

Bilancio di sostenibilità

GRUPPO ACQUE

2017



Bilancio di sostenibilità

GRUPPO ACQUE

2017



1

2

3

1. ACQUE SPA

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	6
1.1 CHI SIAMO	8
1.1.1 Acque SpA e il servizio idrico integrato	8
1.1.2 Dove ci trovi	9
1.1.3 Il nostro territorio	11
1.1.4 Le nostre dimensioni	12
1.1.5 Riconoscimenti	14
1.1.6 Il Gruppo ACQUE	16
1.1.7 Acque e il Gruppo ACEA	17
1.2 IL CONTESTO	18
1.2.1 Il settore regolato e le Utilities	18
1.2.2 Il governo dell'azienda	18
1.3 RISK MANAGEMENT E INTEGRITÀ	21
1.3.1 La lotta alla corruzione	21
1.3.2 Sistema 262 e revisione del bilancio di esercizio	23
1.3.3 Compliance	24
1.3.3.1 Compliance ambientale	24
1.3.3.2 Compliance sicurezza	24
1.3.3.3 Contenzioso utenti	24
1.3.3.4 Contenzioso fornitori	25
1.3.3.5 Contenzioso dipendenti	25
1.4 SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	26
1.4.1 Il Sistema di gestione integrato	26
1.4.2 Le certificazioni "settoriali"	27
1.4.3 Sistema interno di audit	28
1.4.4 Sistema esterno di audit	28
1.4.5 Eticità e SA8000	28

2. LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

2.1 LA SOSTENIBILITÀ	31
2.1.1 Il nostro impegno per il futuro	31
2.1.2 Gli strumenti della sostenibilità	31
2.2 NOTA METODOLOGICA	33
2.2.1 Dieci anni di rendicontazione	33
2.2.2 Il Comitato interfunzionale sulla sostenibilità - GREEN TEAM	34
2.2.3 Principi e confini di rendicontazione	34
2.3 ANALISI DI MATERIALITÀ	35
2.3.1 La metodologia e le tematiche rilevanti	35
2.3.2 Gli stakeholder	36
2.4 PROGETTI LEGATI ALLA RENDICONTAZIONE E AL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	37

3. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

3.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	41
3.1.1 L'utilizzo della risorsa acqua	41
3.1.2 Volume d'acqua immesso in rete	43
3.1.3 L'acqua consegnata ma non fatturata	45
3.1.4 Gli autoconsumi	46
3.1.5 L'acqua di riuso	46
3.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	47
3.2.1 Il trattamento degli scarichi	48
3.2.2 Gli scarichi industriali	51
3.3 IL SERVIZIO DI ANALISI LABORATORIO	52
3.3.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano	53
3.3.2 Progetto acqua buona	56
3.3.3 Progetto acqua ad alta qualità - i fontanelli	56
3.3.4 Le acque depurate	57
3.3.4.1 Attività di controllo analitico svolto per la società Acque Industriali	58
3.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	59
3.4.1 Acque e l'ambiente	59
3.4.1.1 Climate Change e investimenti	60
3.4.2 Materie prime	61
3.4.3 Consumi energetici complessivi	61
3.4.3.1 Energia elettrica	62
3.4.4 Le emissioni in atmosfera	64
3.4.4.1 Il parco mezzi aziendale	65
3.4.5 Rifiuti	67

4

4. I NOSTRI CLIENTI

4.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	72
4.2 IL RAPPORTO CON I NOSTRI CLIENTI	73
4.2.1 La nostra comunicazione digitale	73
4.2.1.1 Il sito internet	74
4.2.1.2 I Social Media	75
4.2.1.3 Acquebot	75
4.2.1.4 Interruzioni idriche e tutela del contatore dal gelo	75
4.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE	76
Fondo utenze deboli	78
Provvedimenti in favore degli utenti economicamente disagiati	78
4.3.1 La fatturazione e la bolletta	79
4.3.2 La tariffa media	81
4.4 IL CALL CENTER	81
4.4.1 Il servizio di call center commerciale	81
4.4.2 Il servizio di call center guasti	83
4.5 GLI SPORTELLI - NUOVI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	85
4.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI	87
4.6.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato	87
4.6.2 Gestione reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte rettifica fatturazione	89
4.6.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici	91
4.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	91
4.7.1 Customer	92
4.7.2 La qualità erogata	93

5

5. LE NOSTRE PERSONE

5.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ	95
5.1.1 Part time	96
5.1.2 Rapporto uomini e donne	96
5.1.3 Classificazione contrattuale	97
5.1.4 Classificazione per età	98
5.1.5 Il turn over	99
5.1.6 Composizione del personale - categorie deboli	99
5.1.7 Le ore lavorate e le ore di assenza	99
5.1.8 Tutela della genitorialità	101
5.1.9 Misure di welfare aziendale	101
5.1.10 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	102
5.1.11 Retribuzioni e premio di produzione	102
5.1.12 Fondi pensione a contribuzione definita	104
5.1.13 Modifiche organizzative	104
5.2 LA FORMAZIONE	106
5.2.1 Formazione manageriale e sviluppo delle persone	110
5.3 COMUNICAZIONE INTERNA	112
5.3.1 Salute e sicurezza	113

6

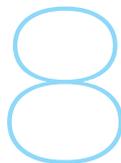
6. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

6.1 I FORNITORI E LA NOSTRA CATENA DEL VALORE	117
6.2 LE RICADUTE SUL TERRITORIO	118
6.3 GLI ALBI DEI FORNITORI QUALIFICATI	119
6.4 IL MECCANISMO DI MANTENIMENTO E IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA	120
6.5 INFORTUNI APPALTATORI	121
6.6 I NOSTRI NUMERI	122
6.6.1 Il conto economico	122
6.6.2 Investimenti	124
6.6.3 Il valore aggiunto	126
6.6.4 Le spese per l'ambiente	127

7

7. ACQUE SERVIZI

7.1 IL PROFILO AZIENDALE	129
7.1.1 Identità e servizi	129
7.1.2 Gli organi sociali	130
7.1.3 Sistema di gestione integrato	131
7.1.4 Compliance	132
7.2 IMPEGNO SOCIALE	133
7.2.1 Composizione del personale e pari opportunità	133
7.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	135
7.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	135
7.2.4 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	136
7.2.5 Retribuzioni e premio di produzione	136
7.2.6 Modifiche organizzative	137
7.2.7 Formazione erogata	137
7.2.8 Salute e sicurezza	140
7.2.9 Fornitori	140
7.3 IMPEGNO ECONOMICO	142
7.3.1 Distribuzione del valore aggiunto	142
7.3.2 Gli investimenti	143
7.4 IMPEGNO AMBIENTALE	143
7.4.1 Energia	143
7.4.2 Materie prime	144
7.4.3 Emissioni	144
7.4.4 Rifiuti	146



8. LE SOLUZIONI

8.1 IL PROFILO DELL'AZIENDA	148
8.1.1 Identità e servizi	148
8.1.2 Gli organi sociali	149
8.1.3 Sistema di gestione integrato	150
8.1.4 Compliance	150

8.2 IMPEGNO SOCIALE	151
8.2.1 Composizione del personale e pari opportunità	151
8.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	153
8.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	153
8.2.4 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	154
8.2.5 Retribuzioni e premio di produzione	154
8.2.6 Modifiche organizzative	155
8.2.7 Formazione erogata	155
8.2.8 Salute e sicurezza	156
8.2.9 Fornitori	156
8.3 IMPEGNO ECONOMICO	157
8.3.1 Distribuzione del valore aggiunto	157
8.3.2 Gli investimenti	158
8.4 IMPEGNO AMBIENTALE	159
8.4.1 Energia	159
8.4.2 Materie prime	159
8.4.3 Emissioni	160

9. ACQUE INDUSTRIALI

9.1 IL PROFILO AZIENDALE	162
9.1.1 Identità e servizi	162
9.1.2 Gli organi sociali	163
9.1.3 Sistema di gestione integrato	164
9.1.4 Compliance	164
9.2 IMPEGNO SOCIALE	165
9.2.1 Composizione del personale e pari opportunità	165
9.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	167
9.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	167
9.2.4 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	167
9.2.5 Retribuzioni e premio di produzione	168
9.2.6 Formazione erogata	168
9.2.7 Salute e sicurezza	168

9

9.3 IMPEGNO AMBIENTALE	169
9.3.1 La risorsa acqua	169
9.3.2 Energia	170
9.3.3 Materie prime	171
9.3.4 Emissioni di inquinanti	171
9.3.5 Rifiuti	174

10. INGEGNERIE TOSCANE

10.1 IL PROFILO DELL'AZIENDA	177
10.1.1 Identità e servizi	177
10.1.2 Gli organi sociali	178
10.1.3 Progetti di ricerca e brevetti	179
10.1.4 Sistema di gestione integrato	182
10.1.5 Compliance	184
10.2 IMPEGNO SOCIALE	184
10.2.1 Composizione del personale e pari opportunità	184
10.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	185
10.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	186
10.2.4 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	186
10.2.5 Retribuzioni e premio di produzione	187
10.2.6 Modifiche organizzative	187
10.2.7 Formazione erogata	188
10.2.8 Fornitori	189
10.3 IMPEGNO AMBIENTALE	189
10.3.1 Energia e materie prime	190
10.3.2 Emissioni e rifiuti	190

APPENDICI

GRI content index	191
Relazione della società di revisione	

LETTERA AI NOSTRI LETTORI	6
1.1 CHI SIAMO	8
1.1.1 Acque SpA e il servizio idrico integrato	8
1.1.2 Dove ci trovi	9
1.1.3 Il nostro territorio	11
1.1.4 Le nostre dimensioni	12
1.1.5 Riconoscimenti	14
1.1.6 Il Gruppo ACQUE	16
1.1.7 Acque e il Gruppo ACEA	17
1.2 IL CONTESTO	18
1.2.1 Il settore regolato e le Utilities	18
1.2.2 Il governo dell'azienda	18
1.3 RISK MANAGEMENT E INTEGRITÀ	21
1.3.1 La lotta alla corruzione	21
1.3.2 Sistema 262 e revisione del bilancio di esercizio	23
1.3.3 Compliance	24
1.3.3.1 Compliance ambientale	24
1.3.3.2 Compliance sicurezza	24
1.3.3.3 Contenzioso utenti	24
1.3.3.4 Contenzioso fornitori	25
1.3.3.5 Contenzioso dipendenti	25
1.4 SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	26
1.4.1 Il Sistema di gestione integrato	26
1.4.2 Le certificazioni "settoriali"	27
1.4.3 Sistema interno di audit	28
1.4.4 Sistema esterno di audit	28
1.4.5 Eticità e SA8000	28



Acque SpA



LETTERA AI NOSTRI LETTORI

GRI 102-14

GRI 102-27

GRI 102-26

G

ungiamo quest'anno al decimo anno di rendicontazione sostenibile: 10 anni in cui abbiamo cercato di testimoniare il nostro impegno in favore della comunità e del sistema economico locale, attraverso una gestione sempre più efficiente dei nostri servizi e un'azione costante per migliorarne l'impatto sul piano della sostenibilità economica, ambientale e sociale. In questo nostro impegno abbiamo ottenuto riconoscimenti importanti, che, pur lusingandoci, tuttavia non ci appagano; al contrario ci stimolano a migliorare ancora.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità è stata redatta in conformità ai nuovi GRI standard 2016 e revisionata dalla società indipendente KPMG. Nelle pagine seguenti sono declinati i risultati dell'azione del Gruppo Acque che ha dimostrato negli anni un impegno crescente per garantire, al proprio interno e sui territori nei quali opera, la tutela delle generazioni future e la promozione di uno sviluppo sostenibile da un punto di vista economico, sociale ed ambientale. Il 2017 è stato un anno sicuramente impegnativo, nel corso del quale, è proseguito e si è consolidato il processo di "digitalizzazione totale" delle nostre attività. L'implementazione del nuovo sistema gestionale informatico ha richiesto un duro lavoro che, dopo il superamento di alcune criticità emerse nella fase attuativa, potrà dare i suoi frutti soprattutto d'ora in avanti, in termini di maggiore efficienza della gestione, trasparenza e miglioramento della qualità dei servizi verso i nostri utenti.

Anche l'esercizio 2017 si è chiuso con un risultato economico ampiamente positivo, che in gran parte ritornerà al territorio, sotto forma di investimenti. Acque SpA, infatti, oramai da diversi anni, destina ai fondi di riserva la quasi totalità dei propri utili e ciò consente di fare fronte agli impegni futuri del Gruppo e agli obiettivi d'investimento stabiliti dall'Autorità Idrica Toscana. Il totale degli investimenti effettuati nel corso del 2017 è stato di oltre 53 milioni di euro, destinati soprattutto alla manutenzione straordinaria e alla sostituzione delle tubazioni idriche, all'estensione delle reti fognarie, all'avvio dei programmi di riorganizzazione del sistema di depurazione, in poche parole a salvaguardare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Grazie a questi interventi e a quelli degli anni precedenti, oltre che alle azioni specifiche messe in campo per la ricerca e la riparazione delle perdite occulte, per la gestione ottimizzata delle pressioni e il telecontrollo delle reti, a fronte della più prolungata e grave siccità degli ultimi decenni, il territorio servito da Acque SpA non ha sofferto nel corso del 2017 dei disservizi verificatisi in tante parti del nostro Paese. L'aver evitato disagi ai nostri cittadini, durante una emergenza ambientale di carattere nazionale, rappresenta per noi un motivo di legittima soddisfazione.

Come in passato, abbiamo raggiunto questi obiettivi ricercando il coinvolgimento dei nostri stakeholder: lavoratori, clienti, fornitori, enti locali, ai quali in primo luogo è rivolto il nostro bilancio di sostenibilità, affinché possano valutare i risultati della nostra gestione e possano aiutarci, con i loro suggerimenti a migliorarci ancora. Spesso proprio a partire da quelle indicazioni – che trovano oggi nel progetto You@Acque uno strumento di effettivo e diretto coinvolgimento degli utenti - abbiamo sviluppato alcuni dei nostri successi odierni.

Ne sono un esempio lo sviluppo di nuovi strumenti di contatto con l'utente: dallo sportello online e la app MyAcque al chatbot sviluppato per Telegram, dal consistente ampliamento degli orari di apertura dei nostri PuntoAcque allo sviluppo dei canali social. Ma molto abbiamo fatto anche sul piano dell'impegno sociale e della nostra capacità di contribuire al benessere del nostro territorio: dall'introduzione del modello Water Safety Plan per perfezionare ulteriormente i controlli sulla qualità dell'acqua al rafforzamento del fondo per le utenze deboli, dal progetto informativo per i dipendenti sul tema della violenza di genere, al conseguimento e l'aggiornamento della registrazione Emas per l'impianto multisito di Paganana.

Coerentemente con i nostri valori, continuiamo, dunque, a sostenere il contesto in cui operiamo con iniziative che promuovono l'integrazione, lo sviluppo, la creazione d'impresa, la solidarietà verso le fasce più deboli.

Dalla lettura dei nostri Bilanci di Sostenibilità, nel corso di questi dieci anni, emerge chiaramente quanto la scelta di percorrere la strada della sostenibilità e della responsabilità sociale di impresa abbiano mutato radicalmente il nostro modo di essere azienda di servizio pubblico: una scelta che è ormai divenuta strategica e parte del nostro modo di lavorare quotidiano. In questa e nelle nove edizioni precedenti, tracciamo quella che oggi può essere ritenuta oggettivamente una bella storia di risultati e di valore sociale. I risultati raggiunti nel tempo da soli non eliminano certo le criticità che la gestione di un servizio di fondamentale importanza per la vita delle persone come quello dell'acqua porta con sé.

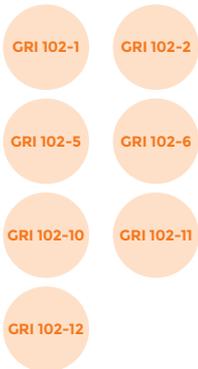
Il nostro impegno è quello non certo di ridurre gli sforzi, ma, al contrario, è quello di continuare a dare piena sostanza alla visione socialmente responsabile che fa parte della nostra politica.

Presidente
Giuseppe Sardu

Amministratore Delegato
Paolo Sacconi



1. ACQUE SPA



1.1 CHI SIAMO

1.1.1 ACQUE SPA E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

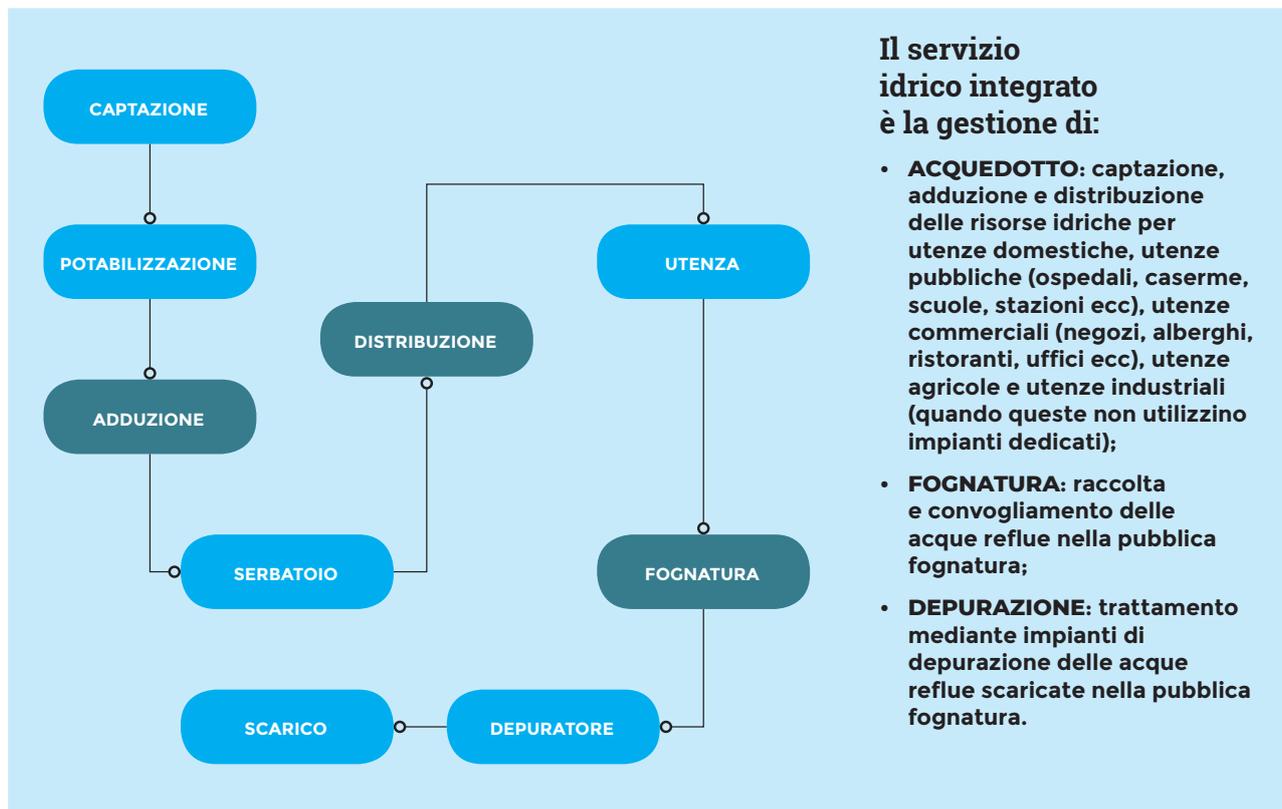
Acque SpA che da sempre opera in ambito regolato, gestisce il servizio idrico integrato nel territorio toscano rientrante nella Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno, che comprende 55 comuni delle province di Pisa, Lucca, Firenze, Pistoia e Siena in cui vivono oltre 800mila abitanti e che si estende dal cuore della Toscana fino alla costa tirrenica. Il servizio è svolto sulla base della convenzione di affidamento rilasciata dalla Autorità Idrica Toscana (AIT) che ha come scadenza il 2026.

La missione e la strategia di Acque SpA è quella di difendere il più possibile la risorsa acqua e quindi ridurre le perdite, consegnare acque buone e controllate, ridurre il carico inquinante delle acque provenienti dalle reti fognarie attraverso una serie di trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici sempre più innovativi, sicuri e sostenibili. I clienti principali di Acque SpA sono gli utenti privati e industriali del servizio idrico integrato che risiedono nel territorio toscano che l'azienda gestisce.

COMUNI SERVITI ACQUEDOTTO N. 53*	2015	2016	2017
Popolazione servita acquedotto	735.404	737.204	740.299
m/pro-capite rete acquedotto	8,02	8,02	8,00
COMUNI SERVITI FOGNATURA E DEPURAZIONE N. 55*	2015	2016	2017
popolazione servita fognatura	676.952	678.662	688.665
popolazione servita depurazione	597.741	599.135	606.522
m/pro-capite rete fognatura	4,55	4,50	4,45

* Dato trasmesso all'AIT il 30 giugno di ciascun anno.

Si riportano di seguito una breve spiegazione e uno schema del Servizio Idrico Integrato.



1.1.2 DOVE CI TROVI

Acque SpA ha sede legale in via Garigliano 1 a Empoli (FI) e sede amministrativa a Pisa in via Bellatalla 1 in località Ospedaletto.

ACQUE SPA
SEDE LEGALE
EMPOLI (FI)
VIA GARIGLIANO 1

ACQUE SPA
SEDE AMMINISTRATIVA
PISA
VIA BELLATALLA 1
LOCALITÀ OSPEDALETTO

Sul territorio si trovano inoltre:

I PuntoAcque, la nuova tipologia di uffici realizzati da Acque SpA che hanno sostituito i tradizionali sportelli aperti al pubblico.

PUNTO ACQUE PISA
VIA FRASCANI, 8

PUNTO ACQUE PONTEDERA
VIA TOSCO ROMAGNOLA, 205

PUNTO ACQUE CAPANNORI
VIA CARDINALE PACINI, 5

PUNTO ACQUE MONSUMMANO TERME
VIA RISORGIMENTO, 250

PUNTO ACQUE EMPOLI
PIAZZA GUERRA, 91

PUNTO ACQUE CASTELFIORENTINO
ZONA INDUSTRIALE MALACODA,
VIA CURIE 7

I laboratori

EMPOLI (FI)
VIA MARATONA
SETTORE CHIMICO E MICROBIOLOGICO
PER ANALISI SULLE ACQUE DESTINATE
AL CONSUMO UMANO

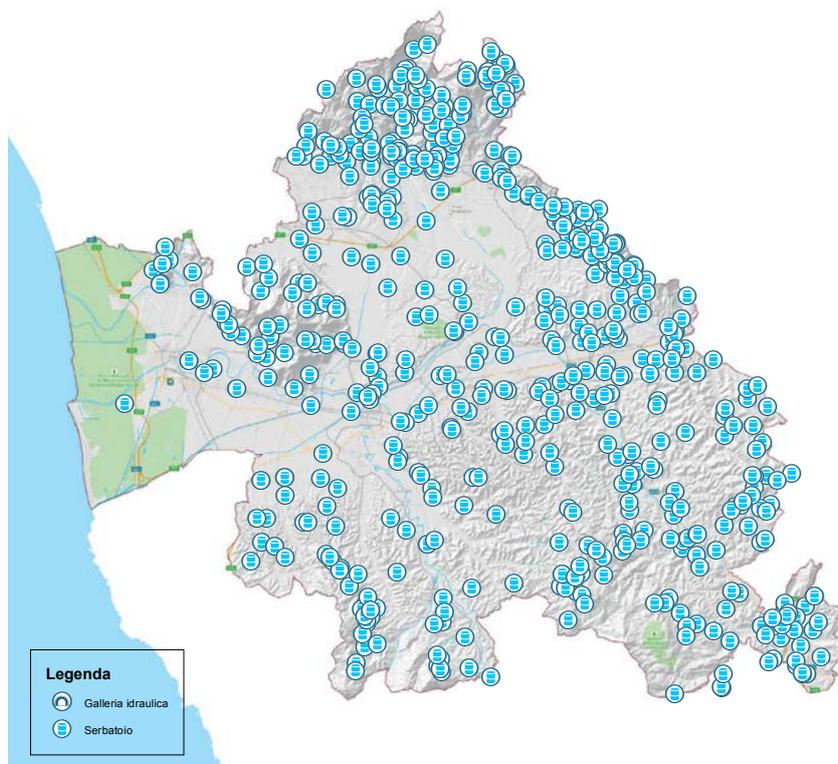
PISA
VIA SAN JACOPO
SETTORE MICROBIOLOGICO
PER ANALISI SULLE ACQUE DESTINATE
AL CONSUMO UMANO

PONTEDERA (PI)
VIA HANGAR
SETTORE CHIMICO
PER ANALISI SU ACQUE REFLUE
E FANGHI

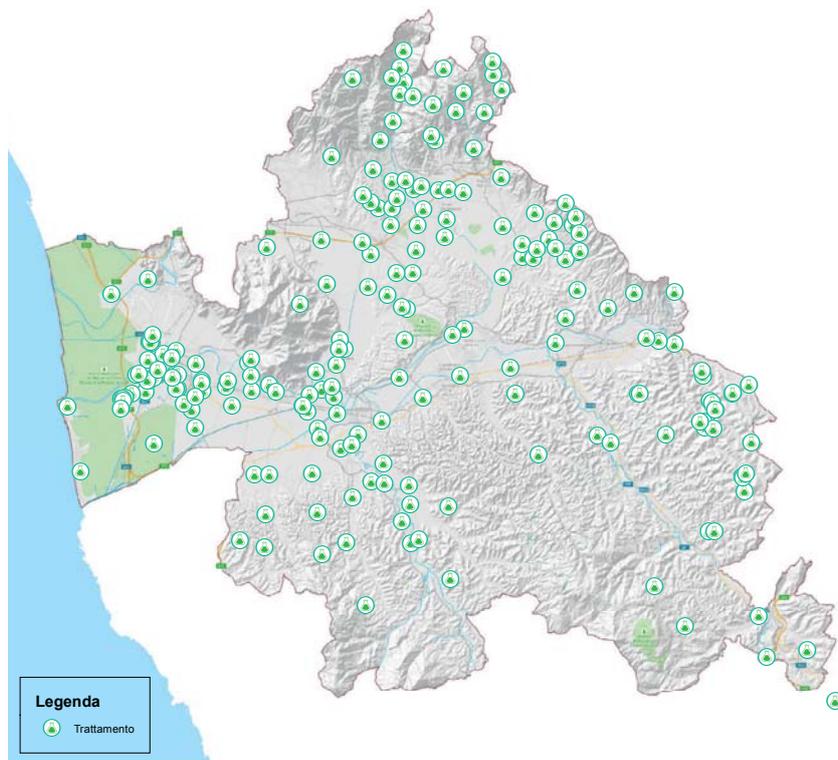
PAGNANA, EMPOLI (FI)
VIA DELLA MOTTA
SETTORE CHIMICO
ACQUE REFLUE E FANGHI

Oltre alle sedi amministrative, ai PuntoAcque e ai laboratori, Acque SpA gestisce sul territorio servito 139 impianti di depurazione, 531 sollevamenti fognari, 851 opere di presa, 568 serbatoi, 240 impianti di trattamento e 415 stazioni di pompaggio.

LOCALIZZAZIONE ACQUEDOTTI



LOCALIZZAZIONE DEPURATORI



1.1.3 IL NOSTRO TERRITORIO

Per la gestione del servizio idrico integrato, il territorio toscano è suddiviso in sei conferenze territoriali nelle quali operano i seguenti gestori:

- Conferenza territoriale 1 - Gaia
- Conferenza territoriale 2 - Acque SpA
- Conferenza territoriale 3 - Publiacqua
- Conferenza territoriale 4 - Nuove Acque
- Conferenza territoriale 5 - ASA
- Conferenza territoriale 6 - Acquedotto del Fiora

Nelle conferenze territoriali 2, 3, 4 e 6 il partner privato come per Acque SpA è Acea SpA.

Nell'immagine sottostante si riportano il territorio gestito da Acque SpA e i comuni gestiti.

GRI 102-4

GRI 102-6



I COMUNI SERVITI

Altopascio - Bientina - Buggiano - Buti - Calci - Calcinaia - Capannoli - Capannori - Capraia e Limite - Casciana Terme Lari - Cascina - Castelfiorentino - Castelnuovo 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.

per approfondimenti visita
il sito Acque SpA
www.acque.net



1.1.4 LE NOSTRE DIMENSIONI

Come già ricordato precedentemente, Acque SpA è il gestore del Servizio Idrico Integrato in 55 comuni all'interno di cinque province per un totale di circa 350.000 utenze. La forza lavoro nel 2017 ha superato le 400 unità e il valore della produzione è sempre cresciuto negli ultimi anni di attività.

VALORE DELLA PRODUZIONE (MIGLIAIA DI EURO) - TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
134.951	145.257	149.379	134.609	130.072	133.645	145.919	153.419	156.187	168.057

La comparazione delle performance di Acque SpA con i dati di settore è importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione poiché agiamo all'interno di un mercato regolato. Il dato di confronto deriva dal gruppo di lavoro, nato all'interno di Utilitatis, che coinvolge le 21 principali utility italiane, di cui 13 gestori del Servizio Idrico Integrato.

Tempo medio di attesa allo sportello

11,07 minuti

16,7 minuti (Utilitatis 2017)

13,1 minuti (Top Utility 2018 VI edizione)



Tempo medio di attesa al call center

00:01:18*

00:01:24

(Utilitatis 2017)

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



Percentuale di spesa verso fornitori locali

42%

46%

(Utilitatis 2017)



Percentuale di mezzi a basso impatto ambientale (metano, elettrici, GPL ed ibridi)

40%

14% (Utilitatis 2017)



Ore di formazione pro-capite erogate per dipendente

19,7

21,6

(Utilitatis 2017)



Percentuale di formati sul totale dei dipendenti

100%

83,2%

86% (Top Utility VI ediz.)



Percentuale di presenza femminile

37% totale

23% (Utilitatis 2017)



Percentuale di presenza femminile

Dirigenti Quadri Impiegati

33% **44%** **61%**

15,7% 28,1% 37,3%



Numero di analisi sull'acqua per km di rete

44

Dato Utilitatis non disponibile



Indice di frequenza infortunio

14,07

Dato Utilitatis non disponibile



Investimenti pro-capite euro/abitante

67,03

32 da tariffa euro/abitante
(da Blue Book 2017)



Copertura del servizio acquedotto

96%

95,6% (Blue Book 2017)



Acqua non fatturata [m³/(km*giorno)]

12,84

21,3 (Top Utility 2018 VI edizione)



Perdite totali sul volume

41%

32% (Top Utility 2018 VI edizione)
35% (Blue Book 2017)



Percentuale copertura del servizio di depurazione

76%

85% (Blue Book 2017)



Percentuale copertura del servizio di fognatura

86%

93,1% (da Blue Book 2017)



Percentuale di abbattimento della Domanda Chimica d'Ossigeno (COD)

93,5%

91% (Top Utility 2018 VI ed.)



Tempi medi di rettifica fatturazione

22 gg

19,2 gg
(Top Utility 2018 VI ed.)



Reclami sul totale clienti

0,54%

1,2%
(Top Utility 2018 VI ed.)



1.1.5 RICONOSCIMENTI

I dieci anni di sostenibilità di Acque SpA hanno trovato riconoscimento in importanti premi sia a livello locale che nazionale. Riportiamo di seguito, suddivisi per anno, i principali.

2017

PREMIO EMAS ITALIA 2017: riconoscimento per l'impegno e i risultati raggiunti nella comunicazione ambientale.

Premio EMAS Italia che ogni anno, sotto il patrocinio del Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit e l'ISPRA, valorizza sia in termini di comunicazione sia in termini di efficacia delle azioni volte al coinvolgimento di tutte le parti interessate le realtà aziendali che riescono a raggiungere i migliori risultati nell'efficacia della comunicazione.

PREMIO BILANCIO SOCIALE

Primo premio nella categoria "Piccole-Medie Aziende" ottenuto alla quarta edizione del **Premio Bilancio Sociale** manifestazione curata da **Biblioteca Bilancio Sociale**, organizzazione patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, Unioncamere, Confindustria, Luiss Business School, Federdistribuzione e Fondazione Symbola. Premiate nelle varie categorie anche aziende come Florim, CIRfood e Whirlpool. Al Gruppo Acque il riconoscimento è andato per l'impegno con cui persegue la sostenibilità nelle scelte aziendali e nei progetti, in un settore – quello dei servizi pubblici – dove si incontrano grandi difficoltà.

2016

SERVIZI PUBBLICI: ACQUE IN NOMINATION AL TOP UTILITY 2016

Premio Top Utility che ogni anno, sotto il patrocinio dell'Unione Europea e dei Ministeri dell'Economia e dell'Ambiente, analizza le performance delle principali cento società italiane nel campo dei servizi di pubblica utilità (gas, acqua, elettricità, gestione rifiuti). Acque SpA si conferma tra le prime aziende italiane di servizi pubblici dopo aver vinto il primo premio nel 2015.

2015

IL PROGETTO WIZ (CAPOFILA ACQUE) MIGLIOR PROGETTO AMBIENTALE LIFE SULLO SVILUPPO. PREMIO DELLA COMMISSIONE EUROPEA

Primo premio assoluto nella sezione "sviluppo" del premio Best LIFE Projects, su 104 progetti attivi. Premio della Commissione Europea, nell'ambito del programma ambientale LIFE relativo ai progetti europei più significati in campo ambientale completati nel corso del 2014.

Il progetto integra la protezione e la gestione sostenibile della risorsa nei processi di pianificazione urbanistica.

PREMIO NAZIONALE TOP UTILITY

Primo premio assoluto alla III edizione di Top Utility, la manifestazione che ogni anno, sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica, analizza le performance delle principali cento società italiane nel campo dei servizi di pubblica utilità (gas, acqua, elettricità, gestione rifiuti). Acque SpA è risultata la migliore tra le cento principali public utilities italiane in base a un approfondito studio condotto dal centro Althesys. La ricerca, svolta per l'anno 2013, si è fondata su un modello di analisi quantitativa e qualitativa basato su 182 indicatori attinenti a varie aree di performance (quadro economico e finanziario, gestione operativa, comunicazione, sostenibilità sociale e ambientale, rapporto con utenti e territorio, innovazione tecnologica). Acque SpA è stata premiata oltre che per i risultati economici e gestionali, anche per la qualità del servizio offerto, per il positivo rapporto con gli utenti, per la forte capacità d'investimento e d'innovazione.

2014

SERVIZI PUBBLICI: ACQUE SPA PRIMA IN ITALIA TRA LE PICCOLE-MEDIE IMPRESE

"Premio speciale" al Top Utility Award di Roma e terza classificata al "premio assoluto". Acque SpA è tra le società vincitrici del Top Utility Award 2014, il premio alle eccellenze italiane del settore utility, organizzato da vari enti e partner, sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica. In particolare la società si è aggiudicata il premio speciale "piccole-medie imprese", mettendosi in evidenza per gli ottimi risultati in tutti i settori strategici della propria attività: è risultata tra le prime cinque in ben tre delle quattro categorie in concorso, aggiudicandosi addirittura il terzo posto del "premio assoluto". Inoltre Acque SpA si è contraddistinta sul piano della sostenibilità, della comunicazione e dell'efficienza della gestione economica.

2013

IL PROGETTO ACQUA BUONA VINCE IL PREMIO "NON SPRECCARE 2013" AL FESTIVAL DELLA SCIENZA DI GENOVA

Acqua di rubinetto – buona e controllata - nelle mense scolastiche al posto della minerale per aiutare l'ambiente e gli altri. Vittoria nella categoria "imprese" al Premio Non sprecare 2013 organizzato dal portale-community www.nonsprecare.it con la partnership del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, il Consiglio Nazionale delle Ricerche – CNR, il Gruppo editoriale Banzai, Rai Radio1, l'Università Sapienza, FAO – Save Food Initiative e l'Associazione LUISS Sostenibile.

2012

RICONOSCIMENTO AD ACQUE PER UN BREVETTO SULLA DEPURAZIONE

Medaglia d'oro, per il progetto di ricerca e applicazione della fitostabilizzazione dei fanghi di depurazione, al "Premio Firenze Produttiva" della Camera di Commercio assegnato alle **aziende che si sono contraddistinte per l'attività svolta nel tessuto socio-economico**. L'invenzione, frutto della collaborazione con il CNR riguarda il processo di stabilizzazione dei fanghi mediante trattamento "in situ". Il brevetto permette una notevole riduzione dei volumi di fanghi, l'ottenimento di un materiale stabilizzato, igienico e ricco di materia umida che può essere utilizzato nella preparazione di prodotti da destinare all'agricoltura.

2011

RICONOSCIMENTO PER IL PROGETTO ACQUA BUONA AL FORUM NAZIONALE PER IL RISPARMIO E LA CONSERVAZIONE DELLA RISORSA IDRICA

Il progetto Acqua Buona ha ricevuto una menzione speciale nella sezione "civile" a "Pianeta Acqua", il premio nazionale per il risparmio idrico promosso dal Forum Nazionale per il Risparmio e la Conservazione della Risorsa Idrica, nell'ambito della Giornata Mondiale dell'Acqua che, come ogni anno si celebra il 22 Marzo. Il premio ha lo scopo di valorizzare le buone pratiche e le esperienze concrete nel campo del risparmio e della conservazione dell'acqua, nonché di facilitare la comunicazione e lo scambio di esperienze in questo settore.

2010

ACQUE SPA VINCE IL PREMIO "STAI IN CAMPAGNA" A "DIRE E FARE 2010"

Acque SpA, ha vinto il premio "Stai in campagna" nell'ambito di "Dire e Fare 2010" la rassegna annuale promossa da Anci Toscana e Regione Toscana sulle migliori pratiche nel campo dell'amministrazione locale, del Terzo settore e dei servizi pubblici, svoltasi a Firenze dal 17 al 20 Novembre. Acque SpA si è aggiudicata il premio presentando l'esperienza de "Il Futuro dell'Acqua", la manifestazione/esposizione sul tema dell'innovazione nel servizio idrico, svoltasi presso il Centro Espositivo Museale di San Michele degli Scalzi a Pisa. "Stai in campagna" è il premio per le migliori campagne di "comunicazione utile", istituito per valorizzare il connubio tra concretezza e creatività con cui gli enti pubblici e le aziende di servizi comunicano le proprie attività e i propri servizi ai cittadini, promuovono i territori e stimolano i comportamenti virtuosi.

2009

PREMIO CEEP-CSR Label

Il comitato scientifico, formato da rappresentanti di ONU, Commissione Europea e OCSE, ha scelto Acque SpA tra oltre 400 aziende partecipanti da tutta Europa, valutando la capacità dell'Azienda di pensare il proprio sviluppo non limitandosi al conseguimento degli utili, ma creando valore aggiunto anche per il territorio, per l'ambiente in cui opera, contribuendo allo sviluppo sostenibile. Particolarmente apprezzati dal comitato di valutazione sono stati i più noti progetti di innovazione di Acque SpA e della controllata Acque Ingegneria (ora Ingegnerie Toscane): Asap, il sensore wireless, la pico-turbina. Progetti che concorrono alla salvaguardia delle falde acquifere gestite, quindi dell'ecosistema e dell'ambiente. Ulteriore apprezzamento è stato mostrato verso l'eccellente gestione della comunicazione e della trasparenza nelle informazioni, conseguita anche grazie al rigoroso rispetto delle indicazioni europee ed internazionali.

2008

RICONOSCIMENTO PER IL PROGETTO WATER WIRELESS SENSOR

Nell'ambito dell'undicesima edizione di Dire&Fare, il salone dell'innovazione della pubblica amministrazione **svoltosi a Firenze, Acque SpA e Acque Ingegneria** (ora Ingegnerie Toscane) **si sono aggiudicati un importante riconoscimento per il progetto "Water Wireless Sensor"** brevetto internazionale di Acque SpA e di un'azienda austriaca che opera nell'ambito della sensoristica. Il Water Wireless Sensor applica nuove tecnologie sensoristiche e microelettroniche per produrre un innovativo sistema di misura della portata idrica nelle reti, a basso costo.

GRI 102-5

GRI 102-10

1.1.6 IL GRUPPO ACQUE

Acque SpA nasce nel 2002 dalla concentrazione di cinque società pubbliche: Gea di Pisa, Publiservizi di Empoli, Cerbaie di Pontedera, Coad di Pescia e Aquapur di Capannori.

Dalla fine del 2016 è la cessione del pacchetto di controllo di Acque Industriali Srl ad Acea SpA con l'obiettivo, in un quadro di difficoltà legate anche alle incertezze normative in materia di smaltimento dei fanghi, di fare di Acque Industriali uno dei fulcri su cui ruota la filiera del recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dalle società del gruppo Acea, giungendo alla diretta gestione del ciclo integrato di produzione trasporto, smaltimento o recupero dei fanghi.

Nel corso dell'anno è invece nuovamente cambiata la compagine societaria di LeSoluzioni Scarl all'interno della quale i tre gestori idrici toscani Acque SpA, Publiacqua SpA e Acquedotto del Fiora SpA hanno adesso una partecipazione paritaria del 25% circa ciascuna creando le condizioni per fare della collegata un'azienda di sistema in grado di fornire servizi qualificati a tutte le aziende della Toscana ed all'interno del Gruppo Acea, nei settori della gestione dei call center, dell'assistenza clienti e dell'ICT (information communication technology).

A fine anno le società partecipate da Acque SpA risultano le seguenti:

IL GRUPPO ACQUE

Controllate e partecipate



IL GRUPPO ACQUE

Mission



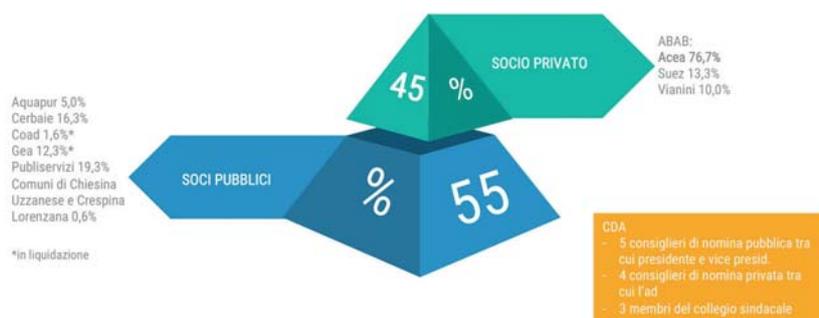
per approfondimenti visita
il sito Acque SpA
www.acque.net

Per effetto delle trasformazioni degli ultimi anni il sistema delle partecipate risulta semplificato e snellito, nell'ambito dell'obiettivo di rafforzamento degli elementi di aggregazione e collaborazione con Publiacqua Spa e Fiora Spa e di creazione di società di sistema all'interno Gruppo Acea.

1.1.7 ACQUE E IL GRUPPO ACEA

In linea a quanto stabilito nella convenzione di affidamento del servizio ha espletato una gara ad evidenza pubblica a livello europeo con cui è stato selezionato il partner privato. Abab SpA, raggruppamento comprendente le società Acea SpA, Suez Italia SpA, Vianini Lavori SpA e CTC Società Cooperativa si è aggiudicata il 45% del capitale sociale. Il restante 55% fa capo ai comuni del territorio gestito. Di seguito una rappresentazione della compagine societaria.

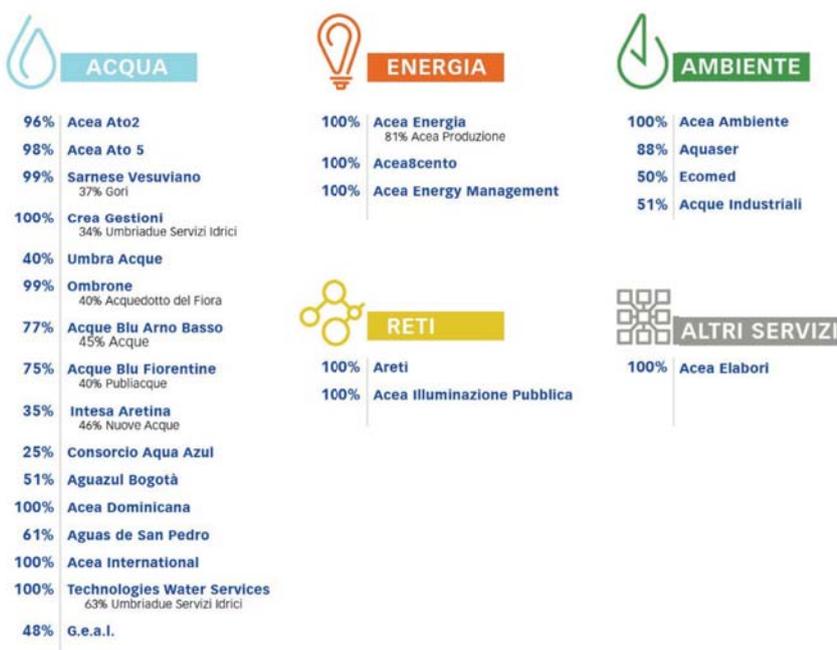
LA SOCIETÀ



Acea Spa è una delle principali multiutility italiane. Quotata in Borsa nel 1999, è attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi nei business dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente.

È il primo operatore nazionale nel settore idrico con circa **9 milioni** di abitanti serviti nel Lazio, Toscana, Umbria e Campania; tra i principali player italiani nell'energia ed il sesto operatore in Italia nel settore ambiente (trattamento rifiuti).

La struttura del Gruppo, distinta per Aree di business



GRI 102-15

1.2 IL CONTESTO

1.2.1 IL SETTORE REGOLATO E LE UTILITIES

La governance del Servizio idrico integrato nel nostro paese risulta caratterizzata da una particolare complessità istituzionale, da una organizzazione territoriale basata su Ambiti territoriali ottimali e da una forte frammentazione dei gestori, di dimensioni perlopiù ridotte. Il sistema tariffario è regolato dall'Autorità nazionale (AEEGSI) che ha il compito di introdurre tariffe idriche capaci di favorire gli investimenti necessari e allo stesso tempo sostenibili per gli utenti. All'inizio del 2018 l'**Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI)** ha ampliato le proprie funzioni e prospettive inglobando anche servizi per l'ambiente e trasformandosi così in **Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**. La principale variazione che si è verificata nel passaggio da AEEGSI ad ARERA è stata sicuramente quella connessa al settore rifiuti, per il quale l'ARERA avrà compiti di gestione, controllo e regolazione.

Negli ultimi anni, superate le turbolenze post referendarie del 2011, l'AEEGSI – ora ARERA – ha dato un impulso positivo, strutturando regole che stanno dando maggiori certezze ai gestori, con un doppio effetto: si incoraggia a investire nel potenziamento del servizio, si tutelano meglio i diritti dei cittadini-utenti.

Le analisi di settore e in particolare l'ultima edizione di Blue Book rivelano il ritardo del sistema idrico italiano rispetto al resto d'Europa. Le infrastrutture sono vetuste: la maggioranza di esse è stata posata da oltre trent'anni, creando evidenti inefficienze del sistema idrico nazionale e causando, al Centro e al Sud, perdite di rete rispettivamente del 46% e 45%, a fronte di un 26% al Nord.

All'obsolescenza delle reti e alla necessità di investimenti sugli acquedotti per limitare le perdite si collega inoltre il fabbisogno di investimenti per la depurazione delle acque reflue, a fronte di circa l'11% dei cittadini italiani non ancora raggiunto da questo servizio. Per l'ammmodernamento del sistema si stima che sarebbe necessario un investimento di 80 euro ad abitante l'anno, mentre quello programmato per il primo periodo regolatorio (2014-2017) si attesta su un valore medio nazionale di circa 32 euro, a cui si aggiunge la quota di contributi e fondi pubblici, che porta gli investimenti a circa 40 euro pro-capite.

Acque SpA in questi ultimi dieci anni ha investito oltre 500 milioni, al netto degli allacciamenti, con una media di investimenti pro-capite di oltre 60 euro annui.

1.2.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

Nel mondo imprenditoriale si è sviluppato e rafforzato negli ultimi anni il concetto di auto-governo o "corporate governance" attraverso regole precise e concrete che riguardano e tutelano tutti gli interessi dei vari attori coinvolti in esse ovvero tutto quell'insieme di regole e procedure che stanno alla base di un corretto governo societario, inteso come compensazione degli interessi nel medio-lungo periodo – a volte divergenti – degli stakeholder, ovvero di chiunque detiene interessi nella società. Il sistema di corporate governance di Acque SpA è stato definito tenendo presenti la normativa generale e speciale, i principi e gli schemi ai quali aderisce e le best practices in materia. Il modello di governance adottato è quello "ordinario", tipico della tradizione italiana e che prevede la presenza di un Organo di Amministrazione (un Amministratore unico oppure un Consiglio di Amministrazione il cui numero di componenti, se non previsto dallo statuto, è determinato dall'Assemblea dei soci) e un Organo di Controllo (il Collegio sindacale) mentre la revisione legale dei conti è affidata ad una società esterna. Gli organi di controllo sono l'ufficio di Internal Auditing, l'Organismo di vigilanza 231 e il Comitato delle Remunerazioni. Il Consiglio di Amministrazione, come da Statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali che non siano riservate dalla legge o da Statuto all'Assemblea dei Soci. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Società di fronte a terzi; mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio; sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno e a quelle volte alla soddisfazione dell'interesse pubblico nell'erogazione del servizio ed al rispetto del diritto degli utenti. Lo statuto detta le regole di costituzione degli organi societari secondo le prescrizioni normative che assicurano che non si verifichino conflitti di interesse.

GRI 102-22

GRI 102-23

GRI 102-24

GRI 102-25

GRI 102-28

GRI 103-2

GRI 103-3

Gli amministratori, così come i membri del collegio sindacale, sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci del 10/04/2017 e rimarranno in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2019. In data 11 ottobre, il Consiglio di Amministrazione di Acque SpA ha nominato quale nuovo amministratore delegato l'Ingegnere Paolo Saccani, che è subentrato all'Ingegnere Giovanni Paolo Marati, amministratore delegato dal 2014 e destinato a ricoprire un importante incarico all'interno del Gruppo Acea, socio privato di riferimento per Acque SpA. Paolo Saccani, dopo una lunga esperienza nel settore privato in varie realtà italiane, nel 2008 entra a far parte del Gruppo Acea, ricoprendo numerosi incarichi, tra i quali amministratore delegato e direttore generale di Geal SpA a Lucca, amministratore delegato e presidente esecutivo di Acea Ato 5 a Frosinone e presidente di Acea Ato 2 a Roma.

È previsto che la composizione del Consiglio di amministrazione garantisca il rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente in materia di equilibrio tra i generi, l'età media dei membri è compresa tra i 50 e i 70 anni. Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da nove membri, di cui una donna (11,1% del totale). Dal Report benchmark Utilitalia 2016 le percentuali di composizione media nazionale delle Utilities sono 66,2% uomini e 33,8% donne. Dei nove membri cinque sono espressi dai soci pubblici di maggioranza (tra cui presidente e vicepresidente) e quattro dal socio privato (tra cui l'AD).

Il Presidente, il Vicepresidente e l'Amministratore Delegato hanno il potere di rappresentare l'azienda.

La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è deliberata dall'assemblea ordinaria in base al sistema del voto di lista secondo le modalità stabilite dallo Statuto della società e non sono previsti criteri di nomina in termini di percorsi professionali e formazione.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Giuseppe Sardu
Vicepresidente	Giancarlo Faenzi
Amministratore Delegato	Paolo Tolmino Saccani
Consigliere	Emanuela Cartoni
Consigliere	Giovanni Giani
Consigliere	Rolando Pampaloni
Consigliere	Giovanni Paolo Marati
Consigliere	Daniele Bettarini
Consigliere	Antonio Bertolucci

Il CdA riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche dal OdV e dal Comitato di Direzione. Il CdA conferisce all'Amministratore Delegato deleghe per la gestione della Società, il quale a sua volta delega ai Dirigenti poteri e responsabilità per ciascuna direzione.

IL CONSIGLIO SINDACALE

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

GRI 102-18

GRI 102-19

GRI 102-35

GRI 102-36

GRI 102-38

Sulla base del parere del Comitato per le remunerazioni di marzo 2017, facente riferimento ai precedenti pareri già esposti, i compensi in misura fissa sono stati deliberati dall'Assemblea dei soci nella seduta de 10 Aprile 2017, che ha confermato i compensi già in essere per il precedente Consiglio e per il Collegio Sindacale.

1. Il compenso in misura fissa spettante annualmente ad ogni consigliere ammonta ad € 7.200;
2. al Presidente del C.d.a. spetta un compenso fisso aggiuntivo annuo pari al 79% dell'indennità lorda annua del Sindaco del Comune di Pisa, che sarà ridotto dell'importo di cui al punto 1;
3. il compenso del Vicepresidente del C.d.a. è pari all'importo fisso di cui al punto 1, al quale deve sommarsi una quota fissa di ulteriori € 6.000;
4. all'Amministratore delegato spetta un compenso fisso aggiuntivo annuo pari al 69% dell'indennità lorda annua del Sindaco del Comune di Pisa, che sarà ridotto dell'importo di cui al punto 1.

Il compenso variabile a favore di tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione è pari al 5% degli utili risultanti annualmente dal bilancio d'esercizio al netto della quota destinata alla riserva legale, con la precisazione che la parte variabile del compenso dovrà essere determinata annualmente con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione sulla base delle indicazioni che saranno fornite dal Comitato per le Remunerazioni.

Il compenso in misura fissa ed il compenso in misura variabile non potranno comunque essere superiori a quanto previsto dai commi 725 e 728 dell'art. 1 della L. 27- 12-2006 n° 296 così come modificata dai commi 12 e 13 dell'art. 61, del D.L. 25 giugno 2008, n°112. Tale limitazione comporta che il limite al compenso lordo annuale onnicomprensivo (compenso in misura fissa) attribuito al Presidente e ai componenti il Consiglio di Amministrazione non può essere superiore per il Presidente al 70% e per i Consiglieri al 60% delle indennità spettanti rispettivamente al sindaco e al presidente della provincia ai sensi dell'art. 82 del testo unico di cui al Dlgs. 18 agosto 2000 n. 267; detti compensi sono elevati in proporzione alla partecipazione di soggetti diversi dagli enti locali, nella misura di un punto percentuale ogni cinque punti percentuali di partecipazione di soggetti diversi dagli enti locali in cui la partecipazione degli enti locali è pari o superiore al 50% del capitale sociale. Il compenso in misura variabile (indennità di risultato), possibile solo nei casi di produzione di utili, è attribuibile "in misura comunque non superiore al doppio del compenso onnicomprensivo" stabilito in misura fissa. A tal proposito il Comitato allineandosi con quanto già affermato nel proprio parere rilasciato in data 10.6.2009, nonché nei successivi, ritiene corretto che il premio di risultato debba essere attribuito in proporzione all'utile considerando un premio pari al 100% del compenso fisso in caso di raggiungimento dell'utile previsto in budget (risultato ante imposte).

Qualora il risultato (ante imposte) sia ridotto del 20%, in tale forbice deve intendersi consumato tutto il premio di risultato.

	COMPENSI IN MISURA FISSA	PREMIO DI RISULTATO INDIVIDUALE*	COMPENSO TOTALE (FISSO + VARIABILE)	EMOLUMENTO COMPLESSIVO
Presidente	48.600	48.600	97.200	97.200
Vice Presidente	13.200	13.200	26.400	26.400
Amministratore Delegato	42.400	42.400	84.800	84.800
Consiglieri (n.6)	7.200	7.200	14.400	86.400
Totale				294.800

* Compensi erogati nel 2017 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2016

1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ

1.3.1 LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

Acque SpA mantiene un efficace modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, detto Modello 231 (**MOG**).

