Compact delle Nazioni Unite	▪ Procedura di gestione del personale e della formazione ▪ Regolamento per la selezione del personale ▪ Formazione del personale ▪ Sistema di gestione SA8000 ▪ Sistema di gestione UNI PdR 125
	Valorizzazione delle qualifiche professionali femminili		
	Contributo alla talent attraction e retention		
	Contributo al divario di genere nell'occupazione		
	Contributo all'occupazione locale		
Sostenibilità della gestione	Capacità di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità fissati	▪ Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati ▪ Codice Etico degli appalti ▪ Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti ▪ Regolamento dei sistemi di qualificazione ▪ Sistemi di gestione certificati ▪ Adesione Global Compact delle Nazioni Unite	▪ Sistemi di gestione certificati ▪ Procedure interne ▪ Sistema di gestione SA8000 ▪ Sistema di gestione UNI PdR 125
	Promozione di una supply chain sostenibile		
Correttezza e	Violazioni nel trattamento	▪ Carta del servizio idrico	▪ Flussi comunicativi

Tema materiale	Impatto	Politiche adottate	Modalità di gestione
trasparenza delle pratiche commerciali	dei dati personali dei clienti	- Regolamento del servizio idrico - Standard di qualità contrattuali - Codice Etico aziendale - Codice Etico degli appalti - DPO interno e sistema privacy - Politiche e procedure specifiche dei molteplici sistemi di gestione implementati - MyAcque - Videochiamata	- Sito Internet e account social - Call center - PuntoAcque - MyAcque - Rendicontazioni alle autorità di regolazione - Reportistica aziendale - Questionari di Customer Satisfaction - Report di Mystery call & visit - Sistema di gestione UNI EN ISO 9001
	Garanzia di elevati livelli di qualità nel servizio (relazioni con il cliente, incluso l'utilizzo di canali digitali)		
Sviluppo e impatto degli investimenti	Realizzazione di investimenti nelle infrastrutture	- Programma degli investimenti - Normativa appalti	Rendicontazioni alle autorità di regolazione
	Distribuzione del valore generato		
	Contributo all'economia locale		
Continuità del servizio e gestione dei guasti	Capacità di rispondere a disastri naturali, interruzioni, etc.	- Procedure specifiche - Standard di qualità tecnici - Carta Servizi - Regolamento del servizio idrico	- Piani di gestione emergenze - Piani di Disaster Recovery - Rendicontazioni alle autorità di regolazione - Reportistica aziendale - Procedure di gestione - Manutenzioni ordinarie e straordinarie - Questionari di Customer Satisfaction - Sistema di gestione UNI EN ISO 9001
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (personale interno e appaltatori)	Violazione degli standard minimi di salute e sicurezza dei lavoratori	- Rispetto della normativa applicabile - Documento di valutazione dei rischi - DUVRI - Politiche e procedure relative ai Sistemi di gestione UNI ISO 45001; SA8000; UNI ISO 39001 - Modello 231 - Regolamento Appalti - Codice Etico appalti	- Attribuzione responsabilità e deleghe (Datore di lavoro. RSPP, RLS ecc...) - Formazione ex Dlgs 81/2008 - Formalizzazione contratti di appalto e subappalto - Sistema di gestione UNI ISO 45001; SA8000; UNI ISO 39001.
Salute, sicurezza e	Mancato raggiungimento	Carta Servizi	Sistema di controlli e

Tema materiale	Impatto	Politiche adottate	Modalità di gestione
tutela del consumatore (caratteristiche qualitative delle acque distribuite)	di livelli qualitativi adeguati dell'acqua erogata	▪ Regolamento del servizio idrico ▪ Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025	reportistica ▪ Qualifica del personale di laboratorio ▪ Partecipazione a circuiti interlaboratorio; ▪ Strumentazione adeguata ▪ Audit di Sistema e tecnici ▪ Sistema di gestione UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO IEC 17025
Accesso all'acqua	Contributo all'accessibilità dell'acqua	▪ Rispetto della normativa applicabile ▪ Statuto ▪ Carta Servizi ▪ Regolamento del servizio idrico	▪ Sistema di controlli e reportistica ▪ Realizzazione fontanelli sul territorio ▪ Agevolazioni per clienti svantaggiati
Utilizzo della risorsa idrica	Stress idrico derivante dalle attività di prelievo	▪ Statuto ▪ Carta Servizi ▪ Regolamento del servizio idrico ▪ Bilancio idrico ▪ Standard di qualità tecnici	▪ Flussi comunicativi ▪ Iniziative sul territorio
Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Dispersione d'acqua dovuta a una gestione inefficiente della rete	▪ Carta Servizi ▪ Standard di qualità tecnici ▪ Investimenti in risanamento e nuove condotte ▪ Ricerca perdite ▪ Sostituzione contatori ▪ Affinamento strumenti di misura ▪ Interconnessione delle reti ▪ Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	▪ Monitoraggio indicatori di qualità tecnica ▪ Monitoraggio perdite e bilancio idrico ▪ Sistema di gestione UNI EN ISO 14001
Scarichi idrici e rischi per suolo e sottosuolo	Rilascio in acqua e sottosuolo di sostanze inquinanti	▪ Carta Servizi ▪ Standard di qualità tecnici ▪ Procedure specifiche ▪ Modello 231 ▪ Codice Etico ▪ Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	▪ Formazione del personale ▪ Sistema di gestione UNI EN ISO 14001
Gestione rifiuti	Impatti sull'ambiente e sulla salute umana connessi alla produzione di rifiuti	▪ Rispetto della normativa applicabile ▪ Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI EN ISO 14001	▪ Formazione del personale ▪ Sistema di gestione UNI EN ISO 14001

Tema materiale	Impatto	Politiche adottate	Modalità di gestione
		- Modello 231 - Codice Etico	
Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali	Generazione di emissioni climalteranti Contributo alla salvaguardia della biodiversità	- Piano degli investimenti - Adesione Global Compact delle Nazioni Unite	Flussi comunicativi

APPENDICE 3– PRELIEVO IDRICO

GRI 303-3/2018 Prelievo idrico

Nel territorio gestito non sono state individuate aree a stress idrico e non ci sono fonti di prelievo di acqua di mare.

PRELIEVO IDRICO (Mm³)*		2022	2023	2024
Prelievo idrico per fonte	Acque di superficie (totale)	3,1	3,3	3,9
	di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,9	1,2	1,9
	di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	2,2	2,1	2,0
	Acque sotterranee (totale)	63,2	64,2	64,9
	di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	59,8	60,9	61,7
	di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	3,4	3,3	3,3
	Risorse idriche di terze parti (totale)	7,2	6,8	7
	di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	7,2	6,8	7
	di cui 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)	73,5	74,4	75,8

*I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati dell'anno di riferimento.

APPENDICE 4 - CONSUMO DI ACQUA

Il calcolo del consumo di acqua, presente nella tabella successiva, 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 è stato 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.

GRI 303-5/2018 Consumo di acqua

Consumo totale di acqua	2022	2023	2024
	7.075.049	7.359.175	7.429.450

*I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati dell'anno di riferimento.

APPENDICE 5 – SCARICO ACQUA

GRI 303-4/2018 Scarico Acqua

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.

SCARICO ACQUA (m³)		2022	2023	2024
	Acque di superficie	45.053.857	47.430.824	52.352.027

Scarico di acqua per destinazione	Acqua sotterranee	0	0	0
	Acqua di mare	0	0	0
	Risorse idriche di terze parti (totale)	0	0	0
	Risorse idriche di terze parti inviate ad altre organizzazioni	10.499.978	10.608.645	10.887.355
Scarico di acqua totale		55.553.834	58.039.469	63.239.382
Scarico di acqua per acqua dolce e altre tipologie di acqua	Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	24.379.202	27.771.722	29.967.661
	Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	31.174.632	30.267.747	33.271.720
Scarico di acqua totale		55.553.834	58.039.469	63.239.382

*I dati 2022 e 2023 sono stati riesposti inserendo i dati dell'anno di riferimento.