Negli ultimi anni si è assistito ad un cambiamento a livello politico/legislativo degli indirizzi per il contrasto alla corruzione. Gli strumenti introdotti con la legge 190/2012 (Piano Triennale Prevenzione Corruzione) e con il D.lgs 33/2013 (Trasparenza) sono espressione di un diverso approccio che riconosce maggiore efficacia alla prevenzione piuttosto che alla repressione della corruzione. Questo approccio, sposato anche da Acque SpA, ha permesso di predisporre misure adeguate di controllo e prevenzione dei rischi di corruzione. Così come l'implementazione dei sistemi di gestione in conformità alle norme OHSAS 18001 e alla UNI CEI EN ISO 14001 rappresenta per Acque SpA un criterio valido ed efficace per un significativo sistema di prevenzione aziendale contro i reati in materia di salute e sicurezza e ambiente. In quest'ottica, l'implementazione del sistema di gestione anticorruzione, secondo la norma UNI ISO 37001, a fianco del modello di organizzazione, gestione e controllo è un obiettivo fortemente voluto dalla direzione di Acque SpA per il 2018 come strumento organizzativo e gestionale idoneo a coordinare ed ottimizzare le misure di prevenzione e controllo sui rischi di corruzione dell'organizzazione.



LA NORMA UNI ISO 37001 - SISTEMA DI GESTIONE ANTICORRUZIONE

La norma UNI ISO 37001 del 2016 è uno standard internazionale volontario per l'implementazione di un sistema di gestione per la prevenzione di fenomeni di corruzione.

Lo scopo principale è quello di incrementare l'efficacia degli strumenti di contrasto al fenomeno corruttivo superando il semplice rispetto dei requisiti minimi legali per adottare invece un approccio sistemico rivolto alla prevenzione e al contrasto della corruzione favorendo la cultura della integrità, trasparenza e conformità.

Il **MOG** opera quale esimente sia nel caso in cui il reato presupposto sia stato commesso da un soggetto apicale sia quando sia stato commesso da un soggetto subordinato. La competenza esclusiva per l'adozione, la modifica e l'integrazione del Modello è in capo al Consiglio di Amministrazione.

I COMPITI DELL' ORGANISMO DI VIGILANZA

L'OdV, nell'ambito dei poteri ad esso conferiti conformemente all'art. 6, comma 1, lett. b) e dall'art. 7, comma 4, lett. a) del Decreto 231, ha la potestà di formulare al CdA proposte di aggiornamento e adeguamento del Modello e ha il dovere di segnalargli, tempestivamente e in forma scritta, fatti, circostanze o carenze organizzative riscontrate nell'attività di vigilanza che evidenzino la necessità o l'opportunità di modificare o integrare il Modello. I componenti di ciascun Organismo di Vigilanza restano in carica fino alla scadenza del Consiglio di Amministrazione che li ha nominati e comunque per non più di tre anni, terminati i quali possono essere rieletti. All'interno delle gerarchie aziendali, ciascun Organismo di Vigilanza è posto in posizione apicale e in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione della Società di appartenenza, al quale riferisce di eventuali violazioni del Modello. I compiti, i poteri e le responsabilità degli Organismo di Vigilanza sono definiti all'interno di appositi Regolamenti.

L'Organismo di Vigilanza operante fino al 10 maggio 2017 risultava composto secondo quanto deliberato dal CdA nella seduta del 31 marzo 2014, da: Luca Cecconi (Presidente), Giuseppe Sardu e Giancarlo Faenzi (membri). In seguito a quanto deliberato dal CdA nella seduta del 10 maggio 2017 per Acque SpA e del 19/04/2017 per Acque Servizi Srl l'Organismo di Vigilanza è composto nel seguente modo:

Ruolo	Acque SpA	Acque Servizi
Presidente	Luca Cecconi	Luca Cecconi
Componente	Giancarlo Faenzi	Giancarlo Faenzi
Componente	Antonio Bertolucci	Antonio Bertolucci

INTERNAL AUDITING

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

L'attività di Internal Auditing è gestita centralmente dalla funzione Internal Audit di Acque SpA, che svolge le seguenti attività di controllo:

- verifica dell'operatività e dell'idoneità del sistema di controllo interno e gestione dei rischi;
- verifica dell'adeguatezza ed efficacia dei controlli riguardanti la governance, le operazioni e i sistemi informativi dell'organizzazione;
- verifica dell'affidabilità ed integrità delle informazioni finanziarie e operative;
- verifica della salvaguardia del patrimonio aziendale;
- verifica della conformità a leggi, regolamenti e contratti;
- valutazione dell'efficacia dei programmi e delle attività introdotte dall'organizzazione in materia di etica;
- supporto operativo agli Organismo di Vigilanza;
- analisi dell'effettività e adeguatezza, negli anni, dei contenuti dei Modelli di Organizzazione e Gestione;
- verifica dell'effettiva osservanza dei protocolli di controllo previsti dai Modelli;
- monitoraggio sull'attuazione delle misure previste dai Modelli.

GRI 102-17 I

GRI 102-17 II

GRI 102-33

Gli Organismi di Vigilanza sono destinatari dei flussi informativi sotto riportati da parte di tutte le direzioni e settori aziendali, tali flussi possono essere trasmessi per mail, a mano o per posta ordinaria. Nello specifico, costituiscono oggetto di segnalazione agli Organismi di Vigilanza delle società:

- violazioni (anche potenziali) dei rispettivi Modelli;
- richieste di chiarimenti in merito all'applicazione di quanto previsto dai Modelli;
- altri flussi informativi (di carattere obbligatorio): informazioni relative a operazioni sensibili gestite secondo iter procedurali diversi da quelli descritti nei Modelli e/o nelle procedure aziendali e flussi individuati per ciascun settore.

Ciascun Organismo di Vigilanza predispone annualmente una relazione di sintesi che ha per oggetto l'attività svolta nell'anno di riferimento ed ha come destinatario il Consiglio di Amministrazione.

GRI 102-34

ACQUE SPA, ACQUE SERVIZI	2015	2016	2017
Riunioni Organismo di Vigilanza	4	5	5
Ore di formazione 231	0	0	287***
Numero Audit totali effettuati	8	4	5
Segnalazioni ricevute	2*	3*	3*
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria	-	1**	1****
Segnalazioni in corso di esame (n.)	-	0	0

* Segnalazioni che non riguardano fenomeni di corruzione

** Segnalazione pervenuta nel 2015 che non riguarda fenomeni di corruzione

*** La formazione ha riguardato Dirigenti e Responsabili di funzione. I corsi hanno avuto durata di 3, 5 o 7 ore in relazione al settore/attività gestita

**** L'intervento disciplinare non è stato proposto dall'OdV ma dal Dirigente interessato

Nel corso del 2017 l'odv ha ricevuto tre segnalazioni nessuna delle quali riguardante episodi di corruzione. Una di queste si è conclusa con un intervento disciplinare proposto dal dirigente di riferimento.

GRI 205-3

Nel corso del 2017 è stata effettuata, per i Dirigenti e per i Responsabili di Funzione, attività di formazione in materia 231. I corsi hanno avuto durata di 3, 5 o 7 ore in relazione al settore/attività gestita. In tale contesto, oltre agli altri reati compresi nel novero della 231, sono stati trattati anche i reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e il reato di corruzione tra privati.

GRI 205-2

	ACQUE SPA	ACQUE SERVIZI SRL
Ore di formazione Ex Decreto Legislativo n. 231/2001 - Acque SpA	248,5	38,5
di cui:		
dirigenti	14	3,5
impiegati	203	28
quadri	31,5	7
% Personale formato	17%	10%

Sono esclusi dalla formazione i membri del CdA.

Per il 2018 è prevista una formazione sullo standard UNI ISO 37001 e sul sistema anticorruzione che sarà implementato in azienda (vedi box *La norma UNI ISO 37001 - Sistema di gestione anticorruzione*) per tutte le funzioni interessate.

Acque SpA, in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2358 c.c. è soggetta a un'applicazione parziale della disciplina di cui alla Legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione", limitatamente alle sole disposizioni dell'art. 1, commi da 15 a 33, della L. 190/2012.

GRI 205-1

Di seguito si riporta, per ciascuna società, il numero delle aree a rischio commissione di reati di corruzione mappate in nell'ambito dei Modelli 231 e il rapporto tra queste ultime e il numero totale di aree sensibili mappate ai fini 231.

	ACQUE SPA	ACQUE SERVIZI SRL
Aree a rischio corruzione mappate	21	18
Totale aree a rischio mappate	26	24
Aree a rischio corruzione mappate / Totale aree a rischio mappate	81%	75%

1.3.2 SISTEMA 262 E REVISIONE DEL BILANCIO DI ESERCIZIO

Le procedure amministrative e contabili di Acque SpA sono aggiornate in linea al modello proposto da Acea SpA che come società quotata deve rispettare il dettato normativo della Legge 262/05, in materia di disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari. Pur non essendo interessata da specifici obblighi normativi, Acque SpA ha visto nell'adeguamento al modello 262 un'opportunità di miglioramento dei propri processi aziendali e del proprio sistema di controllo interno, rendendolo costantemente monitorato, metodologicamente definito e documentato, anche al fine di agevolare l'attività di controllo e verifica da parte dei soggetti preposti.

GRI 102-56

Acque SpA, con delibera dell'assemblea dei soci, ha affidato l'incarico per la revisione contabile del bilancio per gli esercizi 2016, 2017 e 2018 alla società di revisione KPMG SpA che svolge le attività di verifica dei dati civilistici in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.

GRI 307-1

GRI 416-2

GRI 419-1

1.3.3 LA COMPLIANCE

Per garantire la propria compliance Acque SpA effettua un continuo monitoraggio e adeguamento all'evoluzione normativa di settore. All'interno dell'azienda è presente un Ufficio legale che, anche attraverso studi esterni, garantisce la conformità alla legislazione di riferimento.

È stato inoltre istituito l'Ufficio Servizi e controlli per l'ambiente con il compito di garantire la definizione, l'implementazione, il controllo e l'effettiva conformità di processi e sistemi aziendali alle politiche e normative relative alla tutela dell'ambiente. Vengono inoltre svolti annualmente audit di conformità legislativa rispetto alla normativa applicabile come richiesto dai sistemi di gestione implementati in azienda.

1.3.3.1 Compliance ambientale

Nel corso dell'anno sono stati notificati ad Acque SpA venti verbali di contestazione da parte delle Arpat di Lucca, Pisa, Pistoia e Firenze riguardanti per lo più superamenti dei limiti previsti dalla tabella 3, Allegato 5 del D.lgs 152/2006, il mancato rispetto di prescrizioni autorizzative o le modalità di tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti. Per ciascun verbale sono stati presentati scritti difensivi e contestualmente è stata fatta richiesta di un incontro tra le parti per chiarire quanto esposto nelle relazioni e chiedere in alcuni casi l'archiviazione degli atti.

DISPUTE AMBIENTALI

	2015	2016	2017
Dispute aperte (n°)	10	18	20
Dispute di cui sopra, risolte	1	0	1

Dispute aperte da soggetti esterni per questioni ambientali nell'anno di riferimento. Non si segnalano variazioni sui dati 2015 e 2016.

Per uno dei verbali Acque SpA potendo, come trasgressore, ai sensi dell'art.16 della legge 689/81, liberarsi della propria obbligazione, ha effettuato, entro 60 giorni dal ricevimento del verbale, il pagamento della somma di 517 euro adottando un terzo del massimo, essendo questa la più favorevole. Per gli altri verbali Acque SpA è in attesa di ricevere o le ordinanze contenenti gli importi da versare o l'archiviazione degli atti.

Nel 2017 sono stati pagati 1.507,95 euro a seguito di ingiunzioni di pagamento relative ad una sanzione amministrativa del 2012, oltre ai 517 euro relativi all'anno di riferimento.

SANZIONI AMBIENTALI PAGATE (€)

	2015	2016	2017
	30.309,60	31.077,15	2.024,95

Le violazioni contestateci nell'anno di riferimento, per le quali non sono arrivate ordinanze di ingiunzione al pagamento, sono punibili con sanzioni amministrative da un minimo di euro 600 ad un massimo di euro 60.000.

1.3.3.2 Compliance sicurezza

Nel corso del 2017 non sono pervenute sanzioni amministrative per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

1.3.3.3 Il contenzioso utenti

Nell'anno in corso le situazioni conflittuali, nei rapporti con i fornitori, con i clienti, con i collaboratori e con la Pubblica Amministrazione sfociate in procedimenti giudiziari risultano 64 (erano 61 nel 2016) alcuni determinati dall'esigenza di far valere le proprie ragioni altri dalla necessità di difendersi. Il maggior numero di procedimenti ha ad oggetto l'annullamento di ingiunzioni di pagamento emesse per conto di Acque SpA dal gestore del servizio di riscossione coattiva. Le cause definite sono circa sessanta.

Il Tribunale Amministrativo regionale ha accolto il ricorso contro un'ordinanza del Comune di Porcari che ingiungeva a diversi soggetti, tra i quali Acque SpA, di effettuare interventi di ripristino e pagare una multa come acconto relativo ai lavori di somma urgenza eseguiti per eliminare l'inquinamento verificatosi a seguito di uno sversamento di liquidi oleosi in un corpo idrico anziché in fognatura, come previsto dalla relativa autorizzazione, da parte di un utente industriale. Il Tar ha riscontrato come Acque SpA avesse fornito numerosi indizi circa la riferibilità del sifone risultato ostruito all'utente produttivo.

È tuttora pendente il processo dinanzi al Tar Lombardia, promosso nel febbraio 2016 nell'interesse di Acque SpA contro la definizione del punto di consegna dell'acquedotto prevista dall'AEEGSI (oggi ARERA). L'AEEGSI ha stabilito (Delibera dell'AEEGSI 655/2015/R/IDRR del 23.12.15 e Determinan. 5/2016) che il "punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi". Acque SpA, Uffitalia e molti altri gestori ritengono invece che il punto di consegna coincida col confine tra proprietà pubblica e privata sul quale di norma è installato il misuratore. La differenza è rilevante in quanto il punto di consegna, secondo la normativa vigente, costituisce il confine tra la responsabilità del gestore e quella dell'utente privato sotto molteplici aspetti quali ad esempio: la rispondenza dell'acqua ai valori di parametro di salubrità, la responsabilità civilistica inerente la proprietà e la gestione delle tubazioni (per il caso di danni a persone e/o cose conseguenti a malfunzionamenti, rotture o perdite) ed i corrispondenti oneri di manutenzione delle condotte.

La causa dinanzi al Tribunale di Firenze, sezione specializzata per le imprese, nella quale viene chiesta la condanna di Acque al pagamento, a titolo di corrispettivo/indennizzo, di euro 1.989,834 per l'utilizzo delle reti idriche realizzate dalla società attrice, in un comune del territorio servito, prima dell'affidamento della concessione del servizio, è stata trattenuta in decisione.

Prosegue l'impegno di Acque SpA nella prevenzione e gestione delle controversie, operando già in fase di precontenzioso con strumenti efficaci quali le commissioni conciliative come previsto fin dal 2014 dal regolamento per la tutela dell'utenza da parte dell'AIT. In caso di controversia con il gestore, l'utente può scegliere due percorsi di tutela diversi avanzando istanza alla commissione conciliativa paritetica, tramite una delle associazioni dei consumatori riconosciute o istanza alla commissione conciliativa regionale, chiedendo l'intervento della commissione regionale dove, oltre ad Acque SpA, è presente il difensore civico regionale (o un suo delegato) in qualità di presidente e l'utente stesso o un suo rappresentate. La scelta tra le due forme di tutela da parte dell'utente è libera, discrezionale e senza vincoli di subordinazione tra i due percorsi. Nell'anno 2017 Acque SpA ha ricevuto 19 istanze di conciliazione paritetica, di queste sette non sono state ammesse per mancata indicazione dell'associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente e due per richieste inerenti materie non pertinenti. Ad ognuna è stata comunque fornita adeguata risposta con le motivazioni dell'esclusione. Sette istanze si sono concluse con esito positivo, mentre tre verranno discusse a breve.

Sono pervenute inoltre 37 istanze di conciliazione presso la commissione regionale, delle quali tredici si sono concluse con esito positivo, quattro non sono state ammesse, perché riguardanti materie escluse dalla conciliazione e due sono in fase di definizione. Sono ancora da trattare in attesa della ripresa dei lavori della Commissione (interrotti a fine ottobre 2017) diciotto istanze.

La maggior parte delle istanze ha riguardato utenze riferite ad un utilizzo domestico con problematiche relative all'elevato consumo/perdita.

1.3.3.4 Contenzioso fornitori

Nell'anno in oggetto un fornitore ha presentato ricorso, presso il Tribunale amministrativo regionale, per l'annullamento, previa sospensione, della comunicazione di aggiudicazione definitiva di un contratto di appalto. La sospensiva degli atti impugnati è stata respinta e la prossima udienza è fissata per marzo 2018.

È tuttora in corso un procedimento pregresso dal 2014, sorto in fase di individuazione del fornitore in una selezione.

CONTENZIOSI APPALTATORI

	2015	2016	2017
Contenziosi	1	0	1
di cui accolti	0	0	0

1.3.3.5 Contenzioso dipendenti

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

1.4 SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

1.4.1 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Acque SpA ha implementato e certificato, fin dalla sua nascita, sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili. Con il termine sistema di gestione si intende un insieme di procedure, di sistemi informativi e di sistemi informatici dedicati alla gestione di processi operativi, amministrativi e produttivi. Il sistema implementato oltre ad integrare molteplici schemi di norma è stato sviluppato anche congiuntamente con quello delle società Acque Servizi, Acque Industriali e dal 2016 anche di LeSoluzioni per le quali si rimanda alle specifiche sezioni. L'integrazione, certificata dall'Ente terzo Rina secondo lo schema Best4 plus, riguarda da quest'anno sei schemi di norma: UNI EN ISO 9001 (qualità), UNI EN ISO 14001 (ambiente), OHSAS 18001 (salute e sicurezza), SA 8000 (responsabilità sociale), UNI CEI EN ISO 50001 (energia) e UNI ISO 39001 Sicurezza stradale.

Acque SpA ha infatti ottenuto nel 2017, primo tra i gestori idrici, la certificazione del Sistema di Gestione per la sicurezza stradale secondo lo standard UNI ISO 39001. Lo standard, pensato per aziende con molto personale viaggiante, ha permesso di declinare in modo puntuale la politica aziendale in tema di sicurezza stradale e permetterà di diminuire il numero di incidenti e dei relativi infortuni, di favorire un approccio integrato sulle problematiche dello spostamento su strada, limitando le conseguenze derivanti dall'errore umano e di consolidare l'impegno nella responsabilità sociale, in particolare con tutti gli attori che usufruiscono del sistema dei trasporti su strada. L'obiettivo della certificazione è quello di incoraggiare i lavoratori a rispettare il codice della strada e a prendere ogni tipo di accortezza, in primo luogo per ridurre il numero di incidenti potenziali ed effettivi, salvaguardando così l'incolumità dei dipendenti, e in secondo luogo per diminuire le assenze per infortuni o i rischi di citazione legale per negligenza. È possibile vedere il video girato durante i corsi di guida sicura a cui hanno partecipato i dipendenti assegnatari di mezzi aziendali.

Altri importanti obiettivi raggiunti nel corso dell'anno sono stati l'adeguamento del sistema di gestione SA8000 alla nuova edizione 2014 della norma e il rinnovo quadriennale della registrazione Emas del sito di Pagnana.

Riassumendo, i Sistemi di gestione attualmente in vigore in Acque SpA sono i seguenti:



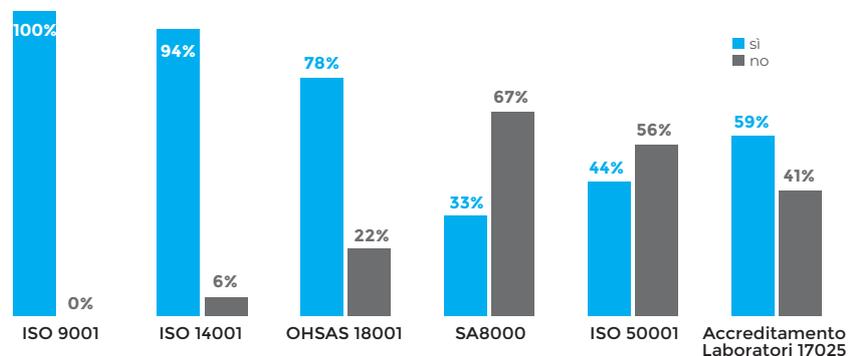
Sulla spinta generata dal continuo e costante raggiungimento degli obiettivi periodicamente prefissati nell'ambito dei Sistemi di gestione, la Direzione di Acque SpA ha deciso per il 2018 di implementare e certificare il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo lo standard UNI ISO 37001.

L'impegno da sempre profuso da Acque SpA nella implementazione dei sistemi di gestione fa sì che oggi la società rientri tra le aziende che hanno implementato tutti i principali e più diffusi sistemi di gestione sia all'interno del gruppo di benchmark Utilitatis sia tra le 100 maggiori aziende dell'energia elettrica, gas, rifiuti e servizio idrico – Benchmark TopUtility VI edizione.

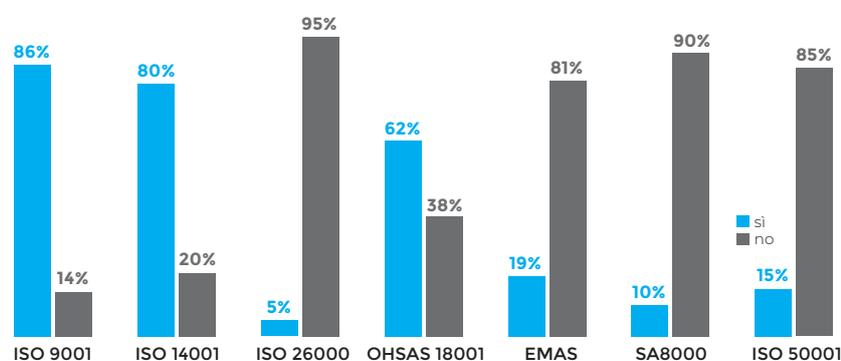
GRI 102-11

Per un approfondimento sui corsi di guida sicura si rimanda al video <https://www.youtube.com/watch?v=frI39diAUu4>

GRUPPO DI BENCHMARK UTILITATIS - DATI 2016



BENCHMARK TOP UTILITY VI EDIZIONE



1.4.2 LE CERTIFICAZIONI "SETTORIALI"

Accanto ai sistemi di gestione del Best4 plus, sono presenti altri due sistemi che possiamo definire "settoriali":

1. l'accreditamento dei laboratori di analisi

I laboratori di Acque SpA, organizzati nelle unità operative di Pontedera, Pisa ed Empoli sono accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. L'accreditamento è l'attestazione da parte di un organismo nazionale (ACCREDIA) che garantisce il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie. L'accreditamento è garanzia di competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove e di accuratezza e affidabilità dei risultati. Si rimanda per maggiori dettagli al paragrafo 3.3 Il servizio di analisi laboratorio.

2. la registrazione Emas per l'impianto di Pagnana

Il sito di Pagnana a Empoli comprendente il depuratore di Acque SpA e la piattaforma di trattamenti rifiuti liquidi di Acque Industriali Srl ha ottenuto nel 2015 la registrazione Emas secondo il Regolamento CE 1221/200 dell'Unione Europea. Una conferma del buon lavoro svolto al depuratore di Pagnana, sia dal punto di vista dell'efficienza impiantistica che del rispetto dell'ecosistema del territorio.

Con la dichiarazione ambientale congiunta le due società hanno partecipato al Premio EMAS Italia 2017 indetto dal Comitato Ecolabel Ecoaudit e l'ISPRA per dare riconoscimento e visibilità alle organizzazioni registrate EMAS premiando quelle che hanno meglio interpretato ed applicato i principi ispiratori dello schema europeo e, soprattutto, raggiunto i migliori risultati nella comunicazione con le parti interessate.

Per consentire agli stakeholder di conoscere da vicino la realtà di Pagnana, nel 2018 partirà l'iniziativa denominata "EMAS EXPERIENCE", un tour guidato dell'impianto di depurazione delle acque reflue civili e industriali, rivolta a tutta la comunità.



Per un approfondimento sulla Registrazione Emas si rimanda al video <https://www.youtube.com/watch?v=YUfVa9jrt6I>

1.4.3 SISTEMA INTERNO DI AUDIT

Per il mantenimento del sistema di gestione o vengono svolti annualmente da professionisti esterni incaricati o da personale interno qualificato audit interni sui processi gestionali infragruppo, sui processi core delle singole aziende e su un campione di siti operativi (Impianti, cantieri, uffici commerciali...).

Nel 2017 sono stati condotti 29 audit (25 nel 2016) che hanno coperto 75 processi/siti operativi (56 nel 2016) di Acque SpA, Acque Servizi, Acque Industriali e LeSoluzioni. I siti operativi campionati sono stati 44 (13 siti operativi nel 2016). Per mantenere l'accreditamento dei laboratori di analisi, vengono svolti annualmente anche audit tecnici sulle prove accreditate.

Questi audit vengono condotti da personale qualificato in grado di verificare tecnicamente l'esecuzione delle analisi. Vengono auditate tutte le prove accreditate almeno una volta ogni quattro anni (periodo di validità dell'accreditamento) e le prove in estensione prima della verifica Accredia.

Nel 2017 sono state verificate, mediante questo tipo di audit, 8 delle 35 prove che a fine anno risultano accreditate (nel 2016 erano state auditate 10 prove sulle 32 accreditate).

Sono inoltre state auditate le 7 prove che a in estensione di accreditamento a febbraio 2018.

1.4.4 SISTEMA ESTERNO DI AUDIT

Il sistema è certificato e sottoposto quindi a periodiche verifiche da parte di enti esterni accreditati. Nel corso dell'anno sono state effettuate con esito positivo quattro verifiche.

<p>FEBBRAIO Mantenimento dell'accreditamento dei laboratori con estensione di nuovi parametri</p>	<p>MAGGIO Verifica annuale per il Rinnovo triennale della registrazione EMAS del sito di Pagnana</p>	<p>GIUGNO Verifica semestrale SA8000 infragruppo e passaggio all'edizione 2014 dello Standard, prima certificazione per LeSoluzioni Scarl</p>	<p>OTTOBRE Audit di ricertificazione infragruppo del sistema B4 Plus e prima certificazione del sistema UNI ISO 39001 (sistema di gestione per la sicurezza stradale) per Acque SpA, Acque Servizi e LeSoluzioni Scarl</p>
<p>Ente: Accredia</p>	<p>Ente: Rina e convalida del Ministero dell'Ambiente</p>	<p>Ente: Rina</p>	<p>Ente: Rina</p>
<p>Esito: positivo </p>	<p>Esito: positivo </p>	<p>Esito: positivo </p>	<p>Esito: positivo </p>

1.4.5 ETICITÀ E SA8000

La norma SA (Social Accountability) 8000, standard internazionale elaborato dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera e del proprio ciclo produttivo.

Tale garanzia si esplica attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione.

Lo standard prevede oltre all'osservanza delle leggi nazionali e internazionali vigenti il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di salute e sicurezza del posto di lavoro.

Ogni dipendente ha il diritto di effettuare segnalazioni o reclami in merito all'applicazione dei requisiti della norma SA8000 e delle normative relative al diritto del lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori. Non ci sono state segnalazioni nell'anno di riferimento.

G4-HR12

GRI 408-1

GRI 409-1

GRI 406-1

Come già anticipato, Acque SpA nel 2017 ha adeguato il proprio sistema di gestione alla nuova edizione della norma le cui principali novità sono:

1. il **Social Fingerprint**, ovvero un questionario di autovalutazione da parte dell'azienda che si incrocia con una valutazione effettuata dall'Ente di certificazione che aiuta le organizzazioni a misurare e a migliorare i **sistemi di gestione** in merito alla performance sociale;
2. la costituzione di un **Social Performance Team** con il compito di occuparsi della promozione e implementazione del sistema SA8000 in azienda. Fanno parte del team i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 eletti o designati in seno alle RSU aziendali.

Il Social Performance Team aveva ricevuto la necessaria formazione lo scorso anno in occasione della sua costituzione, nel 2017 è stata fatta una sola sessione di recupero.

A tutto il personale è stata invece trasmessa l'Informativa SA8000 e sono stati assegnati i corsi on line sui sistemi di gestione integrati comprensivi del modulo SA8000.

Ore di formazione sui diritti umani

Anno 2016
Social Performance Team

16 ore



Ore di formazione sui diritti umani

Anno 2017
Social Performance Team

2 ore



Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale. Le due verifiche da parte del RINA svoltesi nel 2017 hanno avuto esito positivo.

La transizione alla nuova versione della norma pubblicata nel 2014 è avvenuta nel primo semestre 2017 e contemporaneamente la società LeSoluzioni ha conseguito la sua prima certificazione.

2.1 LA SOSTENIBILITÀ	31
2.1.1 Il nostro impegno per il futuro	31
2.1.2 Gli strumenti della sostenibilità	31
2.2 NOTA METODOLOGICA	33
2.2.1 Dieci anni di rendicontazione	33
2.2.2 Il Comitato interfunzionale sulla sostenibilità - GREEN TEAM	34
2.2.3 Principi e confini di rendicontazione	34
2.3 ANALISI DI MATERIALITÀ	35
2.3.1 La metodologia e le tematiche rilevanti	35
2.3.2 Gli stakeholder	36
2.4 PROGETTI LEGATI ALLA RENDICONTAZIONE E AL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	37



La nostra sostenibilità



2. LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

2.1 LA SOSTENIBILITÀ

2.1.1 IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

I nostri progetti per gli anni 2018 - 2019 sono i seguenti:

1. prosecuzione e conclusione dei progetti di stakeholder engagement per gli utenti: **You@acque; Emas Experience e Giochi d'acqua.**
2. Conclusione dei corsi di guida sicura per il personale assegnatario di mezzi aziendali.
3. Realizzazione del laboratorio di analisi unico a Castelluccio Empoli unificando le unità presenti attualmente e razionalizzandolo.
4. Rinnovo quadriennale dell'accreditamento dei laboratori e estensione dell'accreditamento ad ulteriori parametri – gennaio 2018.
5. Rinnovo triennale della certificazione per l'efficiamento energetico – giugno 2018.
6. Implementazione e certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo lo standard UNI ISO 37001 –dicembre 2018.
7. Aggiornamento della Dichiarazione ambientale EMAS al nuovo regolamento Emas IV (REGOLAMENTO DELLA COMMISSIONE EUROPEA 2017/1505 del 28 agosto 2017).
8. Realizzazione di un'evento legato al decennale della sostenibilità.
9. Realizzazione dei progetti proposti dal Social performance team aziendale quali una campagna antifumo e una campagna sulla salute e sicurezza.

2.1.2 GLI STRUMENTI DELLA SOSTENIBILITÀ

La gestione della sostenibilità d'impresa è un tema centrale per Acque SpA, che ha dimostrato negli anni un impegno crescente per garantire, al proprio interno e sui territori nei quali opera, la tutela delle generazioni future e la promozione di uno sviluppo sostenibile da un punto di vista economico, sociale ed ambientale.

In un'ottica di miglioramento continuo degli strumenti di gestione della sostenibilità, dal 2015 Acque SpA ha aderito all'iniziativa strategica di cittadinanza di impresa delle Nazioni Unite denominata Global Compact.

Con questa scelta l'azienda ha ribadito a livello globale l'impegno verso la promozione di una società sostenibile, in cui anche il mondo del business possa attivamente fare la propria parte. In particolare, il Global Compact si fonda sulla promozione di un'economia sostenibile rispettosa dei diritti umani universalmente riconosciuti, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione, secondo 10 principi che Acque SpA si è impegnata ufficialmente a rispettare.

L'Azienda ha inoltre aderito alla Fondazione Global Compact Network Italia, che unisce attori del business italiani nella promozione dello sviluppo del Global Compact su scala nazionale.

La rendicontazione degli impegni sopra esposti è inserita all'interno del presente documento arrivato quest'anno alla decima edizione.

Si riporta di seguito lo schema di correlazione tra i dieci principi del Global compact, gli indicatori delle linee GRI Standard e le pagine del presente documento in cui tali aspetti sono trattati. Questo consente di reperire nel Bilancio di Sostenibilità le informazioni previste dalla Communication on progress, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere. Per la tabella di correlazione si rimanda all'**appendice O**.

La strategia di impresa di Acque SpA trae inoltre ispirazione dall'**Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile** e dai relativi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) approvati nel 2016 da parte delle Nazioni Unite e dalla ratifica degli accordi sul clima raggiunti nella conferenza di Parigi Cop 21 del Dicembre 2015.

GRI 102-12

per approfondimenti:
<https://www.unglobalcompact.org/>

per approfondimenti:
<http://www.globalcompactnetwork.org/it/>

GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE E ACQUE SPA



Acque SpA è impegnata in politiche di riduzione delle emissioni in atmosfera, di corretta gestione dei rifiuti prodotti, degli scarichi delle acque per qualità e destinazione e della riduzione delle perdite. Acque SpA è inoltre impegnata in politica di qualità e sicurezza dei propri lavoratori e delle ditte appaltatrici di lavori e servizi.



Acque SpA garantisce retribuzioni eque e superiori alle medie di settore, con una presenza di genere ben equilibrata anche dal punto di vista retributivo. La forza lavoro risiede in gran parte nel territorio servito. I lavoratori di Acque SpA ricevono un costante supporto per lo sviluppo delle competenze e l'apprendimento continuo. L'alta direzione si è dotata di un approccio proattivo al rispetto delle politiche di genere, a partire dalla composizione dell'organo di governo aziendale.



All'interno di una politica di investimenti e redistribuzione della ricchezza sul territorio, Acque SpA garantisce una piena e corretta relazione con le organizzazioni sindacali, un'adeguata e tempestiva informazione dei dipendenti sui cambiamenti organizzativi. Acque SpA garantisce inoltre politiche di salute e sicurezza dei dipendenti nel pieno rispetto della normativa, rendicontandone adeguatamente i risultati, che in questi anni hanno mostrato un costante miglioramento.



Acque SpA attua politiche di investimento che producono risparmi energetici, tali iniziative si rivolgono sia ai consumi diretti che indiretti, che vengono costantemente monitorati e rendicontati. Le politiche di investimento sono orientate all'innovazione tecnologica, alla digitalizzazione dei processi e vedono pienamente coinvolte le aspettative dei principali stakeholder del territorio servito. Queste scelte e investimenti contribuiscono a rendere le città e i territori serviti più sostenibili e interconnessi.



Acque SpA adotta politiche per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e ne rendiconta gli effetti attraverso strumenti sempre più innovativi; la flotta di mezzi aziendali negli anni si è sempre più caratterizzata per una significativa presenza di mezzi a basso impatto ambientale.



Acque SpA ha sempre più investito nell'innovazione dei trattamenti e nella certificazione dei processi analitici delle acque, sia per il consumo umano che di scarico, garantendo inoltre una migliore balneabilità e vivibilità dell'ecosistema marino circostante.



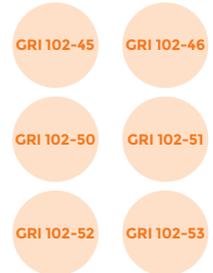
L'impegno di Acque SpA per un ambiente migliore si declina nelle politiche aziendali e negli impegni dell'alta direzione. La consapevolezza di essere parte di un più grande movimento volto alla salvaguardia del patrimonio naturale è testimoniata dall'adesione a importanti organizzazioni come il Global Compact, che promuove la diffusione della conoscenza e l'applicazione degli obiettivi dello sviluppo sostenibile nel mondo delle aziende.

2.2 NOTA METODOLOGICA

2.2.1 DIECI ANNI DI RENDICONTAZIONE

Sembrava incredibile ed invece eccoci qui al decimo anno di rendicontazione trasparente, pulita, diretta e sottoposta ogni anno a revisione da parte dell'Ente terzo.

Questa decima edizione del Bilancio di Sostenibilità di Acque SpA e delle Società del gruppo relaziona per il 2017 l'impegno del gruppo ad adottare politiche e pratiche di sostenibilità.



IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO ACQUE



Il nostro Bilancio viene pubblicato annualmente sul sito dedicato <http://sociale.acque.net>, sul sito istituzionale di Acque <http://www.acque.net> e sulla rete intranet aziendale a marzo 2018 dopo l'approvazione in Consiglio di Amministrazione. Il Bilancio viene, inoltre, trasmesso per mail a tutti i dipendenti del gruppo e ad una mailing list di stakeholder identificati durante l'analisi di materialità. Dei dati di sintesi viene inoltre prodotto un mini-report diffuso con le stesse modalità del testo integrale e viene inoltre messo a disposizione degli utenti presso gli sportelli e distribuito durante incontri ed eventi. Il Bilancio di Sostenibilità è redatto tramite un processo di reporting consolidato che consiste nella mappatura degli indicatori da rendicontare associata al processo e all'aspetto materiale GRI predefinito.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è così organizzato, una prima parte contenente i dati di gruppo e della sola Acque SpA: Cap 1 Acque; Cap 2 La nostra sostenibilità; Cap 3 I nostri servizi e il rispetto dell'ambiente; Cap 4 I nostri clienti; Cap 5 Le nostre persone; Cap 6 I nostri azionisti e partner; una seconda parte contenente i dati delle società del gruppo ed infine le appendici con la relazione della società di revisione KPMG SpA.

Sul sito è attivo lo strumento "Scrivici", che permette di contattare l'azienda per informazioni, suggerimenti o semplici curiosità.

per approfondimenti:
<http://sociale.acque.net>
<http://www.acque.net>

GRI 102-20

GRI 102-29

GRI 102-32

GRI 102-49

GRI 102-55

GRI 102-56

2.2.2 IL COMITATO INTERFUNZIONALE SULLA SOSTENIBILITÀ – GREEN TEAM

La responsabilità del processo di reporting spetta al Green team, comitato sulla Sostenibilità formalmente costituito, e composto da referenti per ciascun processo individuato come materiale. Il comitato della Sostenibilità risponde direttamente all'Amministratore Delegato di Acque SpA e viene coordinato dal Settore Certificazioni e Sostenibilità. La creazione del team di lavoro interfunzionale sulla sostenibilità ha permesso di coinvolgere le diverse funzioni aziendali e grazie alla composizione eterogenea ed alla competenza diretta dei singoli componenti di perseguire l'obiettivo di analizzare e rendicontare a 360° gli aspetti aziendali rilevanti.

Per il dettaglio della composizione si rimanda all'**appendice 2**.

2.2.3 PRINCIPI E CONFINI DI RENDICONTAZIONE

Il presente Bilancio di Sostenibilità rendiconta gli indicatori contenuti nelle linee-guida Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS 2016) integrati con gli indicatori richiesti dalla Carta della qualità e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalle delibere della ARERA (ex AEEGSI) e AIT, opportunamente ricalibrati grazie all'analisi di materialità.

Ogni indicatore è declinato attraverso la metodologia di calcolo, la tempistica di estrazione e l'origine del dato. Le tecniche di misurazione o di calcolo sono descritte sotto ciascuna tabella-dato al fine di rendere chiaro il dato rendicontato e si basano sulle modalità di determinazione delle informazioni indicate dal GRI STANDARDS 2016. Tutti i dati disponibili, riferiti al 2017, sono riportati come definitivi. Nei casi in cui non sia disponibile il dato del periodo di riferimento, una nota in calce indica se il dato è una stima o si riferisce al periodo precedente. Ogni stima è descritta in modo trasparente ed effettuata con criteri di confrontabilità e affidabilità del dato. Per i dati di confronto con gli anni precedenti, sono utilizzati solo dati già pubblicati e verificati nei precedenti Bilanci di sostenibilità; nei casi in cui tali dati siano stati aggiornati e/o revisionati ne viene riportato il dato corretto con la relativa nota giustificativa e sottoposto ad accertamento da parte dell'Ente di revisione.

Per gli indicatori previsti dalla delibera ARERA 917/2017/R/ird che coincidono con gli indicatori GRI ed in particolare per:

1. macro-indicatore M1 - "Perdite idriche"
2. macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio"
3. macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata"
4. macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" compreso la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura
5. macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica"
6. macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata"
7. il calcolo, nella presente edizione del bilancio è stato effettuato come indicato nelle delibere precedenti e non ancora come indicato nella sopracitata delibera. Il prossimo anno tali indicatori saranno rendicontati anche per il 2017 come indicato in delibera rettificandoli.

La parte di rendicontazione economica si ispira al modello del Gruppo di studio sul Bilancio Sociale (GBS) e alle linee guida AccountAbility 1000 (AA1000) che definiscono le caratteristiche essenziali della rendicontazione etico-sociale, in particolare le modalità di coinvolgimento degli Stakeholder.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è:

1. redatto in conformità ai GRI-STANDARDS 2016 con il livello di rendicontazione più completo ed accurato, ovvero, LIVELLO COMPREHENSIVE che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida
2. Soggetto a LIMITED ASSURANCE da parte dell'Ente terzo di revisione KPMG. La relazione di revisione limitata è riportata in **appendice**.

L'attività di revisione limitata dell'Ente ha riguardato i dati e le informazioni relative a Acque SpA, Acque Servizi Srl e alcuni dati più significativi delle società Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl.

Per Le Soluzioni, Acque Industriali e Ingegnerie Toscane anche se escluse dal perimetro dell'attività di revisione limitata, sono stati rendicontati i dati significativi per la sostenibilità d'impresa impattanti sulle attività del gestore Acque SpA ed in accordo con il metodo di conso-

GRI 102-45

lidamento adottato dal bilancio economico ovvero: Acque Servizi: consolidamento integrale, mentre Acque Industriali, LeSoluzioni, Ingegnerie Toscane sono consolidate con il metodo del patrimonio netto.

2.3 ANALISI DI MATERIALITÀ

2.3.1 LA METODOLOGIA E LE TEMATICHE RILEVANTI

La direzione del gruppo (Amministratore Delegato, Presidente e i primi livelli dirigenziali) ha favorito l'implementazione di un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità, al fine non solo di indirizzare il reporting di sostenibilità ma di integrare tali tematiche negli obiettivi complessivi del Gruppo, fornendo al top management le chiavi di lettura utilizzabili nella definizione di strategie e obiettivi Sostenibili. Il processo, progettato e facilitato da un team di ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ha preso avvio con una fase di analisi documentale (documenti interni ed esterni) rivolta all'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti e ha successivamente beneficiato del contributo diretto dei vertici aziendali e degli stakeholder. La fase di identificazione delle tematiche su cui svolgere l'analisi di materialità ha coinvolto il Gruppo Acque nel suo complesso, ponendo particolare attenzione alle specificità più significative delle aziende del Gruppo che rientrano nel perimetro di rendicontazione. I risultati di questa prima fase hanno portato all'individuazione di 60 tematiche potenzialmente rilevanti (17 economiche, 12 di governance, 18 sociali, 13 ambientali) sulle quali si sono basate le successive fasi del processo.

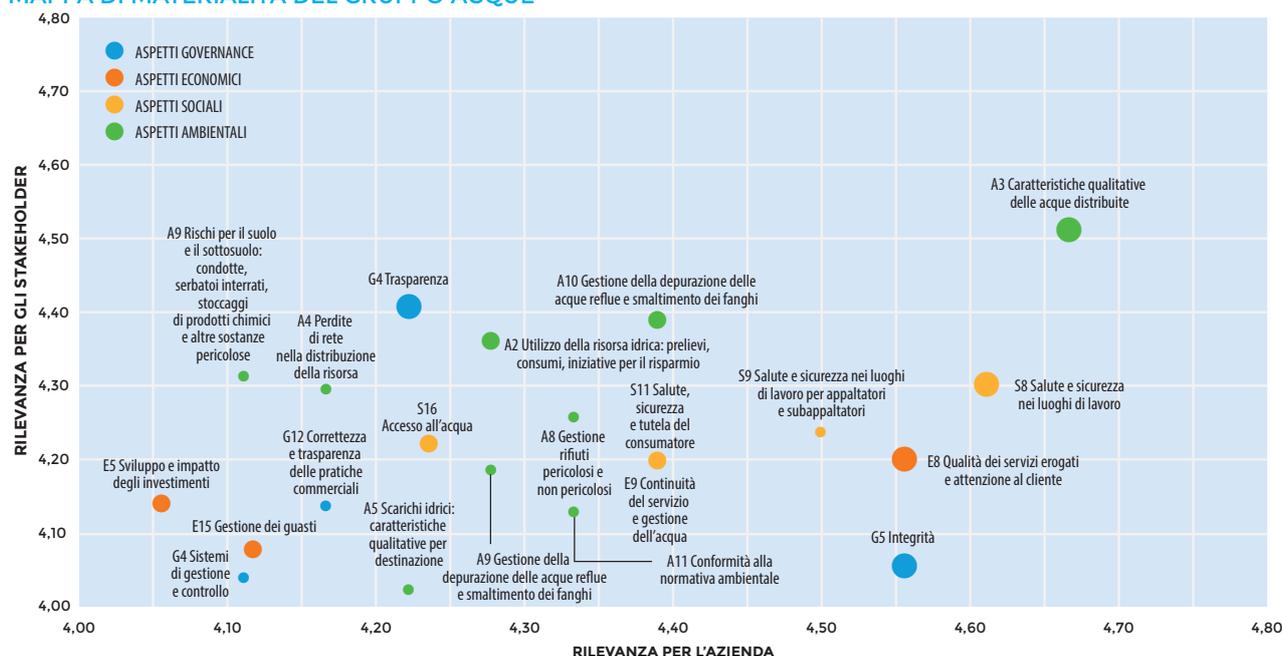
Le tematiche nella matrice sotto riportata sono quelle che maggiormente interessano sia i vertici che gli stakeholder e sono oggetto di rendicontazione più approfondita; di contro le tematiche non rappresentate sono quelle risultate di minore interesse e pertanto, saranno rendicontate in maniera sintetica e schematica.

I risultati dell'analisi di materialità sono stati utilizzati per definire i contenuti del presente documento e il livello di approfondimento degli stessi. Sinteticamente possiamo dire che sono risultati più rilevanti i temi della trasparenza e dell'integrità intesa anche come rispetto della normativa, i servizi di qualità all'utente, la sicurezza nei posti di lavoro e il contenimento degli impatti ambientali.

Per il dettaglio dei temi materiali si rimanda all'appendice 3.



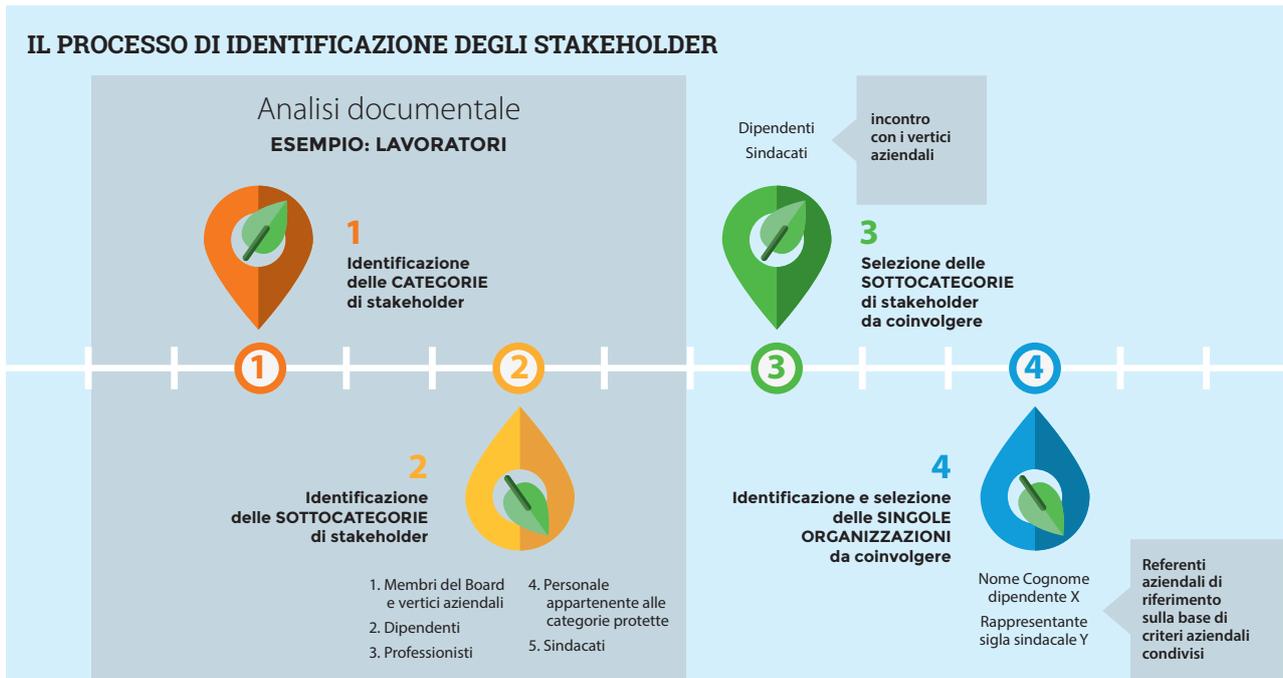
MAPPA DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO ACQUE



- GRI 102-21
- GRI 102-37
- GRI 102-40
- GRI 102-42
- GRI 102-43
- GRI 102-44
- GRI 102-48

2.3.2 GLI STAKEHOLDER

Il processo di identificazione degli stakeholder da coinvolgere nei focus group è descritto sinteticamente nello schema che segue.



Sono state così identificate otto grandi categorie di stakeholder.



Il progetto di valutazione della materialità per ciascun tema ha coinvolto sia i vertici aziendali che gli stakeholder, che hanno valutato non solo in termini generali la rilevanza delle singole tematiche individuate in fase di analisi documentale (con la possibilità di segnalare eventualmente di nuove), ma anche di selezionare le tre tematiche ritenute più rilevanti tra tutte quelle proposte. La rilevazione si è svolta attraverso focus group guidati e attraverso una Survey "Coerenza e rilevanza del Bilancio di Sostenibilità" accessibile on-line mediante il sito di Acque SpA (per dipendenti e utenti domestici). Sono stati inoltre realizzati quattro incontri con i principali stakeholder o loro rappresentanze suddivisi per interessi comuni e due incontri con i vertici aziendali.

I risultati del processo di individuazione delle tematiche materiali sono stati condivisi e validati dai vertici del Gruppo.

2.4 PROGETTI LEGATI ALLA RENDICONTAZIONE E AL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Acque SpA dal 2015 ha aderito al gruppo di lavoro "Benchmarking di Sostenibilità" di Utilitalis (Istituto di ricerca di Utilitalia) che ha l'obiettivo di realizzare un'analisi di comparazione dei dati relativi al servizio e alla sostenibilità comprendendo circa 255 indicatori. Il gruppo di lavoro comprende le 21 principali utility italiane, di cui 13 gestori del Servizio Idrico Integrato. Ogni anno il gruppo di lavoro produce un report riservato alle Utility aderenti con il dettaglio dei dati e delle informazioni a livello aziendale, che permette un'approfondita analisi di benchmarking della sostenibilità e un report pubblico contenente i dati aggregati in comparazione con dati nazionali e internazionali. I dati pubblici, presentati a febbraio 2018 nel convegno di Utilitalia "Sostenibilità e rendicontazione", dimostrano come le aziende Utility rappresentino un vero e proprio settore industriale del nostro paese. Si conferma inoltre, come per gli scorsi anni che le aziende che adottano politiche di sostenibilità, risultano nei fatti essere portatrici di buone pratiche aziendali.

Del 2017 è l'adesione di Acque SpA al gruppo di lavoro di Utilitalia per la redazione di un vero e proprio Bilancio di Sostenibilità di settore. Ad oggi il gruppo ha lavorato per identificare un panel di indicatori da rendicontare.

Acque SpA si è impegnata in questi anni in un importante lavoro di coinvolgimento dei portatori di interesse. Le iniziative verso le comunità locali si sono in questi anni arricchite, creando sempre più occasioni di incontro con gli utenti, mentre le nuove tecnologie e i social media hanno attivato canali di comunicazione ulteriori rispetto ai tradizionali sportelli al pubblico e call-center. Sempre più importante è stato anche il coinvolgimento dei lavoratori, sollecitati anche dalla trasformazione portata dai processi di digitalizzazione del servizio, dai frequenti momenti di formazione così come dalle iniziative promosse nell'ambito della Sostenibilità. La strategia di Acque SpA è quella di continuare sulla strada di una maggiore inclusione dei portatori di interesse nella vita e nelle scelte dell'azienda.

Si rimanda all'**appendice 4** per la tabella di correlazione tra stakeholder, temi rilevanti e canali di dialogo messi in campo dall'azienda.

GRI 102-13

GRI 102-43

GRI 102-21



YOU@ACQUE

Nell'ottica del coinvolgimento dei portatori di interessi nel corso del 2017 si è concretizzato **You@Acque**, progetto sperimentale di customer engagement lanciato alla fine del 2016 in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna, che rappresenta una best practice nel panorama italiano delle public utilities.

Durante la prima fase del progetto sono stati contattati tutti gli utenti, con particolare riferimento a quelli "digitalizzati" chiedendo l'adesione volontaria al processo partecipativo. Il risultato è stato significativo, facendo registrare 2.289 adesioni di cui l'11,8% interessato a far parte di un gruppo di clienti rappresentativo.

Allo stesso campione è stato inoltre chiesto di esprimersi sulla importanza di una serie di tematiche. I risultati sono quelli rappresentati sotto. Il tema più significativo per gli utenti, con il 48% delle preferenze, è quello della qualità dell'acqua potabile e del servizio idrico.

Sulla base di questi risultati il progetto è entrato nel vivo a settembre, con il primo incontro alla presenza di 30 cittadini provenienti da vari comuni del territorio, l'Amministratore Delegato e i dirigenti di Acque SpA e i facilitatori della Scuola S Anna.

Attraverso i gruppi di lavoro è stato individuato l'intervento considerato prioritario dagli utenti: il risparmio idrico. A novembre si è svolto un secondo incontro inerente gli strumenti da utilizzare per portare avanti il tema scelto. Gli incontri proseguiranno nel 2018, quando il lavoro sarà concretamente tradotto in un'azione di miglioramento del servizio.



ACQUE

EMAS EXPERIENCE

Partirà nel 2018 **Emas Experience**, tour guidato dai tecnici di Acque SpA e Acque Industriali presso il sito di Pagnana, unico ad oggi ad aver ottenuto la registrazione Emas.

Le visite aperte ai cittadini e a gruppi organizzati hanno l'obiettivo di far conoscere e comprendere il "secondo tempo" del ciclo idrico, una fase spesso meno conosciuta ma che è fondamentale per proteggere e preservare l'ambiente in cui viviamo e per illustrare nel modo più trasparente possibile le performance ambientali di Acque SpA e Acque Industriali Srl.

SMUOVERE LE ACQUE

Smuovere le acque è il progetto nato da un'idea del Presidente di Acque SpA, di fronte all'ennesimo atto di violenza sulle donne, compiuto nel nostro territorio.

In occasione del 25 novembre 2016, Giornata mondiale contro la violenza sulle donne, è stato stilato un protocollo d'intesa con tre centri antiviolenza presenti sul territorio gestito, volto a creare un percorso d'informazione sul tema della violenza di genere all'interno di Acque SpA.

Sono stati coinvolti oltre 300 dipendenti in un ciclo di 13 incontri per 700 ore totali di formazione e informazione, in 5 sedi del territorio gestito. Due grandi obiettivi. Il primo, riflettere sul tema della violenza contro le donne. Il secondo, mettere le lavoratrici e i lavoratori del Gruppo Acque nella condizione di innescare un positivo "effetto domino": non solo condannare la violenza, ma impegnarsi nel riconoscerla e nel contrastarla nelle esperienze quotidiane e nella società in cui viviamo.

L'iniziativa "Smuovere le Acque" è stata una novità assoluta nel panorama italiano dei gestori idrici e con ogni probabilità in quello dei servizi pubblici in generale. Il progetto ha avuto eco nazionale tanto da essere presentato tra le best practice nell'ambito del Festival della Pubblica Utilità 2017 svoltosi in ottobre a Imola.



PROGETTO SMUOVERE LE ACQUE	TOTALE*
NUMERO INCONTRI	13
Ore d'aula (ore di corso)	26
Ore totali formazione (ore di corso per il numero dei partecipanti)	616
Numero personale coinvolto	308

* Totale complessivo relativo alle aziende Acque SpA, Acque Servizi Srl, LeSoluzioni scarl e Ingegnerie Toscane.