APPENDICE 6 - MODALITA' DI SMALTIMENTO RIFIUTI

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI (t)	2022	2023	2024
D1 - Deposito sul o nel suolo	0,00	0,00	0,00
D8 - Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	60.829,52	5.5425,25	58.475,99
D9 - Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	1.504,05	1.145,94	803,38
D14 - Ricondizionamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D13	0,16	0,00	0,00
D15 - Deposito preliminare prima di uno delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14	126,31	100,09	292,26
R3 - Riciclaggio/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi	5.200,17	4.660,95	3.583,76
R4 - Riciclaggio/recupero dei metalli e dei composti metallici	50,17	14,42	68,31
R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate da R1 a R11	1.881,48	1.198,75	711,25
R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12	13.379,33	12.615,36	14.593,11
D13 - Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12	724,07	1.161,34	740,00
R6 - Rigenerazione degli acidi o delle basi	0,00	0,00	0,00

APPENDICE 7 - GLI STANDARD CONTRATTUALI

Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale relativi all'anno 2023, Il dato relativo al 2024 sarà rendicontato nel prossimo Bilancio dopo la consegna alle autorità.

STANDARD SPECIFICI

Indicatore	Standard	Tempi medi 2021	Grado di rispetto 2021	Tempi medi 2022	Grado di rispetto 2022	Tempi medi 2023	Grado di rispetto 2023
Tempo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	11,36	95,96%	13,65	95,67%	12,72	97,42%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7,76	98,14%	9,03	98,75%	8,73	98,97%
Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	13,03	99,74%	15,51	99,21%	15,75	99,62%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	22,17	83,33%	*	*	10,9	91,36%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,26	97,93%	2,28	97,83%	4,54	79,13%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2	100%	*	*	19,24	76,19
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	3	96,79%	2,38	97,26%	5,4	74,95%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	7,31	97,73%	9,54	90%	10,53	80,83%

Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	2,1	97,28%	2,2	98,05%	2,76	95,49%
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	1,64	99,42%	1,83	99,23%	2,05	98,37%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,75	99,25%	0,76	99,02%	0,72	99,19%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1,9	98,53%	2,11	97,73%	2,4	96,57%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,15	99,86%	0,14	99,96%	0,12	99,99%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1	100%	*	*	20,25	50,00%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,47	98,92%	2,45	100%	5,21	93,33%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	5,09	100%	9	100%	6,73	86,67%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	0,61	99,75%	0,64	99,67%	1,14	99,58%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1,86	99,18%	2,73	98,11%	2,86	95,11%

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	1,13	98,78%	2,17	99,04%	2,36	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	9	100%	3	100%	7	100,00%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	0,01	100%	0	100%	0	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	*	*	*	*	*	*
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta esecuzione di un lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	3,69	100%	3,85	100%	5,03	98,68%
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	*	*	*	*	*	*
Periodicità di fatturazione: n° bollette emesse nell'anno in	2/anno se consumi ≤ 100mc	-	100%	-	99,99%	-	100,00%
	3/anno se	-	99,99%	-	99,97%		100,00%

base ai consumi medi	100mc < consumi ≤ 1000mc						
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	-	98,36%	-	97,87%		98,44%
	6/anno se consumi > 3000mc	-	97,43%	-	96,88%		98,64%
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	-	100%	-	100%	-	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	5,41	100%	7,04	99,99%	9,03	100,00%

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

STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard	Tempi medi 2021	Grado di rispetto 2021	Tempi medi 2022	Grado di rispetto 2022	Tempi medi 2023	Grado di rispetto 2023
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	10,89	97,10%	13,85	94,01%	20,31	81,67%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	15,02	95,35%	17,47	89,19%	15,26	91,88%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	12,94	93,75%	17,67	94,20%	19,4	78,99%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di	2,28	99,55%	2,06	99,55%	2,62	99,12%

	ricevimento della richiesta						
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	8,4	20,00%	24	100%	9,88	15,38%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	1,17	98,91%	1,2	98,13%	1,53	97,43%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	12,15	99,48%	14,05	98,82%	13,7	99,64%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	0,89	99,95%	0,71	99,98%	1,01	99,78%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	0,89	99,57%	0,71	99,85%	1,01	99,54%
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	0,86	97,10%	0,99	97,28%	0,78	98,84%
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	41,91	97,67%	34,49	98,46%	37,87	97,89%
Livello del servizio telefonico LS	≥ 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	12 su 12	-	12 su 12	-	12 su 12

Accessibilità al servizio telefonico AS	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	-	12 su 12	-	12 su 12	-	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	-	12 su 12

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

QUALITA' CONTRATTUALE – MACRO INDICATORI	2021	2022	2023
MC 1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,45%	99,3%	98,3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	97,96%	98,5%	98,4%

APPENDICE 8 - GLI STANDARD TECNICI

Di seguito sono illustrati gli standard di qualità tecnica relativi al triennio 2021-2023 trasmessi alle autorità di regolazione. Il dato relativo al 2024 sarà rendicontato nel prossimo Bilancio poiché non ancora rendicontato alle autorità.

				2021	2022	2023
M1 PERDITE IDRICHE	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	10,35	9,91	9,32
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	36,70%	36,51%	35,45%
	M1CL	Classe di appartenenza	-	C	C	C
	OB1	Obiettivo	-	-4% di M1a	-4% di M1a	-4% di M1a
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2	Interruzioni del servizio	ore	4,88	4,78	8,8
	M2CL	Classe di appartenenza	-	A	A	B
	OB2	Obiettivo	-	Mantenimento	Mantenimento	-2% di M2
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,00%	0,00%	0,00%
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	3,30%	1,81%	1,61%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,20%	0,12%	0,10%

	M3CL	Classe di appartenenza	-	C	C	C
	OB3	Obiettivo	-	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n./100 km	11,6	10,15	8,96
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	%	0,40%	0,30%	0,20%
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	%	1,70%	1,73%	1,50%
	M4CL	Classe di appartenenza	-	E	E	E
	OB4	Obiettivo	-	-10% di M4a	-10% di M4a	-10% di M4a
QUALITÀ DELL'ACQUA A DEPURATA	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	2,57%	0,84%	3,1%
	M5CL	Classe di appartenenza	-	A	A	A
	OB5	Obiettivo	-	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	M6	Qualità dell'acqua depurata	%	6,75%	2,53%	2,06%
	M6CL	Classe di appartenenza	-	C	B	B
	OB6	Obiettivo	-	-15% di M6	-10% di M6	-10% di M6

APPENDICE 9 - Composizione organico e composizione forza lavoro
GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

COMPOSIZIONE ORGANICO*		2022	2023	2024
Dirigenti	Uomini	3	3	3
	Donne	2	2	2
	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	5	5	5
	Categorie protette	0	0	0
	full time	5	5	5
	part time	0	0	0
	indeterminato	5	5	5
	determinato	0	0	0
	TOTALE	5	5	5
Quadri	Uomini	9	9	10
	Donne	4	5	4
	meno 30	0	0	0
	30-50	4	4	4
	oltre 50	9	10	10
	Categorie protette	0	0	0
	full time	13	14	14
	part time	0	0	0
	indeterminato	13	14	14
	determinato	0	0	0
	TOTALE	13	14	14
Impiegati/e	Uomini	121	141	155
	Donne	174	178	180
	meno 30	6	9	7
	30-50	180	193	195
	oltre 50	109	117	133
	full time	256	277	294
	part time	39	42	41
	indeterminato	293	314	334
	determinato	2	5	1
	Categorie protette	24	26	27
	TOTALE	295	319	335
Operai/e	Uomini	265	260	263
	Donne	1	1	1
	meno 30	16	22	23
	30-50	126	110	105
	oltre 50	124	129	136
	Categorie protette	1	1	1

COMPOSIZIONE ORGANICO*		2022	2023	2024
	full time	266	261	264
	part time	0	0	0
	indeterminato	265	258	263
	Di cui Apprendisti	13	14	7
	determinato	1	3	1
	TOTALE	266	261	264
Totale organico		579	599	618

*ORGANICO AL 31/12: dipendenti con contratto a tempo indeterminato, determinato, contratti di apprendistato e tirocinanti non curriculari in forza al 31/12 dell'anno di riferimento. (Sono esclusi i membri del CdA, somministrati e i tirocini curriculari).

COMPOSIZIONE FORZA LAVORO*		2022	2023	2024
Distacchi OUT	Uomini	1	1	3
	Donne	0	0	1
	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	2
	oltre 50	1	1	2
	Categorie protette	0	0	0
	full time	1	1	4
	part time	0	0	0
	indeterminato	1	1	4
	determinato	0	0	0
	TOTALE	1	1	4
Distacchi IN	Uomini	25	11	3
	Donne	2	0	0
	meno 30	0	0	0
	30-50	13	3	0
	oltre 50	14	8	3
	Categorie protette	0	0	0
	full time	26	11	3
	part time	1	0	0
	indeterminato	27	11	3
	determinato	0	0	0
	TOTALE	27	11	3
Somministrati	Uomini	2	0	1
	Donne	2	5	3
	meno 30	2	1	2
	30-50	2	4	2
	oltre 50	0	0	0