In occasione della **Festa della Donna** inoltre, Acque SpA ha deciso di destinare per il secondo anno consecutivo a tre centri antiviolenza operanti da tempo nello stesso territorio gestito la somma di denaro in passato utilizzata per il tradizionale regalo delle mimose alle proprie dipendenti.

Acque SpA ha aderito alla **Cena in Bianco**, manifestazione promossa dall'Associazione Italiana Persone Down (AIPD) per sensibilizzare i cittadini sul concetto di inclusione sociale e lavorativa dei disabili e dei soggetti che vivono una situazione di disagio.

Acque SpA ha fornito la fontaniera per l'acqua potabile e le brocche per tutti i commensali per sensibilizzare i cittadini sulla bontà dell'acqua di rubinetto, il cui consumo, al posto della risorsa in bottiglia, permette di risparmiare soldi, plastica ed emissioni di CO₂ per il rispetto dell'ambiente, a vantaggio di tutta la comunità.

3.1	IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	41
3.1.1	L'utilizzo della risorsa acqua	41
3.1.2	Volume d'acqua immesso in rete	43
3.1.3	L'acqua consegnata ma non fatturata	45
3.1.4	Gli autoconsumi	46
3.1.5	L'acqua di riuso	46
3.2	LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	47
3.2.1	Il trattamento degli scarichi	48
3.2.2	Gli scarichi industriali	51
3.3	IL SERVIZIO DI ANALISI LABORATORIO	52
3.3.1	La qualità delle acque destinate al consumo umano	53
3.3.2	Progetto acqua buona	56
3.3.3	Progetto acqua ad alta qualità - i fontanelli	56
3.3.4	Le acque depurate	57
3.3.4.1	Attività di controllo analitico svolto per la società Acque Industriali	58
3.4	IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	59
3.4.1	Acque e l'ambiente	59
3.4.1.1	Climate Change e investimenti	60
3.4.2	Materie prime	61
3.4.3	Consumi energetici complessivi	61
3.4.3.1	Energia elettrica	62
3.4.4	Le emissioni in atmosfera	64
3.4.4.1	Il parco mezzi aziendale	65
3.4.5	Rifiuti	67

3



I nostri
servizi
e il rispetto dell'ambiente

3. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

3.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

3.1.1 L'UTILIZZO DELLA RISORSA ACQUA

Acque SpA assicura le forniture idriche prelevando l'acqua in larga misura da falde sotterranee e in misura molto minore da fonti superficiali (laghi e fiumi) e sorgenti; una ulteriore piccola porzione proviene da fonti di approvvigionamento esterno nell'ottica della salvaguardia della risorsa idrica e dell'ambiente in senso più ampio. Il ciclo dell'acquedotto, che permette l'erogazione di acqua per uso potabile, può essere schematicamente suddiviso in tre fasi: una fase di approvvigionamento della risorsa dalle falde (tramite un sistema di pozzi o di sorgenti), una fase di potabilizzazione (cui l'acqua viene sottoposta per renderla idonea al consumo umano) e una fase di distribuzione (che, tramite un sistema di condotte interrate, porta l'acqua dagli impianti alle abitazioni o alle industrie).

GRI 413-2

REGOLAZIONE QUALITÀ TECNICA

Con la delibera 917/2017 l'ARERA (ex AEEGSI) ha definito la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, stabilendo tre livelli di indicatori.

PREREQUISITI: Fissano le condizioni minime richieste per accedere al meccanismo di incentivazione e identificano le criticità di sistema da superare.

STANDARD SPECIFICI: Fissano le condizioni minime richieste in caso di interruzione programmata, attraverso 3 indicatori riconducibili alla normativa vigente (dpcm 29/99):

- Durata massima della singola sospensione programmata (24h),
- Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo (48h),
- Tempo minimo di preavviso (48h).

Il mancato rispetto da origine ad un indennizzo automatico agli utenti di 30 euro incrementabile del doppio o del triplo proporzionalmente al ritardo. Nel caso di utenze condominiali l'indennizzo va erogato alla totalità degli utenti indiretti.

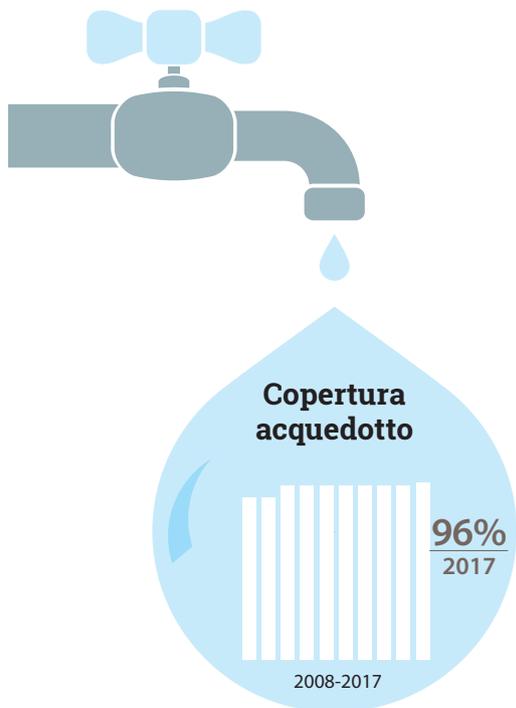
STANDARD GENERALI: Vengono definiti 6 macro-indicatori cui sono correlati obiettivi annuali differenziati di mantenimento o miglioramento in funzione dello stato di efficienza preesistente:

- M1 Perdite Idriche,
- M2 Interruzioni del servizio (a partire dal 2020),
- M3 Qualità dell'acqua erogata,
- M4 Adeguatezza sistema fognario,
- M5 Smaltimento fanghi in discarica,
- M6 Qualità dell'acqua depurata.

La normativa entra in vigore dal 1 gennaio 2018 e per tale annualità esiste l'obbligo del monitoraggio delle grandezze sottese agli standard, mentre, dal 1 gennaio 2019, si ha l'applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione di tali grandezze.

Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.

La nuova regolazione prevede inoltre l'applicazione di un sistema di premi e penali attribuiti a partire dal 2020.



La percentuale di copertura del servizio acquedotto è costantemente cresciuta nei dieci anni trascorsi: dal 2008 al 2017 è aumentata di quattro punti percentuali (+4%).

PERCENTUALE DI COPERTURA ACQUEDOTTO – TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
92%	92%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	96%

La consistenza impianti a supporto del servizio acquedotto è riportata nella tabella seguente. L'aumento numerico, rispetto al 2015, di alcune categorie di impianti è dovuto al fatto che dal 2016 in poi sono stati considerati, come richiesto da AIT, gli impianti attivi e quelli in fermo parziale e non solo gli impianti attivi come accadeva fino al 2015.

CONSISTENZA IMPIANTI SERVIZIO ACQUEDOTTO*	2015	2016	2017
Km rete acquedotto	5.898	5.912	5.921
Di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	829	829	834
Di cui rete di distribuzione (Km)	5.069	5.083	5.087
Opere di presa	710	852	851
Di cui pozzi	428	531	531
Di cui da fiumi/laghi	14	22	21
Da sorgenti	268	299	299
Serbatoi	547	569	568
Impianti disinfezione/trattamento**	293	-	-
Impianti trattamento** (la AIT chiede di non considerare più gli impianti di disinfezione dal 2016)	-	267	240
Stazioni di Pompaggio	402	415	415
Lunghezza totale allacci (Km)	-	-	2422 Km
Lunghezza complessiva condotte sostituite (come da Determina 5/2016 punto 4.2.2.16) (Km)	-	-	6 Km
m/pro-capite rete acquedotto	8,02	8,02	8,00

* dati consegnati all'AIT il 30/06 di ogni anno

** dal 2016 l'AIT chiede di non considerare più gli impianti di disinfezione ma solo quelli di trattamento

Copertura acquedotto

Acque SpA

96%



Copertura acquedotto

Blue Book 2017

95,6%



m/pro-capite rete acquedotto

Acque SpA

8,00 m



m/pro-capite rete acquedotto

Blue Book 2017

6,13 m

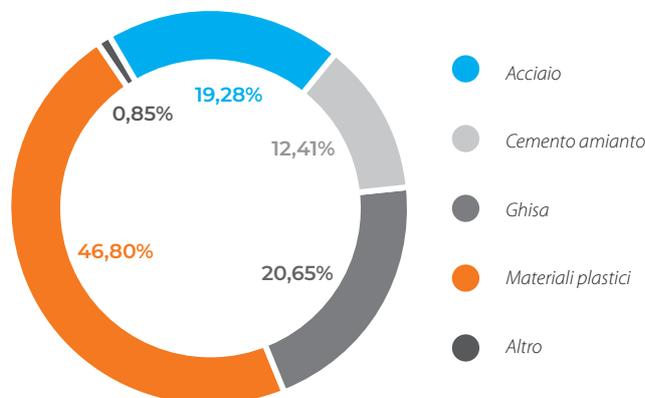


Tutti i 5.921 Km di rete acquedotto sono georeferenziati e di questi 5.392 Km sono distrettualizzati e telecontrollati.

Le condotte della rete idrica di Acque SpA sono composte di materiali differenti, che variano in funzione del periodo storico in cui sono state posate, del contesto geologico in cui sono dislocate, delle problematiche di cantiere, della portata d'acqua e della pressione a cui sono sottoposte. Il 46,80% dell'acquedotto è realizzato in materiale plastico (PVC e polietilene), dato pressoché costante negli ultimi tre anni, il 12,41% è in cemento-amianto, il 19,28% in acciaio, il 20,65% in ghisa e meno dell'1% è in altri materiali.

Il dato è sostanzialmente stabile e piccole oscillazioni tra un anno e l'altro dipendono quasi unicamente dal progredire delle informazioni disponibili sulle reti.

COMPOSIZIONE RETE IDRICA 2017*



* dati consegnati all'AIT il 30/06 di ogni anno

3.1.2 VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE

La richiesta di risorsa idrica nel 2017 è aumentata, seppure lievemente, rispetto all'anno precedente. A tale proposito, occorre ricordare che il 2017 è stato caratterizzato da una fortissima siccità, tanto da far decretare lo stato di emergenza idrica regionale (DPGR 78/2017).

Sono stati ispezionati nel corso dell'anno oltre 1.624 Km di rete per la ricerca perdite programmata consentendo di individuare 566 perdite (+31% rispetto al 2016). A questi dati vanno aggiunti altri 164 interventi non programmati. Oltre il 62% delle perdite occulte individuate nell'anno di riferimento sono state individuate in zone in cui, rispetto alla media aziendale, le perdite in rete risultano relativamente basse. La necessità di indagare tali zone è stata determinata solo dall'urgenza di prevenire ed impedire carenze di approvvigionamento all'utenza a causa della scarsità di risorsa idrica. Queste prime considerazioni per l'anno 2017 indicano che gli interventi di efficientamento, di ricerca e riparazione perdite, la gestione ottimizzata delle pressioni e il telecontrollo delle reti hanno prodotto risultati tangibili e significativi a fronte della più prolungata e grave siccità degli ultimi decenni, pur dovendo privilegiare il normale approvvigionamento degli utenti nelle zone più critiche dal punto di vista della risorsa disponibile rispetto alla riduzione percentuale generale delle perdite in rete e, che infine hanno mantenuto sostanzialmente stabile il bilancio della risorsa idrica in una situazione estrema.

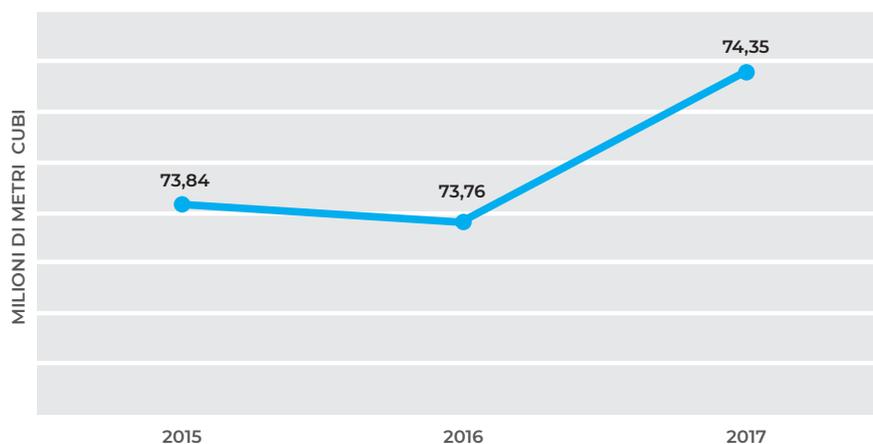
GRI 303-1

PROGETTO ACQUA IN BURKINA FASO

Il Progetto Acqua, condotto dalla onlus Movimento Shalom, si occupa di realizzare pozzi in particolare in Burkina Faso, di formare personale specializzato o fornire materiali di ricambio per scavi e manutenzioni. Acque SpA, riattivando una storica collaborazione con l'associazione, passata anche attraverso l'istituzione Centro Nord Sud, ha finanziato la realizzazione di un pozzo nel villaggio di Nakoara, nella provincia di Korossimogo. La realizzazione di un nuovo pozzo può rappresentare la salvezza per migliaia di persone, anche dal punto di vista della produzione di cibo.

Dato l'andamento stagionale dell'anno 2017 con una lunga estate calda e siccitosa, è plausibile che all'aumento della richiesta di risorsa idrica abbia contribuito un aumento dei consumi degli utenti e che alla fine le perdite in rete risultino stabili o in lieve flessione; al momento non sono noti i volumi consegnati agli utenti per l'anno 2017 pertanto rimane in sospeso la valutazione definitiva delle perdite nelle reti idriche anche se già risulta evidente che lo scostamento percentuale in più o in meno rispetto all'anno precedente non potrà che essere poco significativo.

VOLUMI IMMESSI IN INGRESSO ALLE RETI IDRICHE AZIENDALI (Mm³)



GRI 303-2

ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE E IMMESSA IN RETE (Mm ³)	2015	2016*	2017**
da pozzi aziendali (acqua di falda)	60,657	61,08	62,96
da laghi / fiumi (acqua superficiale)	3,381	3,36	3,60
da sorgenti	7,693	7,34	5,87
Totale acqua prelevata da fonti gestite	71,731	71,78	72,43
Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne	6,859	7,03	6,86
Totale prelievi	78,590	78,80	79,29
Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	3,769	4,09	3,87
Totale immesso in ingresso alle reti aziendali	74,821	73,76	74,35

* il dato 2016 è stato aggiornato con i dati definitivi.

** il dato 2017 è stimato poiché non sono disponibili i dati del fatturato.

Il metodo di calcolo seguito per gli anni 2015-2016-2017 è quello della determina 5/2016 dell'autorità Nazionale; naturalmente i dati 2017 sono stimati e suscettibili di variazioni, anche sensibili, non essendo ancora noto il volume consegnato agli utenti, ed il volume complessivo captato.

	2015	2016*	2017**
ACQUA CONSEGNATA (Mm³) – dato estratto dal SW telecontrollo MOVICOM	47,61	45,73	45,73

* Il dato 2016 è stato rettificato con quello definitivo.

** il dato 2017 è stimato ed è uguale al 2016 perché per la stima si è assunto un fatturato uguale a quello 2016.

3.1.3 L'ACQUA CONSEGNATA MA NON FATTURATA

La percentuale di acqua non fatturata rispetto a quella immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (rottture di condotte o organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto al 31 dicembre, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi). Queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata. Per il 2017 viene riportato il valore calcolato secondo il metodo dettato dalla Determinazione 5/2016 dell'Autorità Nazionale.

	2015	2016*	2017**
ACQUA NON FATTURATA [m³/(KM*GIORNO)]	12,57	12,84	12,84

* il dato 2016 è definitivo.

** Il dato 2017 è stimato per mancanza dei dati effettivi relativi al volume di acqua fatturata, che è stato assunto uguale a quello 2016.

Dal confronto con le prime 100 utility italiane (Rapporto Top Utility 2018) si evince come il dato relativo all'acqua non fatturata di Acque SpA sia in linea con la media nazionale.



In termini di calcolo il valore delle perdite reali è dato dalla differenza tra il volume in ingresso alla rete di distribuzione e la somma dei valori dei seguenti parametri:

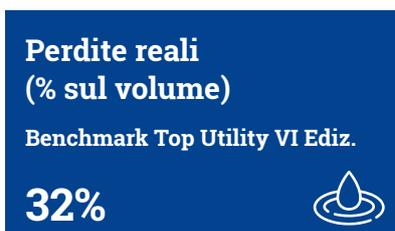
- volume di acqua misurato e fatturato dell'acqua consumata;
- volume di acqua non misurato e fatturato dell'acqua consumata;
- volume misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato);
- volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato);
- volume sottratto (derivazioni non autorizzate);
- differenza tra volume fornito e misurato per difetto di misura dei contatori.

	2015	2016*	2017**
PERDITE REALI (Mm³)	27,21	27,03	28,41

* il dato 2016 è definitivo.

** Il dato 2017 è stimato per mancanza dei dati relativi al volume di acqua fatturata e suscettibile di variazioni anche sensibili in quanto non è noto ad oggi il volume fatturato acquedotto 2017 e, neppure il valore dei volumi captati che sarà definito nella fase di compilazione del DB infrastrutture dell'Autorità di Ambito.

Sul tasso di perdite delle reti le Top 100 (100 maggiori aziende dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti) risultano nettamente migliori della media nazionale. Si attestano, infatti, al 32% contro il 39% medio nazionale (fonte Istat).

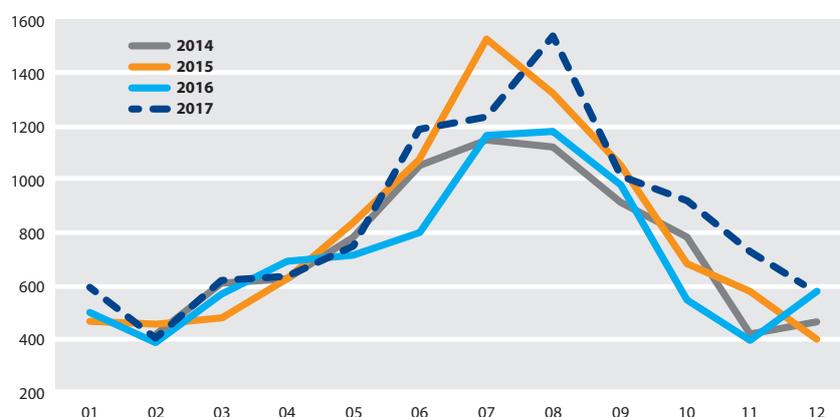


Il numero totale delle perdite segnalate e riparate nel 2017 ammonta a 9.997 (1,69 perdite per ogni km di rete) e, come mostrato nel grafico successivo, l'andamento risulta essere il più elevato degli ultimi anni: tale variazione risulta principalmente legata alla siccità che ha colpito il territorio gestito come scritto precedentemente.

Il picco estivo di perdite è stato simile a quello registrato nel 2015, mentre il numero di perdite riparate nei mesi immediatamente precedenti e successivi è stato superiore alla media, in linea all'andamento delle temperature e delle precipitazioni, che sono risultate rispettivamente sopra e sotto la media. Il numero di interventi effettuati a dicembre, mese in cui si è interrotto il periodo siccitoso, è tornato vicino alla media.

	2015	2016	2017
PERDITE RIPARATE/ KM RETE	1,61	1,44	1,69

ORDINATIVI PER PERDITA



3.1.4 GLI AUTOCONSUMI

La prima voce fa riferimento ai consumi totali rilevati sulle utenze intestate ad Acque SpA e fa riferimento a consumi quali uffici e docce esterne. La seconda voce si riferisce ad usi di processo quali, lavaggio macchinari, piazzali etc. ed è calcolata secondo il metodo della Det. 5/2016 dell'Autorità Nazionale.

ACQUA POTABILE CONSUMATA DA ACQUE SPA (m³)	2015	2016	2017
Usi civili*	40.381	59.862	46.829
Usi di processo**	219.737	219.413	219.413

* Per gli usi civili il dato 2017 è reale fino a novembre e stimato per l'ultimo mese dell'anno.

** Per gli usi di processo il dato 2016 è definitivo mentre il valore 2017 è uguale al 2016 perché si è assunto un valore del fatturato uguale all'anno precedente, non disponendo del dato definitivo.

3.1.5 L'ACQUA DI RIUSO

L'acqua di riuso/riciclo sui principali impianti di Acque SpA è pari a 463.830 m³ nel 2016 e di **472.634 m³** per il 2017.

Di questi 127.030 m³ è l'acqua utilizzata per il contro lavaggio dei filtri della centrale del Pollino che torna in testa all'impianto.

Nel 2017 è stata messa in funzione una nuova rete di filtri della Centrale Luciani che concorre all'approvvigionamento idrico della rete servita dalla centrale del Pollino, questo ha comportato una riduzione nella portata della centrale stessa e quindi una riduzione dell'acqua di riuso.

Il resto è l'acqua utilizzata dalle nastropresse sugli impianti di depurazione (il dato è in parte stimato sulla base delle ore di funzionamento).

GRI 303-3

ACQUA DI RIUSO/RICICLO SUI PRINCIPALI IMPIANTI DI ACQUE (m³)	2015	2016	2017
Acqua di riuso utilizzata dalle nastropresse (m³)*	273.176	302.460	345.604
Acqua di riuso utilizzata per il contro lavaggio filtri della centrale del Pollino (m³) **	184.680	161.370	127.030
TOTALE	457.856	463.830	472.634

* dato stimato in base al numero delle ore di funzionamento.

** il dato è calcolato moltiplicando la portata necessaria ad un controlavaggio per il tempo di lavaggio, il tutto moltiplicato per il numero di filtri e per il numero di lavaggi nell'anno.

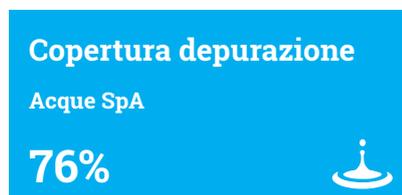
3.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

Acque SpA pone una particolare attenzione ai servizi di depurazione e fognatura del territorio, disponendo di una rete fognaria di circa 3.000 km e di 139 impianti, principalmente basati su un processo di depurazione dei reflui essenzialmente di tipo biologico, definito a "fanghi attivi".

Il ciclo della fognatura consiste in generale nella raccolta e nel trasporto all'impianto di trattamento degli scarichi civili, industriali e meteorici mentre la depurazione delle acque consiste nel trattamento delle acque provenienti dalle reti fognarie per la riduzione del carico inquinante, con una serie di trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici mirati.

Come si nota dalla tabella sottostante, la percentuale di copertura dei servizi depurazione e fognatura è costantemente cresciuta nel decennio 2008-2017: +3% per la depurazione e +2% per il servizio fognatura.

TREND DECENNALE – COPERTURA DEL SERVIZIO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% copertura depurazione	73%	74%	74%	74%	74%	75%	75%	75%	75%	76%
% copertura fognatura	84%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	86%



La strategia e l'impegno di Acque SpA si confermano negli importanti investimenti che ogni anno vengono fatti sul territorio. Tra i vari interventi si segnala per il 2017 l'approvazione in conferenza dei servizi della Regione Toscana e l'Autorità Idrica Toscana del progetto definitivo del cosiddetto Tubone della Valdinievole: un investimento da oltre 40 milioni di euro che prevede la realizzazione di 24 nuovi chilometri di condotta che porteranno le acque reflue dei 150mila abitanti della Valdinievole al depuratore di Santa Croce sull'Arno. Grazie al progetto verranno inoltre dismessi 15 piccoli impianti di depurazione e sarà adeguato il depuratore di Pieve a Nievole, che si occuperà di fornire risorsa idrica per il Padule di Fucecchio, contribuendo così al suo mantenimento naturale. I lavori dovrebbero completarsi nel 2021.

Nella tabella sottostante si riporta la consistenza degli impianti del settore depurazione e fognatura. Il numero dei sollevamenti è aumentato poiché la metodologia di calcolo, richiesta dall'ARERA, è cambiata e prevede siano compresi nel numero anche gli impianti in fermo parziale.

	2015	2016	2017
Km rete fognatura	3.081	3.095	3.066
m rete pro-capite fognatura	4,55	4,50	4,45
Popolazione servita fognatura	676.952	678.662	688.665
Popolazione servita depurazione	597.741	599.135	606.522
Impianti di depurazione	139	139	139
Sollevamenti fognari	517	527	531

Dati consegnati al AIT al 30/06 di ogni anno. Nel dato 2015 sono considerati solo gli impianti attivi, dal 2016 in poi come richiesto dall'autorità nazionale sono compresi sia gli impianti attivi che i fermi parziali.

3.2.1 IL TRATTAMENTO DEGLI SCARICHI

Il trattamento delle acque reflue è il processo di rimozione dei contaminanti da un'acqua reflua di origine urbana o industriale contaminato da inquinanti organici e/o inorganici. Le acque reflue non possono essere reimmesse nell'ambiente tal quali poiché i recapiti finali come il terreno, il mare, i fiumi e i laghi non sono in grado di ricevere una quantità di sostanze inquinanti superiore alla propria capacità autodepurativa.

	2015	2016	2017
ACQUE REFLUE TRATTATE IN TUTTI I DEPURATORI GESTITI (Mm³)	47,20	51,40	45,31

I controlli sulle acque reflue sono svolti prevalentemente dai laboratori chimici di Pontedera e Pagnana.

	2015	2016	2017
PARAMETRI CONTROLLATI SULLE ACQUE DEPURATE (n°)	119.144	123.646	113.784

Per i limiti relativi allo scarico in ambiente, Acque SpA deve fare riferimento alla tabella B e C dell'allegato n.1 della Delibera Regione Toscana n.1210 del 28/12/2012, nella quale vengono stabiliti i livelli di rendimento dei processi depurativi al fine di garantire con sufficienti margini di sicurezza, a livello dell'intero bacino drenante nell'**area sensibile dell'Arno**, il mantenimento della percentuale di abbattimento del 75% di azoto totale e fosforo totale.

E alla Tabella 1 del Decreto legislativo 152/2006 per i parametri solidi sospesi totali, richiesta biochimica di ossigeno, e domanda chimica di ossigeno.

PRINCIPALI PARAMETRI MISURATI PER LA QUALITÀ DELLE ACQUE

Gli abbattimenti di BOD e COD sono importanti perché correlati al quantitativo di ossigeno. Se un'acqua è poco inquinata la stessa presenta un buon livello di ossigeno disciolto. La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti (che sottraggono ossigeno), e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato come carburante dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso). In assenza di ossigeno si innescano fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in ammoniaca, acido fosforico, idrogeno solforato: sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua.

BOD₅: la richiesta biochimica di ossigeno (B.O.D.= Biochemical Oxygen Demand) indica il fabbisogno di ossigeno di un'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti, ad opera di microrganismi aerobici. Il BOD è per così dire la "benzina" necessaria per ridurre gli inquinanti in cenere.

COD: la domanda chimica di ossigeno (COD = Chemical Oxygen Demand) indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua.

Solidi sospesi totali. Rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo, comprende non solo quelle che sedimenterebbero (solidi sedimentabili) ma anche particelle di dimensioni inferiori che, per lo stato fisico, non sedimentano.

Fosforo e Azoto vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata a mare può causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe). L'azoto nelle acque di scarico si trova essenzialmente sotto forma di azoto ammoniacale e azoto organico; quest'ultimo però subisce processi di trasformazione e degradazione durante il tempo di permanenza nelle reti fognarie. La presenza di nitrati e nitriti nella fognatura in ingresso è trascurabile in quanto, la bassa concentrazione di ossigeno disciolto e di batteri nitrificanti non permettono l'ossidazione delle forme originarie in quelle ossidate. Smaltito in un corpo idrico naturale, l'azoto ammoniacale, esercita un'azione tossica in quanto, per autodepurazione naturale si ossida sottraendo ossigeno al corpo idrico, e può causare fenomeni di eutrofizzazione. Altresì le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili, poiché i nitrati nell'apparato digerente si riducono a nitriti che si combinano con l'emoglobina del sangue bloccando il trasporto dell'ossigeno nell'organismo.

Il calcolo dell'abbattimento viene fatto, come richiesto dall'autorità nazionale, sugli impianti con potenzialità maggiore ai 2000 abitanti equivalenti e non si considerano quindi i "trattamenti appropriati" in quanto di modestissima significatività. Gli impianti con potenzialità maggiore ai 2000 abitanti equivalenti per Acque SpA sono 42 fino alla fine del 2017.

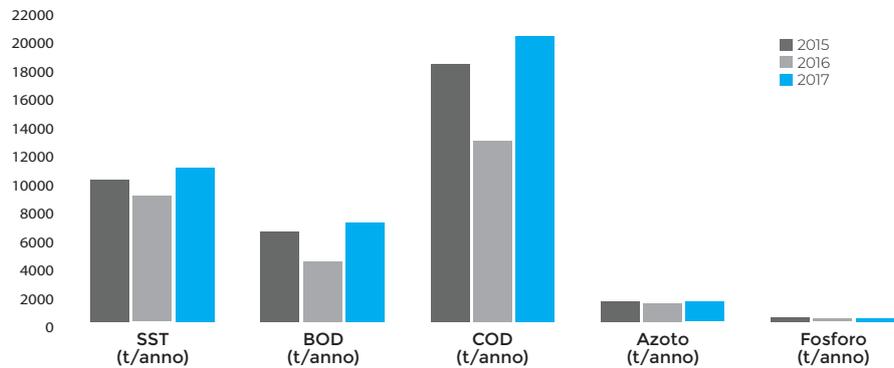
Dal prossimo anno saranno 40 poiché sono stati dismessi a fine anno due impianti (Ponticelli a S.Maria a Monte e Fornacette a Calcinai) con conseguente invio dei liquami ad altro impianto.

Nella tabella sottostante si riportano i quantitativi di inquinanti rimossi dalle acque reflue, prima della loro restituzione all'ambiente come acque depurate.

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

	SST	BOD	COD	AZOTO	FOSFORO
	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]
2015	10.037	6.334	18.132	1.435	303
2016	8.838	4.224	12.739	1.272	205
2017	10.845	6.959	20.063	1.381	239

TONNELLATE DI INQUINANTI RIMOSSE DAI N. 42 IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E.



INQUINANTI IN INGRESSO, IN USCITA E RIMOSI DEGLI IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E. - 2017

	SOLIDI SOSPESI [t/anno]	BOD [t/anno]	COD [t/anno]	AMMONIO [t/anno]	AZOTO [t/anno]	FOSFORO [t/anno]
Ingresso	11.159	7.161	21.466	1.527	2.033	326
Uscita	314	203	1.402	189	652	87
Rimosso	10.845	6.959	20.063	1.339	1.381	239

Il trattamento di depurazione dei liquami urbani consiste in una successione di più fasi (o processi) durante i quali, dall'acqua reflua vengono rimosse le sostanze indesiderate, che vengono concentrate sotto forma di fanghi, dando luogo a un effluente finale di qualità tale da risultare compatibile con la capacità autodepurativa del corpo ricettore senza che questo ne possa subire danni.

I valori medi e le efficienze di abbattimento dei parametri chimici vengono elaborati per singolo impianto di depurazione, i dati vengono estratti da un sistema informatizzato Aziendale detto "LIMS", che in molti casi li acquisisce direttamente dalla strumentazione analitica e che svolge anche la funzione di Data-Base di tutti i controlli analitici eseguiti. Le ulteriori elaborazioni vengono eseguite sulla base dei dati riportati per ogni singolo impianto, tenendo conto della potenzialità di riferimento in AE (Abitanti Equivalenti).

Nel 2017 sono stati rimossi dalle acque reflue altissime percentuali di inquinanti, in modo tale da garantire il naturale ecosistema.

PERCENTUALI DI ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SOPRA I 2000 A.E.	2016	2017
DOMANDA CHIMICA DI OSSIGENO COD	91%	94%
RICHIESTA BIOCHIMICA DI OSSIGENO BOD	95%	97%
SOLIDI SOSPESI TOTALI	96%	97%
AMMONIO	87%	88%
FOSFORO TOTALE	71%	73%
AZOTO TOTALE	66%	68%

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

**Percentuale
abbattimento del COD**
Acque SpA
94%

**Percentuale
abbattimento del COD**
Benchmark Top Utility VI Ediz.
91%

L'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti, rispetto ai limiti di legge, è del 18% se si considerano BOD5, COD, SST, azoto e fosforo totale e del 19% se si escludono azoto e fosforo totale grazie alla capacità depurativa degli impianti e alle tecnologie adottate. I due indici sono fortemente influenzati dal carico, possiamo quindi affermare che le prestazioni sarebbero migliorabili solo cambiando tecnologia.

Quanto appena descritto risulta più chiaro osservando l'indice di rimozione totale degli inquinanti che evidenzia il rendimento depurativo, questo mostra che il rendimento di rimozione degli inquinanti si attesta sul 90% indipendentemente dal carico in ingresso, pertanto se entra più carico inquinante gli impianti devono "lavorare di più" per raggiungere il limite di legge, quindi il margine operativo di performance può risultare minore. Valutando i tre indici nel loro complesso si può concludere che nel 2017 gli impianti hanno "fatto più fatica" (hanno lavorato di più) per raggiungere gli stessi risultati depurativi del 2016.

ELABORAZIONE ESEGUITA SU TUTTE LE ANALISI DISPONIBILI IN LIMS	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
Qualità effettiva dell'acqua depurata rispetto a quanto previsto dalla normativa - ("Differenza tra gli inquinanti realmente rimossi rispetto ai limiti di legge"/inquinanti Out limiti di legge) (BOD5;SST;COD;P e N)*	20%	25%	18%
Qualità effettiva dell'acqua depurata rispetto a quanto previsto dalla normativa - ("Differenza tra gli inquinanti realmente rimossi rispetto ai limiti di legge"/inquinanti Out limiti di legge, Escluso P e N)	21%	27%	19%
Rimozione totale inquinanti	93%	91%	93%

* Per il calcolo dell'abbattimento del P e del N previsto dalla normativa, sono state prese in considerazione le percentuali di abbattimento previste per i 15 impianti riportati nella Tab. C della DGRT n. 1210/2012 di cui al punto n. 8 e 9 della delibera stessa, per la sola componente imputabile ai liquami fognari.

Con riferimento agli impianti con potenzialità maggiore ai 2000 AE, il numero totale di non conformità rilevate (parametri non in linea con quanto previsto dalle prescrizioni legislative o autorizzative) nel 2017 è risultato pari a 90 (erano 107 nel 2016), mentre **la percentuale di conformità degli scarichi rispetto ai limiti di legge è del 99,3% contro il 99,1% dello scorso anno**. Va specificato che per il 2017, secondo le indicazioni di AIT, sono esclusi i superamenti generati dalle autorità esterne di controllo.

3.2.2 GLI SCARICHI INDUSTRIALI

L'articolo 124, comma 1 del Decreto Legislativo 152/06 dispone che "tutti gli scarichi devono essere autorizzati". Pertanto, secondo il disposto di cui sopra devono essere autorizzati anche gli scarichi di acque reflue industriali, intendendo per acque reflue industriali qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento. Tutti gli utenti autorizzati allo scarico di acque reflue industriali sono tenuti a denunciare, annualmente, al soggetto gestore del servizio idrico il quantitativo di acque prelevato e scaricato in pubblica fognatura, nel rispetto dell'articolo 165 del D.lgs. 152/06 e del "Regolamento di accettabilità degli scarichi industriali in pubblica fognatura" di Acque SpA, approvato dall'Autorità di Ambito n.2 "Basso Valdarno". Il calcolo della tariffa di fognatura e depurazione per lo scarico delle acque reflue industriali, viene effettuato, per l'anno 2017, in base a quanto dichiarato dalle aziende entro il 15 gennaio 2018 ed in base alle tariffe transitorie del servizio idrico integrato dal 1/1/2017 (determinate ai sensi della deliberazione AEEGSI (ora ARERA) 664/2015 art. 9.1 b e della deliberazione AIT 28/2016 nelle more dell'approvazione definitiva di AEEGSI (ora ARERA) relative alla categoria "reflui industriali".

Il controllo della qualità degli scarichi di acque reflue industriali nei corpi ricettori, viene effettuata dai laboratori interni di Acque SpA. Tali controlli consentono di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità in pubblica fognatura degli scarichi industriali e la corretta applicazione, a ciascun utenza produttiva, della tariffa industriale in funzione dell'effettiva concentrazioni dei parametri inquinanti.

Acque SpA, nel corso del 2017, ha controllato 316 Aziende per un totale di 3.319 parametri determinati su 262 campioni analizzati arrivando ad una percentuale di aziende controllate del 91%. Il dato relativo al numero di utenze controllabili deriva dalla differenza tra il totale delle utenze attive e quelle autorizzate allo scarico presso impianti di depurazione di altri gestori.

UTENZE INDUSTRIALI	2015	2016	2017
Utenti industriali attivi	614	606	606
Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque	270	258	258
Aziende controllabili	344	348	348
Aziende controllate	327	317	316
	2015	2016	2017
AZIENDE CONTROLLATE SUL TOTALE DELLE CONTROLLABILI	95%	91%	91%

Il numero di campioni effettuati nel corso di un anno può risultare inferiore al numero di aziende controllate poiché, non sempre, durante il sopralluogo, lo scarico della ditta risulta attivo; in questi casi, pertanto, si redige il verbale effettuando altre verifiche ma non il prelievo del campione.

CAMPIONI EFFETTUATI/SUL TOTALE AZIENDE CONTROLLABILI

2015	304/344
2016	276/348
2017	262/348

GRI 416-1

GRI 416-2

GRI 417-2

3.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO

Il Servizio Laboratorio di Acque SpA assicura, attraverso il monitoraggio puntuale e costante, la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge con l'obiettivo di migliorare continuamente gli standard di qualità dell'acqua destinata al consumo umano e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. L'attività di controllo analitico che fa da supporto all'esercizio per la gestione del servizio nel territorio di competenza, è svolta nelle quattro sedi di Empoli, Pisa, Pontedera e Pagnana.

Le principali attività svolte dal laboratorio sono: prelievo di campioni; analisi fisiche, chimiche e microbiologiche su tutte le matrici inerenti il Servizio Idrico Integrato; assistenza per l'interpretazione degli esiti analitici; consulenza per la gestione e soluzione di problematiche specifiche; partecipazione a progetti di educazione ambientale che coinvolgono le scuole del territorio, gli enti locali, e direttamente i cittadini; collaborazione in attività di studio e ricerca sui temi relativi all'ottimizzazione dei processi di trattamento di acque potabili e reflue con le università e gli enti di ricerca del territorio; interfaccia con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata o in caso di reclamo.

Il laboratorio (ad eccezione della sede di Pagnana) è accreditato dal 2014 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. L'attestazione, da parte di un organismo nazionale terzo garantisce la competenza tecnica del personale addetto alle prove, l'accuratezza e affidabilità dei risultati.

AUDIT QUADRIENNALE DI RIACCREDITAMENTO

A febbraio 2018 si è svolta la verifica di riaccreditamento quadriennale. L'esito positivo ha confermato la competenza tecnica del personale, l'efficienza e l'adeguatezza dei laboratori all'esecuzione delle prove sulle acque destinate al consumo umano e reflue. Sono stati accreditati sette ulteriori metodi tra i quali la conta di escherichia coli, i nitrati, l'azoto ammoniacale/ammonio, il cromo esavalente e i cationi, a testimonianza dell'alto livello di affidabilità dei risultati che i laboratori forniscono al settore esercizio, alle pubbliche autorità e in ultima istanza ai cittadini. Una così alta qualità analitica consente una risposta tempestiva a qualunque eventuale anomalia e, se necessari, interventi correttivi estremamente precoci.

Per l'elenco dei metodi accreditati si rimanda al sito [accredia www.accredia.it](http://www.accredia.it)

Dal 2017 il laboratorio ha iniziato a effettuare analisi anche per altri gestori toscani. Da inizio anno effettua analisi organolettiche, fisiche, chimico fisiche, chimiche, microbiologiche ed ecotossicologiche per l'Acquedotto del Fiora mentre da inizio 2018 è attivo il servizio di analisi di campioni di acque reflue per Publiacqua.

E' obiettivo costante del laboratorio, come dimostrato dalla tabella sottostante il mantenimento di un altissimo livello di affidabilità del dato.

AFFIDABILITA' DEL DATO	2015	2016	2017
Acque destinate al consumo umano	99,4%	100%	96,2%
Acque di scarico	99,6 %	99,5%	99,5%
Affidabilità del dato totale	99,5 %	99,7%	97,8%

3.3.1 LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO

Le norme di riferimento per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano sono la direttiva europea n° 98/83/CE ed i decreti legislativi n. 31/2001 e 27/2002 attuativi della stessa. Il rispetto dei limiti di legge e della buona qualità viene assicurato attraverso l'esecuzione quotidiana di controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni prelevati su tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete dell'acqua ovvero:

- sulle acque grezze (pozzi, sorgenti e acque superficiali) per controllare la qualità delle fonti di approvvigionamento;
- all'ingresso, all'uscita e nei punti intermedi dei sistemi di trattamento per verificare l'efficienza ed i rendimenti degli impianti;
- alle uscite degli impianti di pompaggio e dei serbatoi di accumulo per monitorare la qualità dell'acqua erogata;
- alle fontanelle ubicate sul territorio per garantire la qualità dell'acqua distribuita.

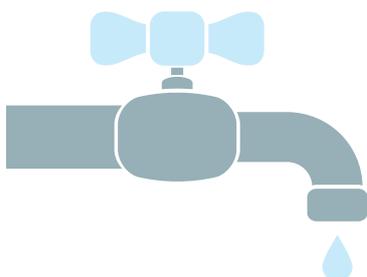
I controlli interni, svolti principalmente nelle unità operative di Pisa ed Empoli, sono indirizzati alla verifica delle caratteristiche dell'acqua di approvvigionamento, all'efficacia degli eventuali trattamenti di potabilizzazione ed al mantenimento della qualità dell'acqua nella rete di distribuzione fino al punto di consegna all'utenza. La scelta dei parametri da controllare e la loro frequenza sono frutto di attente valutazioni sia in termini di rischio dei sistemi acquedottistici che di criticità evidenziate dalle serie storiche dei dati.

I numeri sotto riportati rappresentano l'attività analitica del laboratorio per l'acqua destinata al consumo umano, svolta sia sulle acque grezze che sulle centrali di trattamento e sulla rete di distribuzione. Oltre a questi parametri determinati dai laboratori interni sono stati controllati altri 6.579 parametri da laboratori esterni per un totale di 266.488 determinazioni.

DETERMINAZIONI EFFETTUATE (N°)	2015	2016	2017
PISA-PONTEREDERA	94.995	110.710	99.225
EMPOLESE-VALDELSA	79.714	95.164	88.694
LUCCA-VALDINIEVOLE	60.241	72.729	71.990
TOTALE	234.950	278.603	259.909

Il numero complessivo delle determinazioni è leggermente diminuito rispetto all'anno passato, e rispetto all'andamento storico, a fronte della completa rivisitazione e riorganizzazione del "Piano di Autocontrollo delle acque destinate al consumo umano" di cui Acque SpA si è dotata. La razionalizzazione del Piano di Autocontrollo, condiviso con tutte le USL da qualche anno, ha comportato un'analisi di dettaglio di tutte le componenti dei vari sistemi idrici dalle captazioni ai rubinetti che, utilizzando un approccio multidisciplinare, ha permesso di individuare i punti di controllo "significativi", ovvero i punti in grado di rappresentare le possibili variazioni della qualità dell'acqua nello spazio e nel tempo, e le relative frequenze di analisi al fine di evitare sprechi ed inutili sovrapposizioni.





L'analisi critica delle peculiarità delle infrastrutture con l'osservazione della conformazione delle reti idriche, della loro tipologia, della distribuzione, delle criticità e la sovrapposizione dei punti di prelievo ufficiali utilizzati per i controlli dalle aziende USL, ha permesso di definire ed inserire nel GIS i punti di controllo utilizzati per il monitoraggio da Acque.

NUMERO DETERMINAZIONI ANALITICHE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO – TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
216.982	227.499	228.485	254.297	330.569	355.380	346.695	234.950	278.603	259.909

Si riporta sotto il numero di analisi sulle acque destinate al consumo umano per chilometro di rete acquedotto, il dato è molto altalenante negli anni ma è sempre notevolmente superiore al dato del benchmark Utilitatis edizione 2017 che è pari a 30.

NUMERO DI ANALISI ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO PER KM DI RETE ACQUEDOTTO – TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
47	47	46	60	57	58	56	40	47	44

La garanzia della qualità dei risultati delle analisi eseguite e quindi la loro validità e significatività si concretizza attraverso l'applicazione costante di metodi validati, l'utilizzo di materiali di riferimento certificati per assicurare la riferibilità delle misure ed una verifica indipendente delle prestazioni attraverso la partecipazione a programmi collaborativi di analisi interlaboratorio nazionali ed internazionali. Ed è proprio attraverso i risultati dei numerosi circuiti interlaboratorio, a cui Acque ha partecipato che si ha l'evidenza dell'elevata affidabilità e robustezza del dato analitico che per il 2017 è pari al 96% e seppur in diminuzione rispetto allo scorso anno (100% nel 2016) resta molto elevato. Come previsto dalla legislazione vigente, oltre agli autocontrolli effettuati dal servizio laboratorio interno, la qualità dell'acqua distribuita è continuamente monitorata anche dalle Aziende USL competenti per territorio. Qualora nello svolgimento dell'attività di controllo si riscontrino un dato anomalo, sia interno che segnalato dalle USL, si interviene prontamente analizzando i sistemi di potabilizzazione e ripetendo il controllo per verificare la presenza di una eventuale problematica adottando al tempo stesso i necessari interventi sugli impianti da parte dell'esercizio. Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli è risultata conforme ai limiti di legge ed il numero totale di non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato estremamente contenuto con una percentuale di conformità dell'acqua potabile del 99,78%, immutato rispetto al 2016 e comunque simile al trend degli anni precedenti.

Dal trend decennale si nota che la conformità alla legge dell'acqua destinata al consumo umano è stata sempre vicina al 100%.

CONFORMITÀ ALLA LEGGE DELL'ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
99,70%	99,58%	99,63%	99,72%	99,71%	99,77%	99,77%	99,77%	99,78%	99,78%

Conformità legislativa acqua potabile
Acque SpA

99,78%

Conformità legislativa acqua potabile
Benchmark Utilitatis Ed. 2017

98,1%*

*1,9% controlli potabilità dell'acqua, campioni non conformi

Sono stati rilevati nell'anno 592 "fuori parametro" (erano stati 614 nel 2016) di cui il 69% riferiti a parametri chimici ed il restante 31% a parametri microbiologici. Spesso i "fuori parametro", soprattutto quelli di tipo microbiologico, una volta sottoposti a ricontrollo si rivelano "falsi positivi" che non rappresentano cioè una reale contaminazione dell'acqua potabile. Nel corso dell'anno, come per il 2016, non ci sono state ordinanze di non potabilità.

	2015		2016		2017	
	CHIMICO	MICRO	CHIMICO	MICRO	CHIMICO	MICRO
Totali Superamenti per settore	231	237	338	276	408	184
Valore % Superamenti per settore	49%	51%	55%	45%	69%	31%
		100%		100%		100%

I dati medi rilevati per i principali parametri indicatori sulle acque destinate al consumo umano (pH, residuo secco a 180°C, durezza, conducibilità elettrica specifica, calcio, magnesio, ammonio, cloruri, solfati, potassio, sodio, arsenico, bicarbonati, cloro residuo, fluoruri, nitrati, nitriti e manganese) sono pubblicati sul sito internet www.acque.net a disposizione degli utenti nella sezione "Acqua di casa tua", con la possibilità di visualizzare e controllare attraverso un sistema semplice ed immediato la qualità dell'acqua erogata all'indirizzo di fornitura come previsto dall'autorità nazionale ARERA.

GRI 417-1

PARTE LA SPERIMENTAZIONE DEI PIANI DI SICUREZZA DELLE ACQUE NELL'AREA EMPOLESE

Acque SpA è tra i primi gestori in Italia a sposare l'approccio del Water Safety Plan (Piani di Sicurezza delle Acque) modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa nazionale, con l'obiettivo di spostare l'attenzione dai controlli sulle acque distribuite alla prevenzione e alla gestione dei rischi lungo tutta la filiera idropotabile, per rendere ancora più sicura e garantita la qualità dell'acqua di rubinetto.

Alla fine del 2017 è partita la sperimentazione del modello in tre sistemi idrici del territorio servito (Zona Empolese, Montopoli in Val d'Arno e Villa Basilica), scelti per le differenti caratteristiche e le diverse modalità di accesso alla risorsa.

Nel primo tavolo tecnico a cui hanno partecipato rappresentanti dell'Istituto Superiore di Sanità, Regione Toscana, Autorità di Bacino del Fiume Arno, Autorità Idrica Toscana, Asl Toscana Centro, Scuola Superiore Sant'Anna e amministratori dei comuni interessati è stata definita la metodologia di acquisizione dei dati necessari all'implementazione del modello e la rilevazione di quelli ancora non disponibili.

Sul sito internet di Acque SpA, alla pagina www.acque.net/wsp, sono disponibili video e contenuti multimediali relativi alla sperimentazione in corso.

3.3.2 PROGETTO ACQUA BUONA

Progetto attivo sin dal 2007 attraverso il quale il gestore propone a comuni, istituzioni scolastiche e famiglie il consumo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche, in sostituzione di quella minerale, con conseguente riduzione della plastica e maggiore risparmio economico. Alle scuole aderenti, Acque SpA garantisce gratuitamente le analisi periodiche delle caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche dell'acqua erogata all'interno dell'istituto, la divulgazione dei risultati, e la fornitura di brocche o borracce.

Nel corso del 2017 sono stati aggiornati i termini delle convenzioni-tipo con i comuni aderenti, che al momento sono 27.

Si tratta di circa 20mila studenti, suddivisi in 209 plessi scolastici, che ogni giorno bevono acqua di rubinetto a scuola, aiutando il gestore a promuovere la cultura di rispetto e attenzione verso la risorsa idrica. Nel corso del 2017 il laboratorio ha svolto oltre 21.000 determinazioni.

	2015	2016	2017
ANALISI DELLE ACQUE CONSUMATE NELLE SCUOLE	27.000	25.000	21.221

USAMI E RIUSAMI

Iniziativa promossa dal Comune di Capannori e da Acque SpA con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo delle bottiglie di plastica "usa e getta" a scuola. Agli alunni delle primarie e secondarie di primo grado dei quattro istituti comprensivi di Capannori, San Leonardo in Treponzio, Camigliano e Lammari sono state distribuite 3.700 borracce da utilizzare a casa e a scuola, attingendo dall'acqua dell'acquedotto, dai fontanelli o dalle fonti della "Via dell'acqua". L'iniziativa si è svolta nell'ambito della "Settimana europea per la riduzione dei rifiuti".



3.3.3 PROGETTO ACQUA AD ALTA QUALITÀ - I FONTANELLI

Il progetto, arrivato al decimo anno, ha l'obiettivo di offrire un servizio migliore agli utenti, attraverso la realizzazione dei fontanelli impianti che forniscono gratuitamente acqua potabile della rete idrica resa più gradevole dal punto di vista organolettico da un sistema di filtraggio e disinfezione che elimina il cloro senza tuttavia modificare le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua.

La realizzazione dei fontanelli è a carico di Acque SpA che ne cura la costruzione, l'attivazione e il mantenimento. Il numero complessivo dei fontanelli ha raggiunto quota 54 di cui tre attivati nell'anno di riferimento.

NUMERO FONTANELLI AD ALTA QUALITÀ - TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
3	10	11	17	28	39	45	47	51	54

Sono stati erogati 37,7 milioni di litri di acqua ad alta qualità. Volendo quantificare economicamente il risparmio per gli utenti, prendendo come dato di riferimento il costo dell'acqua in bottiglia dichiarato da Mineralacque (0,21 €/l), Acque SpA ha permesso agli utenti che hanno usufruito dell'acqua erogata dai fontanelli di risparmiare nel solo 2017 una cifra superiore a 7,9 milioni euro.

Si può inoltre stimare un risparmio in termini di plastica in circa 1.000 tonnellate di e 2.314 tonnellate equivalenti di anidride carbonica emesse in ambiente.

I FONTANELLI RIDUCONO L'USO DELLA PLASTICA NEI COMUNI DEL BASSO VALDARNO

Trentadue su sessanta sono i comuni toscani che hanno superato la percentuale del 65% di raccolta differenziata e che si trovano nel territorio servito da Acque SpA. E non è un caso che in queste città sia presente almeno un fontanello: questi impianti concorrono infatti in modo significativo a ridurre la produzione (e di conseguenza lo smaltimento non corretto) dei rifiuti. Guardando i dati pubblicati dalla regione riferiti al 2016, si nota come gran parte dei Comuni del Basso Valdarno sia ben al di sopra della media regionale del 49,76%. Rientrano nel territorio gestito da Acque SpA sia il Comune più virtuoso, cioè Larciano, con il 97,02% di rifiuti raccolti in modo differenziato, sia i centri urbani più popolosi all'interno del "gruppo" delle località toscane che hanno superato l'obiettivo del 65%, come Empoli (92,74%) e Monsummano (95,17%). Se è vero che gran parte del merito dei risultati va assegnato ai gestori del servizio e alle amministrazioni comunali (nonché ai cittadini che per primi perseguono le buone pratiche), vero è anche che la realizzazione dei fontanelli ha contribuito a raggiungere questi risultati.

Nonostante che il volume di acqua erogata nel corso degli ultimi due anni si sia leggermente ridotto, i fontanelli continuano a riscuotere un grande apprezzamento da parte dell'opinione pubblica, come rilevato anche dalle indagini di soddisfazione, e contribuiscono a sensibilizzare sul tema del corretto utilizzo della risorsa idrica, ad apprezzarne il valore economico, oltre che promuovere l'immagine dell'azienda.

	2015	2016	2017
Fontanelli (n°)	47	51	54
Acqua distribuita dai fontanelli (m3)	40.813	39.357	37.734

I controlli analitici sugli impianti sono particolarmente serrati: nell'anno in questione sono stati determinati oltre 33.000 parametri.

N. PARAMETRI DETERMINATI SUI FONTANELLI HQ	2016	2017
EMPOLESE	5.475	5.752
LUCCHESIA	1.829	1.798
PISA	3.473	4.004
PONTEREDERA	9.919	10.466
VALDELSA	3.969	4.510
VALDINIEVOLE	5.922	6.786
N. TOTALE PARAMETRI DETERMINATI	30.587	33.316

3.3.4 LE ACQUE DEPURATE

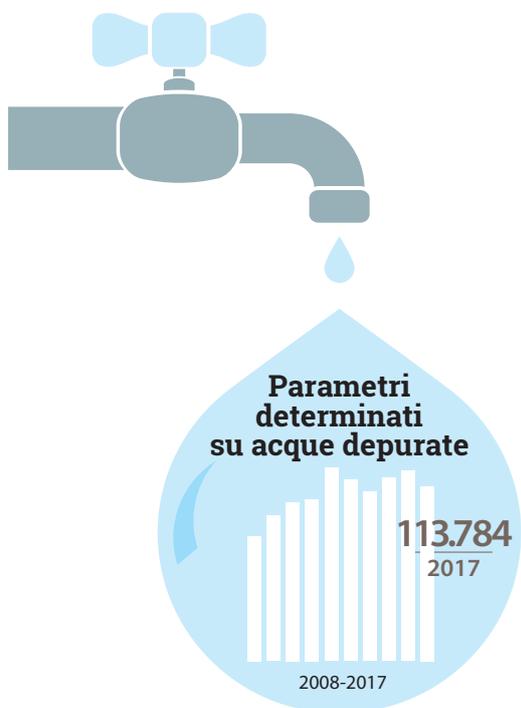
I laboratori interni svolgono anche controlli sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per controllare il processo e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità Competenti nelle autorizzazioni allo scarico. I controlli sulle acque reflue vengono svolti prevalentemente nelle unità operative di Pagnana e Pontedera.

L'affidabilità dei dati analitici è garantita, come per le acque destinate al consumo umano, attraverso la continua valutazione delle procedure e delle metodologie adottate oltre che dall'utilizzo di materiali di riferimento certificati e attraverso la partecipazione a numerosi circuiti interlaboratorio sia nazionali che internazionali dai quali è emersa una percentuale di affidabilità pari al 99,5% in linea con lo scorso anno.