	Categorie protette	0	0	0
	full time	4	5	4
	part time	0	0	0
	TOTALE	4	5	4
Totale forza lavoro	TOTALE	609	614	621

* FORZA LAVORO: corrisponde all'organico al 31/12 sottratti i distacchi out e aggiunti i distacchi in e i somministrati

APPENDICE 10 - PERSONALE SUDDIVISO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE

PERSONALE AL 31/12 SUDDIVISO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE		2022	2023	2024
Dipendenti a tempo indeterminato con contratto full-time*	Uomini	381	393	419
	Donne	143	142	149
Dipendenti a tempo indeterminato con contratto part-time*	Uomini	2	3	4
	Donne	37	39	37
TOTALE		563	577	609
Dipendenti a tempo determinato*	Uomini	2	3	1
	Donne	1	5	1
TOTALE		566	585	611
Dipendenti con contratti di apprendistato professionalizzante	Uomini	13	14	7
	Donne	0	0	0
TOTALE		579	599	618
Dipendenti con contratti di somministrazione lavoro**	Uomini	2	0	1
	Donne	2	5	3
TOTALE		583	604	622
Tirocinanti non curricolari	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE		0	0	0
Tirocinanti curricolari	Uomini	1	0	1
	Donne	0	1	0
TOTALE		584	605	623

*Il calcolo è effettuato per dipendente a prescindere dalla percentuale di occupazione. ** Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CdA. Si precisa che nel corso del 2023 e del 2024 sono stati ospitati dei tirocinanti curricolari che, però, non sono più in azienda al termine del periodo di riferimento.

APPENDICE 11 – ASSUNZIONI/CESSAZIONI

Assunzioni/cessazioni		2022	2023	2024
Assunzioni	Donne	15	11	7
	Uomini	31	28	28
	meno 30 anni	9	12	4

	30-50 anni	20	20	16
	oltre 50 anni	17	7	15
Cessazioni	Donne	6	6	6
	Uomini	14	13	10
	meno 30 anni	1	1	2
	30-50 anni	6	5	3
	oltre 50 anni	13	13	11

APPENDICE 12 – TASSO DI TURNOVER

TASSO DI TURNOVER	2022	2023	2024
TASSO DI TURNOVER*	11,40%	9,68%	8,29%
TASSO DI INGRESSO**	7,89%	6,74%	5,84%
TASSO DI USCITA***	3,43%	3,28%	2,67%

tasso di turnover: (personale in ingresso nell'anno + personale in uscita nell'anno)/organico medio annuo. ** tasso di ingresso: (personale in ingresso nell'anno)/totale organico 31.12 anno precedente X 100. * tasso di uscita: (personale in uscita nell'anno)/totale organico 31.12 anno precedente X 100*

APPENDICE 13 – PERCENTUALE DI PRESENZA FEMMINILE

PRESENZA FEMMINILE	2022	2023	2024
% di presenza femminile*	31%	31%	30%
Dirigenti	40%	40%	40%
Quadri	31%	36%	29%
Impiegati	59%	56%	54%
Operai	0,4%	0,4%	0,4%

**La percentuale di presenza femminile è calcolata sull'organico al 31/12 (esclusi somministrati).*

APPENDICE 14 – SINDACALIZZAZIONE

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO*	2022	2023	2024
FILCTEM - CGIL	113	95	104
FEMCA - CISL	12	9	13
UILICEM - UIL	0	0	0
FEDERAZIONE RDB	0	0	1
COBAS	1	1	1
Totale	125	105	119

**Dipendenti iscritti al sindacato (esclusi i somministrati ed esclusi i dirigenti).*

APPENDICE 15 – ORE LAVORATE DEL PERSONALE IN ORGANICO

	2022	2023	2024
ORE LAVORATE*	914.389	944.975	981.874

di cui			
ordinarie **	882.357	913.504	951.791
straordinarie***	32.032	31.472	30.083
di cui			
ore lavorate in modalità smart working	242.100	221.185	240.993

*ore svolte dall'organico (esclusi i somministrati). **Ore ordinarie *** ore di straordinario e reperibilità.

	2022	2023	2024
ORE LAVORATE PROCAPITE*	1.585	1.587	1.595

*Calcolate sull'organico medio (sono esclusi i somministrati).

APPENDICE 16 – ORE ASSENZA DEL PERSONALE IN ORGANICO

ORE ASSENZA*	2022	2023	2024
Ore di assenza totali	75.533	56.677	63.855
Ore pro-capite assenza	130,9	95,2	104

*Calcolate sull'organico medio (esclusi i somministrati)

	2022	2023	2024
Totale ore lavorate*	914.389	944.975	981.874
di cui:			
ore assenza malattia (compresi i ricoveri)	47.445	29.077	34.056
ore assenza infortunio	2.358	1.537	1.108
% di ore di assenza per malattia	5,2%	2,57%	2,9%
% di ore di assenza per infortunio	0,26%	0,16%	0,11%

*ore svolte dall'organico (esclusi i somministrati)

APPENDICE 17 – ORE SMARTWORKING DEL PERSONALE IN ORGANICO

ORE SMARTWORKING *	2022	2023	2024
N° personale in smart working	296	288	317
% personale in Smart working sul totale (da Accordo Individuale)	51%	48%	51%
% ore lavorate in smart working/ tot ore lavorate (calcolato sul personale in Smart working)	54%**	51%	49,%

*Calcolate sull'organico (esclusi i somministrati) ** Compreso periodo emergenziale e post accordo individuale

APPENDICE 18 – ORE MEDIE DI FORMAZIONE

ORE MEDIE DI FORMAZIONE*	2022	2023	2024
dirigenti	42,6	69,4	53,9
quadri	29,0	55,9	47,0
Responsabili - impiegati/e	23,2	31,3	24,9
Operai/e	15,8	25	18,9
DONNE	21,0	35,9	25,9

UOMINI	19,8	26,6	21,9
--------	------	------	------

**Calcolate come ore di formazione totali erogate per ciascuna categoria di dipendenti sulla forza lavoro al 31/12*

GRI 404-1/2016 Media ore di formazione per anno per dipendente

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER I DIPENDENTI AL 31/12*	2022	2023	2024
dirigenti	40,8	69,4	53,9
quadri	27,1	53,3	44,3
Responsabili - impiegati/e	16,1	21,2	20,0
Operai/e	13,9	24,0	16,2
DONNE	16,2	19,5	19,9
UOMINI	15,3	25,4	18,9
TOTALE	15,57	24	19,2