Nel 2017 il numero di parametri determinati per Acque SpA è stato di 113.784, di poco inferiore all'anno precedente. Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli suddivisi per punto di prelievo.

GRI 306-1

	INGRESSO	USCITA	FANGHI	INTERMEDI	TOTALE
2015	55.397	58.677	4.504	566	119.144
2016	57.808	59.410	4.344	2.084	123.646
2017	53.584	55.563	4.300	337	113.784



Nel 2017 sono state effettuate ulteriori 31.815 determinazioni su acque reflue per il gestore Acquedotto del Fiora.

Dal 2008 ad oggi il numero di parametri determinati per la sola Acque SpA, sulle acque depurate è cresciuto del 40%.

NUMERO PARAMETRI DETERMINATI SULLE ACQUE DEPURATE – TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
81.195	94.435	103.302	105.072	125.546	117.827	109.949	119.144	123.646	113.784

Il Laboratorio effettua inoltre le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive che sono allacciate alla rete di Acque SpA.

Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari (Rif *paragrafo 3.2.2 Gli scarichi industriali*).

3.3.4.1 Attività di controllo analitico svolto per la società Acque Industriali

Le unità del laboratorio destinate al controllo delle acque reflue effettuano anche tutti i controlli e le verifiche analitiche necessari per la corretta conduzione delle piattaforme di smaltimento rifiuti liquidi di Acque Industriali. Nel dettaglio vengono svolti controlli sui rifiuti in ingresso, sulle singole sezioni di trattamento e sulle acque reflue scaricate. Tale attività ha comportato quest'anno circa 55.000 controlli.

	2015	2016	2017
CONTROLLI ANNUI SULLE PIATTAFORME DI TRATTAMENTO RIFIUTI ACQUE INDUSTRIALI	43.000	52.000	54.767

3.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

3.4.1 ACQUE E L'AMBIENTE

Preservare e valorizzare la risorsa idrica, ridurre gli sprechi e consentire un accesso equo e sicuro alla stessa sono impegni fondamentali di Acque SpA. Raggiungere questi obiettivi attraverso criteri di sostenibilità ambientale è un impegno fondamentale della mission di gruppo. L'attenzione all'ambiente e ai cambiamenti climatici è un tema centrale per Acque SpA anche e soprattutto in considerazione dell'elevata influenza che il clima ha sull'attività core dell'azienda: durante periodi prolungati di siccità si riducono i costi legati allo smaltimento dei fanghi ma aumentano quelli energetici per pompare o trasportare l'acqua dove manca. Viceversa durante periodi piovosi si riducono i costi energetici ma aumentano quelli derivanti dallo smaltimento dei fanghi liquidi.

Acque SpA ha investito nel corso degli anni in sistemi di monitoraggio e miglioramento degli impatti ambientali quali il sistema di gestione certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001, il sistema per l'efficientamento energetico (UNI CEI EN ISO 50001) e la registrazione Emas dell'impianto di Pagnana - Empoli. Il principio del miglioramento continuo, è pertanto un punto di forza gestionale, grazie al quale viene favorita una dinamica di efficace tutela dell'ambiente con conseguente riduzione dei rischi e contenimento dei costi. Molti sono gli investimenti ambientali, dai sistemi certificati al rinnovo dei mezzi e della rete, dall'efficientamento energetico a progetti particolarmente innovativi come Wiz, premiato dalla Commissione Europea e nato per integrare la gestione sostenibile dell'acqua nei processi di pianificazione urbanistica. La strategia per il futuro è quella di individuare sempre più strumenti innovativi per meglio integrare la Sostenibilità ambientale nei processi aziendali.

I principali impatti ambientali che derivano dalle attività di Acque SpA sono:

- **UTILIZZO DI RISORSE:** acque di falda e superficiale; energia e altri vettori energetici; sostanze chimiche.
- **PRODUZIONE DI INQUINANTI:** contaminazione suolo e sottosuolo; produzione rifiuti; scarichi in corpi idrici; emissioni odorose; impatti visivi; biodiversità e emissioni in atmosfera.

IL PROGETTO - ACQUE TOUR

Acque Tour è il progetto di educazione ambientale che Acque SpA propone gratuitamente alle scuole del territorio gestito. L'obiettivo è diffondere tra "gli adulti di domani" la conoscenza degli aspetti naturali e tecnologici del ciclo idrico, accrescere in loro la consapevolezza del valore dell'acqua, aiutarli a promuovere una cultura di rispetto e salvaguardia di un bene prezioso.

Giunto alla 15esima edizione, nel 2016-2017 Acque Tour ha coinvolto circa 5mila studenti (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di secondo grado), ma anche gruppi di adulti e associazioni interessati al tema. Il progetto si è articolato in centinaia d'interventi da parte di esperti del settore con lezioni in classe, gite naturalistiche e visite guidate a impianti e acquedotti.

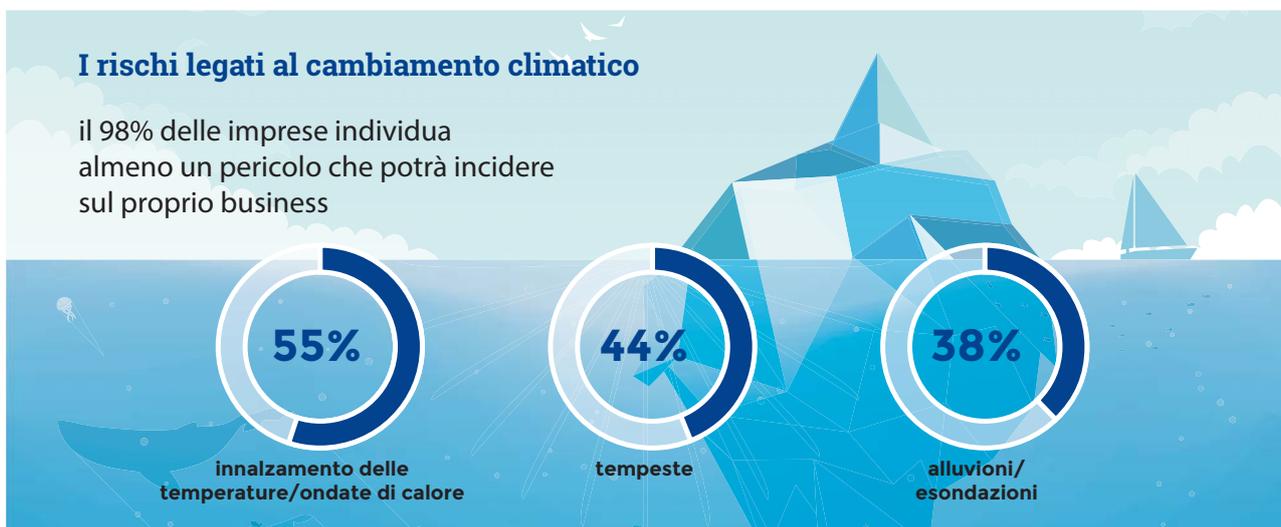
Ad Acque Tour è inoltre abbinato il concorso "Buona da Bere", che ha premiato le classi che nel corso dell'anno hanno realizzato i migliori elaborati sul tema della risorsa idrica.

La partecipazione ai percorsi didattici è stata completamente gratuita per le prime 300 richieste. Il coordinamento del progetto è stato affidato all'Associazione La Tartaruga.

3.4.1.1 Climate Change e investimenti

L'aumento della resilienza aziendale per far fronte alle conseguenze del cambiamento climatico è uno dei nuovi temi emersi in campo ambientale, oggi più discussi. La minaccia più probabile e temuta dalle imprese italiane tra i rischi legati al cambiamento climatico è l'innalzamento delle temperature, unitamente alle ondate improvvise di calore. Seguono tempeste e siccità, alluvioni e, a distanza, incendi, innalzamento del livello medio del mare, frane e smottamenti e acidificazione delle acque marine.

La limitata proattività rivolta attualmente al tema dell'adattamento climatico presso le imprese italiane, non sembra tuttavia rispecchiata nella previsione di investimento delle aziende su questo fronte nell'arco dei prossimi 3 anni: attraverso valutazioni di rischio e/o vulnerabilità infatti numerose aziende del panorama nazionale, iniziano a ritenere che sia ormai divenuto necessario affrontare la problematica e stanno sviluppando, con grandi sforzi di carattere politico e gestionale, la propensione all'adozione di strumenti o servizi, attraverso la pianificazione di azioni rilevanti da intraprendere, con lo scopo di costruire la propria resilienza al clima nel breve termine.



Tutto ciò si riflette anche nella nostra realtà aziendale: il 2017 è stato un anno di grande siccità che Acque SpA è riuscita a superare senza particolari criticità grazie all'ingente mole di investimenti che sin dal 2003 sono stati messi in campo per incrementare le fonti di approvvigionamento, per interconnetterle, per efficientare le reti e ridurre le perdite.

I mutamenti climatici renderanno sempre meno eccezionali e sempre più cicliche le annate siccitose. Servirà dunque un equipaggiamento infrastrutturale adeguato al fine di salvaguardare le esigenze di tutto il territorio.

A livello regionale sono 44 gli interventi già completati o in fase di realizzazione per un totale di quasi 4,5 milioni di euro, messi in campo con urgenza a seguito dell'emergenza siccità dell'estate 2017, per evitare che si ripeta una crisi idrica; una seconda tranche di interventi, inizialmente previsti entro il 2020, sarà anticipata al 2018 per mettere al sicuro alcune aree della Regione che avevano mostrato criticità (per esempio nel Chianti fiorentino). Si sta preparando inoltre un masterplan d'interventi per i prossimi 10 anni che conterrà gli interventi da realizzare per aumentare l'efficienza della rete idrica e quindi la capacità di autodifesa rispetto ai periodi siccitosi.

IL PROGETTO - LE RADICI E LE ALI

Si tratta di un progetto rivolto alle scuole proposto da Tagete Edizioni con la collaborazione del Comune di Pontedera che ha come obiettivo quello di valorizzare la memoria e la storia locale, ponendo al centro il tema de "l'acqua e i fiumi". Acque SpA ha supportato questa iniziativa per la rinnovata attenzione alla tutela ambientale, tramite la prevenzione del rischio idrogeologico e la divulgazione di tale problematica tra le nuove generazioni.



3.4.2 MATERIE PRIME

Nella ordinaria gestione del Servizio Idrico Integrato è necessario utilizzare prodotti chimici sia per la potabilizzazione delle acque destinate al consumo umano che per la depurazione di quelle reflue, al fine di garantirne gli standard qualitativi previsti dalla normativa vigente.

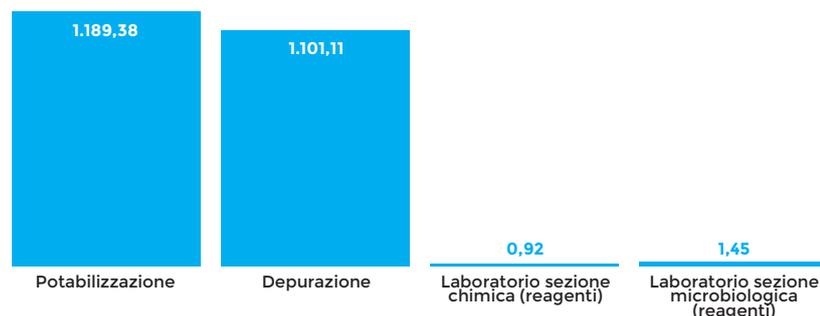
A questi si aggiungono, inoltre, i reagenti utilizzati nei laboratori per le analisi chimiche e microbiologiche. Si riportano nella tabella sottostante i quantitativi di quelle che possono essere definite le materie prime utilizzate da Acque SpA per l'ordinaria gestione del servizio affidatogli.

Il consumo delle materie prime è in linea con quello degli anni precedenti sia per quanto riguarda il totale che le singole voci. I reagenti di laboratorio variano in funzione del numero delle analisi effettuate.

QUANTITA' DI MATERIE PRIME (t)

SETTORE	2015	2016	2017	Δ% 2016/2017
Acquedotto/potabilizzazione	1.092,66	1.192,16	1.189,38	-0,23
Depurazione	1.081,99	1.143,77	1.101,11	-3,73
Laboratorio sezione chimica (reagenti)	0,52	0,85	0,92	+8,23
Laboratorio sezione microbiologica (reagenti)	2,01	1,64	1,45	-11,58
Totale	2.176,48	2.338,42	2.292,86	-1,9

MATERIE PRIME (t)



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

Nei reagenti di laboratorio della sezione chimica sono compresi anche quelli per le analisi necessarie alla gestione delle piattaforme di Acque Industriali Srl.

Tali analisi sono svolte da Acque SpA in base ad un contratto di service.

3.4.3 CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI

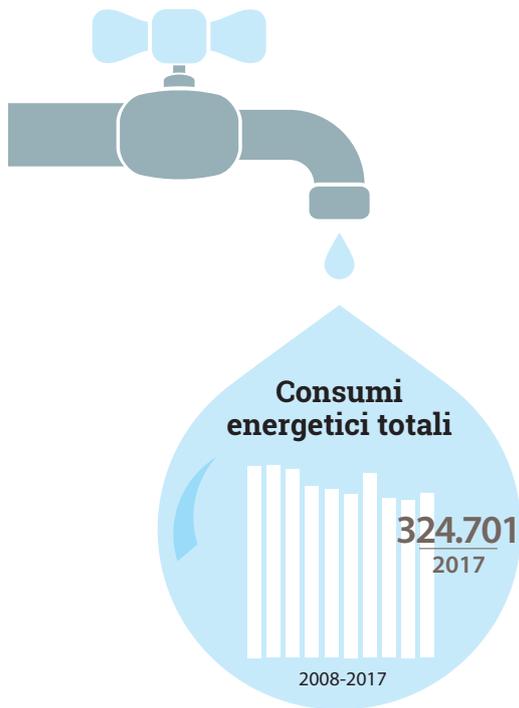
I consumi energetici complessivi di Acque SpA derivano dalla somma dei vettori energetici riportati in tabella. Come è possibile osservare il principale vettore energetico è l'energia elettrica. Altri combustibili sono utilizzati solo per i mezzi di trasporto aziendali e per il riscaldamento delle sedi a supporto della struttura operativa.



FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE

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

Acque SpA, avendo un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 Tep/anno, è soggetta all'obbligo di nomina del Tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (Energy Manager), nonché alla comunicazione annuale dei quantitativi consumati da inviare al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), ai sensi dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n° 226/F del 3 marzo 1993.



GRI 302-2

Il vettore energetico principale con il 97% del totale è l'energia elettrica; il gasolio utilizzato principalmente come combustibile del parco mezzi incide per il 2% ed infine il metano usato per il riscaldamento di sedi o uffici incide molto poco (1%). Il consumo energetico complessivo è in leggero aumento (+4,3% rispetto allo scorso anno) a causa principalmente dell'aumento dei consumi di energia elettrica e gasolio. Sul decennio il trend è in diminuzione del -14%.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (GJ) - TREND DECENNALE

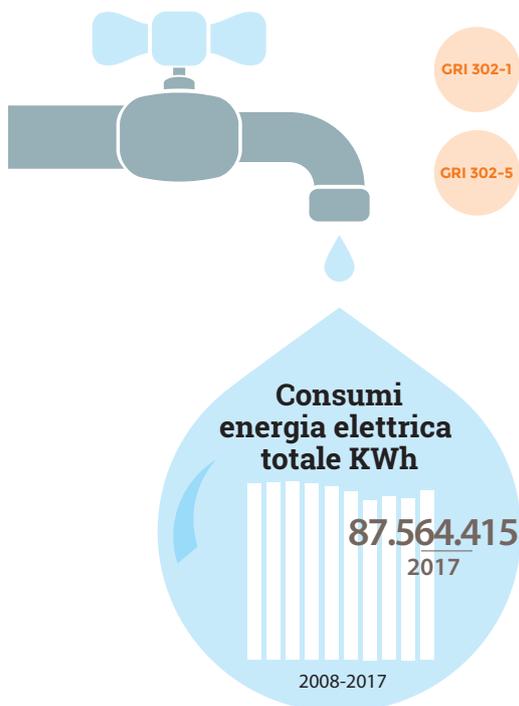
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
378.168	378.841	371.173	338.012	331.783	323.207	362.832	314.181	311.299	324.701

CONSUMI ENERGETICI TOTALI

	2016		2017	
	GJ	%	GJ	%
Energia elettrica	301.571	97%	315.232	97%
Gasolio	3.840	1%	5.288	2%
Benzina	834	0%	710	0%
GPL	0.3	0%	0,3	0%
Metano	5.053	2%	3.471	1%
TOTALE	311.299	100%	324.701	100%
Intensità energetica (GJ/popolazione servita)	311.299/737.204=0,42		324.701/ 740.299=0,44	

Possiamo determinare il consumo di energia esterno all'organizzazione come il consumo energetico espresso in GJ legato alla produzione dei prodotti chimici utilizzati nell'anno. I parametri di conversione sono quelli del database STOWA. L'andamento dell'indicatore è strettamente correlato al quantitativo dei prodotti chimici consumati.

	2015	2016	2017	Δ% 2016/2017
ENERGIA CONSUMATA ALL'ESTERNO (GJ)	14.042	13.588	14.939	+ 9%



GRI 302-1

GRI 302-5

3.4.3.1 Energia elettrica

L'implementazione ormai pluriennale, in Acque SpA e nel gruppo, del sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo lo standard internazionale UNI CEI EN ISO 50001 testimonia l'importanza di una gestione efficiente dell'energia che rappresenta il secondo costo in termini economici dell'azienda. Dopo aver individuato le attività a maggior impatto energetico è stato implementato un sistema di monitoraggio che permette di attuare tutte le misure necessarie a tenere sotto controllo i processi e le attività, mirando all'ottimizzazione energetica dei sistemi. Acque SpA è inoltre in grado di controllare in tempo reale mediante le letture on - line i consumi energetici del 70% degli impianti mentre la restante quota è controllata attraverso la fatturazione periodica del fornitore.

Come si evince dalla tabella sottostante i consumi totali di energia elettrica sono aumentati del 4,53% rispetto al 2016. L'aumento dei consumi è imputabile alla crisi idrica del 2017 per la parte acquedottistica ed agli incrementi dei livelli qualitativi per ciò che concerne la depurazione.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA TOTALI KWH - TREND DECENNALE

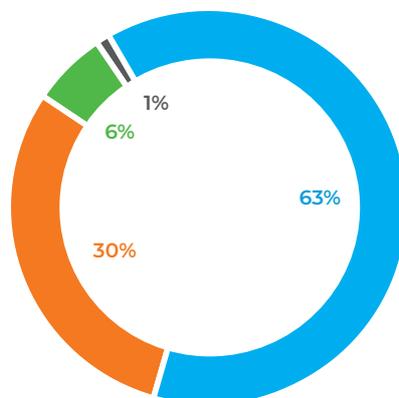
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
91.245.906	91.920.302	92.232.190	91.385.152	89.597.848	87.080.002	82.845.538	84.662.475	83.769.822	87.564.415

Il consumo di energia elettrica, è un dato reale al 99% derivante dalle fatture.

Il restante 1% è relativo al consumo nelle sedi in affitto, principalmente uffici e all'energia rifatturata dal gestore Asa di Livorno per un campo pozzi in gestione.

In continuità con gli scorsi anni la ripartizione per settori dell'energia elettrica mostra come oltre il 60% dei consumi dipendano dal ciclo dell'acqua destinata al consumo umano (emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe dell'acqua prima agli impianti di trattamento e poi agli utenti).

L'incremento dei consumi si attesta intorno al 4% anche nel confronto tra i consumi del 2016 e gli storici 2017 al netto delle 9 nuove utenze attivate nell'anno 2017 (due ciascuno per l'acquedotto e le sedi amministrative e 5 tra depurazione e fognatura).

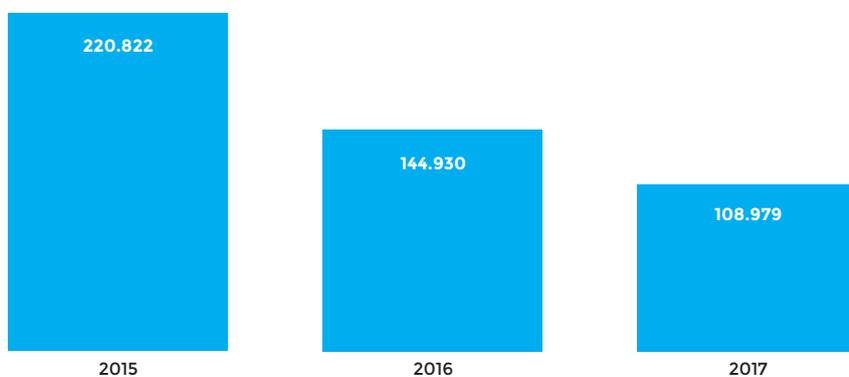


RIPARTIZIONE PER SETTORE ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA 2017

- Acquedotto
- Depurazione
- Fognatura
- Sedi

	TOTALE 2016 (kWh)	STORICO 2017 (kWh)	VARIAZIONE %
Acquedotto	51.549.324	55.279.134	7,24%
Depurazione	24.922.221	26.100.548	4,73%
Fognatura	6.438.630	5.715.080	-11,24%
Sedi	859.647	360.674	- 58,04%
TOTALE	83.769.822	87.455.436	4,40%

CONSUMI ENERGIA NUOVE IMPLEMENTAZIONI - kWh



Le attività che Acque SpA può porre in essere per il contenimento dei consumi energetici, sono classificabili in:

- interventi impiantistici: sostituzione di macchine obsolete con modelli nuovi ad alto rendimento energetico o modifiche impiantistiche;
- attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze quali ad esempio una regolazione del funzionamento delle pompe in funzione del consumo idrico;
- interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici (ricerca perdite e loro riparazione, controllo della pressione in rete e monitoraggio (telecontrollo) degli "sprechi").



In **appendice 5** la tabella con gli interventi di risparmio energetico.



3.4.4 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

L'Accordo di Parigi sul clima, entrato in vigore il 4 novembre 2016, ratificato anche dal governo Italiano impegna l'Italia a rispettarne i dettami di fronte alla comunità internazionale: contenere entro il 2100 l'aumento della temperatura media globale e fare tutto il possibile perché il riscaldamento globale non superi i +1.5 °C rispetto all'era pre-industriale. In realtà le emissioni di gas serra italiane aggiornate dall'Ispra al 2015 risultano in aumento di +9,7 milioni di tonnellate di CO₂eq rispetto all'anno precedente. Le emissioni di CO₂ per unità di Pil si stimano pari a 0,28 per il 2017, e miglioreranno leggermente (a quota 0,27) nel 2019 e 2020 mentre le emissioni di gas climalteranti rimarranno stabili da qui al 2020: 7,5 tonnellate procapite/anno.

Secondo i dati diffusi dal comitato scientifico de La scienza al voto, nell'ultimo secolo le temperature medie globali sono salite di quasi 1 °C mentre quelle italiane sono raddoppiate impattando su lavoro, sicurezza e salute.

Come per tutti gli altri fattori ambientali, Acque SpA è impegnata nel monitoraggio e nella rendicontazione delle emissioni in atmosfera.

Acque SpA quantifica le proprie emissioni di gas ad effetto serra in conformità allo standard internazionale UNI ISO 14064 *Gas ad Effetto Serra: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di Gas ad effetto serra e della loro rimozione*.

L'approccio utilizzato prende in considerazione l'intero ciclo di vita dell'acqua che comprende le fasi di approvvigionamento delle materie prime, la produzione, l'uso e il fine vita. Il calcolo dei GHG per Scope effettuato per l'anno 2017 è stato effettuato come stima a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni 2013, 2014 e 2015 e di quelli stimati per l'anno 2016. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito agli utenti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo al 2016.

Le emissioni ad effetto serra che secondo il documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol) si distinguono in:

- emissioni di Scope 1: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- emissioni di Scope 2: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto derivanti dai consumi di energia elettrica;
- emissioni di Scope 3: altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto oltre a quelle di tipo due.

EMISSIONI COMPLESSIVE	2015	2016	2017
KgCO ₂ eq/m ³	3,622	3,319	3,229

In conformità a quanto previsto dalla norma UNI ISO 14064 sono state calcolate le emissioni di gas effetto serra:

- dirette o di scopo 1: gas naturale, gasolio, GPL per riscaldamento, carburanti per attività di servizio, emissioni di gas climalteranti da condizionatori, emissioni degli impianti di depurazione,
- indirette o di scopo 2 derivanti dall'energia elettrica,
- altre emissioni indirette o di scopo 3 sono quelle legate all'uso dei prodotti chimici.

EMISSIONI PER SCOPO	2016		2017	
	EMISSIONE SPECIFICA (kgCO ₂ eq/m ³)	%	EMISSIONE SPECIFICA (kgCO ₂ eq/m ³)	%
Dirette (scopo 1)	1,75506	52,87%	1,70802	52,90%
Indirette da vettori energetici (scopo 2)	1,53357	46,20%	1,49326	46,25%
Indirette da prodotti chimici (scopo 3)	0,03067	0,92%	0,02767	0,86%
Totale complessivo	3,31930	100,00%	3,22895	100,00%

La riduzione delle emissioni dirette dipende principalmente dalla riduzione dei combustibili per il parco mezzi aziendale. La riduzione delle emissioni di scopo 2 deriva dal minor consumo di energia elettrica ed infine la riduzione delle emissioni di scopo 3 deriva dalle minori quantità di prodotti chimici usati.

Sono emissioni in atmosfera dirette anche se poco significative per Acque SpA le emissioni degli impianti di climatizzazione. Per evitare la dispersione di sostanze ozonolesive o gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori vengono poste in essere tutte le attività previste per legge. Tutti gli impianti sono stati censiti, ne è stato mappato il contenuto e sono sottoposti ad un programma di verifica e manutenzione secondo le scadenze previste da normativa. Nel 2016 sono state eseguite il 100% delle manutenzioni programmate (85 impianti). Tutti gli impianti hanno potenze inferiori a 35 kW tranne due per i quali annualmente viene trasmessa la dichiarazione Fgas.

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS EFFETTO SERRA	2016/2017 kgCO₂eq/m³
Dirette (scopo 1)	- 0,04704
Indirette da vettori energetici (scopo 2)	- 0,04031
Indirette da prodotti chimici (scopo 3)	- 0,00300
Totale complessivo	- 0,09035

3.4.4.1 Il parco mezzi aziendale

LA NOVITA' DELL'ANNO

LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA STRADALE

Nell'ottobre del 2017 Acque SpA, primo tra i gestori del Servizio idrico integrato, ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la sicurezza stradale secondo la norma UNI ISO 39001. Tale certificazione in linea con la politica aziendale in tema di sicurezza stradale permetterà di diminuire il numero di incidenti e dei relativi infortuni, di favorire un approccio integrato sulle problematiche dello spostamento su strada, limitando le conseguenze derivanti dall'errore umano.

Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo sui Sistemi di gestione integrati.

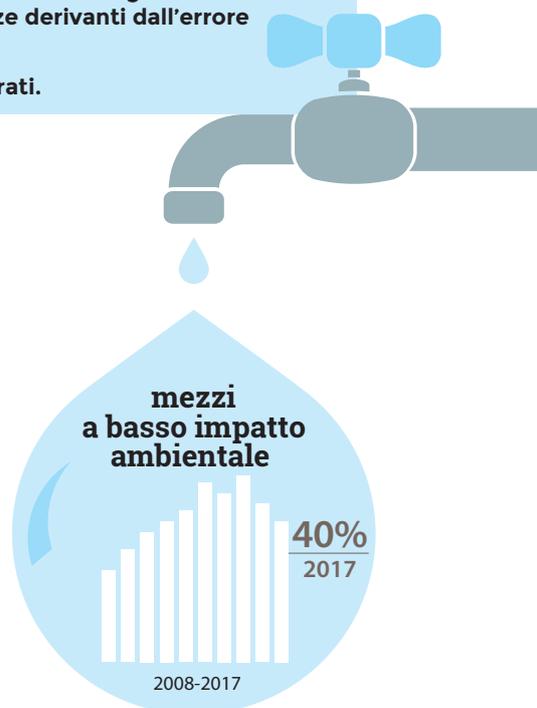
Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2017, grazie alla progressiva dismissione dei mezzi più inquinanti (euro 0 e euro 1), Acque SpA ha raggiunto l'obiettivo di avere il 100% di mezzi euro 4 ed euro 6.

È inoltre possibile osservare nella tabella come progressivamente negli anni diminuiscano i mezzi alimentati a benzina (ad oggi circa 7% del totale) in favore di quelli alimentati con combustibili meno inquinanti.

Per favorire infine l'uso del metano è stata riconfermata la disposizione aziendale, per i mezzi a doppia alimentazione, del divieto di rifornire più di trenta euro di benzina al mese.

MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (METANO, ELETTRICI, GPL ED IBRIDI) TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
26%	32%	37%	40%	43%	51%	48%	53%	45%	40%



Mezzi a basso impatto ambientale

Acque SpA

40%



Mezzi a basso impatto ambientale

Benchmark Utilitatis Ed. 2017

14%

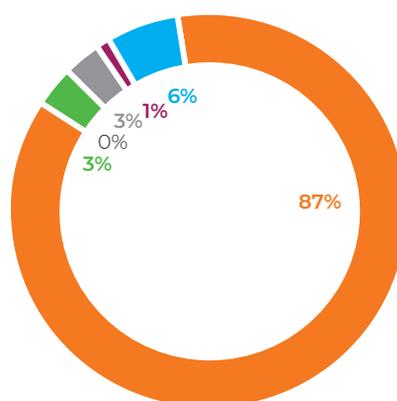


L'impegno aziendale nel mantenimento di un parco mezzi giovane, efficiente e a basso impatto ambientale è testimoniato dall'acquisto di 25 nuovi Doblo', 10 Caddy 4x4 e 7 Fiat panda a gasolio euro 6.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°)	2015	2016	2017
Autovetture*	22	21	20
Autocarri*	247	276	286
Carrelli elevatori	11	11	11
Compressori	2	0	0
Gruppi elettrogeni	10	10	10
Rimorchio speciale compressore	3	3	3
TOTALE	295	321	330
DI CUI			
a gasolio	96	140	163
a benzina	31	25	24
a benzina/gasolio	10	10	11
a benzina/metano	148	137	123
elettrici	10	9	9

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

CONSISTENZA PARCO MEZZI



Il progetto WFM ha introdotto tecnologie mobili per l'assegnazione e consuntivazione delle attività sul campo, consentendo di allertare il tecnico più vicino con le competenze necessarie e di indirizzarlo sul luogo dell'intervento. Tutto ciò si traduce nella razionalizzazione degli spostamenti: meno chilometri percorsi, meno consumi e meno inquinamento. Il monitoraggio dei consumi e dei chilometri percorsi avviene attraverso le schede carburante assegnate in modo univoco a ciascun mezzo (comprese le attrezzature). Mensilmente i dati provenienti dalle società convenzionate per i rifornimenti vengono caricati sul portale aziendali e li elaborati.

Dai dati complessivi di seguito riportati si nota chiaramente come nel corso degli anni si stia progressivamente riducendo il consumo di benzina a favore degli altri vettori con particolare riferimento al gasolio.

CONSUMI DEL PARCO MEZZI	2015	2016	2017	Δ% 2016/2017
Gasolio (l)	81.487,94	103.795,67	147.648,05	+ 42,25
Benzina (l)	42.976,69	25.343,34	21.559,48	-14,93
Metano (kg)	127.912,05	133.835,62	108.149,51	-19,19

A partire dai consumi del parco mezzi è possibile calcolare le emissioni in atmosfera.

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

GRI 305-7

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2015	2016	2017
Monossido di carbonio (CO)	6,086	7,393	2,927
Anidride carbonica (CO ₂)	663,463	683,520	754,940
Monossido di azoto (NO)	3,427	3,138	5,806
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,707	0,844	0,433
Metano CH ₄	0,043	0,045	0,045
PM	0,039	0,026	0,123
SO _x	0,005	0,006	0,003

Le emissioni indirette sono quelle di CO₂ derivanti dall'energia elettrica consumata. Variano in modo direttamente proporzionale alle variazioni dei consumi di energia elettrica.

EMISSIONI DI CO ₂ DA ENERGIA ELETTRICA (t)	2015	2016	2017	Δ% 2016/2017
	34.119	33.759	35.288	+4,52

3.4.5 RIFIUTI

Acque SpA produce prevalentemente rifiuti non pericolosi (nel 2017 oltre il 99,9%) derivanti dall'attività core dell'azienda: fanghi di depurazione e potabilizzazione, vaglio e sabbie.

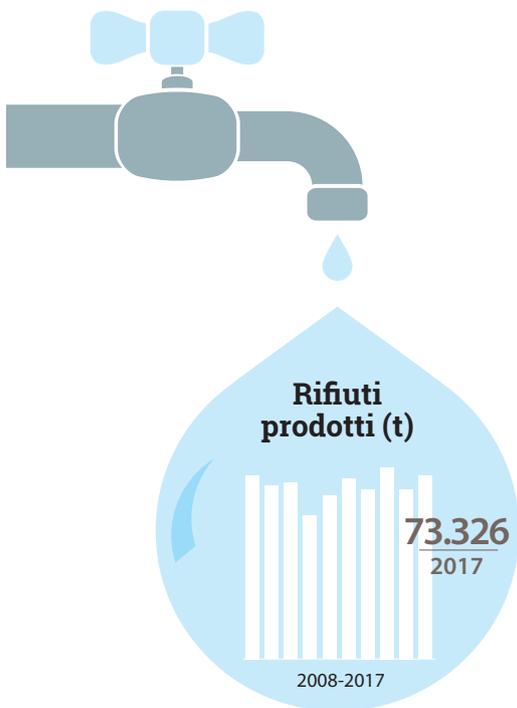
La piccola percentuale di rifiuti pericolosi è costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche di laboratorio, oli per motori, imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze... I dati inerenti i rifiuti, non essendo ancora chiuso il MUD provengono da un'estrazione dal software gestionale Anthea al 16 gennaio 2018.

Nella tabella sottostante riportiamo l'andamento dei rifiuti totali nel triennio suddivisi tra pericolosi e non.

RIFIUTI TOTALI (t)	2015	2016	2017	Δ% 2016/2017
Non pericolosi	74.662	67.940	73.296	+7,88
Pericolosi	12	10	30	+200
Totale	74.674	67.950	73.326	+7,9

Il quantitativo totale di rifiuti è aumentato del 8% rispetto allo scorso anno. Il 99% dei rifiuti prodotti dipende dall'attività di depurazione delle acque reflue.

GRI 306-2



RIFIUTI PRODOTTI (t) - TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
73.519	69.342	70.401	57.303	65.428	72.210	67.950	76.674	67.950	73.326

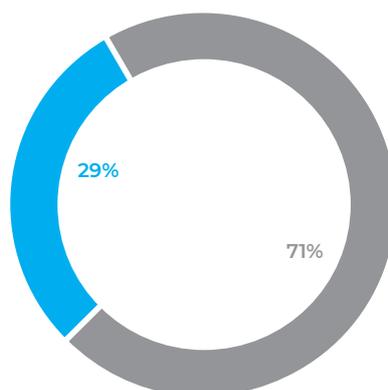
Il 70% dei rifiuti prodotti viene smaltito in discarica mentre il restante 30% viene avviato a recupero. Il dato è in linea con quello degli anni precedenti.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI TOTALI

	2015	2016	2017
Smaltimento (D)	71%	70%	71%
Recupero (R)	29%	30%	29%

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI

- Smaltimento (D) ●
- Recupero (R) ●



Il dettaglio delle modalità di smaltimento è riportato in **appendice 6**.

Come riportato sopra il processo di depurazione dà origine alla maggior parte di rifiuti, tra cui i principali sono i fanghi di depurazione CER 190805 liquidi o disidratati.

La gestione di tali fanghi rappresenta una importante voce di costo nel bilancio aziendale ed è quindi un'attività importantissima per Acque SpA.

Sui principali impianti di depurazione esiste una sezione di disidratazione, tutti gli altri impianti, in cui questa sezione non esiste, producono un fango ancora liquido che necessita di essere sottoposto ad ulteriori trattamenti per la disidratazione. I fanghi liquidi, sfruttando la possibilità prevista dalla legge (ex art.110 comma 3 del D.lgs 152/2006 e smi), confluiscono sui grandi impianti di depurazione per essere sottoposti ad ulteriori processi di disidratazione.

FANGHI LIQUIDI SMALTITI (t)

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

2015 2016 2017 Δ% 2016/2017

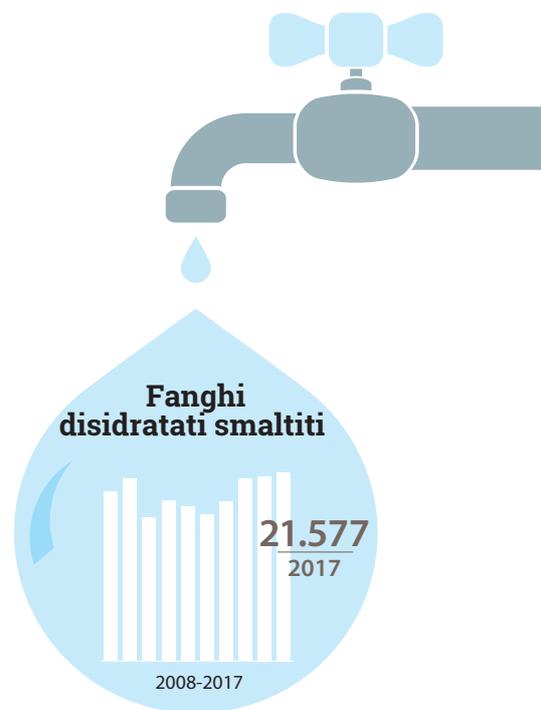
47.776 41.441 **46.663** +12,6

Il fango disidratato (o palabile) viene infine trasportato per il riuso/smaltimento presso siti di conferimento autorizzati. L'andamento decennale dei fanghi disidratati smaltiti è molto altalenante risentendo molto anche delle condizioni metereologiche dei singoli anni.

L'aumento di produzione e smaltimento dei fanghi disidratati dell'11% nel decennio è un aumento contenuto rispetto all'aumento delle utenze trattate.

FANGHI DISIDRATATI SMALTITI (t) - TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
19.379	20.800	16.417	18.388	17.698	16.736	18.273	20.843	21.125	21.577

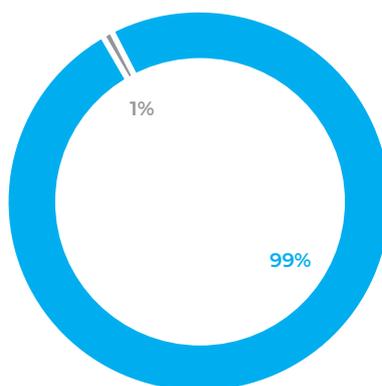


La percentuale di fanghi disidratati avviati a riutilizzo è pari al 99% come evidenziato dal grafico, di contro a una media nazionale del 75% (Blue Book ed. 2017).

Solo l'1% sono stati smaltiti in discarica.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO FANGHI

- Smaltimento (D) ●
- Recupero (R) ●



Modalità di smaltimento fanghi

Acque SpA

1% smaltimento

99% recupero



Modalità di smaltimento fanghi

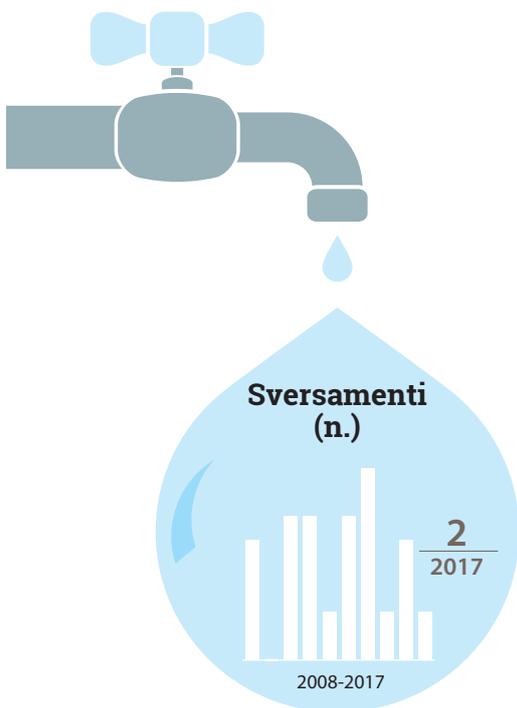
Benchmark Blue Book 2017

25% smaltimento

75% recupero



GRI 306-3



Per approfondimenti sulla tutela della biodiversità si rimanda al sito web www.sociale.acque.net

3.4.6 SVERSAMENTI

Nel caso in cui in seguito alla rottura di un tratto fognario si verifichi una fuoriuscita dalla fognatura in grado di contaminare l'ambiente circostante viene attuata la procedura di verifica prevista dal Testo Unico Ambientale (D.L.gs 152/2006 e s.m.i.) che mira a stabilire il potenziale di pericolo dell'evento per porre in essere azioni bilanciate e proporzionali. Viene data immediata comunicazione agli enti competenti e, non appena disponibili, vengono trasmessi i risultati delle analisi del liquido fuoriuscito e dell'eventuale matrice ambientale entrata in contatto con il refluo fognario (le analisi sono svolte anche in contraddittorio con gli enti di controllo).

Nei casi di contaminazione si procede con la bonifica del sito quando invece viene accertata la non pericolosità dell'incidente si procede alla chiusura della pratica mediante comunicazione formale agli Enti.

Nel corso dell'anno si sono verificati due potenziali sversamenti per nessuno dei quali è stato necessario un intervento di bonifica. La superficie potenzialmente contaminata, stimata sul campo dall'operatore e trasmessa agli organi competenti, è stata di 90 m² corrispondenti a 24.879 m² di superficie totale di riferimento da particelle catastali. I materiali fuoriusciti sono stati rimossi ripristinando le condizioni ambientali preesistenti.

SVERSAMENTI	N°	SUPERFICIE POTENZIALMENTE CONTAMINATA (m ²)
2015	2	175
2016	5	270
2017	2	90

SVERSAMENTI (N°) - TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
5	0	6	6	2	6	8	2	5	2

GRI 304-1

GRI 304-2

GRI 304-3

GRI 304-4

GRI 306-5

4.1	I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI	72
4.2	IL RAPPORTO CON I NOSTRI CLIENTI	73
	4.2.1 La nostra comunicazione digitale	73
	4.2.1.1 Il sito internet	74
	4.2.1.2 I Social Media	75
	4.2.1.3 Acquebot	75
	4.2.1.4 Interruzioni idriche e tutela del contatore dal gelo	75
4.3	LA BOLLETTA E LE TARIFFE	76
	Fondo utenze deboli	78
	Provvedimenti in favore degli utenti economicamente disagiati	78
	4.3.1 La fatturazione e la bolletta	79
	4.3.2 La tariffa media	81
4.4	IL CALL CENTER	81
	4.4.1 Il servizio di call center commerciale	81
	4.4.2 Il servizio di call center guasti	83
4.5	GLI SPORTELLI - NUOVI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	85
4.6	LA QUALITÀ DEI SERVIZI	87
	4.6.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato	87
	4.6.2 Gestione reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte rettifica fatturazione	89
	4.6.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici	91
4.7	LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	91
	4.7.1 Customer	92
	4.7.2 La qualità erogata	93



I nostri clienti



4. I NOSTRI CLIENTI

GRI 416-2

GRI 418-1

GRI 102-7

4.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI

La cura del cliente incide enormemente nella gestione del servizio fornito da Acque SpA che è il secondo gestore idrico della Toscana per dimensione e per numero di utenti serviti. Per questo Acque SpA cerca costantemente di sviluppare un rapporto positivo e propositivo di confronto e collaborazione con le associazioni dei consumatori. L'azienda si offre di collaborare con tali associazioni estendendo i momenti di consultazione e le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. Il confronto sulle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento di tutela dell'utenza) trova i suoi canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo. A livello aziendale, le Associazioni dei consumatori possono contare su canali dedicati e sono coinvolte nei momenti di rendicontazione del lavoro svolto, come la presentazione del bilancio di sostenibilità.

Per la soddisfazione dei clienti si investe ogni giorno sia sui canali tradizionali di contatto che su quelli più evoluti: dal sito internet all'app, dai chatbot sui programmi di messaggistica istantanea ai social media. Tutti i processi aziendali sono stati coinvolti in una "rivoluzione digitale" il cui obiettivo è quello di rispondere in tempo reale alle richieste dei clienti/utenti e chiudere le pratiche in un solo passaggio.

Il gruppo Acque è da sempre impegnato nel fornire un'elevata qualità del servizio idrico integrato sia alle utenze di tipo domestico che alle circa 600 utenze di reflui industriali.

Per approfondimenti rispetto agli utenti industriali si veda il paragrafo 3.2.2 *Gli scarichi Industriali*.

UTENTI TOTALI*	2015	2016	2017
calcolato sul totale utenze	341.113	342.834	344.591

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno

Il numero degli utenti totali vede un incremento dello 0,5% rispetto al 2016. Osservando il dettaglio delle tipologie di utenti suddivisi sulla base del servizio di cui usufruiscono, emerge che il trend si afferma positivo, nel triennio 2015-2017, per tutti i tipi di utenze tranne che per quelle di tipo reflui industriali, infatti per queste dopo un decremento del 5,4% nel 2016 si osserva una crescita del 2,2% nel 2017.

calcolato sul totale utenze (al 31/12)	2015*	2016*	2017*
Utenti del servizio idrico integrato (55 Comuni)	323.505	325.912	327.330
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini terme)	9.488	8.701	8.981
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)	7.542	7.640	7.686
Utenti di reflui industriali dato comunicato AIT 30 giugno di ogni anno	614	581	594
Totale Utenti	341.113	342.834	344.591

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno

	calcolato sul totale delle utenze (al 31/12)		
UTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2015*	2016*	2017*
Utenti servizio di acquedotto	323.505	325.912	327.330
Utenti servizio di fognatura	296.326	298.340	300.216
Utenti servizio di depurazione	263.285	266.485	262.393

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno

4.2 IL RAPPORTO CON I NOSTRI CLIENTI

Il primo impegno di Acque SpA è la soddisfazione dei propri clienti che rappresentano anche la comunità locale in cui l'azienda opera. Come dimostrano le indagini di customer satisfaction degli ultimi anni, oltre il 90% degli utenti si dichiara soddisfatto del servizio, con un voto medio stabilmente sopra il 7. Un impegno, dunque, che sta dando i propri frutti.

Al contempo Acque SpA si è posta l'obiettivo di adempiere al massimo delle proprie possibilità alle prescrizioni della Carta del Servizio, raggiungendo mediamente buoni risultati di conformità agli standard previsti. Questo doppio impegno, complessivamente, rafforza l'attenzione verso il cliente e pone le basi per un continuo miglioramento dei servizi. Acque SpA, soprattutto negli ultimi anni, ha puntato sulla "digitalizzazione totale" non solo dei processi interni ma anche nel rapporto con il cliente a partire dai servizi "fai da te" online. Dal 20 febbraio lo sportello online Acque+ è stato sostituito dalla nuova area riservata, **MyAcque**: una piattaforma web evoluta caratterizzata da una veste grafica rinnovata, da un'interfaccia intuitiva e amichevole, da una più ampia accessibilità ai servizi offerti. Inoltre, con MyAcque la maggior parte delle pratiche attivate sono "end-to-end": si aprono e si concludono online, in tempo reale, senza richiedere l'intervento di un operatore in remoto o in una fase successiva. Allo stesso tempo è stata attivata la **app MyAcque** che ha sostituito la precedente iAcque.

ACQUE NON BUSSA ALLA PORTA

Acque SpA ha deciso di svolgere un ruolo attivo di prevenzione e informazione organizzando un ciclo di incontri aperti alla cittadinanza con l'obiettivo di ricordare come i propri addetti non effettuino mai sopralluoghi di alcun genere all'interno delle abitazioni. All'iniziativa hanno contribuito organizzazioni sindacali dei pensionati, forze dell'ordine e amministrazioni locali.

Sono stati organizzati nove incontri che hanno coinvolto circa 500 cittadini, trovando riscontro positivo tra l'opinione pubblica e l'interesse dei media.

4.2.1 LA NOSTRA COMUNICAZIONE DIGITALE

Informare e comunicare con i nostri clienti e con i cittadini del territorio gestito rappresenta una delle nostre priorità. Lo facciamo attraverso una pluralità di strumenti e canali, dai più tradizionali sportelli e call-center alle nuove tecnologie: applicazioni, social, messaggistica istantanea.

L'applicazione per smartphone consente quasi tutte le stesse attività e operazioni della versione web, con una interfaccia ottimizzata per l'utilizzo in modalità touch. Inoltre, MyAcque consente il pagamento della bolletta mediante carta di credito, attraverso il lettore ottico del codice a barre.

Dall'attivazione di MyAcque gli utenti registrati sono stati 19.316. Le sessioni online e le visualizzazioni di pagina sono state rispettivamente 213.641 e 676.799, con una media di 187 utenti attivi al giorno.

Per quanto riguarda la app, sono state effettuate 3.266 installazioni in ambiente Android, con una valutazione media di 3,96/5,00. In ambiente iOS le installazioni sono state 1.061 con una valutazione media di 2,00/5,00. A questi dati vanno affiancati anche quelli relativi ai canali Acque+ (15.280 sessioni online e 27.342 visualizzazioni di pagina) e iAcque (2.891 installazioni Android e 1.207 iOS) dal 1 gennaio al 20 febbraio, data di rilascio della nuova piattaforma.

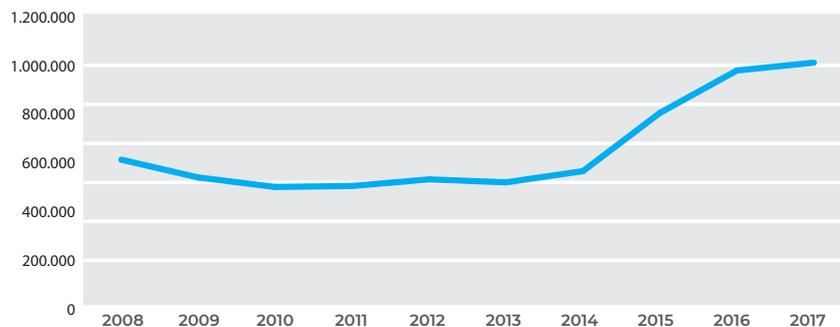
L'accesso al sito www.acque.net ha avuto una crescita costante, dovuta a una sempre maggiore capacità di informazione e di interazione con gli utenti. La app iAcque (poi sostituita da MyAcque), è stata una delle prime realizzate in Italia tra i gestori idrici già nel 2014, registrando migliaia di installazioni. Anche l'apertura e lo sviluppo dei canali sui principali social media (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram) fanno di Acque SpA una delle società di servizi pubblici all'avanguardia: non è un caso che il profilo Twitter di Acque SpA sia a livello nazionale, da anni, quello con il più alto numero di follower tra le aziende del servizio idrico integrato.

4.2.1.1 Il sito internet

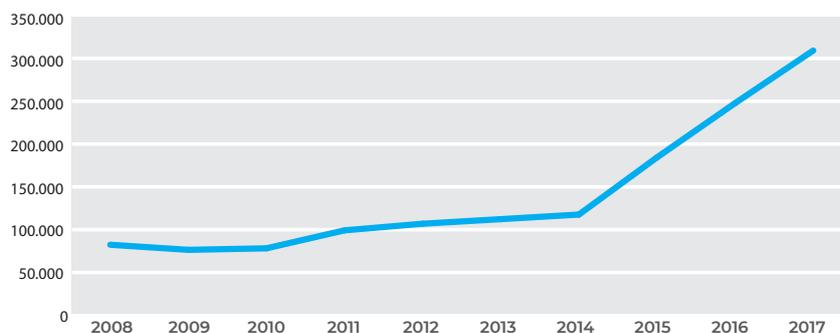
Il **sito internet** è uno dei canali di contatto e fonte d'informazioni maggiormente utilizzato dagli utenti e registra dati in costante crescita: 449.672 sessioni nel 2017 contro le 366.195 del 2016 (+22,8%), 314.229 utenti contro 245.673 (+27,9%). Dal rapporto sui dati demografici di Google Analytics, emerge che la fascia di età maggiormente attiva sul nostro sito è quella più giovane (33,5% tra i 25 e i 34 anni e 27,5% quella tra i 18 e i 24) e prevalentemente maschile (54,2%). L'accesso al sito attraverso dispositivi mobili (smartphone e tablet) cresce ancora superando la metà degli accessi alle nostre pagine (51,8% contro il 48,2% del 2016), confermando la bontà della versione del sito internet aziendale, ottimizzata anche per dispositivi mobili. Dal 2008 al 2017 le pagine visualizzate sul sito internet sono aumentate del 67% e i nuovi visitatori sono triplicati.

INDICATORI	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pagine visualizzate sito internet	594.213	521.682	482.716	486.727	513.049	501.107	547.054	786.959	960.587	992.433
Nuovi visitatori sito	78.735	72.149	73.857	95.226	102.863	108.202	113.619	180.862	245.673	307.471

SITO INTERNET PAGINE VISUALIZZATE



SITO INTERNET NUOVI VISITATORI



ACCESSO AL SITO INTERNET

	2017
Visitatori (sessioni)	449.672
Pagine visualizzate	992.433
Visitatori nuovi	307.471
Iscritti ad Acque+ (My Acque)	19.316*

* il dato è riferito ai soli iscritti MyAcque, poiché Acque+ è stato dismesso dal 20 Febbraio 2017

4.2.1.2 Social media

Social media. Nel corso del 2017 si è rafforzata l'esperienza di Acque SpA sui social media. Ai profili su Facebook, Twitter, Youtube e Flickr si è aggiunto quello su Instagram. Il numero di fan su Facebook nel 2017 ha raggiunto le 2.700 unità, con un deciso incremento rispetto al 2016 (circa 2.000). Per quanto riguarda Twitter, che continua ad essere lo strumento social più seguito in assoluto fra i quattro utilizzati, Acque SpA si conferma l'azienda italiana di gestione del servizio idrico con il maggior numero di follower (3.410). I risultati complessivi contribuiscono, oltre che ad attivare un ulteriore canale di comunicazione e di contatto con gli utenti, ad amplificare la diffusione e la promozione degli eventi e a favorire la comunicazione in tempo reale di eventuali lavori e interruzioni idriche.

4.2.1.3 AcqueBot

Nel settembre 2017 è stato rilasciato un nuovo strumento di rapporto con i clienti.

Si tratta del cosiddetto chatbot: un programma che simula una conversazione con risposte automatiche. **AcqueBot** si attiva da Telegram, uno dei più diffusi sistemi di messaggistica istantanea e gratuita per i cellulari. Dopo il recente rilascio di MyAcque, sia per pc che per smartphone, la "digitalizzazione totale" ha raggiunto così un nuovo, importante traguardo, mettendo a disposizione di cittadini e utenti uno degli strumenti più avanzati e innovativi nel campo dei servizi pubblici. Con AcqueBot si accede a uno sportello al pubblico virtuale, grazie al quale, attraverso un'interazione semplice e in tempo reale, ciascun utente può accedere a molti servizi: dall'autolettura alle variazioni anagrafiche, dall'ultima fattura all'estratto conto.

**Numero accessi
totali**

484



**Accessi
con registrazione**

320



**Accessi
con registrazione
e censimento utenze**

305



4.2.1.4 Interruzioni idriche e tutela del contatore dal gelo

Acque, al fine di prevenire il disagio delle interruzioni idriche, provvede a comunicare tempestivamente le interruzioni direttamente agli utenti con SMS, mail o messaggi vocali registrati che risultano molto apprezzati dagli utenti come dimostrato dal continuo aumento di registrazioni.