**Calcolate escludendo le ore di affiancamento*

APPENDICE 1 GRI content index

Dichiarazione di uso		Acque SpA ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 facendo riferimento agli Standard GRI.
GRI 1 utilizzato		GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti		Non presente standard di settore GRI di riferimento
GRI STANDARD/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	
Informative generali		
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Parag. 1.1
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Parag. 2.3
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Parag. 2.3
	2-4 Revisione delle informazioni	Parag. 2.3
	2-5 Assurance esterna	Parag. 1.4.6 - Parag. 2.3
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Parag. 1.1 - 1.1.1 - 3.1 - 4.1 - 5.1
	2-7 Dipendenti	Parag. 4.1.1 - 4.1.2
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Parag. 4.1.1 - 4.1.2
	2-9 Struttura e composizione della governance	Parag. 1.3
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Parag. 1.3
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Parag. 1.3
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Parag. 1.3 - 1.4
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Parag. 1.3
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Parag. 2.3
	2-15 Conflitti d'interesse	Parag. 1.4.1.1
	2-16 Comunicazione delle criticità	Parag. 1.4.1.1
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Parag. 4.2.2
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Parag. 1.3
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Parag. 1.3 - 4.1.9
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Parag. 1.3 - 4.1.9
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Parag. 4.1.9
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	LETTERA AGLI STK
	2-23 Impegno in termini di policy	LETTERA AGLI STK
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Parag. 1.4.1.1 - 4.2.1
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Parag. 1.4
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Parag. 1.4.1.3
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Parag. 1.2.2 - 1.5 - 3.5 - 4.3.1 - 5.1.4 - 7.9
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Parag. 2.2
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Parag. 2.4 - 4.1 - 6.2 - 6.2.1-6.2.2-6.2.3-6.2.4-6.2.5
	2-30 Contratti collettivi	Parag. 4.1 - 4.1.5
Temi materiali		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Parag. 2.3 - 2.4
Performance economica		Parag. 2.4 Appendice 2
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.3 - 5.4 - 5.4.1 - 5.4.2 4.1.9
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Parag. 5.3
	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Parag. 4.1.9
Impatti economici indiretti		Parag. 4.2.2 - 5.4.2
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.1.2 -
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	Parag. 5.4.1 - 5.4.2
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Parag. 5.1.2
Prassi di approvvigionamento		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.1.2
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali	Parag. 5.1.2
Anticorruzione		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 1.4 - 4.2.2
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Parag. 1.4.1.3
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Parag. 4.2.2
	205-3 Episodi di corruzione accertati ed azioni intraprese	Parag. 1.4.1.3
Materiali		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 7.5
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materie prime utilizzate per peso o volume	Parag. 7.5
Energia		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 7.6
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Parag. 7.6 - 7.6.1
	302-3 Intensità energetica	Parag. 7.6
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Parag. 7.6 - 7.6.1
	302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Parag. 7.6 - 7.6.1
Acqua ed effluenti		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 6.2 - 7.1 - 7.2
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazione dell'acqua come risorsa condivisa	Parag. 6.2.1 - 6.2.2-6.2.3-6.2.4-6.2.5 - 7.1
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Parag. 7.2
	303-3 Prelievo idrico	Parag. 7.1 - 7.1.2 - Appendice 3
	303-4 Scarico di acqua	Parag. 7.2 - Appendice 5
	303-5 Consumo di acqua	Parag. 7.1 - 7.1.2 - Appendice 4
Biodiversità		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 7.8
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette o aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Parag. 7.8
	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Parag. 7.8
	304-3 Habitat protetti o ripristinati	Parag. 7.8
Emissioni		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 7.7
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (scope 1)	Parag. 7.7
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	Parag. 7.7
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	Parag. 7.7
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Parag. 7.7
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Parag. 7.7
Rifiuti		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 7.3
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Parag. 7.3.1
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Parag. 7.3.1
	306-3 Rifiuti prodotti	Parag. 7.3.1
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	Parag. 7.3.1 - 7.3.2
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	Parag. 7.3.1 - 7.3.2
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.1
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Parag. 5.1
Occupazione		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.1 - 4.1.1 - 4.1.3
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzione e turnover	Parag. 4.1.3
	401-2 Benefit previsti per dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Parag. 4.1.8 - 4.1.9
	401-3 Congedo parentale	Parag. 4.1.7
Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.1 - 4.1.5
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Parag. 4.1
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.3
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Parag. 4.3.1
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi ed indagini sugli incidenti	Parag. 4.3.1
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Parag. 4.3.2
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Parag. 4.3.1
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro	Parag. 4.2.2
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Parag. 4.3.2
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Parag. 5.2.1
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Parag. 4.3.1 - 5.2.1

	403-9 Infortuni sul lavoro	Parag. 4.3.3 - 5.2.1
	403-10 Malattie professionali	Parag. 4.3.3
Formazione e istruzione		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.2
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Parag. 4.2.2 - Appendice 18
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Parag. 4.2.2
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Parag. 4.1.9
Diversità e pari opportunità		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.1.1 - 4.1.4
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Parag. 4.1.1 - 4.1.4 - Appendice 9
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzioni delle donne rispetto agli uomini	Parag. 4.1.9
Non discriminazione		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.1
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Parag. 4.1 - 4.1.2
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.2
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Parag. 5.2
Lavoro minorile		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.2
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Parag. 5.2
Lavoro forzato o obbligato		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.2
GRI 409: Lavoro forzato o obbligato 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Parag. 5.2
Pratiche di sicurezza		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 4.1.2
GRI 410: Pratiche di sicurezza 2016	410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o sulle procedure riguardanti i diritti	Parag. 4.1.2
Comunità Locali		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 6.2
GRI 413: Comunità Locali 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Parag. 6.2.1 - 6.2.2-6.2.3-6.2.4-6.2.5
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali ed attuali significativi sulle comunità locali	Parag. 6.1.1
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 5.1 - 5.2
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Parag. 5.1 - 5.2
Salute e sicurezza dei clienti		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 6.1.1
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Parag. 6.1.1 - 6.1.2
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Parag. 6.1.1 - 7.2
Marketing e etichettatura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 6.1.1
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Parag. 6.1.1
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	Parag. 6.1.1
Privacy dei clienti		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Parag. 1.4.2
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Parag. 1.4.2