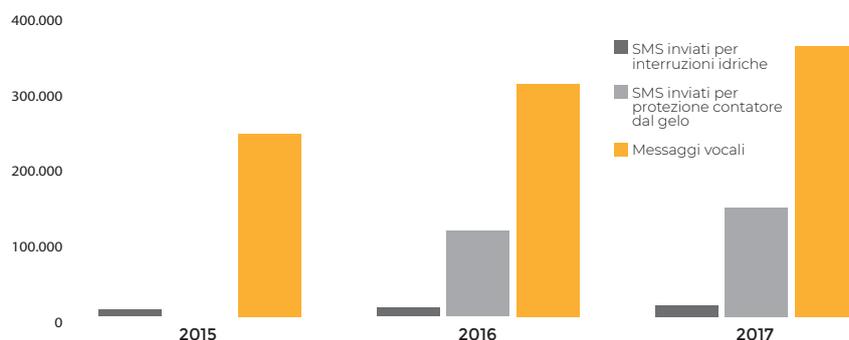
Per quanto riguarda il **servizio e-mail** sono stati effettuati, nel corso dell'anno, 150 invii di avvisi ai 6.965 utenti registrati (+137 utenti rispetto al 2016).

Gli sms inviati per le Interruzioni idriche sono stati 15.032. Sono stati inoltre inviati 143.974 **sms con un messaggio di prevenzione dal gelo** per i contatori oltre alla campagna fatta sui social.

	2015	2016	2017	VARIAZIONE RISPETTO AL 2016
SMS inviati per Interruzioni idriche	8.962	11.491	15.032	+30,82%
SMS inviati per la protezione del contatore dal gelo	nd	113.326	143.974	+26,04%
Messaggi vocali	241.517	308.019	357.975	+16,22%
Totale messaggi	250.689	432.836	516.981	+19,44%

Al servizio sms si sono registrati circa 9mila utenti

MESSAGGI INVIATI



	2015	2016	2017	VARIAZIONE RISPETTO AL 2016
Mail inviate agli utenti (n. invii)	210	166	150	-9,64%
Utenti registrati al servizio mail	5.389	6.828	6.965	+2,01%

4.3 LA BOLLETTA E LE TARIFFE

OBLÒ: PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO DI INFORMAZIONE IDRICA IN UNA NUOVA VESTE GRAFICA



Nel 2017, è proseguita la pubblicazione di Oblò, il periodico di informazione idrica la cui distribuzione quadrimestrale avviene con la bolletta recapitata presso tutti gli utenti del territorio servito.

Con Oblò, che dal 2016 si presenta in una nuova versione grafica, Acque SpA mantiene l'obiettivo di informare i cittadini circa tutte le novità che riguardano il servizio idrico nel Basso Valdarno, ma anche nel panorama nazionale.

Le tariffe sono costruite in base alle direttive dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico la cui denominazione è stata modificata in ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) in modo da rispettare i seguenti principi:

- garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri;
- assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate;
- collegare le tariffe con la qualità del servizio in modo da evitare che i gestori realizzino margini, peggiorando il servizio fornito;
- riconoscere il costo del servizio sulla base di valori efficienti;
- riconoscere il costo dei soli investimenti effettivamente realizzati;
- promuovere la tempestiva entrata in esercizio delle infrastrutture oggetto di investimento.

Le prime novità sulle tariffe sono state introdotte nel 2015 con la deliberazione di Assemblea n. 16 dell'11 Maggio 2015 dall'Autorità Idrica Toscana e applicate a partire dal 1/6/2015 e prevedevano:

1. quota fissa parametrizzata, in base al numero dei servizi;
2. distinzione delle quote variabili per ciascun servizio ed in particolare che:
 - la quota variabile di fognatura è applicata ai consumi e non modulata per scaglioni;
 - la quota variabile di depurazione è applicata ai consumi e non modulata per scaglioni;
3. la quota variabile dell'acquedotto applicata ai consumi deve essere modulata in massimo quattro scaglioni con la presenza di una fascia agevolata, fissato a 30 metri cubi, per le sole utenze domestiche;

4. una nuova ripartizione delle categorie di utenza:

- DOMESTICA RESIDENTE
- DOMESTICA NON RESIDENTE
- PUBBLICA
- ALTRO
- ALLEVAMENTO
- PRODUTTIVA (piccoli e grandi quantitativi)

Per l'anno 2016, alle suddette tariffe è stato applicato l'aumento del Theta tariffario del 6,8%, mentre per l'anno 2017 l'incremento rispetto al 2016 è stato pari al 6%.

Ad oggi i Theta 2016 -2019 sono ancora in attesa della definitiva approvazione da parte dell'ARERA.

Nel corso del 2017 sono stati emanati due importanti provvedimenti in materia tariffaria che vanno a completare lo schema della regolazione:

1. la delibera 665/2017/R/IDR (TICSI) del 28 settembre 2017 che definisce i requisiti dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti;
2. la delibera 897/2017/R/IDR (TIBSI) del 21 dicembre 2017 che definisce le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati.

Le novità principali delle delibere sono:

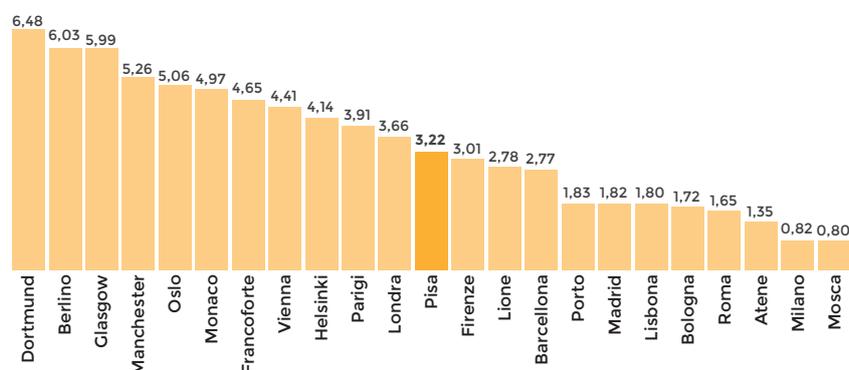
1. definizione della riforma dei corrispettivi tariffari da applicare alle utenze Domestico Residente, Domestico non Residente, Uso Condominiale e nei casi di utenze condominiali la delibera intende promuovere l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenze domestiche da quelli delle utenze non domestiche;
2. applicazione della tariffa agevolata applicata allo scaglione di consumo agevolato determinato per ogni utenza domestica residente con il criterio pro-capite sulla base del numero effettivo di persone che compongono l'utenza. La fascia di consumo agevolata (pro-capite) viene fissata in 18,25 mc/anno;
3. ridefinizione dei criteri di calcolo dei corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura.

Di seguito si riportano le tariffe per le utenze domestiche residenziali applicate dal 1/1/2017:

	ACQUEDOTTO EURO/MC	FOGNATURA EURO/MC	DEPURAZIONE EURO/MC	TOTALE EURO
Da 0 a 30	0,2264	0,23406	0,915879	1,376339
Da 30 a 90	1,7363	0,23406	0,915879	2,886239
Da 90 a 200	2,462596	0,23406	0,915879	3,612535
Oltre 200	3,461252	0,23406	0,915879	4,611191
Quota fissa annua	35,363359	4,26753	16,717658	56,348547

Le tariffe di Acque SpA sono in linea con quelle del resto della Toscana, anche se sono tra le più alte a livello nazionale, risultano oramai in media con quelle europee, anche se nettamente più basse rispetto a quelle dei principali paesi europei (es. Germania, Regno Unito, Francia).

COSTO €/m³ SU m³ ANNUI NELLE PRINCIPALI CITTÀ EUROPEE



Fonte: elaborazione su dati Blue Book gennaio 2017

PROVEDIMENTI IN FAVORE DEGLI UTENTI ECONOMICAMENTE DISAGIATI

L'ARERA si impegna a programmare e mettere in atto agevolazioni tariffarie che vadano incontro a situazioni di disagio estremo, tra queste il **bonus sociale idrico** stanziato per aiutare le famiglie in disagio economico che viene attualmente prelevato dagli introiti della tariffa.

L'ARERA, con la delibera 897/2017 (TIBSI), ha disciplinato il sistema delle agevolazioni in favore degli utenti domestici economicamente disagiati, introducendo, in coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016 il **bonus sociale idrico**, e stabilendo regole uniformi sull'intero territorio nazionale per:

- l'individuazione delle utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale, in base all'indicatore ISEE;
- la quantificazione dell'agevolazione da riconoscere alle utenze beneficiarie del bonus sociale idrico;
- la definizione dei criteri e delle modalità operative per l'ammissione e l'erogazione del bonus sociale idrico.

In particolare l'agevolazione potrà spettare nuclei familiari con ISEE fino a 8.107,5 euro e fino a 20.000 euro nel caso di famiglie con più di tre figli a carico.

Restano comunque salvaguardate le condizioni migliorative eventualmente previste su base locale attraverso l'applicazione del Bonus idrico integrativo.

La richiesta del bonus sociale idrico dovrà essere presentata al proprio Comune di residenza (o eventualmente attraverso i Caf autorizzati) congiuntamente a quella dei bonus gas ed elettrico utilizzando la medesima modulistica.

Per l'ammissione della domanda i Comuni utilizzeranno il sistema informatico SGAtè (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), che già consente di gestire le domande di bonus elettrico e/o gas. I Comuni verificheranno, attraverso SGAtè, i requisiti di ammissibilità, mentre al gestore spetteranno le verifiche sul contratto di fornitura e l'erogazione del bonus.

FONDO UTENZE DEBOLI

Allo scopo di garantire a tutti gli utenti del territorio l'accesso al servizio idrico, sin dal 2009 l'Autorità Idrica Toscana ha istituito un fondo di solidarietà per le cosiddette utenze deboli, ovvero coloro che, versando in condizioni di particolare disagio, necessitano di sgravi sulle bollette dell'acqua.

Per l'anno 2017, il fondo complessivo da erogare da parte di Acque SpA ai cittadini residenti nei comuni del territorio gestito ammonta a circa 530.000 euro. I criteri di ripartizione del fondo seguono le disposizioni dell'Autorità Idrica Toscana. Rispetto agli anni precedenti, in virtù delle modifiche al regolamento per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale (Delibera dell'AIT n.5 del 17 febbraio 2016), sono cambiate le modalità di assegnazione: i Comuni individuano in base all'ISEE i beneficiari e la misura dell'agevolazione spettante (nel limite dell'importo assegnato a ciascun Comune dal decreto del Direttore dell'AIT), mentre il Gestore provvede all'erogazione del contributo direttamente in bolletta.

4.3.1 LA FATTURAZIONE E LA BOLLETTA

Acque SpA per la fatturazione e l'emissione della bolletta si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura diretta del contatore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui e si impegna a minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. La frequenza di fatturazione adottata da Acque SpA nell'anno è superiore ai limiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia e costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato, salvo pochi casi particolari, per gli utenti di Acque SpA come segue:

- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui fino a 300 m³;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui da 300 a 2000 m³;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi superiori a 2001m³.

Tempi di rettifica fatturazione

Acque SpA

22* gg



Tempi di rettifica fatturazione

Benchmark top Utility VI Ediz.

19,2 gg



*Dato 2017 non definitivo (sono da verificare le richieste effettuate nel 2016 e trattate nel 2017)

I tempi di rettifica fatturazione di Acque SpA sono superiori di 2,8 giorni rispetto alla media nazionale (top Utility VI Ediz.), inoltre nel 2017 l'indice di rettifica delle fatture è pari a 0,51%, si osserva dunque una diminuzione rispetto al 2016 dello 0,26% sebbene il numero totale di bollette inviate nel 2017 sia aumentato del 7%.

INDICE DI RETTIFICA	2015	2016	2017
N. totale bollette inviate	1.337.572	1.174.460	1.259.394
Note di credito	8.284	9.004	6.427
Indice di rettifica fatture	0,62%	0,77%	0,51%

Indice di morosità

% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Acque SpA

3,58%



Indice di morosità

% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Blue Book 2017

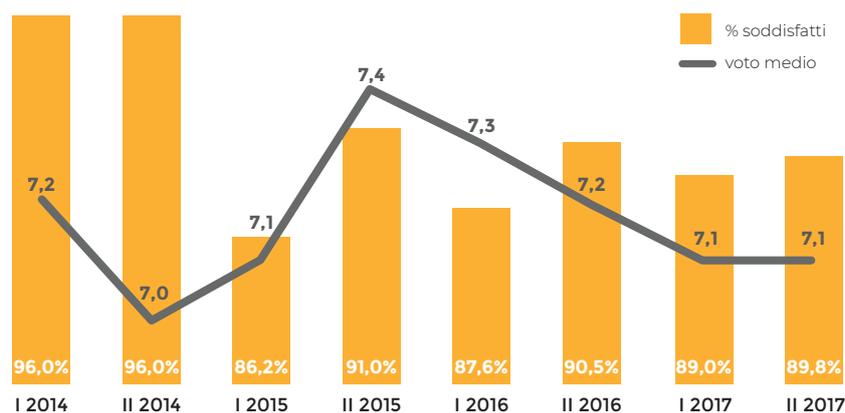
4,7%



Le indagini di soddisfazione degli utenti sull'aspetto della correttezza della fatturazione fanno emergere una leggera flessione del voto medio confrontando il secondo semestre 2017 con quello relativo al 2016 mentre se si confrontano le percentuali degli utenti soddisfatti siamo sostanzialmente in linea. Va evidenziata comunque la diminuzione della percentuale di fatture rettificate sul totale di quelle emesse.

La nuova versione della bolletta è stata molto apprezzata dall'utenza, le indagini di customer satisfaction del 2017 hanno rilevato un incremento del 5% di utenti soddisfatti sull'aspetto "Chiarezza e facilità di lettura delle bollette".

FATTURAZIONE



La **bolletta web**. La bolletta web di Acque SpA, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio è attivabile gratuitamente dall'area riservata **MyAcque** e permette, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato dalla quale è possibile collegarsi direttamente a **MyAcque**, visionare e scaricare la bolletta sul computer.

PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA

	2015	2016	2017
	2%	2,4%	3,7%

Nel 2017 c'è stato un incremento del 1,3% di utenti che hanno optato per la bolletta elettronica ed un incremento del 0,9% di bollette elettroniche sul totale delle bollette inviate. L'aumento del numero di bollette elettroniche emesse comporta in modo diretto una riduzione dell'impatto ambientale dovuto al consumo di carta.

	2015	2016	2017
Numero totale delle bollette inviate	1.337.572	1.174.460	1.259.394
Numero delle bollette inviate per e-mail	24.046	21.971	35.462
Percentuale delle bollette elettroniche sul totale delle bollette inviate	1,8%	1,9%	2,8%
Numero utenti che hanno optato per la bolletta elettronica	6.844	8.120	12.450

4.3.2 LA TARIFFA MEDIA

La spesa media per il Servizio Idrico Integrato, sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, nell'anno 2017, si stima essere stata 345,58 euro a fronte di una media nazionale per famiglia di 280Euro/anno (fonte: Staffetta Acqua 2017). Per gli anni 2015 e 2016 gli importi riportati in tabella sono stati calcolati in base al consumo medio effettivo delle famiglie domestiche residenti. Nella prossima edizione il dato 2017 verrà rettificato con il dato definitivo.

	2015 (Euro)	2016 (Euro)	2017 (Euro)
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	318,09	326,04	345,58
Di cui:			
Servizio acquedotto	139,93	145,83	154,57
Servizio di fognatura	20,76	24,78	26,26
Servizio di depurazione	81,28	96,95	102,76
Quota fissa annua	47,20	53,16	56,35
IVA 10%	28,92	32,07	33,99

4.4 IL CALL CENTER

Il call center di Acque SpA viene gestito in service dalla società del gruppo Acque LeSoluzioni che dispone di due sedi di call center siti ad Empoli ed a Castelfiorentino. Il servizio di call center si suddivide in call center commerciale e call center guasti. Il commerciale si occupa di gestire le richieste dell'utente rispetto alle pratiche commerciali quali: nuovo allaccio, nuova attivazione, voltura, subentro, variazione recapito, spostamento contatore, cambio d'uso; ed il settore guasti recepisce le segnalazioni dei cittadini di eventuali guasti della rete di competenza del territorio di Acque SpA.

4.4.1 SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE

Il servizio di call center commerciale è una vera e propria unità di **customer care**, che gestisce le **richieste commerciali pervenute dai clienti** (attivazione, preventivazione, subentro, voltura, cambio d'uso, variazioni anagrafiche e di recapito, autolettura, verifica e sostituzione contatore, rifatturazione, rateizzazione, ristampa fattura, informazioni su fatture, processi commerciali e preventivi).

Nel **servizio commerciale** nell'anno 2017 le chiamate offerte sono state **211.667** (chiamate totali trattabili) con una percentuale del 81,5% di chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili, **vale a dire 7.870 in più** del 2016. Le chiamate **gestite** sono state 172.422, cioè 8.763 in più del 2016.

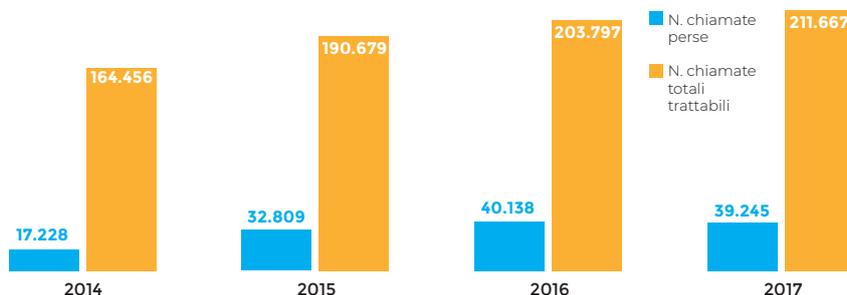
SERVIZIO CALL CENTER NUMERO VERDE	2015	2016	2017
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili	90%	80%	82%

	2015	2016	2017
Chiamate totali trattabili*	190.679	203.797	211.667
Chiamate perse**	32.809	40.138	39.245
Chiamate trattate	157.870	163.659	172.422

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

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

SERVIZIO CALL CENTER COMMERCIALE



Nell'anno 2017 il servizio di call center commerciale ha utilizzato per la gestione delle chiamate in ingresso al numero verde un fornitore per far fronte all'aumento del flusso. Il fornitore che gestisce l'overflow è Acea800 azienda del gruppo Acea con ottime performance.

Per il servizio commerciale il tempo medio di attesa è stato di 1 minuto e 39 secondi, con un peggioramento di 24 secondi rispetto al 2016.

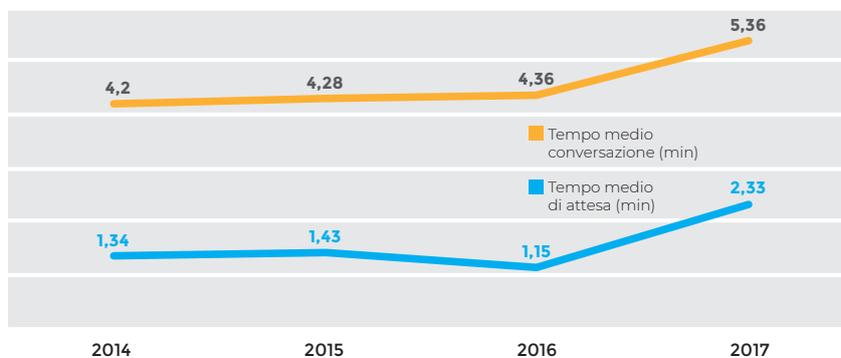
Il tempo medio di attesa richiesto dagli standard della carta servizi è di quattro minuti compreso IVR, quindi i tempi reali sono al di sotto dei limiti.

	2015	2016	2017
Attesa media TMA - espresso in minuti	0:01:43	0:01:15	0:01:39
Attesa media TMA - espresso in minuti (compresa di IVR)	/	/	0:02:33
Conversazione media TMC - espresso in minuti	0:4:28	0:04:36	00:05:36

Il tempo medio di attesa è stato calcolato sia al lordo che al netto della navigazione nell'albero fonico (IVR).

Il tempo medio di conversazione è di 5 minuti e 36 secondi, con un incremento di 1 minuto rispetto all'anno precedente, questo dato dimostra la particolare attenzione che l'operatore presta nell'approfondire le tematiche espresse dall'utente. Questo aspetto trova conferma anche nelle indagini di customer che vedono l'utente soddisfatto per il 93% con un voto medio di 8 su 10 per l'aspetto "competenza dell'operatore".

CALL CENTER COMMERCIALE. TEMPO MEDIO DI ATTESA E DI CONVERSAZIONE



Il 2017 è stato il **primo anno di applicazione** degli standard previsti dall'autorità nazionale di settore ARERA (già AEEGSI) con la **Delibera 655/2015**. Lo **SLA** (Service Level Agreement) ossia accordo sul livello di servizio è il livello minimo di servizio che il gestore deve garantire in base alla normativa applicabile.

Lo standard relativo ai **volumi** prevede che siano risposte l'**80% delle chiamate offerte all'operatore**. E' calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA è stato raggiunto 11 mesi su 12 (10 mesi è stato superiore all'85%; 4 mesi è stato superiore al 90%). Solo nel mese di gennaio non è stato possibile raggiungere lo SLA, in presenza di un picco di 37.901 chiamate in entrata (più del doppio della media mese dell'anno 2016 e di quella degli 8 mesi seguenti, in entrambi i casi di circa 15.000 chiamate).

Lo standard relativo al tempo medio di attesa, previsto dalla Delibera 655/2015 è di 240 secondi lordo (comprensivo della navigazione nell'IVR). E' calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA è stato raggiunto nel 2017 **11 mesi su 12**. Anche per questo indicatore il mese di gennaio è stato condizionato dal picco di cui sopra.

Le indagini di customer satisfaction vedono l'utente soddisfatto per il 90% con un voto medio di 8 su 10.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE

	2016	2017
Qualità erogata (mystery call)	96,6%	89,5%
Qualità percepita (Customer)	95,0%	90,3%

4.4.2 SERVIZIO DI CALL CENTER GUASTI

Il servizio guasti comprende l'attività di risposta telefonica inerenti le segnalazioni di problematiche nell'erogazione idrica nel territorio di Acque SpA.

L'attività riguarda la gestione delle seguenti segnalazioni, che vengono gestite sulla base di un apposito questionario in linea, che attribuisce loro uno specifico livello di urgenza con priorità sulle segnalazioni ex Delibera AEEGSI (ora ARERA) 655/2015 (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il servizio call center guasti gestisce anche l'attività di invio di messaggi preregistrati e SMS, per comunicare le interruzioni programmate o ricordare agli utenti di proteggere il contatore dal gelo. Inoltre vengono inserite su SAP le segnalazioni di guasti provenienti dai fax dedicati, dal sito www.acque.net e da tutti i canali digitali (app, self service, chatbot, social, ecc.), e quelle provenienti dagli URP dei Comuni e dalla polizia municipale.

In orario di reperibilità il call center guasti gestisce anche l'invio di comunicazioni di emergenza ai media e una parte dell'attività di pianificazione e dispacciamento prevista dal processo WFM.

WFM

Nel 2016 in Acque è stato implementato il sistema informatico Work Force Management (WFM) per la gestione delle attività.

Il sistema WFM rende disponibile al personale operativo in campo funzionalità avanzate quali:

- **la possibilità di accedere a tutti i processi operativi aziendali attraverso un'interfaccia mobile comune;**
- **interfacciamento con un sistema avanzato per la programmazione ed assegnazione ottimizzata dei lavori, realizzato per impostare e modulare i carichi di lavoro del personale operativo secondo pre-fissati obiettivi, riducendo le inefficienze ed aumentando il grado di controllo delle operazioni in campo, con miglioramento dei margini di intervento in caso di sopravvenienze urgenti;**
- **la comunicazione real-time tra il personale in campo e il front-office di programmazione e gestione lavori, al fine di gestire proattivamente la conduzione lavori;**
- **la geolocalizzazione del personale in campo finalizzata alla riduzione dei tempi.**

Sul **servizio guasti** nel 2017 le chiamate offerte ad operatore sono state **102.816** (chiamate in entrata) cioè **16.894 in più** rispetto al 2016. Lo SLA più basso (73,05%) è stato nel mese di gennaio per il picco legato al gelo (12.131 chiamate, cioè 5.544 in più del gennaio 2016). Nei 3 mesi estivi, vi sono stati alti flussi in entrata legati a siccità e carenza idrica con SLA comunque sopra l'80%.

La Delibera 655/2015 prevede anche uno standard che lega il volume di chiamate gestite ed il tempo in cui esse sono state risposte. Lo SLA è del 90% di chiamate riposte con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120. Lo SLA, per questo standard, viene calcolato su base annua. Al 31/12/2017 lo SLA relativo allo standard in oggetto (volume di chiamate gestite ed il tempo in cui esse sono state risposte) si è attestato al **74,09%**, evidenziando la necessità per il 2018 di un organico ottimizzato per garantire il livello di accessibilità richiesta dall'autorità.

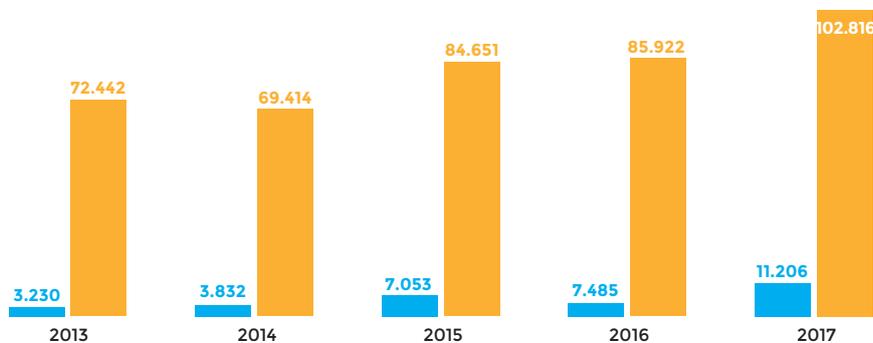
Certamente su questo risultato hanno inciso gli extra-flussi per il gelo in gennaio e per le criticità legate alla siccità nel periodo estivo.

SERVIZIO SEGNALAZIONE GUASTI	2015	2016	2017
% chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili	90%	91%	89%
	2015	2016	2017
Chiamate non gestite (perse) *	7.053	7.485	11.206
Chiamate trattate	77.598	78.437	91.610
Chiamate in entrata**	84.651	85.922	102.816

* corrispondono alla differenza tra le chiamate trattabili e le chiamate trattate

** corrispondono al numero di chiamate trattabili ovvero chiamate gestibili

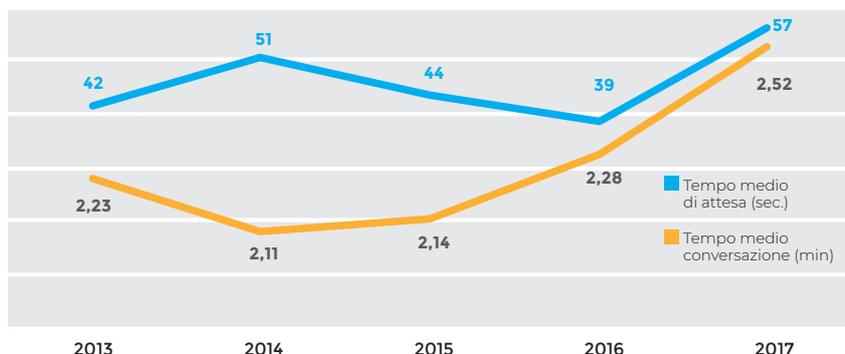
CALL CENTER GUASTI



	2015	2016	2017
Attesa media TMA in secondi	44 sec	39 sec	57 sec
Attesa media TMA in secondi (Compreso di IVR)	/	/	98 sec
Conversazione media TMC in minuti	0:02:14	0:02:28	00:02:52

Il tempo medio di attesa (TMA) è aumentato di 18 secondi rispetto al 2016 mentre il tempo medio di conversazione, di 2 minuti e 52 secondi, è aumentato di 24 secondi rispetto al 2016 questo dato indica attenzione e professionalità del personale che risponde alle chiamate guasti verso i clienti.

Dalle indagini di customer emerge che la soddisfazione dei clienti rispetto alla professionalità degli operatori si attesta al 93% con un voto medio di 7,8 su 10.



TMA E TEMPO MEDIO DI CONVERSAZIONE

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER GUASTI

	2016	2017
Qualità erogata (mystery call)	97,9%	96,8%
Qualità percepita (Customer)	97,0%	93,1%

Tempo medio di attesa al call center

Acque SpA

00:01:18*

*al netto dell'IVR



Tempo medio di attesa al call center

Benchmark Utilitatis 2017

00:01:24



4.5 GLI SPORTELLI - NUOVI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Una delle novità della gestione sportelli è l'estensione degli orari di apertura al pubblico. Nel 2017, infatti, gli orari degli uffici principali, situati in quattro delle cinque province gestite da Acque SpA, si sono adeguati a quanto richiesto dalla normativa varata da ARERA (del. 655/2015).

Il risultato è un orario complessivo di apertura settimanale incrementato rispetto a quanto già attuato nel 2016, con aperture in ogni provincia anche il sabato mattina. Un cambiamento teso a rendere il rapporto con i clienti sempre più facile, accessibile e trasparente. Tali interventi confermano un servizio di alta professionalità, per la gestione dello sportello, la percentuale di soddisfazione dichiarata dall'utente (dato II semestre 2017) è del 100,00% con un voto medio di 8,7 su 10.

Ai tradizionali PuntoAcque di Pisa ed Empoli attivi ormai da alcuni anni, si sono affiancati quelli di Pontedera, Capannori, Monsummano Terme e Castelfiorentino.

Si riportano di seguito gli orari di apertura.

PUNTO ACQUE PISA Via Frascani, 8	LUN-VEN 8:30 - 17:00 SAB 8:30-12:30
PUNTO ACQUE EMPOLI Piazza Guerra, 91	LUN-VEN 8:30 - 17:00 SAB 8:30-12:30
PUNTO ACQUE CAPANNORI Vai Cardinale Pacini, 5	LUN-VEN 8:30- 16:30 SAB 8:30-12:30
PUNTO ACQUE MONSUMMANO TERME Via Risorgimento, 250	LUN-VEN 8:30- 16:30 SAB 8:30-12:30
PUNTO ACQUE PONTEREDERA Vai Tosco Romagnola, 205	LUN-GIO 8:30- 12:30 14:30-16:30 VEN 8:30-12:30
PUNTO ACQUE CASTELFIORENTINO zona industriale Malacoda, via Curie 7	MARTEDÌ E GIOVEDÌ 8:30-12:30 14:30-16:30

NOTA: gli orari riportati nella tabella sono quelli in vigore fino al 31/12/2017, dal 01/01/2018 è stato modificato l'orario dei Punti acque di Pisa e Empoli LUN-VEN 8:30 - 17:00 SAB 8:30-12:30

La nuova tipologia di uffici realizzati da Acque SpA sono i PuntoAcque, pensati per superare l'idea del tradizionale sportello offrono spazi accoglienti, sono localizzati in posizioni centrali e vicino alle principali vie di comunicazione ed hanno orari di apertura molto estesi.

Nei PuntoAcque possono essere effettuate tutte le normali pratiche commerciali dall'allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto inoltre offrono servizi d'informazione e consulenza sul funzionamento dei servizi, il disbrigo delle pratiche e il controllo dei consumi. Il tempo medio di attesa allo sportello è di 11,07 minuti e si attesta in ottima posizione rispetto alla media nazionale di 16,7 minuti e alla carta servizi che indica uno standard da rispettare di 15 minuti.

TEMPI DI ATTESA MEDI IN MINUTI

	2015	2016	2017
Standard da carta servizi 15 minuti	9,01'	10,01'	11,07'
Media da benchmark Utilitatis 2017 16,7 minuti			

Tempo medio di attesa allo sportello

Acque SpA

11,07 minuti



Tempo medio di attesa allo sportello

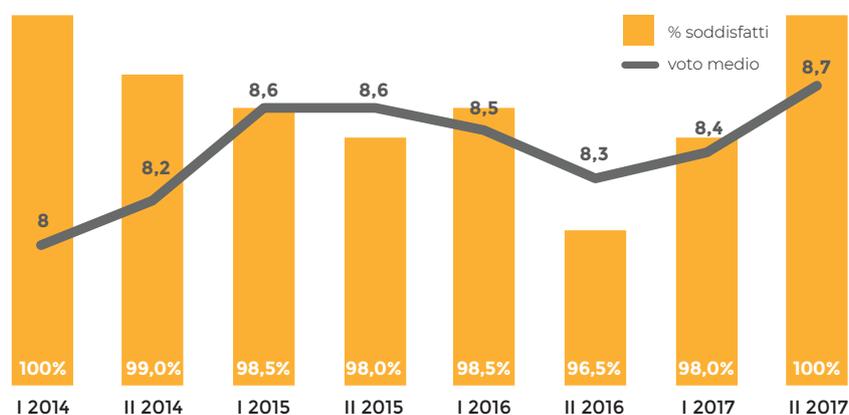
Benchmark Utilitatis 2017

16,7 minuti



I ridotti tempi di attesa per parlare con l'operatore soddisfano l'utente e i risultati dell'indagine di soddisfazione lo confermano, infatti sull'aspetto "tempi di attesa per parlare con l'operatore" la percentuale di utenti soddisfatti è del 100% con un voto medio di 8,9 su 10.

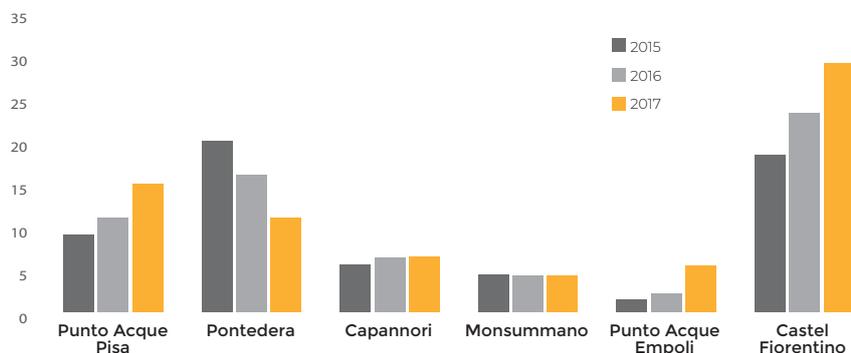
RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE



QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO GLI SPORTELLI

	2016	2017
Qualità erogata (Mystery Client)	97,2%	98,1%
Qualità percepita (Customer)	96,5%	99,0%

Nel grafico successivo si riportano i tempi di attesa medi per singolo sportello.



Postazioni medie. Per far fronte alla necessità di riduzione delle eventuali code agli sportelli sono state aumentate le postazioni aperte per ciascuno sportello per le sedi di Pisa e Capannori. La soddisfazione dell'utente rispetto alla tempistica di gestione delle pratiche utenti è pari al 99% con un voto medio di 8,9 su 10.

POSTAZIONI MEDIE APERTE PER SPORTELLO

	2015	2016	2017
PUNTO ACQUE PISA	4	4	5
PUNTO PONTEDERA	4	5	5
PUNTO CAPANNORI	3	3	4
PUNTO MONSUMMANO	3	4	3
PUNTO ACQUE EMPOLI	5	5	5
PUNTO CASTELFIORENTINO	1	1	1

4.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'acqua è un bene primario, Acque SpA deve garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità in materia di accessibilità al servizio.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento previsto dalla normativa con cui il Gestore stabilisce determinati livelli di qualità del servizio da fornire ai propri utenti e si impegna a rispettarli.

4.6.1 LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio Idrico Integrato, adottata da Acque SpA fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del S.I.I. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Il 1 luglio 2016, con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr, sono stati introdotti standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard di qualità contrattuale di competenza di Acque SpA, a volte migliorativi di quelli nazionali, sono stati approvati dall'Autorità Idrica Toscana con deliberazione n. 21/2016 del 22 luglio 2016 e n.34 del 5 Ottobre 2016 e si suddividono in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali.

Di seguito si riporta la tabella relativa agli standard specifici e le prestazioni di Acque SpA nel secondo semestre 2016 che corrisponde al primo semestre di entrata in vigore della nuova Carta Servizi.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI

INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI	GRADO DI RISPETTO 2016 (II SEMESTRE)	N° PRESTAZIONI ESEGUITE	N° PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	13,38	98,82%	610.873	603.653
Tempo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	25,61	57,43%	404	232
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	24,03	77,95%	780	608
Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	33,5	100,00%	2	2
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	16	71,43%	1.239	885
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	13,78	76,54%	260	199
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	22,84	30,00%	70	21
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	4,62	85,61%	709	607
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	2,16	92,87%	2.821	2.620
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,97	95,52%	67	64
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	3,88	85,37%	2.255	1.925
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,12	99,49%	4.730	4.706
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	14,52	79,35%	155	123
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	22	20,00%	5	1
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	0,87	82,13%	1.903	1.563
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	2,39	95,90%	268	257
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	23,6	0,00%	5	-
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	5,62	88,37%	43	38
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	1	100,00%	2	2

Di seguito si riporta la tabella relativa agli standard specifici di fatturazione e le prestazioni di Acque SpA nel secondo semestre 2016.

INDICATORE	STANDARD	GRADO DI RISPETTO 2016 (II SEMESTRE)	N° UTENZE FATTURATE	N° UTENZE FATTURATE ENTRO LO STD
Periodicità di fatturazione: N° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	97,22%	185.551	180.401
	3/anno se 100mc ≤ consumi ≤ 1000mc	98,04%	134.210	131.573
	4/anno se 1000mc ≤ consumi ≤ 3000mc	89,08%	1.236	1.101
	6/anno se consumi > 3000mc	66,54%	508	338
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	100,00%		

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva relativa agli standard generali e le prestazioni di Acque SpA nel secondo semestre 2016.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI

INDICATORE	STANDARD E PERCENTUALE MINIMA DI RISPETTO	TEMPI MEDI	GRADO DI RISPETTO 2016 (II SEMESTRE)	N° PRESTAZIONI ESEGUITE	N° PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	4,54	96,72%	1.950	1.886
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	6,25	68,77%	1.825	1.255
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	11,58	96,89%	32.091	31.094
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	11,58	71,90%	32.091	23.073

I dati riportati nelle tabelle dimostrano che nonostante si tratti del primo semestre (II sem 2016) in cui sono state applicate le nuove regole sulla qualità contrattuale previste dalla delibera dell'ARERA, e del semestre in cui è avvenuto il passaggio alla nuova piattaforma SAP, Acque SpA presenta, per diversi indicatori, ottimi livelli di servizio.

4.6.2 GESTIONE RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE

La delibera 655/2015 emessa dall'ARERA (entrata in vigore dal 01/07/2016) ha comportato anche un diverso metodo di classificazione delle richieste e comunicazioni scritte presentate dagli utenti nonché una diversa tempistica per la risposta motivata.

Rispetto alla Carta dei Servizi in vigore nel I semestre 2016 si mantiene la distinzione delle tre tipologie di richieste scritte che possono pervenire in qualunque forma scritta, utilizzando i vari canali sia tradizionali che telematici:

- reclami: tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ecc.
- richieste scritte di informazioni: ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- richieste scritte di rettifica fatturazione: ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Tuttavia, nello spirito della delibera stessa, tra i reclami vengono annoverati anche tutti quei casi in cui non sia agevole stabilire se si tratti di una richiesta scritta di informazioni o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Il privilegiare quindi questo tipo di classificazione rende di fatto gli indicatori riferiti alla gestione delle comunicazioni e richieste scritte non più omogenei rispetto ai dati precedentemente pubblicati.

Altra novità che rimarca una sostanziale differenza con le Carte dei Servizi precedenti è che i tempi massimi di risposta previsti non sono più differenziati in base alla necessità di sopralluogo, e sono calcolati in giorni lavorativi anziché in giorni solari.

RICHIESTE SCRITTE 2017	N. RICHIESTE PERVENUTE*
Reclami	1.873
Richieste scritte di Informazioni	2.475
Richieste scritte di Rettifica di fatturazione	917

*dati provvisori ancora in fase di verifica

TEMPI DI RISPOSTA	OBIETTIVO DA CARTA SERVIZI	2017*
Reclami	25 gg lavorativi	● 31 gg lavorativi ●
Richieste scritte di Informazioni	30 gg lavorativi	● 33 gg lavorativi ●
Richieste scritte di Rettifica di fatturazione	30 gg lavorativi	● 27 gg lavorativi ●

*dati provvisori ancora in fase di verifica, i dati si riferiscono alle risposte fornite per tipo pratica nel periodo

Tempi medi di risposta motivata ai reclami scritti

Acque SpA

31 gg



Tempi medi di risposta motivata ai reclami scritti

Benchmark top Utility VI ediz.

16,3 gg



La Carta dei Servizi in vigore dal 01/07/2016 prevede l'erogazione di indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto dei tempi massimi stabiliti per la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, mentre i tempi delle risposte motivate alle richieste scritte di rettifica fatturazione sono monitorate quale standard generale di cui all'art. 43 della delibera 655/2015.

Reclami sul totale dei clienti

Acque SpA

0,54%



Reclami sul totale dei clienti

Benchmark top Utility VI ediz.

1,2%



Confrontando i dati relativi ai reclami sul totale dei clienti si osserva che Acque SpA ha una percentuale di reclami inferiore alla media nazionale dello 0,66%.

INDICATORI	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Reclami	428	542	578	434	335	317	369	357	777	1.873*

*dati provvisori ancora in fase di verifica

4.6.3 GLI STANDARD DI SERVIZIO E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Il servizio reso da Acque SpA deve rispettare gli standard stabiliti sulla base della normativa vigente, questi standard formulati sulla base di indicatori sia di tipo qualitativo che quantitativo permettono di confrontare il servizio effettivamente offerto rispetto a quanto deve essere garantito.

Nel caso in cui Acque SpA non rispetti gli standard definiti è tenuta a corrispondere all'utente **un indennizzo automatico**.

Il valore dell'indennizzo da erogare a seguito dell'entrata in vigore della delibera 655/2015 è pari ad euro 30,00 senza incremento di valore per il secondo semestre 2016. Dal 01/01/2017 il valore di euro 30,00 è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (30,00 euro);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (60,00 euro);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (90,00 euro).



	2013	2014	2015	2016*	2017
INDENNIZZI AUTOMATICI CORRISPOSTI EURO	2.995,33	4.467,06	3.976,52	6.565,41	409.500,00

* Il dato corrisponde agli importi di quanto erogato in favore degli utenti nell'anno 2016 in relazione agli sfioramenti delle pratiche richieste entro il 30/06/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo le norme della Carta del Servizio in vigore al momento della presentazione della richiesta.

L'incremento esponenziale degli indennizzi automatici corrisposti che si osserva nel 2017 si spiega considerando che con l'entrata in vigore della delibera n. 655/2015 dell'AEESII (ora ARERA) sulla qualità contrattuale nel settore dei servizi idrici (RQSII) sono stati introdotti una serie di indicatori di qualità (ben 45) con i relativi standard di riferimento da rispettare nei rapporti con l'utenza. Per gli indicatori specifici è previsto un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard previsto. Molti indicatori sono totalmente nuovi e non previsti dalla carta del servizio in vigore fino al 30.06.2017 e che è stata rivista dall'AIT per renderla omogenea con le previsioni dell'ARERA. In particolare sono stati inseriti 3 indicatori sui tempi di emissione delle fatture, di periodicità della fatturazione e di rettifica di eventuali errori di fatturazione. Inoltre l'entrata in vigore della normativa ha coinciso con la migrazione dal vecchio sistema informativo di Acque SpA a SAP e la migrazione ha portato ovviamente un periodo di tuning in cui i processi hanno generato alcune inefficienze, recuperate con il tempo.

4.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione dei clienti è l'obiettivo primario di Acque SpA. Per il raggiungimento di tale obiettivo la soddisfazione dei clienti è costantemente monitorata attraverso l'analisi delle indagini di customer satisfaction (qualità percepita) svolte semestralmente da società esterne incaricate da Acea SpA per tutto il gruppo e attraverso l'analisi dei dati delle campagne di mystery visit e mystery call presso gli sportelli e il call center (qualità erogata).

Con cadenza biennale inoltre anche l'Autorità Idrica Toscana svolge un'indagine di Customer Satisfaction sul servizio idrico integrato nella regione, confrontando i gestori idrici del territorio. I risultati della edizione 2017 mostrano che il giudizio complessivo sul servizio idrico degli utenti di Acque SpA è sopra la media regionale.

Questo dimostra che per Acque SpA è fondamentale relazionarsi con i propri utenti, conoscere e comprendere meglio i loro bisogni; così da intervenire e riprogettare servizi e attività volti al miglioramento continuo del servizio offerto.

4.7.1 CUSTOMER

L'analisi combinata dei risultati delle indagini di qualità percepita (customer satisfaction) e dei report di rilevazione della qualità erogata (mystery visit e mystery call) sono fondamentali per Acque in quanto permettono di pianificare azioni mirate al miglioramento continuo.

Le indagini di customer satisfaction vengono effettuate in modo strutturato semestralmente e questo permette di avere dati confrontabili nel tempo. Le rilevazioni vengono effettuate attraverso indagini telefoniche generali di call back a livello di gruppo Acea e ciò permette anche di effettuare un benchmark interno che porta ad una gestione sempre più attenta e vicina ai clienti.

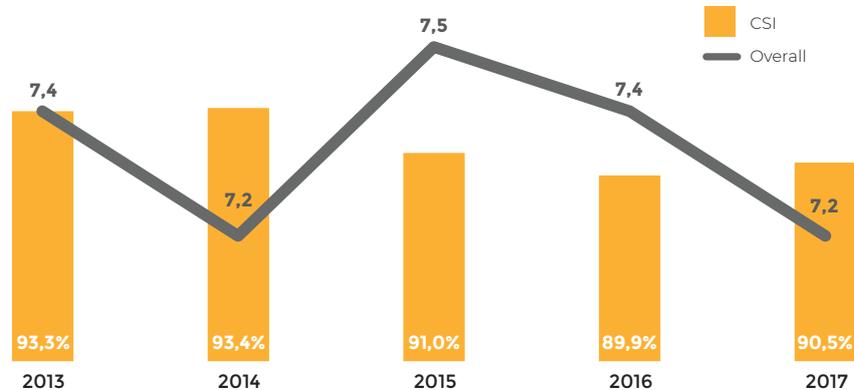
L'impianto di ricerca – per Acque SpA è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- 1.900 interviste rivolte a clienti domestici con utenza diretta (indagine generale)
- 200 interviste rivolte a clienti che hanno chiamato il Numero Verde Commerciale (call back NV Commerciale)
- 200 interviste rivolte a un campione di clienti che hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti (call back NV segnalazione guasti)
- 200 interviste rivolte a un campione di clienti che si sono recati presso gli sportelli (call back sportelli fisici)
- 200 interviste rivolte a un campione di clienti che hanno ricevuto un intervento tecnico (call back intervento tecnico).

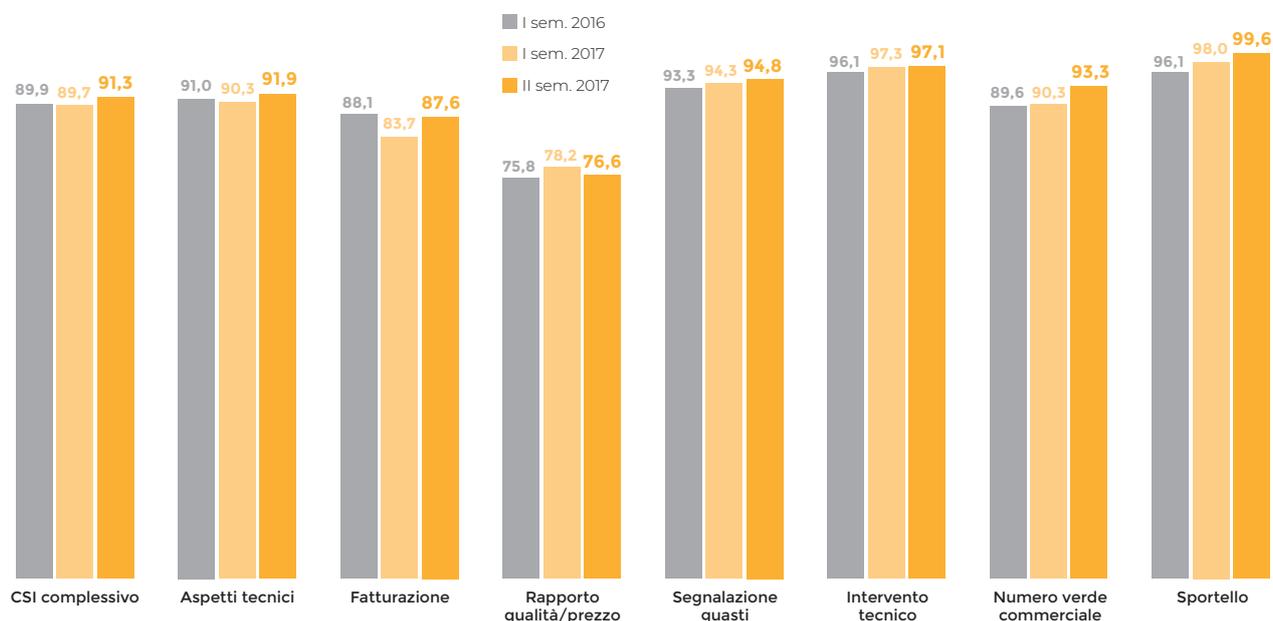
L'indagine viene effettuata due volte l'anno e vengono elaborati due macro indicatori il giudizio globale l'OVERALL (voto medio) e il giudizio sintetico CSI.

Il giudizio sul servizio erogato da Acque SpA assume un valore medio sopra al 7 ed una percentuale di utenti soddisfatti superiore al 90%.

CSI E OVERALL



Il giudizio sui temi parziali evidenzia un trend positivo sugli items più critici ovvero la fatturazione e il rapporto con i clienti gestito dai call center sia Guasti che Commerciale. Il valore soglia assunto da Acque SpA è superiore al 75%, quindi fermo restando tale soglia, tutti gli indicatori parziali risultano superiori a tale livello.



4.7.2 LA QUALITÀ EROGATA

La qualità erogata dei servizi di contatto con il cliente viene valutata utilizzando due metodologie:

1. mystery client
2. mystery call

La prima metodologia permette di rilevare la qualità erogata presso gli sportelli e la seconda presso i canali di contatto telefonico. La metodologia del "Mystery Client" attraverso la simulazione di visite **mystery visit** agli sportelli di Acque SpA e dei competitors consente di verificare il servizio di sportello. Nel corso della visita si sottopongono all'operatore argomenti diversi a rotazione. Al fine di rendere più credibile/meno riconoscibile il cliente misterioso, una parte delle visite prevede l'utilizzo di utenze reali. Il campione è stato di n. 40 visite presso gli sportelli, Pisa (15), Empoli (15) e Capannori (10). La soddisfazione, raccolta sui temi dell'ambientazione, tempi di attesa, qualità dell'interazione e **qualità della risposta** è risultata **pari al 98,1%**.

Nel 2017, al fine di valutare il servizio di call center è stata effettuata la campagna di mystery call. La campagna ha come scopo la valutazione degli aspetti relativi alla qualità del contatto e alla qualità delle risposte.

La metodologia utilizzata per la misurazione della qualità erogata è quella del "Mystery Client" ossia la simulazione di chiamate telefoniche -mystery call- ai canali di contatto messi a disposizione della clientela e raggiungibili tramite numero verde.

Nel corso della call sono stati sottoposti all'operatore argomenti diversi a rotazione. Il campione è stato di 280 telefonate di cui 150 al numero verde commerciale e 130 al centralino guasti.

La soddisfazione, raccolta sui temi della qualità del contatto e la qualità della risposta è risultata pari al 89,5% per il call center commerciale e al 96,8% per il call center guasti. Da un confronto con i dati della qualità erogata nel 2016 emerge un miglioramento dell'1% per gli sportelli e un lieve peggioramento (1%) per il call center guasti. Per quanto riguarda il call center commerciale c'è stato un peggioramento del 7%.

QUALITÀ EROGATA CON LA METODOLOGIA MISTERY

Qualità erogata presso gli Sportelli	98,1%
Qualità erogata presso il call center commerciale	89,5%
Qualità erogata presso il call center guasti	96,8%

5.1	COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ	95
5.1.1	Part time	96
5.1.2	Rapporto uomini e donne	96
5.1.3	Classificazione contrattuale	97
5.1.4	Classificazione per età	98
5.1.5	Il turn over	99
5.1.6	Composizione del personale - categorie deboli	99
5.1.7	Le ore lavorate e le ore di assenza	99
5.1.8	Tutela della genitorialità	101
5.1.9	Misure di welfare aziendale	101
5.1.10	Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	102
5.1.11	Retribuzioni e premio di produzione	102
5.1.12	Fondi pensione a contribuzione definita	104
5.1.13	Modifiche organizzative	104
5.2	LA FORMAZIONE	106
5.2.1	Formazione manageriale e sviluppo delle persone	110
5.3	COMUNICAZIONE INTERNA	112
5.3.1	Salute e sicurezza	113

5



Le nostre persone

5. LE NOSTRE PERSONE

5.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

Al 31 dicembre 2017 la forza lavoro totale di Acque SpA è composta da 407 unità di cui 401 impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Nel corso dell'anno sono state effettuate complessivamente **15 nuove assunzioni** di cui 4 a tempo indeterminato e 11 a tempo determinato. Alcune di esse riguardano internalizzazioni di distaccati da altre società del Gruppo. Tutte le informazioni di seguito riportate non si suddividono per aree geografiche poiché non rilevante. La differente area geografica in cui lavora o risiede il lavoratore non comporta alcuna differenza rispetto al dato pubblicato.

FORZA LAVORO	2015	2016	2017
Sono compresi in questa categoria tutti i lavoratori dipendenti sia con contratto a tempo indeterminato che determinato, contratti di somministrazione, contratti di formazione lavoro/inserimento	389	397	407

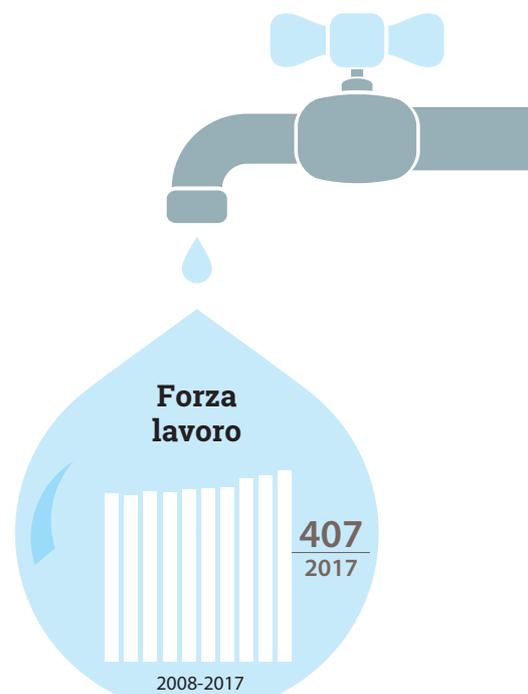
Analizzando il trend del periodo 2008/2017 possiamo notare che la forza lavoro è aumentata di 49 unità rispetto al 2008. Tale aumento è dovuto principalmente al consolidamento dell'internalizzazione di alcuni servizi, all'avvio del nuovo modello organizzativo previsto dal progetto Acea 2.0, nonché all'esigenze di ottemperare a quanto disposto dalla delibera dell'AAEESG 655/2015/R/idr (ora ARERA) in materia di "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
358	354	362	360	367	369	371	389	397	407

GRI 102-7

GRI 102-10

GRI 202-2



Dipendenti a tempo indeterminato

Acque SpA

96%



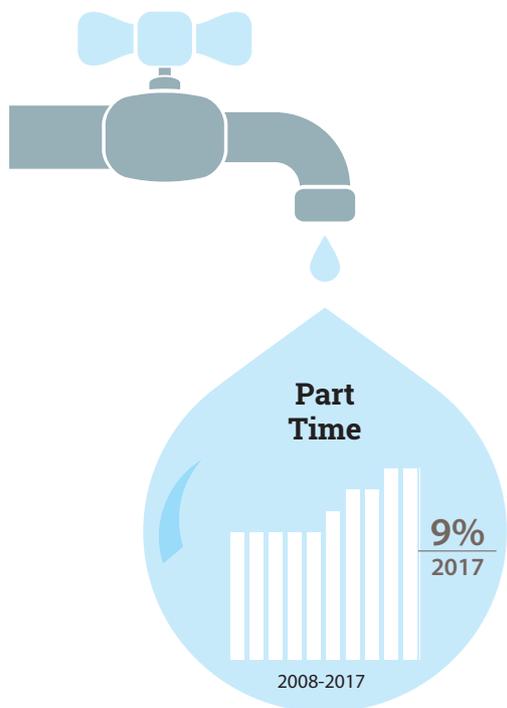
Dipendenti a tempo indeterminato

Benchmark Top Utility VI ediz.

96%



In media nel 2017, **il 96% della forza lavoro di Acque SpA è inquadrata con contratti a tempo indeterminato**, a testimonianza dell'impegno dell'azienda a limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità esclusivamente a situazioni di urgenza (stagionalità, punte di lavoro straordinarie e temporanee, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). I lavoratori impiegati con strumenti di flessibilità rappresentano comunque un bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.



5.1.1 PART TIME

Per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione e al contempo venire incontro alle esigenze dei propri lavoratori, l'azienda utilizza l'istituto del part-time. Nel 2017 l'azienda ha in forza 36 dipendenti part-time (9% sul totale dei dipendenti); nella concessione dell'istituto viene sempre data la precedenza alle domande motivate da esigenze di tipo familiare. Il 89% dei dipendenti impiegati con contratti part-time sono donne.

Il trend 2008/2017 mette in evidenza come il ricorso e la concessione dell'istituto del part time sia aumentato di 3 punti percentuali.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6%	6%	6%	6%	6%	7%	8%	8%	9%	9%

5.1.2 RAPPORTO UOMINI E DONNE

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda conferma la tendenza all'incremento passando da 140 donne nel 2016 a 150 nel 2017, raggiungendo il **37% di presenza femminile nel 2017**. La presenza del personale femminile, escludendo la categoria operai, nella quale non è presente nessuna donna, sale al 61% per la categoria impiegatizia rispetto al 59% del 2016.

PERCENTUALE DI PRESENZA FEMMINILE

	ACQUE SPA	MEDIA DA BENCHMARK UTILITATIS
Dirigenti	33%	15,7%
Quadri	44%	28,1%
Impiegati	61%	37,3%
Operai (In Acque SpA non ci sono donne nella categoria degli operai)	0%	

Donne sul totale dei dipendenti

Acque SpA

37%



Donne sul totale dei dipendenti

Benchmark Top Utility VI ediz.

23%



Dal trend 2008/2017 riportato sotto, si evince che la presenza femminile all'interno della azienda è aumentata di 12 punti percentuali dal 2008. La percentuale di presenza femminile è calcolata sul totale dei dipendenti escludendo la categoria degli operai nelle quale non è presente nessuna donna.

INDICATORI	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% di presenza femminile	25%	28%	29%	29%	29%	29%	31%	34%	36%	37%
Dirigenti	20%	20%	20%	20%	20%	20%	17%	29%	29%	33%
Quadri	14%	25%	25%	25%	25%	25%	29%	29%	38%	44%
Impiegati	52%	53%	55%	55%	54%	54%	56%	60%	59%	61%

% presenza femminile

Acque SpA

Dirigenti	Quadri	Impiegati
33%	44%	61%

% presenza femminile

Benchmark Utilitatis 2017

Dirigenti	Quadri	Impiegati
15,7%	28,1%	37,3%

5.1.3 CLASSIFICAZIONE CONTRATTUALE

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

		2015	2016	2017
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	250	249	246
	Donne	101	102	108
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time (di cui n. 1 Contratti di formazione lavoro e di inserimento)*	Uomini	3	4	4
	Donne	28	29	32
TOTALE A TEMPO INDETERMINATO		382	384	390
di cui	Uomini	253	253	250
	Donne	129	131	140
Lavoratori a tempo determinate*	Uomini	0	3	1
	Donne	7	9	10
TOTALE		389	396	401
Contratti di somministrazione lavoro* (*Non sono conteggiati 6 contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	6
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati 6 contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di formazione e lavoro/inserimento/ apprendistato professionalizzante	Uomini	0	0	0
	Donne	0	1	0
TOTALE LAVORATORI CON CONTRATTI ATIPICI		0	0	0
TOTALE FORZA LAVORO	Uomini	253	256	251
	Donne	136	141	156
TOTALE		389	397	407

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

GRI 102-8

5.1.4 CLASSIFICAZIONE PER ETÀ

Rispetto alla composizione del personale per età, nel 2017, in linea con quanto rilevato nel biennio precedente, la grande maggioranza dei dipendenti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni (63,6%). Si registra un lieve aumento dell'anzianità anagrafica dei dipendenti in conseguenza della generale tendenza all'invecchiamento della popolazione occupata. È in crescita progressiva anche l'anzianità media aziendale come visibile dalla tabella seguente.

GRI 405-1

	2015	2016	2017
ANZIANITÀ MEDIA AZIENDALE ANNI (calcolata sull'organico medio)	15,2	15,6	16,21

		2015	2016	2017
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	0
	oltre 50	4	4	6
Dirigenti	Uomini	5	5	4
	Donne	2	2	2
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	3	3	3
	oltre 50	4	4	3
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	5	5	5
	Donne	2	3	4
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	4	6	5
	oltre 50	3	2	4
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	88	93	94
	Donne	132	136	144
Impiegati per fasce età	meno 30	9	6	8
	30-50	149	164	163
	oltre 50	62	59	67
Impiegati appartenenti a categorie protette		16	17	15
Operai	Uomini	155	153	148
	Donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	100	92	84
	oltre 50	55	61	64
Operai appartenenti a categorie protette		1	1	1

5.1.5 IL TURN OVER

Nell'arco dell'anno vi sono state 11 cessazioni di lavoro (4 pensionamenti, 7 rientrano nella categoria altri motivi che comprende scadenze di contratti, decessi, dimissioni e passaggi tra società del gruppo), per un tasso di turnover pari al 2,74%, in lieve diminuzione rispetto al 2016

GRI 401-1

		2015	2016	2017
TASSO DI TURN OVER		2%	3%	2,74%
		2015	2016	2017
ASSUNZIONI	Donne	8	10	14
	Uomini	2	11	1
CESSAZIONI	Donne	3	9	5
	Uomini	5	5	6
		2015	2016	2017
ASSUNZIONI	meno 30	4	6	3
	30-50	6	15	11
	oltre 50	0	0	1
CESSAZIONI	meno 30	0	4	1
	30-50	4	4	2
	oltre 50	4	6	8

Si notano valori assoluti più elevati per gli uomini e per i lavoratori compresi nella fascia di età oltre i 50 anni (dovuti alle uscite per pensionamento). Il calcolo viene effettuato sul personale dipendente.

5.1.6 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE - CATEGORIE DEBOLI

Acque SpA, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa vigente (legge n°68/99), inserisce ed integra in azienda, personale appartenente alle categorie protette garantendo assistenza e strumenti tecnici di supporto atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. È stabile nel triennio il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette (16 impiegati). Come previsto dalla L. 68/99, Acque SpA per la parte mancante della quota di riserva ha ottenuto sia l'esonero parziale con il versamento del relativo contributo al Fondo regionale per l'occupazione dei disabili, che una convenzione quadriennale per l'assunzione programmata.

GRI 405-1

5.1.7 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono in leggero aumento (+1%) rispetto allo scorso anno in virtù dell'aumento del numero dei dipendenti complessivi e delle ore di straordinario.

ORE LAVORATE	2015	2016	2017
Ordinarie *	602.208	614.713	615.714
Straordinarie**	15.502	20.339	23.996
Totali	617.710	635.053	639.710

* la voce comprende le ore a recupero e le ore a perdere e quindi le ore effettivamente svolte

** I dati sono calcolati su base trimestrale e rappresentano una fotografia della situazione a quelle date

L'aumento delle ore lavorate totali è da imputarsi sia all'aumento delle ore ordinarie, che delle ore di straordinario in virtù dell'impegno profuso da parte di tutti i dipendenti per eventi straordinari come l'ondata di siccità verificatesi nel periodo estivo.

ORE LAVORATE PROCAPITE*	2015	2016	2017
*calcolate sull'organico medio	1.594	1.619	1.600

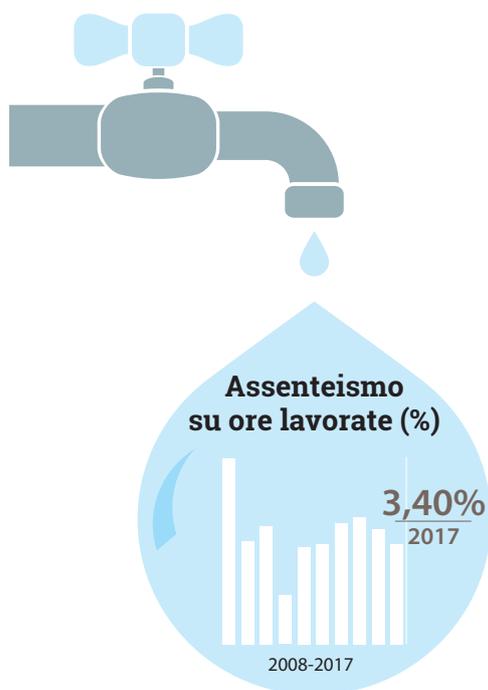
Nel 2017 si registra una diminuzione delle ore di assenza dovuto principalmente a minori malattie e infortunio, mentre l'aumento delle ore di assenza per assemblea/sciopero registrano un forte aumento dovuto al mancato rinnovo del CCNL GAS ACQUA, poi siglato nel mese di maggio.

ORE DI ASSENZA	2015	2016	2017
Malattia	24.828	23.247	20.210
Maternità/paternità	13.064	5.118	7.904
Infortunio	1.755	1.785	1.525
Assemblea/sciopero	154	250	1.959
Altri motivi*	10.845	9.984	8.202
TOTALE	50.646	40.384	39.800

* La voce comprende permessi sindacali, permessi per incarichi pubblici, donazione di sangue, testimonianza, motivi familiari, Legge 104/92, permessi retribuiti, permessi elettorali, permessi per esami e permessi studio

PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	2015	2016	2017
(Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100)	4,3%	3,9%	3,4%

INDICE DI ASSENTEISMO SULL'ORGANICO MEDIO	2015	2016	2017
Ore pro-capite assenza	131	103	99,5



Osservando le percentuali di assenteismo nel periodo 2008/2017 possiamo dire che c'è stato un decremento pari a 2,9 punti percentuali dovuto senz'altro al positivo andamento dell'indice infortunistico, ma anche alla diminuzione delle ore di malattia.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6,30%	3,50%	4,00%	1,65%	3,30%	3,40%	4,10%	4,30%	3,90%	3,40%

5.1.8 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ

Acque SpA, applica completamente le norme che disciplinano permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità contenute nel "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità" (Dlgs n. 151 del 26 marzo 2001 e smi).

Il trattamento della maternità è inoltre un aspetto del rapporto di lavoro previsto espressamente anche nel Contratto collettivo di lavoro Gas Acqua.

Il Gruppo Acque ha inoltre predisposto un'apposita **Informativa infragruppo in materia di tutela della maternità e della paternità** a disposizione di tutto il personale sulla intranet aziendale, che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente ad ulteriore garanzia e tutela del proprio personale. Nel corso dell'anno 14 dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e 18 dipendenti dei permessi parentali.

	2015	2016	2017	
Maternità obbligatoria	7	2	7	
Paternità obbligatori	6	4	7	
TOTALE	13		14	
Parentali (ex facoltativa)	21	14	18	
	di cui uomini	4	4	6
	di cui donne	17	10	12

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

5.1.9 MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Sono proseguite le iniziative di dialogo e confronto tra colleghi durante tutto l'arco dell'anno e come divenuto abituale nel corso degli ultimi anni in occasione delle festività natalizie, la dirigenza aziendale ha incontrato i lavoratori del Gruppo per gli scambi di auguri. L'incontro è servito anche ad illustrare le linee guida delle strategie aziendali, divenendo occasione di confronto e dialogo, anche informale, tra dirigenza e dipendenti. Acque SpA, offre ai dipendenti con figli nella fascia di età 0-36 mesi, come misura di welfare aziendale e aiuto alla conciliazione famiglia-lavoro, **voucher per la fruizione dei servizi educativi**.

Possono beneficiarne i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile. Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito.

L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale. Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio. Tutte le richieste pervenute 2017 sono state erogate.

	2015	2016	2017
VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	14	12	13

Acque SpA contribuisce annualmente a sostenere il Circolo ricreativo e culturale aziendale (CRAL) con una quota a suo carico e mettendo a disposizione locali e spazi attraverso i quali gestire e dare visibilità alle attività. Il Circolo Ricreativo Aziendale propone iniziative di carattere culturale, turistico, sportivo, assistenziale con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Tutti i lavoratori possono iscriversi tramite quota mensile da trattenere in busta paga.

	2015	2016	2017
LAVORATORI ISCRITTI AL CIRCOLO AZIENDALE	268	261	268
% degli iscritti sulla forza lavoro	69%	66%	66%

GRI 403-4

GRI 102-41

GRI 202-1

5.1.10 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i lavoratori del Gruppo Acque sono inquadrati nel **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua**.

La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

Nel 2017 sono stati siglati i seguenti accordi sindacali con la RSU:

- l'accordo sulla reperibilità così come modificata dall'art.25 del CCNL Gas acqua che ha sostituito la precedente disciplina in vigore a livello aziendale dalla nascita di Acque SpA;
- l'accordo che regola l'erogazione del TFR: in favore dei dipendenti di Acque SpA e Acque Servizi viene riconosciuta una condizione di maggior favore, prevedendo la possibilità di poter richiedere l'anticipo del TFR una seconda volta nel corso del rapporto di lavoro del dipendente, nel rispetto delle medesime condizioni. Potranno altresì richiedere l'anticipo del TFR per riscattare o ricongiungere eventuali periodi contributivi utili al raggiungimento dei requisiti pensionistici.
- l'accordo sull'orario di lavoro per il personale front office degli sportelli commerciali in virtù dei nuovi adempimenti richiesti dall'AEEGSI (ora ARERA) per i quali si è reso necessario incrementare l'orario di apertura al pubblico.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO

	2015	2016	2017
FILCEM - CGIL	92	92	91
FEMCA - CISL	12	10	11
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	1	1	1
Totale	105	103	103

Acque SpA e le società controllate garantiscono la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse. Le organizzazioni sindacali hanno il diritto di contattare il personale nei limiti del rispetto della legislazione vigente e delle norme contrattuali.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE

	2015	2016	2017
Percentuale dei lavoratori iscritti al sindacato sul totale dei dipendenti esclusi i dirigenti	27%	26%	26%

GRI 401-2

5.1.11 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato tramite la verifica del raggiungimento degli obiettivi di settore e dei risultati derivanti dalla compilazione della scheda di valutazione dei comportamenti individuali effettuata da ciascun responsabile.

Dipendenti soggetti a valutazione

Acque SpA

100%



Dipendenti soggetti a valutazione

Benchmark Top Utility VI ediz.

71%



Per quanto riguarda il premio di risultato 2016 (erogato nel 2017 a tutti i lavoratori anche a quelli a tempo determinato e in somministrazione), si è applicato un sistema basato su un importo di base uguale per tutti i lavoratori a seconda del livello e conforme al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. risultati dell'azienda in termini di redditività e produttività (Margine Operativo Lordo migliorativo di quello previsto a budget);
2. obiettivi specifici di settore/ufficio: ad ogni direzione aziendale, unità operativa, ufficio, vengono assegnati obiettivi specifici e caratteristici concordati con i responsabili di settore e comunicati alla RSU;
3. obiettivo individuale: smaltimento ferie ed ex festività;
4. valutazione da parte del responsabile e condivisa con il dirigente di settore dell'impegno personale speso per il raggiungimento dei risultati aziendali.

	2015	2016	2017
PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2.455	2.408	2.089

Retribuzioni

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente. La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque SpA e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Acque SpA è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie. La differenza tra il minimo applicato in Acque SpA e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 16% per i quadri, del 3% per gli operai ed è nulla per gli impiegati. Lo stipendio medio invece è superiore del 60% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 43% per gli impiegati e del 33% per gli operai.

GRI 102-39

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO ACQUE	DIFFERENZA %
QUADRI	2.988,17	3.471,32	16,2%	4.771,35	60%
IMPIEGATI	1.630,47	1.630,47	0,0%	2.344,46	44%
OPERAI	1.630,47	1.678,26	2,9%	2.174,86	33%

Il rapporto tra l'aumento dello stipendio più alto dell'organizzazione e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione (escluso il più alto) è risultato tre volte superiore.

GRI 102-39

	2016	2017	Δ% 2016/2017
Stipendio più alto	5.318	5.780	8,7%
Stipendio Medio aziendale	2.255	2.318	2,8%

Analizzando in prospettiva di genere il rapporto tra stipendio base e remunerazione totale si riscontra mediamente una differenza fra la retribuzione maschile e quella femminile che va dal 5 al 10,4% nelle categorie impiegatizie. Possiamo notare infatti come, aumentando la qualifica, tale differenza si assottiglia fino a essere praticamente nulla fra i dirigenti.

GRI 405-2

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E DELLA REMUNERAZIONE TOTALE DELLE DONNE RISPETTO A QUELLI DEGLI UOMINI PER CATEGORIA



2016	2017
STIPENDIO BASE	STIPENDIO BASE
Dirigente 1,05	Dirigente 0,5
Quadro 0,93	Quadro 0,80
Impiegato 0,85	Impiegato 1,4
REMUNERAZIONE TOTALE	REMUNERAZIONE TOTALE
Dirigente 0,99	Dirigente 0,5
Quadro 0,91	Quadro 0,93
Impiegato 0,78	Impiegato 1,3

L'indicatore non è calcolabile per la categoria operai poiché non ci sono donne.

GRI 201-3

5.1.12 FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti di Acque SpA sono Previdai e Pegaso; il primo è riservato ai dirigenti, il secondo è dedicato al personale non dirigente inquadrato nei CCNL sottoscritti da Federutility per le imprese di pubblica utilità del settore elettrico e gas acqua. Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE	2015	2016	2017
Iscritti fondo contrattuale*	237	242	241
Iscritti fondo esterno	7	7	9
Percentuale sul totale lavoratori a tempo indeterminato	67%	65%	65%

*Sono compresi i dirigenti

GRI 102-10

GRI 402-1

5.1.13 MODIFICHE ORGANIZZATIVE

Nel corso dell'anno ci sono state tre modifiche organizzative. In questi casi Acque SpA applica quanto stabilito dal contratto collettivo nazionale di riferimento per il periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi).

Le disposizioni hanno riguardato più ambiti: la prima l'istituzione della nuova struttura Ingegneria dei Processi e della Conoscenza con il compito di individuare/recepire proposte di ottimizzazione dei processi delle aree commerciale ed operation, monitorare processi di business, gestire al meglio i cambiamenti di processo e di sistema dettati dall'evoluzione della normativa e dal processo di miglioramento continuo, creare, con la funzione Risorse Umane e Formazione, una base di competenze interne riducendo l'utilizzo di formatori esterni.

Nella seconda sono state ridefinite le responsabilità all'interno dell'Unità gestione del Credito; nella terza è stato istituito un servizio di Prevenzione e Protezione unico tra Acque SpA ed Acque Servizi.

TAB.28 TIROCINI ACQUE	2015	2016	2017
n. tirocini attivati	2	4	5
% trasformazione	0%	25%	40%

All'inizio del 2018 ci sono state due importanti modifiche organizzative che hanno riguardato il settore Risorse umane che ha visto l'insediamento del nuovo dirigente in parziale distacco (50%) con Publicacqua e il settore Acquisti e Affari Generali di Acque SpA il cui dirigente ha assunto la responsabilità per il 50% del settore Acquisti e Appalti di Publicacqua.

GESTIONE AGENZIE INTERINALI

Acque SpA, avendo aderito volontariamente allo Standard Internazionale SA8000 ha deliberato di adottare una politica specifica per i rapporti con le agenzie per l'impiego al fine di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella propria sfera d'azione come previsto dalla norma stessa.

Acque SpA, e le società del perimetro si impegnano a rivolgersi esclusivamente ad agenzie per l'impiego private operanti con una licenza/autorizzazione all'attività valida secondo la legge di riferimento.

Acque SpA si impegna inoltre a garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

- a. nessuna spesa o costo per l'assunzione sono a carico in tutto o in parte dei lavoratori;
- b. le offerte di lavoro riportano bene in vista la frase "NESSUNA SPESA O COSTO PER L'ASSUNZIONE";
- c. nel caso in cui Acque SpA e le aziende del perimetro scoprissero che i lavoratori hanno sostenuto in tutto o in parte spese o costi, l'agenzia dovrà rimborsare completamente i lavoratori;
- d. le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non devono differire da quelle previste presso Acque SpA o le aziende del perimetro (incluso il tipo di lavoro stabilito);
- e. prima dell'assunzione (incluso, se applicabile, prima di lasciare la loro nazione/regione di origine) i lavoratori sono informati dei termini e delle condizioni fondamentali dell'impiego, o verbalmente o per iscritto, tramite una lettera di assunzione nella loro lingua locale come richiesto dalla legge;
- f. i lavoratori migranti hanno contratti e un trattamento pari a quello dei loro colleghi;
- g. l'agenzia si impegna a trasmettere ai lavoratori impiegati in Acque SpA o nelle aziende del perimetro l'All.3 PII.14 Informativa SA8000:2014.

Acque SpA e le società del perimetro si impegnano a stabilire attività di monitoraggio e a tenere traccia delle performance delle agenzie per l'impiego private per garantire che gli elementi sopra citati siano rispettati.

Sono requisiti fondamentali ed imprescindibili, ai fini della collaborazione con Acque SpA e le società del perimetro, la presa visione con firma di accettazione dell'Informativa SA8000 e del Protocollo informativo integrato.

Acque SpA nel 2017 ha collaborato con 3 agenzie interinali con le quali sono stati sottoscritti 8 contratti.

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Nel 2017 abbiamo avuto una notevole riduzione dei progetti di alternanza scuola lavoro, dovuto principalmente al fatto che alcune delle scuole con cui collaboriamo avevano delle esigenze formative non compatibili con le nostre attività.

	2016	2017
N° progetti	7	2
N° scuole coinvolte	4	1
N° studenti coinvolti	7	2
Ore totali	322	100

5.2 LA FORMAZIONE

Nel suo complesso, nel corso del 2017, si sono svolti più di 250 interventi formativi per un totale di 7.889 ore di cui il 41% ha riguardato la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Sono stati inoltre avviati nuovi progetti aziendali che hanno visto una consistente partecipazione da parte di tutti lavoratori e che hanno toccato diverse tematiche: informatica, comunicazione interpersonale, allacci idrici, sicurezza e diritti umani.

ORE PRO-CAPITE PER QUALIFICA*	2015	2016	2017
dirigenti	11,2	27,7	9,3
quadri	17,0	43,7	24,3
direttivi/impiegati	14,6	47,0	18,1
operai	14,9	38,8	18,6

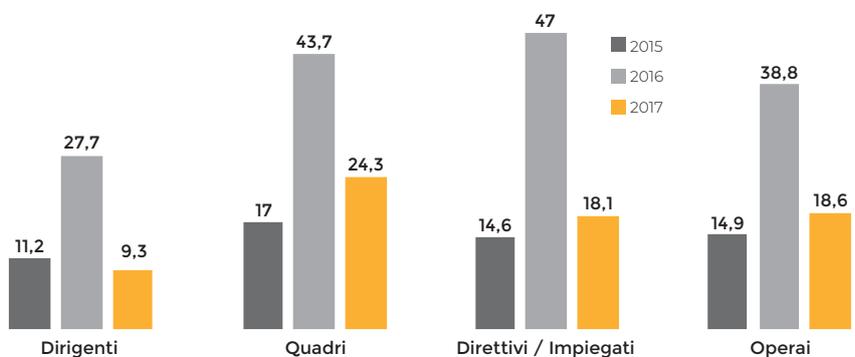
* Le ore pro-capite sono calcolate sul totale dei lavoratori al 31/12/2017, incluso personale interinale, stagisti e distaccati nelle società del gruppo. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

Nota: tutti i dati relativi alla formazione del 2016 che erano calcolati per i primi 10 mese dell'anno, sono stati rettificati ed è stato inserito il dato definitivo 2016.

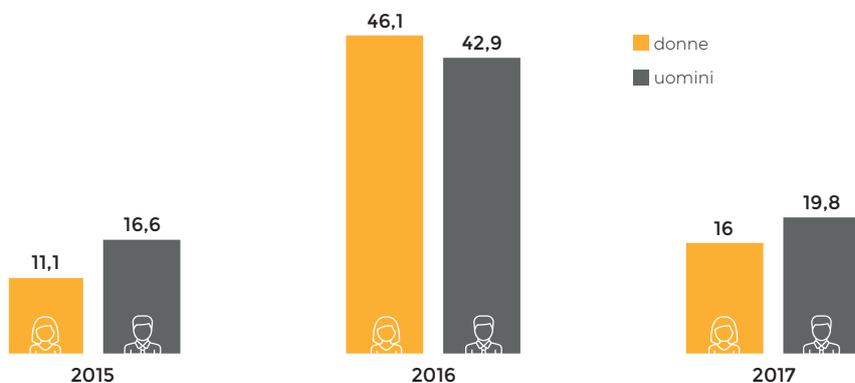
ORE PRO-CAPITE PER SESSO	2015	2016	2017
DONNE	11,1	46,1	16,0
UOMINI	16,6	42,9	19,8

* Le ore pro-capite sono calcolate sul totale dei lavoratori al 31/12/2017, incluso personale interinale, stagisti e distaccati nelle società del gruppo. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

ORE PRO-CAPITE PER QUALIFICA (ACQUE)



ORE PRO-CAPITE PER SESSO (ACQUE)



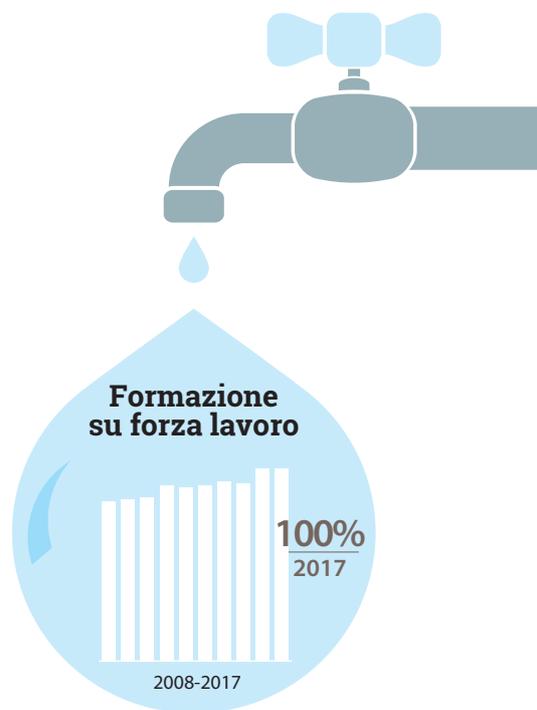
La significativa riduzione delle ore pro capite nel 2017 rispetto all'anno precedente, è legato in parte alla conclusione al progetto ACEA 2.0 e della formazione sui nuovi sistemi informatici SAP, tuttavia si osserva un generale aumento del dato rispetto al 2015.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE EROGATE/FORZA LAVORO

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2,31	16,4	23,8	21,8	24,5	18,6	24,6	14,7	44,06	18,3

% DI FORMATI SULLA FORZA LAVORO

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
83%	84%	85%	91%	90%	91%	93%	92%	100%	100%



Ore di formazione per dipendente

Acque SpA

19,7



Ore di formazione per dipendente

Benchmark Top Utility VI ediz.

21,3



Dipendenti soggetti a formazione

Acque SpA

100%



Dipendenti soggetti a formazione

Benchmark Top Utility VI ediz.

86%



Nel corso dell'anno si è concluso il percorso formativo sulla Leadership e sulla gestione del cambiamento rivolto ai Coordinatori, Team Leader e Manager del Territorio. L'intervento è stato strutturato in un arco di 5 mesi, da settembre 2016 a febbraio 2017, ed è stato organizzato in collaborazione con The Performance Coach Italia S.r.l., Società specializzata nell'aiutare le grandi organizzazioni a crescere investendo sullo sviluppo delle prestazioni di leader, dirigenti e manager. Il progetto ha avuto come obiettivo quello di rafforzare la consapevolezza del ruolo nella nuova organizzazione aziendale sviluppando le competenze di leadership necessarie a motivare, formare e guidare efficacemente i collaboratori attraverso il cambiamento. Nel 2017 si è svolto, in collaborazione con ACEA SpA, il percorso formativo "A quattro mani con i team leader" il quale ha avuto come obiettivi il confronto con i responsabili operativi e le risorse umane, l'individuazione delle principali aree di miglioramento e delle criticità di ruolo e la partecipazione ad attività esperienziali, progettate con meccaniche e obiettivi diversi, per consentire la messa in atto e l'osservazione dei differenti approcci e comportamenti.

Il progetto ha coinvolto 15 team leader per un totale di 233 ore di formazione totale.

Nel 2017 erano stati previsti un totale di 21 corsi di cui 10 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, tuttavia le esigenze di servizio emerse nel corso dell'anno, hanno determinato lo svolgimento di 44 corsi. Oltre a questi sono stati svolti numerosi corsi minori con un basso numero di partecipanti per un totale svolgimento effettivo di 101 eventi formativi.

GRI 404-2

TEMATICA CORSO	N. CORSI PREVISTI 2017	N. CORSI EFFETTUATI 2017	N. CORSI PREVISTI 2018
Sicurezza	10	14	11
Tecnica e agg normativo	3	8	1
Informatica	4	11	6
Diritti umani	2	3	2
Manageriale	2	3	-
Accademia interna	-	3	2
Ambientale	-	2	-
TOTALE	21	44	22

GRI 410-1

GRI 412-2

FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI ACQUE

2017

Ore di formazione sui i Diritti umani	562
% personale coinvolto	65%
Ore di formazione Ex Decreto Legislativo n. 231/2001	248,5
% personale coinvolto	17%

Nel 2017 è stato avviato un altro importante progetto che ha visto l'organizzazione di corsi in materia di diritti umani. Nello specifico è stato avviato il primo corso on-line sulla nuova piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento riguardante il Sistema di gestione Integrato e Infragrupo ivi incluso uno specifico modulo sulla responsabilità sociale. Il corso è stato distribuito a tutto il personale a partire da maggio, con una copertura dopo 7 mesi, di 281 lavoratori. Inoltre è stato rivolto a tutti i responsabili di settore e a tutti i dirigenti un corso sull'Implementazione del Modello 231 che ha avuto lo scopo di fornire un quadro chiaro ed esaustivo sulla normativa in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, coinvolgendo un totale di 49 persone formate.

Il 2017 è stato il primo anno completo di utilizzo della nuova piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento che ha consentito di riscontrare pienamente i vantaggi derivati dal cambiamento. Innanzitutto è da sottolineare l'ingente quantità di dati analizzabili usufruendo del nuovo gestionale, in secondo luogo è stata ampiamente rilevata una miglior gestione delle scadenze formative. Inoltre è stato possibile attivare i primi corsi in modalità e-learning con una conseguente maggior fruibilità ed autonomia da parte dei lavoratori nello svolgimento di determinati corsi di formazione.

GRI 404-1

	2016	2017
Numero interventi formativi/anno	371	252
N. Ore d'aula (ore di corso indipendentemente dai partecipanti)	2.526,5	1.335,5
N. Ore totali formazione	18.462,25	7.889
N. Ore pro-capite* (numero ore totali di formazione / lavoratori)	44,1	18,3
Numero lavoratori formati*	420	431
Tasso di copertura formativa* (n. lavoratori formati/organico medio)	107%	108%

* Per lavoratori si intende: personale dipendente in forza, personale somministrato, stagisti e personale distaccato proveniente da aziende infragrupo al 31/12/2017. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

Rispetto all'organico medio dell'anno la formazione ha coinvolto un numero maggiore di lavoratori coinvolgendo anche stagisti, componenti del CDA, personale interinale e distaccati da altre aziende del gruppo.

Questo si traduce in un tasso di copertura che negli ultimi due anni ha superato il 100%.

OBIETTIVO ORE PRO CAPITE

Ore pro-capite - obiettivo 2017	16 ore pro capite
Ore pro-capite - obiettivo SOGLIA MINIMA - ANNO 2018	14-15 ore pro capite
Ore pro-capite - obiettivo MIGLIORAMENTO ANNO 2018	21-22 ore pro capite

In virtù della formazione svolta nel corso del 2017 e la conclusione dei diversi percorsi formativi avviati, è possibile prospettare una lieve diminuzione delle ore pro capite nel 2018 fino a un ribasso del 20% rispetto al dato rilevato nell'anno precedente.

A partire dal 2016 l'adozione del nuovo software gestionale implementato a livello di Gruppo Acea ha reso possibile l'adozione di una nuova categorizzazione della formazione erogata con un dettaglio maggiore rispetto a quanto avvenuto in precedenza.

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA	2016	2017
Sicurezza	476	440,5
Ambientale	30	91,5
Certificazione e sostenibilità*	82,5	36
Manageriale	162	152
Tecnica e agg normativo	331,5	309
Informatica	1.421,5	183,5
Trasversale	16	50
Diritti umani	7	21
Accademia interna		52
Totale ore di formazione d'aula	2.526,5	1.335,5

*La voce Qualità è stata rinominata

La significativa riduzione delle ore d'aula totali e nello specifico per quanto riguarda la formazione in materia informatica, è legato, come già evidenziato, alla conclusione al progetto ACEA 2.0 e della relativa formazione sui nuovi sistemi informatici SAP.

Questo ha lasciato spazio per i nuovi progetti formativi che sono stati attuati nel corso dell'anno e che si evidenziano in modo maggiore nel consistente aumento delle ore d'aula in materia ambientale e dei diritti umani.

Del totale delle ore d'aula il 58% non ha avuto nessun costo per la Società, la quale ha come obiettivo una sempre maggiore attenzione alle competenze interne per la diffusione delle conoscenze, alla fruizione della formazione gratuita disponibile e al ricorso a finanziamenti da parte di fondi interprofessionali per la formazione.

VERIFICA EFFICACIA FORMATIVA	2017
Valutazione media dei docenti	8,27
Valutazione media dei corsi	8,92

Come si evince dai dati riportati, i feedback forniti dai partecipanti in merito alla valutazione dei docenti e dei corsi, sono molto positivi.

FORMAZIONE E-LEARNING

Dal 2017 con la nuova piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento, sono stati avviati i corsi e-learning in particolare per quanto riguarda la Formazione Sicurezza lavoratori parte generale (secondo accordo stato regioni del 21/12/2011) e la parte sui diritti umani con il Modulo Apprendimento riguardante il Sistema di gestione Integrato e Infragrupo ivi incluso uno specifico modulo sulla responsabilità sociale.

FORMAZIONE E-LEARNING ACQUE	2017
Tematica corso	Sicurezza Diritti umani
Ore corso	4 2
Ore totali formazione	654
Tasso di personale coinvolto*	71%

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

GRI 404-3

5.2.1 FORMAZIONE MANAGERIALE E SVILUPPO DELLE PERSONE

Passione per l'innovazione, doti organizzative, la capacità di elaborazione dei dati, la conoscenza della realtà aziendale sono alcune delle competenze che mettiamo in gioco per coordinare e portare a termine progetti inerenti l'organizzazione e lo sviluppo del personale del Gruppo Acque.

I progetti di sviluppo del capitale umano più importanti gestiti nel 2017 sono stati i seguenti.

Accademia interna

L'Accademia Interna è il percorso di sviluppo professionale e personale delle aziende del Gruppo Acque e Ingegnerie Toscane Srl, nato per realizzare un progetto di formazione innovativa, flessibile e trasversale in risposta alle esigenze emerse dal TAL "I Wanna Grow up" (tavolo di lavoro aziendale - 2016). I percorsi sono definiti a valle, ovvero i dipendenti propongono i temi d'interesse da approfondire in momenti di formazione integrativi, rispetto a quelli tradizionali; le docenze sono svolte dai colleghi che decidono di mettere a disposizione degli altri le proprie competenze e la partecipazione è aperta a tutti. L'offerta formativa del 2017 ha riguardato i corsi di formazione tecnica, manageriale, percorso di conoscenza di un processo intersettoriale, che sono stati ripetuti più volte nel corso di due sessioni accademiche per un totale di 56 ore di formazione, 209 partecipanti, di cui il 94% ha richiesto l'approfondimento.

Formazione Leadership a Team Leader e Coordinatori (2017)

L'intervento ha voluto supportare le figure chiave del sistema di Work Force Management a pochi mesi dall'avvio del nuovo sistema. L'intervento mira a sostenere la strategia aziendale di cambiamento tecnologico e organizzativo rafforzando la consapevolezza del ruolo nella nuova organizzazione e sviluppando le competenze di leadership necessarie a motivare, formare e guidare efficacemente i collaboratori attraverso il cambiamento.

In un'ottica di crescita aziendale, ci occupiamo della crescita dei nostri dipendenti e del management attraverso interventi formativi mirati alle competenze trasversali e all'incremento delle Soft Skill.

Il settore ha a cuore i rapporti con le Università per quanto riguarda il supporto ai temi innovativi e di ricerca, di cui si occupa da sempre. L'organizzazione dell'alta formazione rientra tra le competenze della struttura. Collaboriamo da anni con i centri di eccellenza del nostro territorio ed abbiamo acquisito un know how che abbiamo reso produttivo anche all'interno del contesto aziendale.

In particolare, la formazione Manageriale rappresenta attualmente un fiore all'occhiello del Gruppo Acque. Negli anni spesso abbiamo anticipato e fornito ad ACEA i nostri progetti più importanti inerenti a quest'argomento.

I rapporti con i master universitari

Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa: Il Master Ambiente (GECA)

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

Innolab

Nell'ambito del Master GECA, Acque SpA organizza e coordina un progetto che si svolge da aprile a luglio e unisce la didattica alla realizzazione di un'attività aziendale. I così detti "laboratori" offrono agli allievi la prima loro esperienza vera in azienda; il gruppo di lavoro, solitamente composto da quattro o cinque allievi, è guidato da tutor del S. Anna e del Gruppo Acque al fine di raggiungere l'obiettivo a capo del progetto. Lo scorso anno la dirigenza ha commissionato al team uno studio pilota per l'applicazione del Water Metering sul comune di Pisa e di Monsummano Terme. Il progetto ha analizzato il tema sotto molteplici aspetti: proposta tecnica, fattibilità economica, analisi normativa e piano di comunicazione.

I progetti pilota sul Water Metering (SSSA)

L'attività, svolta all'interno degli Innovation Lab della Scuola Superiore Sant'Anna ha avuto lo scopo di redigere uno studio di fattibilità per l'applicazione della tecnologia di smart metering sul territorio del comune di Pisa e Monsummano Terme. La nostra struttura ha coordinato il gruppo di lavoro che nel corso di quattro mesi ha costruito un modello di analisi composto da: analisi del framework normativo, proposta tecnologica, business model e un piano di comunicazione istituzionale. Le analisi sono state presentate alla Dirigenza del Gruppo Acque in modo da valutare le opportunità e i costi della tecnologia proposta.

Università di Pisa: il Master in Big data e Social Mining

Nel corso dell'anno 2017 Acque SpA ha collaborato con il Dipartimento di Informatica dell'Università di Pisa per il Master in Big Data Analytics & Social Mining. Sempre in un'ottica di supporto delle eccellenze, il Gruppo ha finanziato una borsa di studio e ospitato un allievo per la realizzazione di alcune attività aziendali. Il progetto di Stage dell'allievo ha previsto un approfondimento dei dati relativi al rispetto della delibera n. 655 di AEEGSI (ora ARERA) e una Sentiment Analysis della reputazione di Acque sui principali Social Network.

Sempre con il dipartimento di informatica di Pisa, Acque ha finanziato una borsa per un dottorato di ricerca in partenza a marzo 2018 che ha ad oggetto la manutenzione predittiva degli impianti di produzione e distribuzione di acqua e energia, analisi dei profili di produzione e consumo.

La società Acea S.p.A., partner privato di Acque SpA, sostiene la formazione di neolaureati meritevoli e dei figli dei dipendenti delle società del Gruppo Acea, finanziando 3 borse di studio per il Master universitario di II livello in "RENDICONTAZIONE INNOVAZIONE SOSTENIBILITÀ" – "REPORTING INNOVATION SUSTAINABILITY" – MARIS.

Il MARIS è indirizzato a tutti coloro che intendano acquisire una formazione di eccellenza sul tema dello Sviluppo Sostenibile in ottica trasversale e interdisciplinare, secondo le dimensioni economica-sociale-ambientale (approccio Triple Bottom Line), in linea con le attuali sfide e tendenze in atto a livello nazionale e internazionale (Agenda 2030 dell'ONU).

5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

Il settore Comunicazione Interna è nato nel marzo 2016 in seguito ai risultati di una survey aziendale in cui emerse la necessità di tale funzione. L'ufficio che implementa e promuove le attività, mira a tradurre in azioni concrete i flussi di comunicazione aziendali: top-down, bottom-up e a rete. Lo scopo è diffondere le best practice e premiare i comportamenti considerati in linea con i valori aziendali, in modo che possano sia stimolare al confronto, che fornire la possibilità di conoscere meglio i propri colleghi e gli altri settori, in un'ottica di inclusione e aumento della collaborazione reciproca. Le attività del settore si rivolgono a tutte le società del Gruppo Acque (Acque SpA, Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl). Ulteriori lavori derivano da progetti promossi in Acea. Di seguito i principali strumenti di comunicazione interna utilizzati.

La Intranet aziendale

La Intranet del Gruppo Acque è il portale aziendale che ha dato il via ad una più strategica attività di comunicazione interna nelle società del Gruppo. Rinnovata nel 2016 per migliorarne le prestazioni, è lo strumento che per eccellenza permette di diffondere tra tutti i dipendenti delle società: comunicazioni formali ed informali, documentazioni, modulistica, guide e tutorial, la rassegna stampa che interessa quotidianamente il gruppo e la rubrica aziendale. Ci occupiamo di gestirne i contenuti e di realizzare le news inerenti i lavori e progetti aziendali di maggior rilevanza, al fine di diffonderne le informazioni. Accolta con entusiasmo dai dipendenti, è molto seguita e partecipata, permette alle aziende di realizzare i principi cardine della comunicazione aziendale interna.

I questionari online

Lo strumento dei questionari aziendali è utilizzato per l'organizzazione di attività che richiedono la conoscenza delle esigenze dei dipendenti, ma anche, per lo sviluppo di nuovi progetti aziendali al fine di permetterne una migliore costruzione. Il Gruppo Acque mira a mettere le risorse umane sempre al centro delle proprie attività. Per tale motivo, una volta definiti i target di riferimento, i dipendenti vengono coinvolti con l'obiettivo di tener conto delle loro preferenze.

I videotutorial aziendali

I video tutorial sono tra gli strumenti maggiormente richiesti, di più semplice e istantanea comunicazione e lettura. Nel corso degli anni abbiamo acquisito le competenze per la pianificazione e la costruzione di filmati e video sulle attività aziendali, per scopi tanto didattici quanto comunicativi. Utilizzando le competenze sull'analisi di processo, organizzative e di comunicazione, la struttura si è occupata a volte direttamente ed altre con il supporto di fornitori esterni, della realizzazione di tali strumenti. Tra i montati principali attualmente presenti anche sul canale youtube aziendale ci sono: videotutorial Allaccio Idrico; filmato di presentazione Water Safety Plan, filmato di presentazione del Progetto Formativo in Sviluppo Manageriale; oltre ai videotutorial minori per fornire le istruzioni di accesso e di funzionamento ai vari software.

La prenotazione delle sale riunioni da remoto

Oltre a gestire la comunicazione interna inerente anche i progetti in comune con ACEA (Es. Social Play; Lancio dei moduli SAP), mira a promuovere l'efficienza e l'efficacia lavorativa quotidiana. Per tale motivo sottopone alla dirigenza soluzioni atte al miglioramento delle attività. Tra i progetti più recenti: l'informatizzazione delle sale riunione. La proposta nacque per ovviare alla mancanza di coordinamento e visibilità della gestione degli spazi comuni aziendali e quindi sostituire la vecchia procedura di prenotazione cartacea. Attraverso il nuovo sistema informatico ogni dipendente ha la possibilità di indire riunioni e coinvolgere i colleghi direttamente dalla propria postazione e con piena visibilità degli spazi disponibili. È possibile visualizzare, modificare e cancellare le prenotazioni, eliminando il caos informativo generato dalla precedente mancanza di comunicazione coordinata. In questo modo il Gruppo, attraverso la piattaforma, riesce a monitorare gli utilizzi e le esigenze dei settori e valutare eventuali nuovi progetti (es. prenotazione car pooling).

I progetti ACEA di Comunicazione interna e organizzazione

Coordiniamo per il Gruppo Acque i progetti relativi al personale approvati dalla dirigenza del Gruppo cercando di essere efficienti e di garantire all'azienda la miglior prestazione possibile.

Il Modello di Execution

Il progetto nato in Acea e traslato in ogni azienda del Gruppo intende mettere a frutto lo spirito di aggregazione e collaborazione tra i dipendenti per il miglioramento delle attività aziendali e dei servizi offerti ai clienti, attraverso l'analisi e l'ottimizzazione dei processi produttivi e delle attività operative di Gruppo. Il Gruppo Acque ha ben sposato il modello e messo a punto tre progetti per efficientare il settore commerciale e l'operation. L'ufficio oltre alla gestione delle informazioni e comunicazioni inerenti il progetto collabora al supporto dei team di lavoro.

Altre attività promosse dal gruppo ACEA a cui abbiamo partecipato.

- Organizzazione Eventi (evento di fine anno ACEA)
- Contest ACEA per il lancio dei social network aziendali.
- Giornata interaziendale per il Safety Day
- Introduzione SAP JAMP, JABBER e SPARK.

5.3.1 SALUTE E SICUREZZA

Nell'esercizio 2017 il nostro gruppo ha declinato il proprio impegno sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e attività lavorative dall'inizio alla fine di tutta la catena del valore: con questo intendendosi la sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti, per i lavoratori dei nostri fornitori e subappaltatori, ma anche sicurezza per i nostri utenti, a cui deve essere garantito un sicuro ed equo accesso all'acqua.

I controlli predisposti dall'azienda presso i cantieri di tutti i fornitori di lavori e servizi sono costanti e numerosi. L'impegno per il futuro riconferma le premesse della sicurezza lungo tutta la catena del valore, favorendone l'efficacia attraverso maggiori capacità di integrazione e controllo dei processi, dovute alla digitalizzazione dell'Azienda.

I temi della sicurezza hanno coperto quasi la metà dell'attività formativa.

GRI 403-1

NEL 2016 SONO STATE AGGIORNATE LE VALUTAZIONI DEI RISCHI SPECIFICI QU'ALLI:

1	Valutazione rischio elettrico: contatti diretti ed indiretti	9	Valutazione esposizione agenti biologici
2	Valutazione MMC e attività che comportano atti ripetitivi (ISO 11228 parti 1-2-3)	10	Valutazione legionella
3	Valutazione rischio rumore	11	Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Altopascio
4	Valutazione esposizione a vibrazioni HAV - WBV	12	Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Colle di Compito
5	Valutazione esposizione ai campi elettromagnetici	13	Valutazione rischi psicosociali (Stress, ecc.)
6	Valutazione rischio chimico	14	Relazione tecnica di radioprotezione - Gascromatografo Empoli
7	Valutazione rischi cancerogeni/mutageni	15	Controllo radioattività ambientale
8	Valutazione rischio chimico	16	Valutazione rischio RADON

Valutazione dei rischi (VdR) aggiornate nel 2017

Valutazione esposizione amianto

Valutazione legionella

Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Pieve a Nievole

Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Stabbia

Relazione tecnica di radioprotezione Laboratorio Empoli

Controllo radioattività ambientale

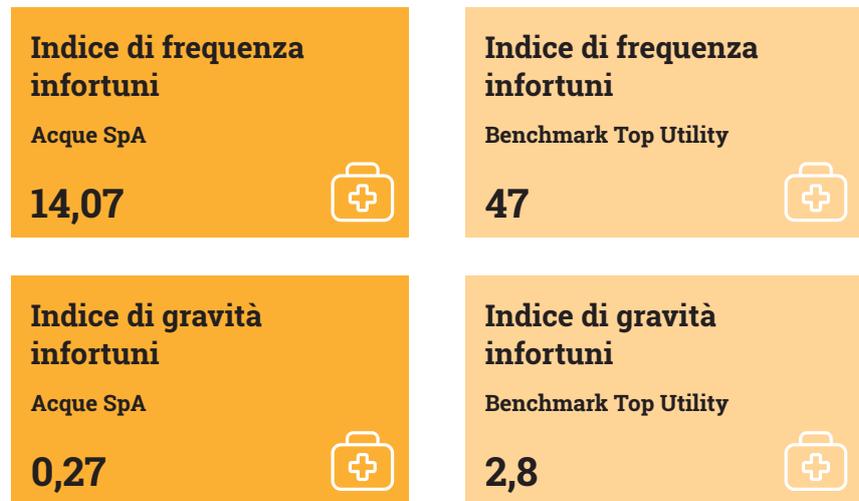
Un obiettivo del 2018 consiste nel realizzare un centro di addestramento interno per effettuare addestramenti periodici mirati alle operazioni di emergenza all'interno di un luogo confinato.

Nel 2018 si concluderà la valutazione del rischio RADON mirato a valutare la possibile presenza di questo gas all'interno di grandi depositi di acqua sorgiva e di falda.

Nel corso del 2017 si sono registrati **9 infortuni**. L'analisi del fenomeno infortunistico evidenzia valori per l'anno 2017 in linea al trend storico ed attesta, in ogni caso, l'elevato grado di attenzione in materia di salute e sicurezza posto in atto dall'Azienda attraverso specifiche misure di prevenzione e protezione, formazione e vigilanza continua da parte dei preposti e dei responsabili di settore.

Per l'anno 2017 non si sono verificati infortuni che hanno comportato prognosi superiori a 30 giorni, mentre due infortuni hanno superato i 40 gg di assenza complessivi.

Gli indici infortunistici di frequenza di Acque SpA rispetto alla media nazionale sono molto bassi.



ANNO	INDICE INCIDENZA	INDICE FREQUENZA*	INDICE GRAVITÀ*	DURATA MEDIA INABILITÀ*
2015	2,06	12,95	0,24	18,38
2016	1,27	7,87	0,19	24,40
2017	2,25	14,07	0,27	19,22

*calcolati secondo UNI 7249

Indice di incidenza = $(n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg} / n^{\circ} \text{ lavoratori anno}) * 100$

Indice di frequenza = $(n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg} / \text{ore lavorate}) * 1.000.000$

Indice di gravità = $(n^{\circ} \text{ gg effettivi} / \text{ore lavorate}) * 1000$

Durata media inabilità = $(\text{gg effettivi} / n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg})$

Da specificare che l'incremento degli indici rispetto al 2016 può essere attribuito ad una tipologia di infortuni (n.4) avvenuti ad addetti amministrativi all'interno di uffici, eventi che risultano particolarmente insoliti ed eccezionali rispetto al fenomeno storico; considerando invece i soli infortuni relativi agli addetti operativi (n.5) i valori degli indici di frequenza e gravità sarebbero stati del tutto equiparabili a quelli del 2016.

Analizzando il trend decennale degli indici infortunistici possiamo notare come ci sia stata una notevole riduzione, dovuta al sempre maggiore impegno aziendale per tutelare la sicurezza dei propri lavoratori.

INDICATORI*	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Indice di incidenza infortuni	3,38	3,83	3,79	2,75	1,92	1,63	1,63	2,06	1,27	2,25
indice frequenza	20,21	23,21	23,08	16,9	11,67	10,23	10,27	12,95	7,87	14,07
indice gravità	0,44	0,64	0,52	0,54	0,18	0,23	0,23	0,24	0,19	0,27
durata media inabilità	21,91	27,52	22,43	31,80	15,52	22,17	22,17	18,38	24,40	19,22

*Tutti gli indici infortunistici si riferiscono ad infortuni professionali che non includono gli infortuni in itinere.

Ogni infortunio viene analizzato in modo da individuarne le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento al fine della definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; da una tale analisi emerge che anche per il 2017 la categoria più soggetta ad infortuni è quella degli addetti alla gestione/ conduzione degli impianti.

GRI 403-3

QUALIFICA INFORTUNATO	UOMINI		DONNE	
	N	GG	N	GG
Operaio	5	145	0	0
Imp. Amministrativo	3	27	0	0
Imp. Tecnico	0	0	1	1
Quadro	0	0	0	0
Dirigente	0	0	0	0
Totali	8	172	1	1

INFORTUNI DENUNCIATI	2015	2016	2017
Assenza fino a 9 gg.	5	0	4
Assenza da 10 a 19 gg.	1	1	3
Assenza oltre 20 gg.	2	4	2
Totale	8	5	9

Nel corso del 2017 non sono pervenute richieste di **malattia professionale**.

Il Medico Competente, ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 81/08, fornisce annualmente una relazione contenente i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornisce indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori.

Acque SpA nel 2017 ha proseguito nel percorso di valutazione degli infortuni derivanti dagli incidenti stradali. Tale attenzione è emersa da un'approfondita analisi del fenomeno che ha rilevato come tale tipologia di incidenti (anche in itinere) comporti infortuni in media molto "gravi".

L'Azienda ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 39001, ovvero l'implementazione di un sistema di gestione mirato alla riduzione del numero di infortuni gravi derivanti da incidenti stradali. Nel 2017 sono avvenuti 4 infortuni derivanti incidenti stradali di cui 1 con mezzo aziendale e 3 in itinere con mezzo privato.

6.1	I FORNITORI E LA NOSTRA CATENA DEL VALORE	117
6.2	LE RICADUTE SUL TERRITORIO	118
6.3	GLI ALBI DEI FORNITORI QUALIFICATI	119
6.4	IL MECCANISMO DI MANTENIMENTO E IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA	120
6.5	INFORTUNI APPALTATORI	121
6.6	I NOSTRI NUMERI	122
	6.6.1 Il conto economico	122
	6.6.2 Investimenti	124
	6.6.3 Il valore aggiunto	126
	6.6.4 Le spese per l'ambiente	127



I nostri
azionisti
e partner



6. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

6.1 I FORNITORI E LA NOSTRA CATENA DEL VALORE

GRI 102-9

GRI 308-1

Acque SpA ha fatto suo un modello di sostenibilità a tutto campo, che si estende quindi anche ai fornitori: un impegno in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals – SDG) dell'ONU, e in particolare con il SDG 12 (consumo e produzione responsabili). Promuovere la cultura dell'etica e della responsabilità, resta un obiettivo primario per Acque SpA anche nei confronti dei propri fornitori che vengono monitorati su temi quali: salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, eventuali procedimenti in corso, policy etiche. Più in generale, richiediamo ai nostri fornitori l'adesione ai principi espressi da documenti come il Codice Etico, il Modello organizzativo e gestionale (relativo ai requisiti del D.Lgs. 231/01, di cui il nostro Gruppo si è dotato nel 2007), oltre che ai principi previsti dai sistemi di gestione in vigore.

La sezione fornitori sul sito www.acque.net rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei fornitori, soprattutto grazie al consolidamento delle attività di gestione dei fornitori qualificati sul sistema gestionale SAP.

Tutti i canali di contatto che vengono utilizzati con i fornitori rispondono a requisiti di semplicità, efficienza ed efficacia, infatti, Acque SpA gestisce gli approvvigionamenti garantendo efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione.

Nel corso dell'anno sono stati evasi oltre 3.800 ordini (+14% rispetto al 2016) per oltre 127.660.000 euro (+17% rispetto allo scorso anno). Nel corso dell'anno è stato commissionato almeno un ordine a 799 fornitori.

Nella tabella che segue si riporta il quantitativo di ordini del biennio suddiviso per tipologia di contratto.

TIPOLOGIA	2016		2017	
	NUMERO ORDINI N°	IMPORTO ORDINI €	NUMERO ORDINI N°	IMPORTO ORDINI €
Forniture	1.563	10.621.721	1.696	27.561.527
Lavori	59	33.232.446	49	38.178.659
Servizi	1.750	65.486.925	2.094	61.920.000
TOTALE ORDINI	3.372	109.341.092	3.839	127.660.180

Nel corso del 2017 sono state realizzate quattro gare, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo totale a base d'asta di € 962.190.

	2016	2017
	Gare realizzate (n°)	6
Importo a base d'asta (€)	1.358.800	962.190

GRI 203-1

GRI 203-2

GRI 204-1

6.2 LE RICADUTE SUL TERRITORIO

Le ricadute dell'attività di Acque SpA sul tessuto lavorativo locale, come risulta dalle tabelle seguenti, sono importanti. Si evince infatti come il maggior numero di ordini e di ordinato ricada sul territorio del Basso Valdarno che è il territorio di riferimento di Acque SpA.

Questo nonostante che in virtù della natura giuridica di impresa pubblica operante in settore speciale Acque SpA, non possa inserire clausole che privilegino in via diretta le imprese locali in coerenza con i principi comunitari di libera circolazione delle merci e delle persone.

La percentuale di spesa verso fornitori locali, pari al 42% (contro il 49% del 2016) risulta in linea rispetto a quella nazionale del 46% (Benchmark Utilitatis ed. 2017).

RIPARTIZIONE TERRITORIALE 2017	N. ORDINI	IMPORTO EURO
Resto Italia	1.087	46.209.759
Toscana altre province	698	27.763.792
Basso Valdarno	2.039	53.632.327
Estero	15	54.301
TOTALE	3.839	127.660.180

Percentuale di spesa verso fornitori locali

Acque SpA

42%



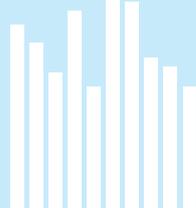
Percentuale di spesa verso fornitori locali

Benchmark Utilitatis ed. 2017

46%



Spesa verso i fornitori locali



42%
2017

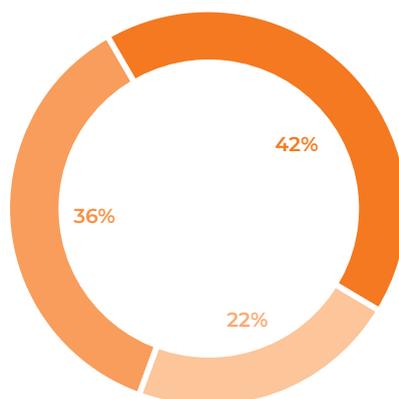
2008-2017

PERCENTUALE DI SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI – TREND DECENNALE

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
63%	57%	47%	68%	42%	72%	71%	52%	49%	42%

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO

	2015	2016	2017
Basso Valdarno	52%	49%	42%
Resto della Toscana	28%	23%	22%
Resto dell'Italia	20%	27%	36%
Estero	0%	0%	0%



DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO 2017

- Basso Valdarno
- Resto della Toscana
- Resto dell'Italia

6.3 GLI ALBI DEI FORNITORI QUALIFICATI

In seguito all'informatizzazione di tutti i processi inerenti la gestione dei rapporti con i fornitori, iniziato nel secondo semestre del 2016, i fornitori presentano direttamente le richieste di qualifica tramite il portale dedicato cui si accede dal sito aziendale. In questo modo i fornitori hanno sempre sotto controllo il proprio stato in albo e possono essere interpellati per procedure di gara on line.

Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D.lgs. n. 231/2001, rappresentano il riferimento per le attività di scelta dei fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei fornitori consente un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento.

Alla maggior parte dei fornitori viene chiesto ai fini della qualifica il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 mentre altre certificazioni più specifiche vengono richieste in base alle categorie merceologiche di riferimento e all'impatto che tale fornitura ha su determinati aspetti (Es: certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per i servizi di analisi esterne di laboratorio o la UNI EN ISO 140001 per i servizi relativi al prelievo, trasporto e smaltimento di rifiuti).

Sono **388 i fornitori** con almeno una qualifica in corso di validità al 31 dicembre 2017 di cui il 41% fornitori di lavori.



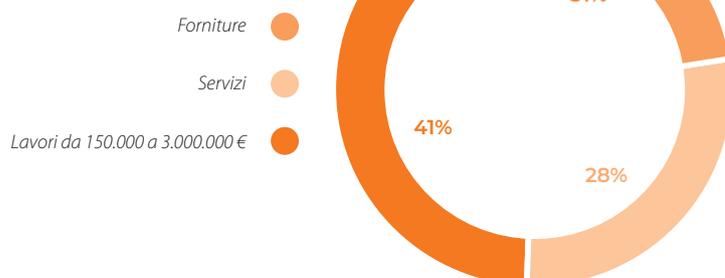
FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO	2016	%	2017	%
Forniture	177	24%	119	31%
Servizi	276	37%	109	28%
Lavori fino a 150.000 €*	94	13%	-	-
Lavori da 150.000 a 3.000.000 €	194	26%	160	41%
TOTALE	741	100%	388	100%

*Dal 2017 questa categoria non esiste più ma rientra nella successiva

Il dato è indicativo del numero dei fornitori qualificati per ogni elenco e non tiene in considerazione le diverse categorie e fasce d'importo per le quali il fornitore ha richiesto la qualifica. Pertanto una ditta che ha presentato per i lavori domanda d'iscrizione per più categorie e per diverse fasce d'importo è stata considerata una sola volta per quell'albo.

Allo stesso tempo se il fornitore ha richiesto la qualifica sia per lavori che per servizi e forniture è stato conteggiato per tre volte.

FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO



GRI 414-2

GRI 308-2

6.4 IL MECCANISMO DI MANTENIMENTO E IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA

Da anni è stato definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori per promuovere la cultura del rispetto delle regole, della salute e sicurezza dei lavoratori, della tutela dell'ambiente e della regolarità della manodopera, con particolare riguardo alle attività ritenute più sensibili. Particolarmente forte è il controllo strutturato sulle imprese esecutrici, considerate come una delle attività più critiche per tutti i parametri sopra riportati.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati oltre 3.300 sopralluoghi sul 95% delle imprese esecutrici controllabili.

	2015	2016	2017
n° Imprese esecutrici controllabili	77	83	69
n. imprese controllate	65	64	66
% imprese controllate sul totale	84%	77%	95%

L'indice di controllo (controlli totali per aziende controllabili) è stato pari a 48.

	2015	2016	2017
Controlli totali	2.527	2.625	3.308
Aziende controllabili	77	83	69
Indice di controllo fornitori (n. totale controlli/aziende controllabili)	33	32	48

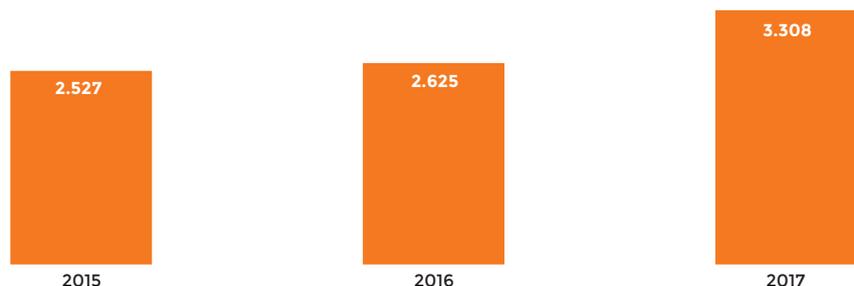
Tutti i fornitori di lavori e servizi presso i cantieri sono tenuti sotto controllo attraverso una continua attività di sopralluoghi in loco ad opera dell'apposita struttura, costituita all'interno della società collegata Ingegnerie Toscane.

SOPRALLUOGHI	2015	2016	2017
Contratti specifici	706	861	609
Contratti aperti	1.821	1.764	2.699
Totale sopralluoghi	2.527	2.625	3.308

I sopralluoghi vengono effettuati sia sugli incarichi di lavori specifici sia sulle commesse aperte di manutenzione. Nel 2017 il totale dei sopralluoghi di Ingegnerie Toscane sono notevolmente aumentati rispetto all'anno precedente a seguito di maggiore richiesta da parte del committente (Acque SpA) in una logica di una sempre maggiore sicurezza nei cantieri.

	2015	2016	2017
Sopralluoghi sicurezza	1.719	2.132	2.348
Sopralluoghi direzione lavori	808	493	960
Totale sopralluoghi	2.527	2.625	3.308

TOTALE SOPRALLUOGHI SICUREZZA



I rilievi gravi contestati riguardano questioni di sicurezza che hanno comportato la sospensione del cantiere in corso. Come possiamo vedere dalla tabella sono fortemente diminuiti nel corso del 2017.

	2015	2016	2017
Rilievi contestati a fornitori	33	68	36
di cui rilievi gravi	6	18	9

IL CONTROLLO DEI SUB-APPALTI

Acque, inoltre, mantiene attivo da anni un processo per l'autorizzazione al subappalto che pone in capo al responsabile dei lavori e alla sua struttura di supporto, l'attività di verifica documentale tecnica e di sicurezza, la verifica della regolarità contributiva nonché, quando necessario, la richiesta di informazione prefettizia antimafia.

I controlli di cui sopra sono comprensivi dei controlli dei subappaltatori.

6.5 INFORTUNI APPALTATORI

Al fine di avere un quadro completo dell'impatto infortunistico relativo alle attività svolte direttamente e indirettamente, Acque Spa monitora anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne considerando gli appaltatori parte attiva del ciclo di erogazione del servizio (con esclusione degli acquisti di beni).

Nel corso del 2017 non si sono verificati infortuni nei cantieri di Acque SpA.

INFORTUNI APPALTATORI	2015	2016	2017
Infortuni (n°)	3	2	0
Giorni di assenza	37	12	0

6.6 I NOSTRI NUMERI

L'eccezionale siccità del 2017 ha drammaticamente evidenziato i limiti strutturali del servizio idrico del nostro Paese. D'altronde, come evidenziato nella memoria presentata dall'AEEGSI alla Commissione Ambiente della Camera dei Deputati nel settembre 2017, il 36% delle condotte risulta avere un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, mentre il 22% è caratterizzato da un'età maggiore ai 50 anni.

Il timing delle sostituzioni rilevato al 2015 risulta pari a 0,42%, leggermente superiore al valore dell'anno precedente, ma ancora lontano dal valore del 2%, che sarebbe necessario in base a una vita utile tecnica di 50 anni.

Le dispersioni idriche, a livello nazionale, sono pari al 41,9% (38,5% perdite reali + 3,4% perdite apparenti) con valori più contenuti nel Nord Ovest (in media pari al 31,3%) e più rilevanti nel Centro e nel Sud del Paese (rispettivamente pari a 48,9% e 48,2%). Carenze ancora più gravi presenta il settore fognatura e depurazione, a rischio di pesanti infrazioni europee.

Contemporaneamente il ritmo degli investimenti continua a essere gravemente insufficiente rispetto a quelle che sarebbero le esigenze (83 euro annui/abitante), nonostante l'aumento verificatosi successivamente alla fase di incertezza seguita al referendum del 2011.

A fronte di tali dati strutturali, non nuovi ma già chiari fin dal suo insediamento, l'Autorità d'Ambito Toscana ha compiuto la scelta, pienamente condivisa da Acque SpA, di fare leva sull'aumento delle tariffe per potenziare gli investimenti e cercare di dare un servizio qualitativamente all'altezza delle aspettative degli utenti.

Ciò spiega perché, Acque SpA in particolare, ma anche altri gestori della Toscana, a fronte di tariffe indubbiamente alte rispetto alla media nazionale, presentino oggi le performances migliori in termini di capacità d'investimento, nonché di standard di servizio.

Nonostante i risultati positivi ottenuti, questa strategia non è più sufficiente a garantire per i prossimi anni un livello d'investimenti adeguato alle esigenze di rinnovamento delle infrastrutture del servizio idrico ed a far fronte alle scadenze poste dalla normativa europea in materia di scarichi reflui urbani. Ciò, sia per problemi di sostenibilità di un ulteriore forte aumento delle tariffe, sia per gli elementi di rigidità posti dall'attuale piano economico finanziario, inevitabilmente destina da qui al 2021 la maggior parte delle risorse alla restituzione del finanziamento contratto nel 2006.

Da qui la richiesta e l'ottenimento nel 2016 dell'allungamento della concessione del servizio al 2026; il progetto di aggregazione a livello toscano, in particolare tra Acque SpA e Publiacqua SpA, per costruire una forte azienda regionale, in grado, nell'ambito di un ulteriore allungamento della concessione al 2031, di conseguire consistenti vantaggi in termini di impatto positivo sulle tariffe, migliori condizioni di finanziamento e incremento della capacità d'investimento nonché l'elaborazione di un nuovo piano finanziario che elevi le capacità d'investimento dell'Azienda.

6.6.1 IL CONTO ECONOMICO

L'esercizio 2017 chiude con un utile netto di € 18.139.177 (28,58% sul 2016) e un valore della produzione di € 168.057.804 dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per € 53.665.123 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per € 6.932.187.

Il margine operativo lordo passa da 77.224.987 del 2016 a 84.362.955 di quest'anno.

Le buone performance economiche trovano conferma anche nel mantenimento di una forte capacità di realizzazione degli investimenti pari, nel corso dell'esercizio, a € 53.804.596.

Ciò significa che gli utili, in gran parte, tornano al territorio, sotto forma di manutenzione straordinaria e sostituzione delle tubazioni idriche, risanamento ed estensione delle reti fognarie, avvio dei programmi di riorganizzazione del sistema di depurazione, in poche parole per interventi volti a salvaguardare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

MISURE DI SINTESI (€)	2015	2016	2017
Valore della Produzione	153.419.309	156.187.215	168.057.804
Risultato Operativo	30.127.235	26.639.206	30.619.231
Risultato Netto	15.585.533	14.107.299	18.139.177
Margine operativo lordo	79.934.550	77.224.987	84.362.955

Il **valore della produzione**, pari a euro 168.057.804, registra una crescita di euro 11.870.589 (+7,6%), dovuta all'aumento dei ricavi da tariffa (+7,09%) e degli altri ricavi (+27,55%). I ricavi da tariffa costituiscono il corrispettivo per l'erogazione del servizio idrico integrato, calcolato nel rispetto del vincolo ai ricavi del gestore per il 2017, di cui alla delibera n. 32 del 5 ottobre 2017, con la quale l'AIT ha aggiornato la predisposizione tariffaria per gli anni 2016-2019.

Gli altri ricavi costituiscono un aggregato residuale che include voci attinenti o accessorie alla gestione caratteristica. Di scarso rilievo sono le variazioni dei ricavi per costi capitalizzati e dei ricavi per allacciamenti.

Il **margine operativo lordo** risulta pari a euro 84.362.955 (50,20% del valore della produzione) di contro a euro 77.224.987 (49,44% del valore della produzione) del 2016.

Si riportano di seguito gli altri principali indicatori della redditività economica.

Il tasso di redditività del capitale proprio (ROE), pari al 17%, registra un miglioramento, per la crescita al numeratore dell'utile d'esercizio, così come il tasso di redditività del capitale investito (ROI), pari al 7%, sempre per l'aumento del reddito operativo, mentre rimangono pressoché invariati gli impieghi.

MISURE DI SINTESI	2015	2016	2017
Redditività del Capitale Investito (ROI)* (%)	7	6	7
Redditività del Capitale Proprio (ROE)** (%)	17	16	17
Tasso di redditività delle vendite (ROS)*** (%)	18	17	18

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

I suddetti indici risultano nettamente migliori dei corrispondenti indici del campione Blue Book a livello nazionale, pari nel 2015, per le aziende mono servizio, al 5,6% per il ROE, al 4,4% per il ROI.

**ROI monoutility
settore idrico**

4,4%

Blue Book 2017



**ROE monoutility
settore idrico**

5,6%

Blue Book 2017



6.6.2 INVESTIMENTI

IL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

In attuazione alla Delibera AEEGSI 664/2015/R/IDR il 30/03/2016 l'AEEGSI ha emanato la determina 30 marzo 2016, n. 2/2016 - DSID, avente come oggetto la definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati, ai fini dell'aggiornamento del programma degli interventi (PdI) per il periodo 2016-2019. Sono state quindi definite le nuove criticità e gli standard tecnici attraverso i quali Acque SpA ha aggiornato il Programma degli interventi (PdI), approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 28 del 5 ottobre 2016.

L'analisi degli investimenti previsti nel PdI, in relazione anche a quanto precedentemente approvato per il periodo regolatorio 2014-2017, ha evidenziato che Acque SpA ha effettuato investimenti, in valore netto complessivo, in linea con quanto previsto, anche se sono stati realizzati maggiori interventi di natura manutentiva straordinaria e minori interventi per alcuni progetti puntuali. Questi ultimi sono stati comunque riprogrammati per il quadriennio 2016-2019. Per tale periodo, gli investimenti complessivi lordi previsti, ammontano a euro 247,8 milioni, concentrati soprattutto nel comparto fognario depurativo. Rispetto a quanto approvato a febbraio 2015 sono proposti più investimenti per 70,2 milioni (247,8 contro 177,6). Dal 2020 al 2026 sono previsti poi ulteriori 416,6 milioni di euro complessivi, in linea con quanto già approvato.

Nel periodo 2016-2019 sono previsti investimenti principalmente sui seguenti temi:

- Piano stralcio e investimenti relativi a fognatura e depurazione su agglomerati maggiori 2000 AE;
- Accordo di programma piccoli scarichi (agglomerati minori 2000AE) di cui al DPGR143/2015 (sono previsti gli interventi finalizzati alla depurazione degli scarichi acque reflue urbane degli agglomerati > 200 AE, con scadenze vincolate dall'accordo);
- Accordi di programma ed in particolare l'accordo cuoio e l'accordo cartari (gli investimenti su tali accordi sono stati allineati alle modifiche discusse nei comitati di vigilanza anche con il Ministero, pur dovendo queste essere ratificate in via definitiva);
- Manutenzione straordinaria, per la quale le somme previste sono inferiori, rispetto ai valori ottimali per garantire un adeguato ritmo di rinnovo di reti e impianti, ma in linea con la previsione di piano approvato per Acque SpA.

Il livello di investimento negli anni successivi al 2019 rimane elevato, anzi aumenta, vista la necessità di concludere entro il 2021 gran parte degli interventi e degli accordi di programma. Si mantiene comunque fino al 2026 una capacità di investimento importante che potrà garantire un livello manutentivo e di sostituzione dei beni soddisfacente e superiore alle medie toscane.

Gli **investimenti complessivi** realizzati nel corso dell'anno 2017 sono stati pari a euro **53.804.642** contro i 54.407.204 dell'anno precedente.

In particolare, al netto degli investimenti per allacciamenti, il valore complessivo ammonta a 51.900.247 euro. Gli investimenti per m³ di acqua venduta e per abitante risultano molto elevati rispetto alla media nazionale sia al netto degli investimenti che complessivi.

INVESTIMENTI TOTALI €	2015	2016	2017
Per m ³ di acqua venduta Euro	1,13	1,22	1,23
Per abitante* Euro	61,44	68,00	67,03

* L'investimento medio pro-capite è coperto per il 99,9% da tariffa e per lo 0,1% da finanziamenti pubblici

INVESTIMENTI AL NETTO DEGLI ALLACCIAMENTI	2015	2016	2017
Per m ³ di acqua venduta	1,08	1,16	1,18
Per abitante*	58,74	64,54	64,65

* L'investimento medio pro-capite è coperto per il 99,9% da tariffa e per lo 0,1% da finanziamenti pubblici

Investimenti



Acque SpA

67,03 €/abitante

1,23 €/m³ di acqua venduta

Investimenti



Blue Book 2017

32 €/abitante (da tariffa)

0,4 €/m³ di acqua venduta

Di seguito si riporta il totale degli investimenti sul triennio suddiviso per servizi, come previsto negli standard tecnici del Piano in cui rientrano gli investimenti per manutenzione straordinaria reti (oltre 14 milioni), manutenzione straordinaria impianti non programmata (4 milioni), sostituzione programmata condotte (3,7 milioni), adeguamento impianti di depurazione (6,3 milioni), nuovi sistemi informatici (3,3 milioni) risanamento reti fognarie (3 milioni), interventi dell'accordo di programma della zona del cuoio (1,7 milioni).

SUDDIVISIONE DEGLI INVESTIMENTI PER SERVIZIO (€)	2015	2016	2017
Acquedotto	22.970.765	24.157.292	27.663.560
Depurazione	9.440.082	11.656.044	8.362.502
Fognatura	10.332.407	7.679.628	8.947.356
Generali	6.444.467	8.123.410	6.926.829
Allacciamento Acquedotto	1.397.663	2.178.074	1.413.626
Allacciamento Fognatura	652.920	612.756	490.769
TOTALE	51.238.303	54.407.204	53.804.642

Nel corso dei primi 16 anni di attività gli investimenti totali realizzati da Acque SpA sono stati pari a euro 749.631.950 (euro 700.428.066 al netto degli investimenti per allacciamenti).

SERVIZIO	2002-2015	2016	2017	16 ANNI DI ATTIVITÀ
Acquedotto	320.666.177	24.157.292	27.663.560	372.487.029
Depurazione	119.864.718	11.656.044	8.362.502	139.883.264
Fognatura	103.014.113	7.679.628	8.947.356	119.641.097
Generali	53.366.437	8.123.410	6.926.829	68.416.676
Allacciamento Acquedotto	31.091.958	2.178.074	1.413.626	34.683.658
Allacciamento Fognatura	13.416.703	612.756	490.769	14.520.228
Totali	641.420.104	54.407.204	53.804.642	749.631.950

6.6.3 IL VALORE AGGIUNTO

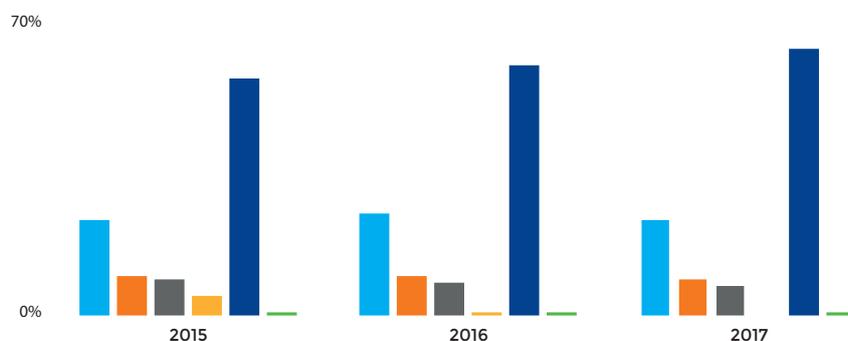
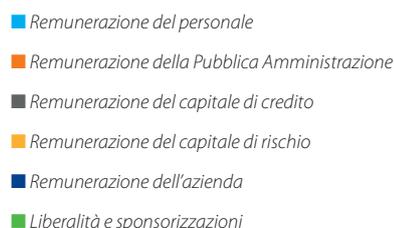
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque SpA di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.

Il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto, così inteso, permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€)	2015	2016	2017
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	22.708.485	24.158.684	24.234.320
Personale non dipendente	350.562	350.668	340.008
Personale dipendente			
Salari e stipendi	14.365.063	15.265.785	15.284.783
Oneri sociali	4.991.426	5.296.577	5.157.300
Trattamento di fine rapporto	949.870	989.763	1.039.510
Altri costi per il personale	2.051.565	2.255.891	2.412.719
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	9.517.665	9.508.698	9.534.444
Imposte dirette e indirette	9.517.665	9.508.698	9.534.444
sovvenzioni in c/esercizio	-	0	0
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	8.644.086	8.222.891	7.520.179
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	8.644.086	8.222.891	7.520.179
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	4.478.902	796.249	0
Utile di esercizio			
Utile di esercizio di pertinenza di terzi	4.478.902	796.249	0
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	56.213.798	60.142.032	67.960.018
Variazioni riserve	11.106.631	13.311.050	18.139.177
Ammortamenti	44.599.306	1.020.634	49.820.841
Svalutazione di Immobilizzazioni	507.861	45.810.348	0
F) LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI	59.793	78.339	223.934
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	101.622.729	102.906.893	109.472.894

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

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



6.6.4 LE SPESE PER L'AMBIENTE

Le spese ambientali sono state rendicontate secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE per allinearsi ai dati forniti ad Acea.

Per "spesa ambientale" si intende, in linea con la direttiva richiamata, il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative».

I costi includono, tra l'altro, lo smaltimento dei rifiuti e le misure per formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio.

Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa. Il totale è sostanzialmente in linea con lo scorso anno.

SPESE AMBIENTALI IN EURO (COME DA 2001/453/CE E STANDARD GRI)

SPESE AMBIENTALI	INVESTIMENTI		ESERCIZIO		INVESTIMENTI		ESERCIZIO	
	2015	2015	2016	2016	2017	2017	2017	2017
Gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	-	4.755.880	-	6.896.793	-	-	-	6.935.202
Riduzione inquinamento acustico	1.144	10.662	3.280	4.572	-	-	-	-
Sistemi di gestione a matrice ambientale: ISO 14001, ISO50001, EMAS	20.029	10.662	3.280	4.572	11.450	-	-	20.562
Assicurazioni per responsabilità ambientale	-	20.559	-	18.503	-	-	-	14.362
Servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi di laboratorio date all'esterno)	-	80.400	-	70.510	-	-	-	46.894
Formazione in materia ambientale	-	-	-	1.200	-	-	-	-
TOTALE	21.173	4.875.501	3.280	6.993.018	11.450	-	-	7.017.020

7.1	IL PROFILO AZIENDALE	129
7.1.1	Identità e servizi	129
7.1.2	Gli organi sociali	130
7.1.3	Sistema di gestione integrato	131
7.1.4	Compliance	132
7.2	IMPEGNO SOCIALE	133
7.2.1	Composizione del personale e pari opportunità	133
7.2.2	Le ore lavorate e le ore di assenza	135
7.2.3	Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	135
7.2.4	Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	136
7.2.5	Retribuzioni e premio di produzione	136
7.2.6	Modifiche organizzative	137
7.2.7	Formazione erogata	137
7.2.8	Salute e sicurezza	140
7.2.9	Fornitori	140
7.3	IMPEGNO ECONOMICO	142
7.3.1	Distribuzione del valore aggiunto	142
7.3.2	Gli investimenti	143
7.4	IMPEGNO AMBIENTALE	143
7.4.1	Energia	143
7.4.2	Materie prime	144
7.4.3	Emissioni	144
7.4.4	Rifiuti	146



Acque Servizi

7. ACQUE SERVIZI SRL

7.1 IL PROFILO DELL'AZIENDA

7.1.1 IDENTITÀ E SERVIZI

Acque Servizi è una società a responsabilità limitata, costituita il 18 Ottobre 2005, il cui capitale sociale ammonta ad euro 400.000 e risulta interamente detenuto dalla società capogruppo Acque SpA. La sua costituzione ha come obiettivo principale quello di qualificare il servizio offerto da Acque riguardo la gestione del Servizio Idrico Integrato configurandosi di fatto come il suo braccio operativo, mirando ad assicurare efficienza e flessibilità della gestione apportando nello stesso tempo valore e limitando il ricorso alle esternalizzazioni.

In tal modo il Gestore mantiene il know-how necessario senza essere totalmente dipendente e condizionato dalle aziende appaltatrici salvaguardando il patrimonio di professionalità e competenze all'interno del gruppo e garantendo l'intervento e la continuità del servizio anche nei casi di urgenza e scarsa pianificazione.

Nel corso del 2017 l'Azienda ha continuato nella politica di contenimento delle esternalizzazioni dei lavori tanto che la percentuale dei lavori realizzati in conto proprio è salita dal 75% nel 2016 all'80% nel 2017 in linea con il decreto n. 68 del 03/08/2015 emanato dall'Autorità idrica Toscana che riporta il vincolo per Acque Servizi di non esternalizzare più del 35% dei lavori affidati da Acque SpA.

Le sedi della società sono le seguenti:

- **Pisa - Via Bellatalla n. 1 - frazione Ospedaletto**
Sede amministrativa; centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettrica, manutenzione fognatura, trasporti e smaltimento e officina meccanica e di carpenteria metallica, deposito e area stoccaggio materiali inerti.
- **San Miniato**
Centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettromeccanica officina meccanica e di carpenteria metallica in località Ponte a Egola.
- **Gambassi Terme - Badia a Cerreto**
Centro operativo manutenzione rete idrica e fognaria, manutenzione impianti, manutenzione elettromeccanica, area stoccaggio inerti manutenzione rete idrica e fognaria.
- **Castelfiorentino**
Centro operativo manutenzione elettrica.
- **Capannori - Centrale di Paganico**
Centro operativo manutenzione elettrica.
- **Monsummano presso la sede operativa di Acque SpA**
Centro operativo manutenzione elettrica.
- **Pieve a Nievole (Pistoia) - Depuratore Intercomunale**
Centro operativo servizi manutenzione fognatura, depurazione, acquedotto area Lucchesia-Valdinievole.
- **Pontedera - Depuratore via Hangar**
Centro operativo servizi manutenzione fognatura, depurazione, acquedotto area Pontedera/Empolesse - Valdelsa.

GRI 102-1

GRI 102-2

GRI 102-3

GRI 102-4

GRI 102-5

GRI 102-6

GRI 102-7

GRI 102-15

L'ORGANIZZAZIONE DI ACQUE SERVIZI

Acque Servizi è organizzata con una struttura divisionale e suddivisa in quattro settori operativi:

- 1. Grandi Commesse** - Il settore si occupa della realizzazione di opere di rilevante importanza pianificati e con progetti specifici per i quali è necessaria la puntuale programmazione ed organizzazione ed il coordinamento di più imprese monitorando e controllando costantemente l'andamento dei lavori, misurando la performance dei gruppi di lavoro verificandone gli obiettivi prefissati, evidenziando le eventuali deviazioni rispetto a quanto pianificato ed individuando anche le azioni correttive. Fra le principali opere nel corso dell'anno ricordiamo la realizzazione di tutta la parte impiantistica della Centrale di Potabilizzazione di Ponte alla Navetta, il risanamento della condotta in cemento-amianto a Cisanello (Pisa) e l'installazione dei pacchi lamellari e delle nuove soffianti presso il depuratore di San Jacopo.
- 2. Lavori e Manutenzioni** - I due centri operativi ubicati a Pisa e Ponte a Egola, eseguono lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti idriche e fognarie e su impianti di potabilizzazione e depuratori. Tra i principali interventi dell'anno si ricordano il recupero della condotta del mille sul ponte di Rigoli a Pisa e la realizzazione della nuova condotta fognaria in pressione sul ponte di Sovigliana a Empoli.
- 3. Lavori elettrici** - si occupa su tutto il territorio gestito da Acque SpA degli interventi sugli impianti elettrici sia di potenziamento, sostituzione, manutenzione e nuove realizzazioni compreso anche l'installazione e manutenzione di strumenti di misura e controllo.
- 4. Servizi ambientali** - le attività svolte comprendono la manutenzione sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione del Gestore, il trasporto di acqua potabile per l'acquedotto, il trasporto e lo smaltimento in discarica dei rifiuti solidi prodotti dagli impianti di Acque SpA, nonché il trasporto e l'avvio a recupero (compostaggio e/o agricoltura) dei fanghi biologici ed il servizio di videoispezione. Da segnalare che, in seguito al lungo periodo di siccità, durante tutto il periodo estivo sono stati richiesti numerosissimi interventi di trasporto dell'acqua potabile.



La società Acque Servizi per lo svolgimento delle proprie attività è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali posizione F103555 ai sensi dell'art. 212 comma 5 (trasporto professionale per conto di terzi) alle seguenti categorie:

- 4 classe C per le attività di trasporto rifiuti speciali non pericolosi per conto terzi;
- 5 classe F per le attività di trasporto rifiuti speciali pericolosi per conto terzi;
- 10 classe E per i lavori di bonifica amianto rinnovata ad agosto 2017;
- 8 classe C per i servizi di intermediazione rifiuti speciali pericolosi e non.

È in possesso inoltre di licenza al trasporto merci in conto terzi ed è iscritta all'Albo Autotrasportatori della Provincia di Pisa con posizione PI 510384 M.

È iscritta anche all'Albo Nazionale Gestori Ambientali ai sensi dell'art. 212 comma 8 (trasporto rifiuti in conto proprio) del decreto legislativo 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni per gestire i rifiuti autoprodotti durante i lavori di manutenzione sulle reti ed impianti del Gestore del servizio idrico integrato.

7.1.2 GLI ORGANI SOCIALI

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque Servizi Srl sono il Consiglio di amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Organismo di vigilanza. Si riporta di seguito la composizione dei primi due mentre per la composizione dell'Organismo di vigilanza e il dettaglio sull'attività svolta si rimanda al paragrafo 1.3 Risk management ed integrità.

Gli amministratori, così come i membri del collegio sindacale, sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci del 19/04/2017 e rimarranno in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2019. Come per Acque SpA, ad ottobre, il Consiglio di Amministrazione ha nominato quale nuovo amministratore delegato l'Ingegnere Paolo Saccani, che è subentrato all'Ingegnere Giovanni Paolo Marati, amministratore delegato dal 2014. Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da tre membri.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Giuseppe Sardu	Presidente
Paolo Saccani	Amministratore delegato
Daniele Bettarini	Consigliere

All'amministratore delegato sono attribuiti la rappresentanza verso terzi e in giudizio e i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società senza eccezione di sorta salvo i limiti non delegabili da codice civile.

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Valentina Vanni	Presidente
Stefano Monti	Sindaco
Francesco Della Santina	Sindaco
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Serena Marradi	Sindaco supplente

7.1.3 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Acque Servizi, fin dalla sua nascita ha implementato e certificato, in modo speculare a quello della capogruppo Acque SpA, sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili.

Le novità dell'anno sono state l'adeguamento del sistema SA8000 alla nuova edizione 2014 dello standard e l'implementazione e relativa certificazione del sistema di gestione per la sicurezza stradale secondo la UNI ISO 39001.

GRI 102-11

I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:



CORSI DI GUIDA SICURA

In seguito all'implementazione del Sistema di gestione per la sicurezza stradale la Direzione aziendale ha deciso, di far partecipare tutti gli assegnatari dei mezzi aziendali ad una sessione di corso di guida sicura composto da un modulo teorico e uno pratico.

Il corso ha come obiettivo la formazione del conducente, intesa come capacità personale di affrontare le più svariate situazioni di pericolo, che si possono incontrare durante la circolazione stradale, e come capacità di utilizzo dei sistemi di sicurezza installati a bordo degli attuali veicoli. Il corso prepara il conducente ad acquisire le capacità necessarie per un maggior controllo e gestione del veicolo, della velocità e di se stesso, insegnando a controllare i propri istinti, e quindi riuscire ad avere un controllo in situazioni di guida critiche o estreme.

Per Acque Servizi il corso è stato erogato in via prioritaria al personale che utilizza mezzi pesanti (maggiori di 35 quintali).

Per vedere il video realizzato durante i corsi:
<https://www.youtube.com/watch?v=frI39diAUn4>

GRI 307-1

GRI 419-1

GRI 415-1

GRI 416-2

7.1.4 COMPLIANCE

Nel corso dell'anno non si sono verificati eventi per cui Acque Servizi sia stata dichiarata colpevole e non sono state ricevute sanzioni o pene definitive per reati o danni ambientali o relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'unica controversia rilevante con un fornitore è stata definita in primo grado e prosegue in appello presso il Tribunale di Pisa.

7.2 IMPEGNO SOCIALE

GRI 202-2

7.2.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

I lavoratori con contratto dipendente di Acque Servizi sono aumentati di una unità rispetto all'anno precedente (da 123 a 124). Si conferma il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata come testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato pari al 95,24% della forza lavoro.

La forza lavoro si mantiene invece stabile su 126 unità, di queste 120 hanno un contratto a tempo indeterminato, 4 un contratto a tempo determinato e due sono contratti di somministrazione relativi alla gestione del nuovo portale Web appalti.

FORZA LAVORO A TEMPO INDETERMINATO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2015	2016	2017
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	uomini	117	115	114
	donne	6	6	3
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time*	uomini	0	0	0
	donne	2	2	3
TOTALE a tempo indeterminato		125	123	120
di cui	uomini	117	115	114
	donne	8	8	6
Lavoratori a tempo determinato*	uomini	0	0	4
	donne	0	0	0
TOTALE		125	123	124
Contratti di somministrazione lavoro*	uomini	1	3	2
	donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	uomini	0	0	0
	donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	uomini	0	0	2
	donne	0	0	0
Totale forza lavoro	uomini	119	118	120
	donne	7	8	6
TOTALE FORZA LAVORO		126	126	126

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

Acque Servizi, come Acque SpA avendo aderito volontariamente allo Standard Internazionale SA8000 ha deliberato di adottare una politica specifica per i rapporti con le agenzie per l'impiego al fine di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella propria sfera d'azione come previsto dalla norma stessa. Per ulteriori dettagli si rimanda al box Agenzie interinali Acque SpA.

Acque Servizi nel 2017 ha collaborato con 2 agenzie interinali con le quali sono stati sottoscritti sette contratti.

	2017
Personale interinale	7
n. agenzie interinali	2

Il numero dei lavoratori part time nel 2017 è pari a tre unità (tre donne) e i lavoratori appartenenti alle categorie protette sono 6 (4 impiegati e 2 operai). In linea con la natura prettamente operativa della società il 95% del personale è di sesso maschile e il 77% del personale è impiegato in mansioni operative.

Tra il personale è presente 1 dirigente.

Il 69% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 31% in quella oltre i cinquanta.

L'anzianità media aziendale è di oltre tredici anni.

		2015	2016	2017
Componenti CDA per fasce d'età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	0
	oltre 50	1	1	3
Dirigenti	uomini	0	0	1
	donne	0	0	0
Dirigenti per fasce d'età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	0	0	1
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	uomini	2	2	2
	donne	0	0	0
Quadri per fasce d'età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	2	2	2
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	uomini	18	17	19
	donne	8	8	6
Impiegati per fasce d'età	meno 30	1	0	0
	30-50	14	15	14
	oltre 50	11	10	11
Impiegati appartenenti a categorie protette		3	3	4
Operai	uomini	97	96	96
	donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	1	1	0
	30-50	74	73	71
	oltre 50	22	22	25
Operai appartenenti a categorie protette		2	2	2

Nell'arco dell'anno ci sono state quattro uscite (1 pensionamento, 3 rientrano nella categoria altri motivi che comprende scadenze di contratti, decessi, dimissioni e passaggi tra società del gruppo) per un tasso di turnover pari al 3,23%, in lieve aumento rispetto al 2016.

		2015	2016	2017
Totale Assunzioni	Donne	0	0	0
	Uomini	1	0	5
	Totale	1	0	5
Cessazioni	Donne	0	0	2
	Uomini	3	2	2
	Totale	3	2	4

I quattro usciti sono due uomini e due donne.

	2015	2016	2017
TASSO DI TURNOVER	2%	2%	3,23%

7.2.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno in virtù della riduzione sia delle ore lavorate ordinarie che straordinarie.

ORE LAVORATE	2015	2016	2017	Δ 2016/2017
Ordinarie*	196.998	193.769	188.160	-2,9%
Straordinarie	15.812	14.861	14.532	-2,2%
Totali	212.810	208.630	202.692	-2,8%

*La voce comprende le ore a recupero e le ore a perdere e quindi le ore effettivamente svolte

Nel 2017 aumentano le ore di assenza totali del 15% rispetto al 2016, ciò è dovuto all'aumento delle assenze per malattia (fra la categoria degli operai), maternità e quelle per assemblea/sciopero aumentate a causa del mancato rinnovo del CCNL GAS ACQUA, poi siglato nel mese di maggio.

ORE DI ASSENZA	2015	2016	2017
Malattia	10.943	8.517	10.679
Maternità/paternità	1.306	736	1.744
Infortunio	1.395	1.959	882
Assemblea/sciopero	35	19	451
Altri motivi	2.916	2.814	2.385
TOTALE	16.596	14.044	16.140

Il tasso di assenteismo è aumentato leggermente a causa dell'aumento delle ore di assenza per malattia (aumentate del 25,4%) nonostante le ore di assenza per infortunio si siano ridotte del 55% rispetto al 2016.

PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	2015	2016	2017
	6%	5%	5,7%

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

7.2.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno 4 dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e due dei congedi parentali (ex-facoltativi). Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

GRI 401-3

	2015	2016	2017
Maternità obbligatoria	1	1	2
Paternità obbligatoria	1	2	2
TOTALE	2	3	4
Parentali (ex facoltativa)	3	2	2
di cui uomini	0	0	0
di cui donne	3	3	2

Anche i dipendenti di Acque Servizi, con figli nella fascia di età 0-36 mesi, usufruiscono dei voucher per la fruizione dei servizi educativi. Ne beneficiano i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile. Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito.

L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale.

Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio.
Tutte le richieste pervenute 2017 sono state accolte.

	2015	2016	2017
VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	3	2	4



7.2.4 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti di Acque Servizi Srl sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La Direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2015	2016	2017
FILCEM - CGIL	33	29	25
FEMCA - CISL	2	2	1
UILICEM - UIL	1	1	0
COBAS	0	0	0
Totale	36	32	26

Il Gruppo Acque garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

	2015	2016	2017
TASSO DI SINDACALIZZAZIONE *	28,80%	26,02%	21,14%

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

Nel corso dell'anno ci sono stati 5 provvedimenti disciplinari, tre per mancato rispetto di procedure aziendali, un licenziamento per giusta causa, uno per assenza durante l'accertamento domiciliare a seguito di visita fiscale.

7.2.5 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione individuale al fine della erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi previsti per Acque SpA.

L'individuazione, anche per l'anno 2017, di specifici obiettivi e relativi indicatori per ogni settore, ha consentito di migliorare e misurare l'attività svolta in termini di efficacia ed efficienza, garantendo una adeguata economicità della gestione aziendale e nel contempo perseguire la soddisfazione del cliente Acque SpA.



	2015	2016	2017
PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2.435	2.510	2.103

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente.

La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque Servizi Srl e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Acque Servizi Srl è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

La differenza tra il minimo applicato in Acque Servizi Srl e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 52,1% per i quadri, del 1,8% per gli impiegati ed è nulla per gli operai.

Lo stipendio medio invece è superiore del 55% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 37% per gli impiegati e del 25% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE SERVIZI	DIFFERENZA COL IL CCNL %	STIPENDIO MEDIO ACQUE SERVIZI	DIFFERENZA COL IL CCNL %
QUADRI	2.988,17	4.545,00	52,1%	4.618,33	55%
IMPIEGATI	1.802,50	1.835,20	1,8%	2.477,82	37%
OPERAI	1.630,47	1.630,47	0,0%	2.034,46	25%

7.2.6 MODIFICHE ORGANIZZATIVE

Nel corso del 2017 ci sono state due modifiche organizzative, la prima ha riguardato il settore Gestione commesse e manutenzione reti impianti zona ovest dove è cambiata la responsabilità del settore, l'altra ha riguardato il servizio di prevenzione e protezione per il quale è cambiato la responsabilità e l'organizzazione.

GRI 102-10

GRI 402-1

7.2.7 FORMAZIONE EROGATA

Nel 2017 in Acque Servizi si sono svolti circa 75 eventi formativi per un totale di 1.763 ore di cui il 60% ha riguardato la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre il personale è stato coinvolto in alcuni corsi che hanno visto una consistente partecipazione e che hanno riguardato la formazione in materia di diritti umani e l'utilizzo di alcuni software. Poiché nel corso dell'anno la formazione può coinvolgere un numero maggiore di persone rispetto all'organico effettivo al 31 dicembre dell'anno di riferimento, coinvolgendo anche stagisti, componenti del CDA, personale interinale e distaccati da altre aziende del gruppo, il tasso di copertura nel 2017 è superiore al 100%.

GRI 404-1

ORE PRO-CAPITE PER QUALIFICA*	2015	2016	2017
dirigenti	30,0	58,0	22,0
quadri	21,0	53,0	37,0
direttivi/impiegati	13,5	37,1	18,4
operai	11,1	21,8	15,6

* Le ore pro-capite sono calcolate sul totale dei lavoratori al 31/12, incluso personale interinale, stagisti e distaccati in. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

Nota: tutti i dati relativi alla formazione del 2016 che erano calcolati per i primi 10 mesi dell'anno, sono stati rettificati ed è stato inserito il dato definitivo 2016.

ORE PRO-CAPITE PER SESSO*	2015	2016	2017
DONNE	1,1	21,0	8,7
UOMINI	12,7	25,3	16,5

* Le ore pro-capite sono calcolate sul totale dei lavoratori al 31/12, incluso personale interinale, stagisti e distaccati in. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

GRI 404-2

Coerentemente con quanto evidenziato in Acque, anche per Acque Servizi si evidenzia nel 2017, rispetto all'anno precedente, una significativa riduzione delle ore pro capite dovuta alla conclusione al progetto ACEA 2.0 e della formazione sui nuovi sistemi informatici SAP.

Si osserva tuttavia un generale aumento del dato rispetto al 2015, in particolare per quanto riguarda la formazione delle donne.

Nel 2017 erano stati previsti un totale di 19 corsi di cui 14 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, tuttavia le esigenze di servizio emerse nel corso dell'anno, hanno determinato una variazione nel piano formativo annuale con lo svolgimento di 18 corsi.

Oltre a questi sono stati svolti numerosi corsi minori con un basso numero di partecipanti, per un totale svolgimento effettivo di 39 corsi.

TEMATICA CORSO

	N. CORSI PREVISTI 2017	N. CORSI EFFETTUATI 2017	N. CORSI PREVISTI 2018
Sicurezza	14	11	17
Tecnica e agg normativo	2	1	1
Informatica	1	2	1
Diritti umani	2	2	-
Accademia interna	-	1	-
Ambientale	-	1	-
TOTALE	19	18	19

GRI 410-1

GRI 412-2

GRI 205-2

FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI 2017**ACQUE SERVIZI**

Ore di formazione sui i Diritti umani	116
% personale coinvolto	54%
Ore di formazione Ex Decreto Legislativo n. 231/2001	38,5
% personale coinvolto	10%

Nel 2017 è stato avviato un importante progetto che ha visto l'organizzazione di 2 principali corsi in materia di diritti umani. Nello specifico è stato avviato il primo corso on-line sulla nuova piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento riguardante il Sistema di gestione Integrato e Infragruppo ivi incluso uno specifico modulo sulla responsabilità sociale.

Il corso è stato distribuito a tutto il personale a partire da maggio, con una copertura dopo 7 mesi, di 58 lavoratori. Inoltre è stato rivolto a tutti i responsabili di settore e a tutti i dirigenti un corso sull'Implementazione del Modello 231 che ha avuto lo scopo di fornire un quadro chiaro ed esaustivo sulla normativa in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, coinvolgendo un totale di 6 persone.

GRI 404-1

	2016	2017
Numero interventi formativi/anno	99	39
N. Ore d'aula (ore di corso indipendentemente dai partecipanti)	904	466
N. Ore totali formazione	2.739	1.763
N. Ore pro-capite* (numero ore totali di formazione / lavoratori)	25.13	16.32
Numero lavoratori formati*	109	109
Tasso di copertura formativa* (n. lavoratori formati/organico medio)	88%	89%

* Per lavoratori si intende: personale dipendente in forza, personale somministrato, stagisti e personale distaccato proveniente da aziende infragruppo al 31/12/2017. Non sono inclusi i consiglieri appartenenti al CDA

OBIETTIVO ORE PRO CAPITALE

Ore pro-capite - obiettivo 2017	15 ore pro capite
Ore pro-capite - obiettivo SOGLIA MINIMA - ANNO 2018	12-13 ore pro capite
Ore pro-capite - obiettivo MIGLIORAMENTO ANNO 2018	18-19 ore pro capite

In virtù della formazione svolta nel corso del 2017 e la conclusione di alcuni percorsi formativi avviati, è possibile prospettare una lieve diminuzione delle ore pro capite nel 2018 fino a un ribasso del 20% rispetto al dato rilevato nell'anno precedente.

Coerentemente per quanto indicato per Acque, anche per Acque Servizi l'adozione del nuovo software gestionale, ha reso possibile l'adozione di una nuova categorizzazione della formazione erogata.

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA

	2016	2017
Sicurezza	219	340
Ambientale	38,5	15
Certificazione e sostenibilità*	19	10
Manageriale	-	-
Tecnica e agg normativo	68	39
Informatica	213	43,5
Trasversale	-	-
Diritti umani	-	12,5
Accademia interna	-	6
Totale ore di formazione d'aula	557,5	466

*La voce Qualità è stata rinominata.

La significativa riduzione delle ore d'aula totali e nello specifico per quanto riguarda la formazione in materia informatica, è legato, come già evidenziato, alla conclusione al progetto ACEA 2.0 e della relativa formazione sui nuovi sistemi informatici SAP.

Questo ha lasciato spazio per altri interventi formativi che sono stati attuati nel corso dell'anno e che si evidenziano in modo maggiore nel consistente aumento delle ore d'aula in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di diritti umani.

Del totale delle ore d'aula il 71% non ha avuto nessun costo per la Società, la quale ha come obiettivo una sempre maggiore attenzione alle competenze interne per la diffusione delle conoscenze, alla fruizione della formazione gratuita disponibile e al ricorso a finanziamenti da parte di fondi interprofessionale per la formazione.

FORMAZIONE E-LEARNING

Dal 2017 con la nuova piattaforma SAP SuccessFactors Modulo Apprendimento, sono stati avviati i corsi e-learning in particolare per quanto riguarda la Formazione Sicurezza lavoratori parte generale (secondo accordo stato regioni del 21/12/2011) e la parte sui diritti umani con il Modulo Apprendimento riguardante il Sistema di gestione Integrato e Infragruppo ivi incluso uno specifico modulo sulla responsabilità sociale.

FORMAZIONE E-LEARNING 2017 ACQUE SERVIZI

Tematica corso	Sicurezza Diritti umani
Ore corso	4 2
Ore totali formazione	128
Tasso di personale coinvolto*	56%

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

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

7.2.8 SALUTE E SICUREZZA

L'elevato grado di attenzione che l'azienda pone verso la salute e sicurezza dei propri dipendenti è dimostrato dalla continua ricerca di soluzioni innovative e all'avanguardia per ridurre al minimo i rischi.

Oltre alla già menzionata implementazione del Sistema di gestione sulla sicurezza stradale il cui obiettivo principale è quello di ridurre il numero degli infortuni e incidenti stradali sono stati acquistati alza chiusini magnetici, per il sollevamento in sicurezza dei chiusini in metallo, riducendo al minimo il rischio di infortuni derivanti da posture incongrue e da schiacciamento arti (dita delle mani e dei piedi); un gancio automatico per poter gestire lo scarico dei big bag contenenti il vaglio, eliminando il rischio di cadute dall'alto e la possibilità di contaminazioni da potenziali agenti patogeni e due aspiratori per la rimozione delle fibre di amianto dall'acqua durante le fasi di taglio delle tubazioni.

Il numero degli infortuni, in valore assoluto è in aumento nel triennio ma è altrettanto vero che si è registrata una significativa riduzione dei giorni di assenza per infortunio e della durata media di inabilità al lavoro.

	2015	2016	2017
INFORTUNI (N°)	5	8	9

Acque Servizi è da sempre impegnata nella continua formazione e sensibilizzazione degli operatori soprattutto sulle azioni svolte abitualmente come la salita e discesa dai mezzi, il sollevamento dei piccoli carichi o l'uso di utensili semplici poiché le cause principali di infortunio sono legate principalmente alla sottovalutazione di queste lavorazioni.

Nel 2017 in Acque Servizi si sono svolti circa 75 eventi formativi per un totale di 1763 ore di cui il 60% ha riguardato la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

INDICI INFORTUNISTICI	2015	2016	2017
Indice di incidenza	3,98	6,48	7,33
Indice di frequenza	23,50	38,35	44,40
Indice di gravità	1,21	0,91	0,92
Durata media inabilità	51,60	23,63	20,67

Per il monitoraggio degli infortuni degli appaltatori si rimanda al paragrafo di Acque SpA 6.5 *Infortuni appaltatori*.

Nel corso dell'anno ci sono state tre richieste di malattia professionale di cui due riconosciute ed una respinta.

GRI 102-9

GRI 203-2

GRI 204-1

7.2.9 FORNITORI

Acque Servizi è iscritta dal 2012 presso l'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici, quale stazione appaltante. Gli approvvigionamenti di Acque Servizi sono gestiti in modo centralizzato dall'ufficio acquisti di Acque SpA utilizzando le stesse modalità operative e un albo fornitori qualificati unico. I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 388 di cui il 41% qualificati nella sezione lavori.

In considerazione di quanto sopra, ogni volta che si è reso necessario, la società ha espletato il processo di affidamento di contratti a ditte terze applicando lo stesso regolamento e procedure adottati da Acque SpA. Per approfondimenti sulle modalità di qualifica in albo e mantenimento della stessa si rimanda alla sezione di Acque SpA 6.1 *I fornitori e la nostra catena del valore*.

FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO (N°)	2015	2016	2017
Forniture	154	177	119
Servizi	179	276	109
Lavori fino a 150.000 €*	88	94	-
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	133	194	160
TOTALE	554	741	388

* Dal 2017 la categoria lavori fino a 150.000 € è stata ricompresa nella categoria successiva che diviene l'unica categoria per i lavori.

Nel corso dell'anno sono stati emessi 2.723 ordini per un importo complessivo di oltre 18 milioni di euro. Sono 333 i fornitori che hanno avuto nel corso dell'anno almeno un ordine (erano stati 329 lo scorso anno).

Nella tabella che segue si riportano i quantitativi di ordini suddivisi per tipologia di contratto.

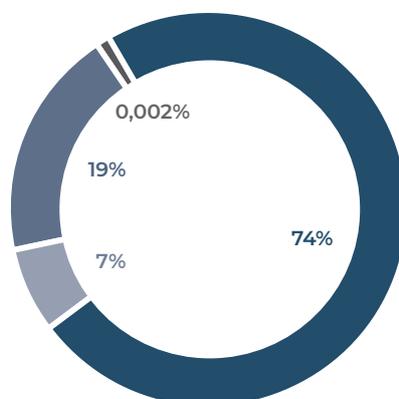
TIPOLOGIA	2015		2016		2017	
	ORDINI (N°)	IMPORTO (€)	ORDINI (N°)	IMPORTO (€)	ORDINI (N°)	IMPORTO (€)
Forniture	1.907	6.249.846	1.810	5.633.338	2.001	4.957.100
Lavori	54	4.504.695	41	3.683.814	30	3.491.102
Servizi	1.050	6.738.259	601	5.950.961	692	9.782.351
TOTALE	3.011	17.492.800	2.452	15.268.113	2.723	18.230.554

Dalla tabella e dal grafico si evidenzia, in linea generale, la positiva ricaduta generata sul territorio servito, si nota infatti, come il 74% dell'ordinato sia ricaduto sul territorio del Basso Valdarno e il 7% su quello toscano.

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO	2015	2016	2017
Basso Valdarno	66%	63%	74%
Resto della Toscana	14%	13%	7%
Resto dell'Italia	20%	24%	19%
Estero	0%	0%	0,002%

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO 2017

- Basso Valdarno
- Resto della Toscana
- Resto dell'Italia
- Estero



GRI 102-7

GRI 201-1

GRI 203-1

7.3 IMPEGNO ECONOMICO

7.3.1 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Questa sezione espone l'andamento gestionale della società al fine di rendere evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che le attività svolte hanno prodotto su alcune importanti categorie di stakeholder.

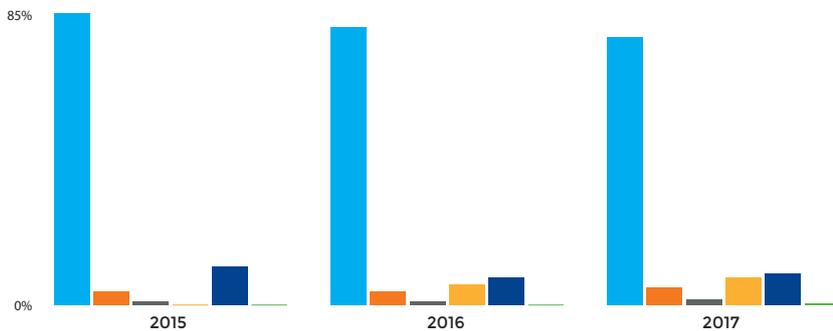
Acque Servizi chiude il bilancio di esercizio 2017 con un utile netto di Euro 1.050.805,14 (contro 834.642,72 del 2016) dopo avere effettuato ammortamenti per euro 550.310,81, svalutazioni e accantonamenti per Euro 175.061,24 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 448.547.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi ed i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder.

Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto presentato si distingue dalla definizione di tipo civilistico quale differenza fra il valore della produzione ed i consumi intermedi. La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque Servizi Srl di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO (€)	2015	2016	2017
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	7.425.212	7.453.459	7.397.847
Personale non dipendente	118.680	118.680	101.495
Personale dipendente			
salari e stipendi	4.436.946	4.482.380	4.638.330
oneri sociali	1.974.394	1.911.356	1.753.655
trattamento di fine rapporto	279.790	291.171	314.372
altri costi per il personale	615.402	649.872	589.995
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	370.101	380.431	509.342
Imposte dirette e indirette -sovvenzioni in c/esercizio	370.101	380.431	509.342
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	64.551	99.361	140.519
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	64.551	99.361	140.519
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-	600.000	750.000
Utile di esercizio	-	-	
Utile di esercizio di pertinenza di terzi		600.000	750.000
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	987.403	732.065	851.116
Variazioni riserve	576.510	234.643	300.805
Ammortamenti	410.893	497.423	550.311
F) LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI	-	-	690
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.847.268	9.265.317	9.649.515

Il Bilancio di Sostenibilità è stato chiuso prima del passaggio definitivo del Bilancio di Esercizio in Assemblea, nell'ambito della quale verrà discussa la proposta di distribuire una quota di utile pari a Euro 600.000.



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

- Remunerazione del personale
- Remunerazione della Pubblica Amministrazione
- Remunerazione del capitale di credito
- Remunerazione del capitale di rischio
- Remunerazione dell'azienda
- Liberalità e sponsorizzazioni

7.3.2 GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti complessivamente realizzati nel corso del 2017 ammontano ad Euro 610.468 e sono relativi ad acquisizioni di immobilizzazioni materiali per Euro 549.846 ed Euro 60.622 per immobilizzazioni immateriali.

Come negli anni passati gran parte degli investimenti sono stati relativi al rinnovamento del parco mezzi, aspetto sul quale l'azienda ha focalizzato la propria attenzione puntando al continuo rinnovo per mantenere alta l'efficienza e la produttività e contemporaneamente avere una tecnologia all'avanguardia e diminuire l'impatto ambientale con la riduzione delle emissioni in atmosfera.

Per dare una risposta puntuale ed efficiente alle richieste di Acque, è stato anche integrato e rinnovato il parco dei cassoni scarrabili per il trasporto dei fanghi palabili con un investimento di circa 33.900 euro per 10 unità.

7.4 IMPEGNO AMBIENTALE

Acque Servizi, confermando l'attenzione che ha sempre avuto nel promuovere un quadro ambientale ecosostenibile, continua a perseguire gli obiettivi della riduzione delle emissioni in aria di CO₂, dei consumi energetici e della produzione di rifiuti.

GRI 301-3

7.4.1 ENERGIA

L'attenzione dell'azienda verso il contenimento dei consumi energetici è dimostrato dall'implementazione, ormai pluriennale, del sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001 che ha permesso l'individuazione e il monitoraggio dei consumi.

Dall'analisi dei consumi complessivi emerge che la principale fonte di consumo energetico per la società è il parco mezzi aziendale. I vettori energetici usati in Acque Servizi sono quelli riportati nella tabella sottostante.

GRI 302-1

GRI 302-2

GRI 302-3

GRI 302-4

GRI 302-5

ATTIVITÀ	FONTE ENERGETICA/CONBUSTIBILE			
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA
Flotta mezzi		●	●	●
Sedi	●	●		
Attrezzature di cantiere			●	●

Il 99% del consumo energetico di Acque Servizi Srl deriva dal combustibile utilizzato per il parco mezzi aziendale. L'energia elettrica, acquistata dal gestore della rete pubblica e utilizzata per l'alimentazione della sede di Ponte a Egola incide per un 1%.

Nei consumi di metano oltre a quello relativo al parco mezzi sono compresi anche i consumi della caldaia di Ponte a Egola (673 m³) e per la prima volta sono rendicontati i consumi delle palazzine occupate da Acque Servizi a Ospedaletto (28.084 m³), questo giustifica il notevole aumento dei consumi di metano nel 2017.

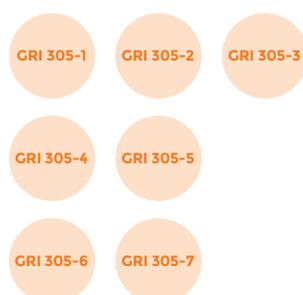
	2016			2017		
		GJ	%		GJ	%
Energia elettrica (kWh)	29.039	105	0,79%	31.603	114	0,73%
Gasolio (l)	373.843	12.737	96,53%	428.496	14.599	93,67%
Benzina (l)	6.934	228	1,73%	4.602	152	0,97%
Metano (kg)	3.934	125	0,94%	22.787	721	4,63%
TOTALE	-	13.194	100%	-	14.963	100%

7.4.2 MATERIE PRIME

Data la tipologia di attività svolta da Acque Servizi per "materie prime" si intendono le forniture poste in opera secondo le prescrizioni del progetto e della direzione lavori presso i cantieri. Gli acquisti sono mirati esclusivamente ai cantieri da realizzare nel corso dell'anno, infatti, l'azienda ha scelto di non creare un magazzino ma di organizzare le forniture direttamente presso i cantieri stessi. La contabilità è di conseguenza impostata per rilevare delle macro voci economiche e non quantitative.

A seguire si riportano quindi le voci inserite nel bilancio civilistico. A seguito dell'uniformazione del piano dei conti a livello di gruppo Acea, il numero e la nomenclatura delle voci delle materie prime che compongono il bilancio civilistico di Acque Servizi è cambiato a partire dal 2016.

MATERIE PRIME (€)	2016	2017
Prodotti chimici	7.572,65	7.556
Oneri per acquisto materie prime	3.186.087,10	3.719.011
Parti di ricambio	1.198.526,69	1.602.410
Lubrificanti	14.617,54	10.092
Cancelleria e stampati	6.989,07	6.038
Acquisto giornali e riviste	254,00	-
TOTALE	4.414.047,05	5.345.106



7.4.3 EMISSIONI

La principale fonte di emissione in atmosfera per Acque Servizi è il parco mezzi aziendale che come già detto è anche la prima fonte di consumi energetici. Per questo l'azienda investe annualmente sul parco mezzi puntando al continuo rinnovo per mantenere alta l'efficienza e la produttività, ma soprattutto per avere una tecnologia all'avanguardia e per diminuire l'impatto ambientale con la riduzione delle emissioni in atmosfera. Nel corso dell'anno i principali acquisti di mezzi, con dismissioni di altri obsoleti, sono stati i seguenti:

- un autospurgo Iveco 3 assi allestito Cappellotto,
- IVECO DAILY 60 con gru,
- tre nuovo daily completamenti allestiti per il settore elettrico.

Il parco mezzi di Acque Servizi si divide in veicoli leggeri (< 35 quintali), gestiti in service da Acque SpA con le stesse modalità e strumenti con cui gestisce la propria flotta e veicoli pesanti (>35 quintali) come espurghi, motrici, scarrabili, escavatori, gru che vengono gestiti direttamente mediante apposito portale dedicato.

CONSISTENZA PARCO MEZZI	2015	2016	2017	
Autovetture	20	19	20	
Escavatori/miniescavatori	19	19	19	
Autocarri </=35ptt	57	53	50	
Autocarri >35ptt	59	63	63	
Carrelli elevatori	5	5	5	
TOTALE	160	159	157	
	Di cui:			
	a gasolio	148	147	147
	a benzina	3	2	2
	elettrico	4	3	3
	a metano	5	6	5

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

I consumi e i chilometri percorsi sono registrati a partire dalle singole schede carburante assegnate in modo univoco ad ogni mezzo. Al consumo di carburante del parco mezzi va sommata una parte residuale derivante dall'uso di attrezzature quali generatori, compressori e pompe.

CARBURANTE UTILIZZATO	2015	2016	2017
Gasolio (l)	429.258	373.843	428.496
Benzina (l)	7.263	6.934	4.602
Metano (Kg)	4.345	3.934	2.657

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

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2015	2016	2017
Monossido di carbonio (CO)	3,26	2,906	3,111
Anidride carbonica (CO ₂)	1167,76	1045,72	1.185,69
Monossido di azoto (NO)	12,14	10,887	12,433
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,75	0,673	0,746
Metano CH ₄	0,052	0,056	0,063
PM	0,339	0,304	0,349
SO _x	0,006	0,006	0,006

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

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

EMISSIONI IN ATMOSFERA DERIVANTI DA ENERGIA ELETTRICA (t)	2015	2016	2017
CO ₂	13	12	13

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

7.4.4 RIFIUTI

Continua la diminuzione della produzione complessiva di rifiuti dovuta alla scelta aziendale di ridurre l'attività di riparazione perdite sulla rete idrica con la conseguente diminuzione della produzione di terre e rocce da scavo passate dalle oltre 4.040 tonnellate del 2015 alle 1.194 del 2017 (erano 1.836 nel 2016).

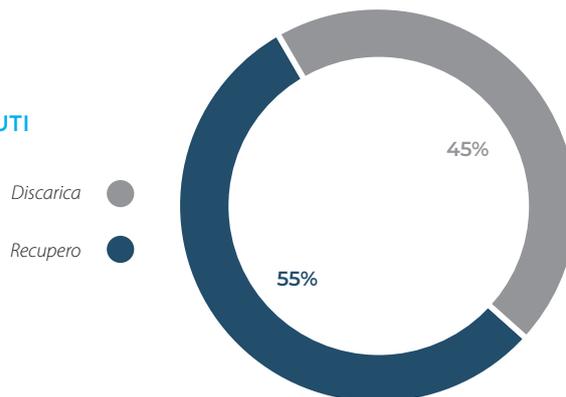
Tale voce fino al 2015 costituiva la parte più importante della produzione complessiva di rifiuti di Acque Servizi Srl. Notevole è stata anche la riduzione dei rifiuti pericolosi.

RIFIUTI PRODOTTI (t)	2015	2016	2017
Non pericolosi	5.062	2.905	2.200
Pericolosi	26	31	8
TOTALE	5.088	2.936	2.208

La produzione di rifiuti pericolosi è in netto calo rispetto al 2016 perché gli interventi per la rimozione dell'amianto vengono effettuati non solo da Acque Servizi ma anche da ditte esterne.

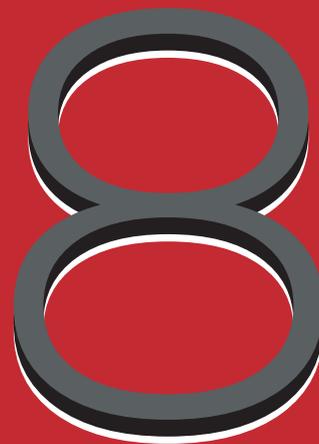
Nel corso dell'anno i rifiuti prodotti sono stati per il 45% smaltiti (contro il 50% del 2016) e per il 55% avviati a recupero contro il 50% dello scorso anno.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI



MODALITÀ DI SMALTIMENTO (t)	2015	2016	2017
Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1	13,34	19,11	1,18
Deposito preliminare D15	15,94	3,51	0,052
Messa in riserva R13	4037,91	1435,70	1147,261
Trattamento chimico fisico D9	238,26	190,39	279,83
Trattamento biologico D8	695,00	736,50	678,55
Ricondizionamento preliminare (prima delle operazioni da D1 a D13) D14	28,34	520,53	35,31
Scambio di rifiuti R12	52,46	0	0
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	6,52	30,28	66,250
TOTALE	5.087,77	2.936,02	2.208,43

8.1	IL PROFILO DELL'AZIENDA	148
8.1.1	Identità e servizi	148
8.1.2	Gli organi sociali	149
8.1.3	Sistema di gestione integrato	150
8.1.4	Compliance	150
8.2	IMPEGNO SOCIALE	151
8.2.1	Composizione del personale e pari opportunità	151
8.2.2	Le ore lavorate e le ore di assenza	153
8.2.3	Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	153
8.2.4	Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	154
8.2.5	Retribuzioni e premio di produzione	154
8.2.6	Modifiche organizzative	155
8.2.7	Formazione erogata	155
8.2.8	Salute e sicurezza	156
8.2.9	Fornitori	156
8.3	IMPEGNO ECONOMICO	157
8.3.1	Distribuzione del valore aggiunto	157
8.3.2	Gli investimenti	158
8.4	IMPEGNO AMBIENTALE	159
8.4.1	Energia	159
8.4.2	Materie prime	159
8.4.3	Emissioni	160



LeSoluzioni

8. LE SOLUZIONI



8.1 IL PROFILO DELL'AZIENDA

8.1.1 IDENTITÀ E SERVIZI

LeSoluzioni è nata nel gennaio 2012, dalla fusione per incorporazione di Customer Care Solutions Scarl e ICT Solutions Srl in Billing Solutions Scarl. La società eredita l'esperienza pluriennale delle tre aziende, di cui rappresenta il punto di incontro. La forma giuridica è quella della società consortile a responsabilità limitata, in quanto tale modello coniuga le prerogative delle società di capitali e quelle dei consorzi ed è il più confacente all'obiettivo perseguito. La natura consortile della società è infatti garanzia della focalizzazione della sua struttura sulle esigenze delle aziende proprietarie.

LeSoluzioni è una società interamente dedicata alla progettazione, realizzazione e gestione di servizi ad alto valore aggiunto per le public utilities della Toscana. La società che ha come obiettivo primario di offrire ai soci-clienti una gamma completa di servizi integrati, di qualità sempre più elevata a prezzi competitivi opera per industrializzare e standardizzare il più possibile i processi che le sono affidati dai soci clienti, senza tuttavia perdere di vista le esigenze specifiche di ciascuno di loro, realizzando - laddove necessario - soluzioni personalizzate. Tutto ciò le consente di garantire un significativo valore aggiunto ai soci, contribuendo a migliorarne le performance verso i clienti finali.

L'ORGANIZZAZIONE DI LE SOLUZIONI

La società, è articolata in due macrosettori che ricalcano i servizi offerti:

- **Information Technology Services: offre consulenza e sviluppo software, realizzazione di verticalizzazioni, assistenza informatica sugli applicativi aziendali in uso dai clienti, gestione di Data Center, manutenzione e implementazione dell'infrastruttura IT, hosting, housing, gestione del network, assistenza informatica di tipo sistemistico, gestione delle postazioni di lavoro, manutenzione e sviluppo dei sistemi cartografici in utilizzo ai clienti.**
- **Settore servizi per le relazioni con i clienti offre servizi di contact center (gestione di pratiche commerciali, di recupero credito, servizio emergenza guasti h24) in-bound e out-bound, servizi di centralino telefonico, servizi di post call, servizi di invio e ricezione automatica di messaggi telefonici, gestione comunicazioni e-mail e chat con i clienti, gestione degli sportelli fisici sul territorio, servizi di rilevazione delle letture dei contatori idrici, gestione documentale, registrazione pagamenti effettuati dai clienti finali attraverso qualsiasi canale, rendicontazioni documenti inviati e ricevuti.**

La compagine societaria di LeSoluzioni ha subito nel corso dell'anno profondi mutamenti: ai preesistenti gestori dei servizi ambientali si è sostituito il nuovo gestore Alia S.p.A. (nato dalla fusione di quattro aziende di servizi ambientali delle provincie di Firenze, Pistoia e Prato: ASM, CIS, Publiambiente, Quadrifoglio); in seguito alla contestuale cessione di quote di capitale da parte di Acque SpA e Publiacqua SpA a Acquedotto del Fiora Spa, i tre gestori idrici toscani vengono a possedere una partecipazione paritaria del 25% circa ciascuna in LeSoluzioni.

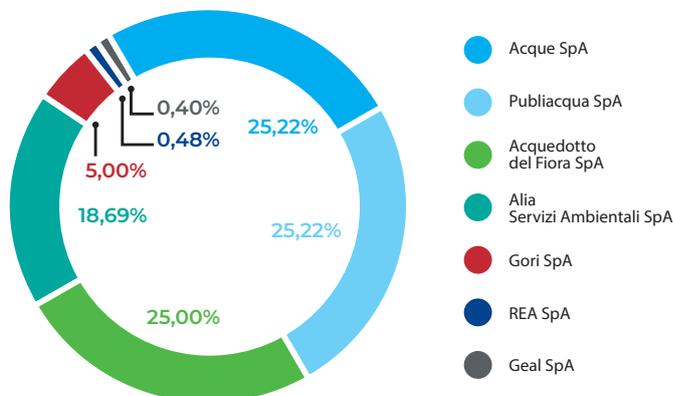
La nuova compagine sociale è caratterizzata infine anche dall'ingresso nel gruppo di G.O.R.I. Spa, gestore del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Campania.

Le trasformazioni avvenute hanno creato le condizioni per fare di LeSoluzioni un'azienda di sistema in grado di fornire servizi qualificati a tutte le aziende della Toscana ed all'interno del Gruppo Acea, nei settori della gestione dei call center, dell'assistenza clienti e dell'ICT (information communication technology).

Grazie all'ampliamento del raggio della sua operatività a una gamma più ampia di servizi e a un maggior numero di società, incluse aziende del settore ambiente, LeSoluzioni ha visto anche nel 2017 un'importante crescita di addetti legata soprattutto all'estensione del servizio di letture e call center per l'Acquedotto del Fiora.

La nuova compagine sociale risulta dunque così composta:

QUOTE DI PARTECIPAZIONE



Le sedi principali in cui il personale di LeSoluzioni ha svolto il proprio lavoro nel corso dell'anno sono quelle riportate nella tabella sottostante.

Alcuni dipendenti svolgono servizio di help desk informatico direttamente presso i clienti nelle sedi di Acque SpA, ALIA S.p.A. e Ingegnerie Toscane Srl.

SEDE	ATTIVITÀ
Via Garigliano 1, Empoli (FI)	Uffici amministrativi
Via della Maratona 1, Empoli (FI)	Data Center
Via Montegrappa 302, Prato (PO)	Call center
Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)	Call Center
Via del Castelluccio, Empoli (FI)	Call Center
Via Berni 7, Empoli (FI)	Call Center
Via della Chiesa, 32 Bagnolo Santa Fiora (GR)	Call center

8.1.2 ORGANI SOCIALI

Gli organi sociali che formano il sistema di Governance de LeSoluzioni si suddividono tra organi statutari, tra cui il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Assemblea dei Soci e organi di controllo della gestione come l'Organismo di Vigilanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione, come da statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta la società di fronte a terzi e mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio. All'Amministratore Delegato sono stati conferiti ampi poteri legati alla gestione ordinaria dell'azienda.

L'attuale consiglio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio che si chiuderà al 31.12.2017.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente e consigliere delegato	Faenzi Giancarlo
Consigliere e amministratore delegato	Malloggi Simona
Consigliere	Scalzi Serenella
Consigliere	Lenzi Domenico
Consigliere	Giannotti Livio

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da cinque membri di cui due donne. L'assemblea dei soci ha nominato il collegio sindacale attualmente in regime temporaneo di proroga.

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Presidente	Chelli Michela
Sindaco effettivo	Rotunno Giuseppe
Sindaco effettivo	Martelli Andrea

GRI 102-11

8.1.3 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Le Soluzioni si impegna a migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza della propria attività, a perseguire la soddisfazione di tutti i portatori di interesse diretti o indiretti: personale, clienti, azionisti, istituzioni, finanziatori, fornitori, ambiente e collettività. Per questo negli ultimi anni la società ha deciso di investire profondamente nell'implementazione e certificazione di Sistemi di gestione volontari.

Ai sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza già implementati, si sono aggiunti nel corso dell'anno il sistema di gestione per la responsabilità sociale secondo la norma SA8000, il Sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo la UNI CEI EN ISO 50001 e il Sistema di gestione per la sicurezza stradale (UNI ISO 39001). I sistemi attualmente in vigore sono i seguenti:



GRI 307-1

GRI 419-1

GRI 415-1

GRI 416-2

8.1.4 COMPLIANCE

Nel corso del 2017 non sono state ricevute sanzioni in materia ambientale o relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

8.2 IMPEGNO SOCIALE

8.2.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

Al 31 dicembre 2017, i dipendenti di LeSoluzioni Scarl sono 263 a cui si aggiungono venti lavoratori interinali per arrivare ad una forza lavoro complessiva di 283 unità. LeSoluzioni ha confermato il suo impegno al ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata con una percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato pari al 64%.

L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto al fatto che sono stati avviati i servizi di call center per Gori Spa e Acquedotto del Fiora Spa; per quest'ultima è stato acquisito anche il servizio letture.

È stato consolidato il rapporto con la nuova società di gestione dei servizi ambientali della Toscana centrale ALIA a favore del quale vengono svolte le attività di call center, back office e sportello.

I lavoratori del LeSoluzioni sono inquadrati in due contratti collettivi quello Telecomunicazioni per il servizio call center e il CCNL Unico Gas-Acqua per il resto dei lavoratori.



FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2015	2016	2017
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	47	66	66
	Donne	28	28	28
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time*	Uomini	11	19	19
	Donne	46	44	69
TOTALE A TEMPO INDETERMINATO		132	157	182
di cui Uomini		58	85	85
Donne		74	72	97
Lavoratori a tempo determinato*	Uomini	17	2	26
	Donne	1	23	55
TOTALE A TEMPO DETERMINATO		18	25	81
TOTALE LAVORATORI		150	182	263
Contratti di somministrazione lavoro*	Uomini	14	2	3
	Donne	12	18	17
Contratti di collaborazione a progetto (non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE CON CONTRATTI ATIPICI		26	20	20
TOTALE FORZA LAVORO		176	202	283
di cui Uomini		89	89	114
Donne		87	113	169

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

L'azienda ha una predominanza di personale femminile nella categoria impiegati pari al 56% dell'organico totale. I lavoratori part time sul totale della forza lavoro sono 153 di cui l'80% donne.

Oltre l'80% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni e un'anzianità media aziendale poco sopra i cinque anni.

		2015	2016	2017
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	0	1	1
Dirigenti	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	0	0	0
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	1	1	1
	Donne	0	0	0
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	1	1	1
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	45	49	58
	Donne	71	91	147
Impiegati per fasce età	meno 30	4	9	22
	30-50	105	118	167
	oltre 50	7	13	16
Impiegati appartenenti a categorie protette		5	5	5
Operai	Uomini	29	37	52
	Donne	4	4	5
Operai per fasce età	meno 30	6	9	9
	30-50	27	32	44
	oltre 50	0	0	4
Operai appartenenti a categorie protette		4	4	4

Da notare come in quest'azienda vi sia una percentuale seppur minima di donne inquadrare come operaie. Le categorie protette sono 9.

Nell'arco dell'anno ci sono state 10 uscite (di cui 8 donne) dovute ad un fisiologico turn over del settore.

	2015	2016	2017
TASSO DI TURNOVER	27%	15%	3,8%

8.2.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Si nota un aumento delle ore di straordinario del 43% rispetto allo scorso anno, ciò anche in virtù dell'avvio di alcune attività.

ORE LAVORATE *	2015	2016	2017
Ordinarie **	242.145	361.764	351.754
Straordinarie	6.394	7.242	10.345
TOTALE	248.539	369.006	362.099

* sono comprese le ore dei lavoratori in somministrazione

** La voce comprende le ore a recupero e le ore a perdere e quindi le ore effettivamente svolte

Le ore di assenza sono notevolmente aumentate rispetto al 2016 dovuto principalmente all'aumento delle ore di assenza per malattia.

ORE DI ASSENZA *	2015	2016	2017
Malattia	7.048	8.192	10.533
Maternità/paternità	3.010	6.257	5.255
Infortunio	291	401	336
Assemblea/sciopero	263	130	378
Altri motivi**	720	525	534
TOTALE	11.332	15.550	17.036

* sono comprese le ore dei lavoratori in somministrazione

** La voce "Altri motivi" include permessi sindacali, permessi per incarichi pubblici, testimonianza, donazione sangue, motivi familiari, L. 104/92, permessi retribuiti, permessi elettorali, permessi per esami, permessi studio.

	2015	2016	2017
PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	4,0%	2,3%	3,0%

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

8.2.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

La forte presenza femminile e un'età media pari a 40 anni è alla base dell'aumento del numero di dipendenti che hanno usufruito dei congedi di maternità obbligatori e/o facoltativi. Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

	2015	2016	2017
Maternità obbligatoria	3	4	8
Paternità obbligatori	0	0	2
TOTALE	3	4	10
Parentali (ex facoltativa)	8	11	14
di cui uomini	1	1	2
di cui donne	7	11	12

8.2.4 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Il rapporto di lavoro dei dipendenti de LeSoluzioni è regolato da due distinti contratti collettivi: il CCNL Unico Gas-Acqua e il CCNL Telecomunicazioni. La direzione incontra le rispettive organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono sottoscritti gli accordi aziendali.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2015 GAS ACQUA	2015 TLC	2016 GAS ACQUA	2016 TLC	2017 GAS ACQUA	2017 TLC
FILCEM - CGIL	37	0	33	0	32	0
FEMCA - CISL	2	0	1	0	1	0
UILICEM - UIL	0	0	0	0	0	0
COBAS	0	0	0	0	0	0
SLC - CGIL	0	14	0	20	0	29
FISTEL - CISL	0	14	0	10	0	10
Totale	39	28	34	30	33	39

LeSoluzioni garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva.

I rappresentanti sindacali del personale e i rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione.

Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE	2015	2016	2017
Percentuale dei lavoratori iscritti al sindacato sul totale dei dipendenti esclusi i dirigenti	43,33%	34,62%	27,38

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

8.2.5 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione individuale al fine della erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi previsti per Acque SpA.

Nel corso del 2017 le parti hanno firmato gli accordi relativi al premio di risultato per il triennio 2017 2019 sia per il personale di LeSoluzioni con CCNL Gas Acqua che per quello Telecomunicazioni.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)

2017 Gas Acqua	2.014
2017 Telecomunicazioni	1.650

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione dei contratti collettivi nazionali vigenti.

La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in LeSoluzioni e quelle previste dal contratto collettivo nazionale.

Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in LeSoluzioni è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle due categorie di lavoratori per il gas acqua e degli impiegati per il TLC; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le rispettive categorie.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL GAS ACQUA	STIPENDIO MINIMO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA % SUL MINIMO CCNL
IMPIEGATI	1.630,47	1.630,47	0,0%	2.177,78	34%
OPERAI	1.630,47	1.630,47	0,0%	1.639,01	1%

Per il CCNL telecomunicazioni si riporta il confronto per la sola categoria presente in azienda: gli impiegati.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL TELECOMUNICAZIONI	STIPENDIO MINIMO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA % SUL MINIMO CCNL
IMPIEGATI	1.408,47	1.408,47	0,0%	1.503,27	7%

8.2.6 MODIFICHE ORGANIZZATIVE

A fine anno, a seguito della stipula del nuovo contratto con il socio ALIA, sono state ridefinite responsabilità e organizzazione del settore Servizi per le Relazioni con i Clienti. Sono state create le due unità organizzative Ambiente ed Idrico, a loro volta organizzate sulla base dei servizi forniti ai rispettivi soci.



8.2.7 FORMAZIONE EROGATA

LeSoluzioni gestisce direttamente la formazione del proprio personale a differenza delle altre società del Gruppo per le quali viene gestita in modalità centralizzata dall'Ufficio Risorse Umane e formazione della capogruppo Acque SpA.

Nel corso dell'anno hanno partecipato a corsi di formazione 195 dipendenti per un totale di 1.962 ore d'aula.



ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE E QUALIFICA	2015	2016	2017
Uomini	14,3	27,04	10,5
Donne	19,75	20,14	9,7
Dirigenti	-	-	-
Quadri	23	4	4
Impiegati	43	29,9	10,7
Operai	4	6,1	7,44

L'80% della formazione erogata è stata nell'ambito della sicurezza sul lavoro.

Le ore di formazione sulla sicurezza vengono organizzate dal RSPP aziendale, nel 2017 sono notevolmente incrementate per i seguenti fattori: un notevole incremento di personale e quindi necessità di corsi di formazione per nuovi assunti, la scadenza di aggiornamenti quinquennali e l'aumento degli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

Il decremento delle ore d'aula in ambiti tecnici e trasversali rispetto al 2016 è dovuta principalmente al minore numero di ore di formazione che hanno coinvolto i lavoratori sul sistema informativo SAP che si presenta ormai una realtà consolidata.

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA CORSO	2016	2017
Sicurezza	965	1566
Trasversale	64	30
Tecnica e aggiornamento	3.117	366
Totale ore	4.146	1.962

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

8.2.8 SALUTE E SICUREZZA

A testimonianza dell'elevato livello di attenzione che la società pone verso la salute e sicurezza dei propri dipendenti, nel corso dell'anno a fianco del sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori sono stati implementati anche i già menzionati sistemi per la sicurezza stradale il cui obiettivo principale è quello di ridurre gli incidenti e relativi infortuni stradali e il sistema per la responsabilità sociale che ha anch'esso una forte componente di sicurezza.

Operativamente nel corso dell'anno sono stati forniti alzachiusini meccanici e magnetici a tutto il personale letturista per ridurre il possibile rischio di schiacciamento degli arti.

Il personale è stato formato e il Responsabile sicurezza ha effettuato controlli per verificare il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione.

L'anno si è chiuso con due infortuni professionali, dato stabile su tutto il triennio, che hanno coinvolto due lavoratori dell'area letture contatori per un totale di 35 giorni di assenza dal lavoro.

	2015	2016	2017
INFORTUNI (N°)	2	2	2

Confrontando gli indici infortunistici dell'ultimo biennio si nota come l'indice di incidenza sia diminuito poiché a parità di eventi il personale è sensibilmente aumentato. Non ci sono state nel corso dell'anno richieste di riconoscimento di malattie professionali.

INDICI INFORTUNISTICI	2015	2016	2017
Indice di incidenza	1,35	1,12	0,91
Indice di frequenza	9,42	5,42	5,53
Indice di gravità	0,19	0,04	0,11
Durata media inabilità	20,5	6,5	20,5

GRI 102-9

GRI 203-2

GRI 204-1

GRI 414-1

8.2.9 FORNITORI

LeSoluzioni provvede in maniera autonoma agli approvvigionamenti necessari al fabbisogno aziendale. La società si è dotata di un proprio sistema regolamentare che definisce i criteri per la qualifica dei fornitori, per la gestione degli albi, per l'affidamento e l'esecuzione delle forniture di beni e servizi sotto soglia comunitaria.

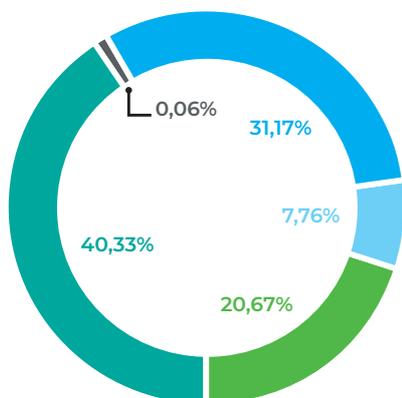
Gli affidamenti sono effettuati secondo criteri che garantiscono la concorrenza, la trasparenza e la non discriminazione tra i fornitori. I contratti, vengono di norma affidati a imprese qualificate e inserite in albo.

I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 30 (erano 134 nel 2016) in seguito alla revisione triennale degli albi avvenuta a partire da marzo.

Il numero degli ordini emessi 605 per un importo complessivo di oltre tre milioni di euro è invece confrontabile con lo scorso anno. I fornitori che hanno avuto almeno un ordine nell'anno sono 86 (92 nel 2016).

	2016		2017	
	N° ORDINI	IMPORTO €	N° ORDINI	IMPORTO €
Ordini di fornitura	161	247.888,28	90	198.073,70
Ordini di servizio	463	2.329.655,86	515	3.731.245,71
Totale	624	2.577.544,14	605	3.929.319,41

LeSoluzioni acquista prevalentemente forniture di uso corrente concentrando i propri acquisti nell'area toscana su cui insistono fisicamente le sedi aziendali della società e dei clienti-soci di riferimento. Si nota dalla tabella sottostante che le forniture verso il territorio toscano sono aumentate del 5% circa rispetto allo scorso anno fino a toccare quota 60%.



RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA	2015	2016	2017
Firenze	4,26%	13,24%	31,17%
Pisa	49,07%	8,70%	7,76%
Resto Toscana	12,42%	33,02%	20,67%
Resto d'Italia	34,26%	45,04%	40,33%
Estero	0%	0%	0,06%

8.3 IMPEGNO ECONOMICO

8.3.1 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Questa sezione espone l'andamento gestionale della società al fine di rendere evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che le attività svolte hanno prodotto su alcune importanti categorie di stakeholder.

LeSoluzioni chiude il bilancio di esercizio 2017 con un utile netto di Euro 7.514, dopo avere effettuato ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti per Euro 235.182 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 236.724.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

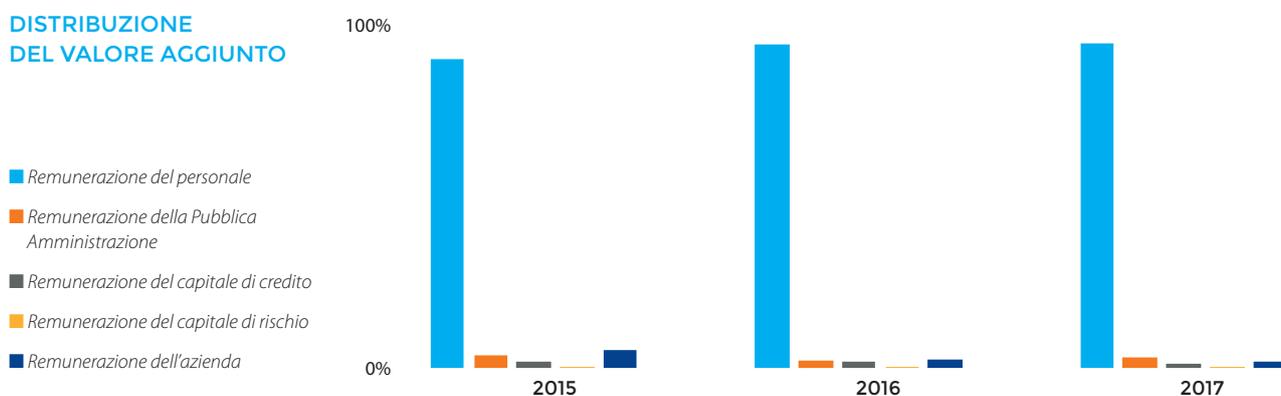
Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder.

La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (EURO)	2015	2016	2017
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	6.531.744	6.824.905	8.105.056
Personale non dipendente	94.975	84.833,14	78.251
Personale dipendente			
salari e stipendi	5.080.530	5.138.992	6.172.873
oneri sociali	951.288	1.134.355	1.347.798
trattamento di fine rapporto	257.949	319.045	348.455
altri costi per il personale	147.002	147.680	157.679
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	275.590	180.100	261.774
Imposte dirette e indirette	275.590	180.100	261.774
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	145.943	137.090	125.647
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	145.943	137.090	125.647
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	26.542	4.635	7.514
Utile di esercizio	26.542	4.635	7.514
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	386.451	201.728	172.663
Variazioni riserve			
Ammortamenti	386.451	201.728	172.663
F) LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	7.366.270	7.348.458	8.672.654

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



8.3.2 GLI INVESTIMENTI

La società nel corso dell'esercizio 2017 non ha realizzato particolari investimenti. Le risorse complessivamente destinate al normale rinnovo delle attrezzature Hardware e all'implementazione dei software applicativi ammontano a euro 114.626.

8.4 IMPEGNO AMBIENTALE

A fianco del già implementato sistema di gestione ambientale nel corso dell'anno la società ha implementato anche il sistema di gestione per l'efficiamento energetico a testimonianza dell'importanza che la riduzione degli impatti ambientali hanno per la direzione aziendale.

Per raggiungere tale obiettivo è stata redatta un'analisi energetica iniziale nella quale sono stati individuati e valutati i consumi energetici dell'azienda al fine del loro monitoraggio e della loro riduzione.

Dall'analisi complessiva emerge come il consumo più energivoro sia quello elettrico relativo al data Center di Empoli.

8.4.1 ENERGIA

I vettori energetici usati in LeSoluzioni sono quelli riportati nella tabella sottostante.

L'energia elettrica e il metano sono utilizzati per le sedi aziendali mentre il gasolio è l'unico combustibile del parco mezzi.

I consumi di metano usato per il riscaldamento delle sedi non di proprietà site nel comune di Empoli e di Pisa, non sono rendicontati in quanto il contratto di locazione non consente di individuare il consumo specifico.



ATTIVITÀ	FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE		
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO
Sedi	●	●	
Mezzi			●

Si rendicontano di seguito i consumi di energia elettrica, ad esclusione della sede di via Garigliano, poiché si tratta di una locazione di struttura attrezzata e i consumi non sono quantificabili. I consumi vengono forniti in euro poiché derivano da fatture o canoni d'affitto.

Il consumo è in leggera diminuzione (-4%) rispetto allo scorso anno nonostante la registrazione annuale dei consumi della sede di Prato a differenza di quelli semestrali del 2016.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA (€)	2015	2016	2017
SEDE	IMPORTO	IMPORTO	IMPORTO
Via della Maratona 1, Empoli (FI)	45.272,60	65.098,53	69.806,90
Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)	27.099,64	22.398,17	23.405,30
Via Bellatalla 1, Pisa (PI)	25.592,87	20.262,55	9.765,24
Via Montegrappa, 302 (PO)	-	1.531,74	2.180,47
Totale	97.965,11	109.290,99	105.157,91

8.4.2 MATERIE PRIME

Per quanto concerne l'uso di materie prime, data la natura dell'attività svolta, si fa riferimento essenzialmente all'utilizzo di carta da stampa e riproduzioni fotostatiche.

Relativamente alle forniture di carta la società ha ordinato 720 risme di carta in significativa diminuzione rispetto allo scorso anno (-50%), in considerazione del fatto che a decorrere dalla fine del 2016, a seguito della scelta compiuta dal socio Publicacqua, è cessata lo svolgimento dell'attività di stampa da parte di LeSoluzioni dei contratti di somministrazione con l'utenza.

Dopo un periodo di sperimentazione è stata sospesa, ormai da anni, la fornitura di carta riciclata in quanto l'utilizzo della stessa ha evidenziato, specialmente nell'uso di stampanti con temperature interne di lavorazione particolarmente elevate, qualità non soddisfacenti delle lavorazioni ottenute e fenomeni di inceppamento.



2015	2016	2017
1.800	1.440	720



8.4.3 EMISSIONI

Le emissioni in atmosfera di LeSoluzioni si riferiscono principalmente alle emissioni dovute ai trasporti poiché le emissioni delle caldaie non sono da attribuirsi alla gestione dell'organizzazione in quanto di proprietà e gestite da un soggetto terzo. Nell'unica sede di proprietà (Castelfiorentino) non ci sono caldaie.

Il parco auto della società è costituito da veicoli con contratti di noleggio a medio e lungo termine. LeSoluzioni garantisce così automezzi di recente produzione e costantemente monitorati in termini di affidabilità sia meccanica sia ambientale/ecologica.

Le vetture attualmente in uso sono tutte alimentate a gasolio, e si distinguono in base all'utilizzo in mezzi VAN e utilitarie. Il consistente aumento delle auto è legato allo svolgimento dell'attività di lettura contatori per il socio cliente Acquedotto del Fiora.

	2015	2016	2017
VETTURE A NOLEGGIO IN USO (n°)	55	47	65

LeSoluzioni monitora i consumi di carburante espressi in euro, per stimare i consumi in litri è stata effettuata una conversione utilizzando i prezzi medi del gasolio per gli anni di riferimento forniti dal Ministero dello Sviluppo Economico.

A ciascun mezzo è assegnata una scheda elettronica attraverso la quale vengono registrati i rifornimenti effettuati e i chilometri percorsi.

L'aumento del 31% dei consumi è legato come detto sopra allo svolgimento del servizio di lettura contatori per Acquedotto del Fiora.

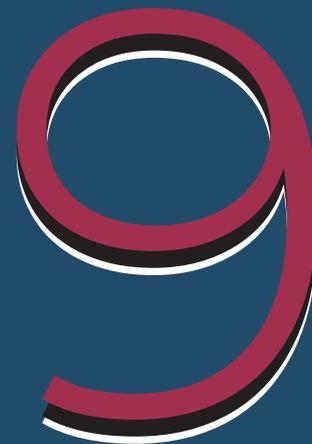
	2015	2016	2017
CONSUMI DI GASOLIO (lt)	81.757	48.710	63.634

Le emissioni derivanti dal consumo di combustibili sono le seguenti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2016	2017
Monossido di carbonio (CO)	0,319	0,417
Anidride carbonica (CO ₂)	132,731	173,397
Monossido di azoto (NO)	1,406	1,837
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,081	0,106
Metano CH ₄	0,007	0,009
Polveri sottili PM	0,040	0,052
Ossidi di zolfo SO _x	0,001	0,001

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

9.1	IL PROFILO AZIENDALE	162
9.1.1	Identità e servizi	162
9.1.2	Gli organi sociali	163
9.1.3	Sistema di gestione integrato	164
9.1.4	Compliance	164
9.2	IMPEGNO SOCIALE	165
9.2.1	Composizione del personale e pari opportunità	165
9.2.2	Le ore lavorate e le ore di assenza	167
9.2.3	Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	167
9.2.4	Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	167
9.2.5	Retribuzioni e premio di produzione	168
9.2.6	Formazione erogata	168
9.2.7	Salute e sicurezza	168
9.3	IMPEGNO AMBIENTALE	169
9.3.1	La risorsa acqua	169
9.3.2	Energia	170
9.3.3	Materie prime	171
9.3.4	Emissioni di inquinanti	171
9.3.5	Rifiuti	174



Acque Industriali

9. ACQUE INDUSTRIALI



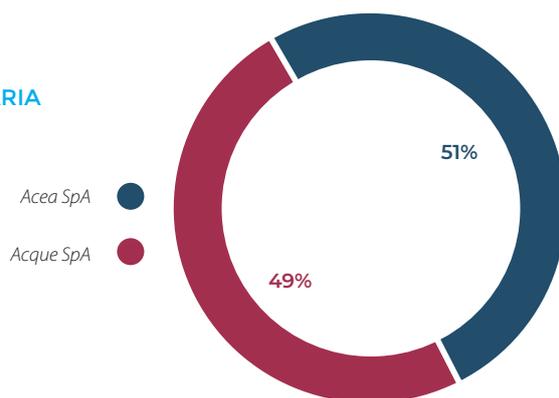
9.1 IL PROFILO AZIENDALE

9.1.1 IDENTITÀ E SERVIZI

Acque Industriali Srl, con sede legale a Ospedaletto Pisa e sede amministrativa ed operativa a Gello di Pontedera (PI) svolge tramite la gestione di specifiche piattaforme i servizi d'intermediazione e di trattamento di rifiuti liquidi in favore di società private operanti sia in ambito regionale che nazionale, nonché attività collaterali a quelle del ciclo integrato delle acque costituiti prevalentemente dalle attività di recupero e smaltimento dei fanghi biologici. La Società è inoltre presente nel settore delle attività di bonifica ambientali di siti inquinati, prevalentemente in ambito industriale, ed è in grado di eseguire attività di progettazione e realizzazione di impianti connessi principalmente al trattamento delle acque, dei rifiuti e delle emissioni in aria, curandone la successiva gestione ordinaria e straordinaria.

La Società è soggetta a direzione e coordinamento di Acea S.p.A che ne ha acquisito il capitale di maggioranza, (51%) nel dicembre 2016, con l'obiettivo sia di integrare le attività della Società in tema di trattamento e smaltimento dei rifiuti, che di completare la disponibilità impiantistica dell'Area Ambiente anche sul segmento di mercato dei rifiuti liquidi. Acea S.p.A. è strutturata in Aree Industriali che hanno, tra l'altro, il compito di coordinare le attività delle controllate e delle partecipate facenti parte o comunque riconducibili, all'omonimo Gruppo e Acque Industriali fa parte dell'Area Ambiente.

COMPAGINE SOCIETARIA



Nel corso dell'anno sono state implementate ed ulteriormente sviluppate le attività di business della società tese al raggiungimento degli obiettivi e della mission aziendale e sono progredite le attività di raccordo e coordinamento con la capogruppo Acea S.p.A. e con le altre società appartenenti all'Area Industriale Ambiente al fine di implementare le potenziali sinergie con i diversi ambiti operativi del gruppo di appartenenza, con particolare riferimento al settore del trattamento e smaltimento dei rifiuti e delle gestioni dei servizi idrici integrati.

Restano pienamente operative le iniziative ed i servizi storicamente gestiti tra cui una propositiva attività di gestione, trattamento ed intermediazione dei rifiuti liquidi e dei fanghi biologici oltre ad interventi di bonifica garantendo così il mantenimento di un perimetro operativo nel territorio toscano.

GLI IMPIANTI SUL TERRITORIO

- piattaforma di Pagnana, Empoli 63.000 t/a di rifiuti liquidi trattati 638 t/a di solfato ammonio prodotto
- piattaforma di Pontedera 63.000 t/a di rifiuti liquidi trattati 510 t/a di solfato ammonio prodotto
- piattaforma di Poggibonsi 19.000 t/a di rifiuti liquidi trattati
- piattaforma di San Jacopo Pisa 7.900 t/a di rifiuti liquidi trattati

Acque Industriali Srl ha svolto nel corso dell'anno per Acque S.p.A, in base a specifiche convenzioni, i seguenti servizi:

- la conduzione del impianto di depurazione biologico di Pontedera. Contiguo a questo impianto, "strategico" per Acque Industriali, ci sono altri due comparti: l'impianto chimico-fisico Piaggio e la piattaforma di trattamento dei rifiuti liquidi;
- la gestione diretta delle sezioni di disidratazione fanghi degli impianti di depurazione di San Jacopo (PI), Pisa Sud, Pagnana e Poggibonsi al fine di ottimizzarne la produzione e garantirne allo stesso tempo anche la continuità di esercizio attraverso un service di manutenzione ordinaria al fine di sfruttare al massimo la sinergia del personale impiegato;
- la supervisione generale ed assistenza al processo del depuratore biologico di Pagnana;
- il service relativo alle scritture ambientali che riguarda la tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti compreso il MUD, modello unico di dichiarazione ambientale;
- il servizio di prelievo dei campioni di acqua potabile nei punti di controllo della rete e loro trasporto ai laboratori di Acque;
- le attività di intermediazione per il recupero e smaltimento dei fanghi biologici, vaglio e sabbie tramite ATI con Acque Servizi.

Verso Acea Ambiente ha invece svolto le seguenti attività:

- la progettazione e successiva realizzazione degli interventi di revamping della linea di trattamento bottini e rifiuti liquidi presso l'impianto di compostaggio di Sabaudia eseguendo il collaudo tecnico funzionale delle opere realizzate in attesa di collaudo definitivo che avverrà nel corso del 2018 a seguito del rilascio da parte della Regione Lazio della nuova AIA dell'intero sito;
- la supervisione, consulenza e controllo del processo di depurazione della linea biologica di trattamento acque di pressatura del pulper di cartiera del Termovalorizzatore di Terni;
- attività di intermediazione per lo smaltimento di sabbie provenienti dai depuratori di Roma Ato 2 e di rifiuti liquidi dall'impianto di compostaggio di Monterotondo Marittimo per la società Aquaser.

9.1.2 GLI ORGANI SOCIALI

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque Industriali Srl sono il Consiglio di amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Organismo di vigilanza.

Il Consiglio di amministrazione, nominato nel 2016 resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2018. Da febbraio 2017 l'Ingegnere Alberto Risoldi ha sostituito nel ruolo di Amministratore Delegato Roberto Zocchi.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Rolando Pampaloni	Presidente
Alberto Risoldi	Amministratore delegato
Emanuela Cartoni	Amministratore

Nel corso dell'anno, in seguito a specifica delibera del consiglio di amministrazione, è stato nominato il sindaco unico che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.2019.

COLLEGIO SINDACALE

Stefano Monti	Sindaco Unico
----------------------	----------------------

GRI 102-11

9.1.3 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Da oltre dieci anni Acque Industriali Srl ha implementato e certificato sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili.

Oltre al mantenimento di tutto il sistema le principali novità dell'anno sono state l'adeguamento alla nuova edizione 2014 della norma SA8000 e relativa certificazione e il rinnovo triennale della Dichiarazione Emas per il sito di Pagnana in modalità congiunta ad Acque SpA.

I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:



Per consentire agli stakeholder di conoscere da vicino la realtà di Pagnana, nel 2018 è partita l'iniziativa denominata "EMAS EXPERIENCE", un tour guidato dell'impianto di depurazione delle acque reflue civili e industriali, rivolta a tutta la comunità. Per maggiori dettagli sull'iniziativa si rimanda al Capitolo 2.

Per un approfondimento sulla Registrazione Emas si rimanda al video <https://www.youtube.com/watch?v=YUfVa9jrt6I>

GRI 307-1

GRI 419-1

GRI 415-1

GRI 416-2

9.1.4 COMPLIANCE

Nel corso dell'anno non ci sono stati contenziosi con i clienti né sanzioni per mancato rispetto di norme inerenti la sicurezza.

Per quanto riguarda invece la compliance ambientale l'Arpat ha riscontrato violazioni relative ad alcune prescrizioni autorizzative (articolo 29-quattordicesima comma 3 lettera b) del D.Lgs. 152/2006 presso la piattaforma di smaltimento di Pagnana, e il superamento dei limiti per alcuni parametri dello scarico dell'impianto biologico di Pontedera.

9.2 IMPEGNO SOCIALE

9.2.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

La forza lavoro di Acque Industriali, al 31 dicembre 2017, è composta da 28 dipendenti tutti con contratto a tempo indeterminato confermando il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. Nel triennio considerato non ci sono lavoratori con contratto part-time. **Il 100% del personale è a tempo indeterminato.**

GRI 102-7

GRI 102-10

GRI 102-8

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2015	2016	2017
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	25	25	25
	Donne	3	5	3
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE a tempo indeterminato		28	30	28
di cui	Uomini	25	25	25
	Donne	3	5	3
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	1	0	0
	Donne	1	0	0
TOTALE		30	30	28
Contratti di somministrazione lavoro (*non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	26	25	25
	Donne	4	5	3
TOTALE		30	30	28

Acque Industriali è composta per l'89% da personale dipendente maschile, dato giustificato dalla natura operativa della società.

Il 68% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 32% in quella oltre i cinquanta.

L'anzianità media aziendale è di oltre nove anni. Il numero dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è rimasto stabile nel corso del triennio considerato e corrisponde a due unità (un impiegato e un operaio).

		2015	2016	2017
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	0
	oltre 50	1	1	3
Dirigenti	Uomini	1	1	1
	Donne	0	0	0
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	1	1	1
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	1	1	1
	Donne	0	0	0
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	1	1	1
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	6	7	8
	Donne	4	5	3
Impiegati per fasce età	meno 30	1	1	0
	30-50	6	8	8
	oltre 50	3	3	3
Impiegati appartenenti a categorie protette		1	1	1
Operai	Uomini	18	16	15
	Donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	1	1	0
	30-50	16	13	11
	oltre 50	1	2	4
Operai appartenenti a categorie protette		1	1	1

GRI 401-1

Nell'arco dell'anno ci sono state due uscite.

	2015	2016	2017
TASSO DI TURN OVER	0%	7%	0%

9.2.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono diminuite rispetto allo scorso anno mentre le ore di assenza sono in linea con quelle del 2016.

Nelle ore di assenza si assiste ad un aumento delle ore di malattia compensate però complessivamente da un azzeramento delle ore di assenza per infortunio e per maternità paternità.

ORE LAVORATE	2015	2016	2017
Ordinarie *	49.183	49.238	37.157
Straordinarie*	2.152	2.520	2.340
TOTALE	51.335	51.758	39.497

* Le ore ordinarie e straordinarie per il 2017 sono stimate sulla base dei dati effettivi degli ultimi 5 mesi dell'anno

ORE DI ASSENZA*	2015	2016	2017
Malattia	1.496	729	1.422
Maternità/paternità	693	1.103	0
Infortunio	3	343	0
Assemblea/sciopero	1	4	109
Altri motivi	321	490	1.105
TOTALE	2.514	2.669	2.636

	2015	2016	2017
PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	2,9%	2,1%	3,6%

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

9.2.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno nessun dipendente ha usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi.

	2015	2016	2017
Maternità obbligatoria	1	3	0
Paternità obbligatori	1	1	0
Parentali (ex facoltativa)*	1	1	0
	di cui uomini	1	0
	di cui donne	1	0

* I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

9.2.4 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti di Acque Industriali Srl sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

GRI 102-41

GRI 102-41

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2015	2016	2017
FILCEM - CGIL	8	8	1
FEMCA - CISL	0	0	0
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	0	0	0
TOTALE	8	8	1

Acque Industriali garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

Nel corso dell'anno non ci sono stati provvedimenti disciplinari.

9.2.5 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato.

	2015	2016	2017
PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2.386	2.292	2.144

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE INDUSTRIALI	DIFFERENZA COL IL CCNL %	STIPENDIO MEDIO ACQUE INDUSTRIALI	DIFFERENZA COL IL CCNL %
QUADRI	2.907,07	4.126,50	41,95%	4.126,5	41,95%
IMPIEGATI	1.780,46	1.909,83	7,27%	2.245,69	26,23%
OPERAI	1.690,55	1.627,86	1,14%	1.904,28	18,31%

GRI 404-1

9.2.6 FORMAZIONE EROGATA

Nel corso del 2017 sono stati realizzati 12 interventi formativi per un totale di circa 64 ore di formazione di cui 53 ore svolte da uomini e 11 ore da donne. Delle ore di formazione il 50% circa ha riguardato la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nonostante il calo, è stata comunque garantita la copertura formativa rivolta ai percorsi relativi alla sicurezza con riferimento alle prescrizioni indicate negli Accordi tra lo stato e le Regioni.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER QUALIFICA	2015	2016	2017
Dirigenti	12	18	3
Quadri	50	38	9
Impiegati	21,8	21,2	31
Operai	12,3	7,0	21

9.2.7 SALUTE E SICUREZZA

Dal 2013 ad oggi non si sono verificati in Acque Industriali infortuni di tipo professionale pertanto gli indici infortunistici risultano tutti pari a zero.

Nel 2017 inoltre non si sono registrati neppure infortuni in itinere (erano stati due nel 2016).

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

9.3 IMPEGNO AMBIENTALE

Per Acque Industriali si rendiconta la sola parte ambientale poiché risultata materiale e fortemente interconnessa con le attività di Acque SpA.

9.3.1 LA RISORSA ACQUA

9.3.1.1 I prelievi

I prelievi idrici di Acque Industriali che derivano dall'acqua potabile utilizzata principalmente per gli usi igienici degli uffici e per le docce di emergenza, l'acqua industriale relativa al ciclo impiantistico e l'acqua di pozzo sono lievemente cresciuti rispetto allo scorso anno (+3%). L'acqua potabile è utilizzata anche nel sistema di flussaggio delle tenute delle pompe di caricamento dei rifiuti e dei reagenti della piattaforma di Pagnana per evitarne il danneggiamento, 740 m³ nel corso del 2017, in linea con i 738 m³ del 2016.

L'acqua industriale è impiegata presso le piattaforme di Pagnana e Poggibonsi per la preparazione dei reagenti (latte di calce e polielettrolita, ecc.), per il sistema di lavaggio della sezione di grigliatura, per il lavaggio in pressione delle tele filtranti della sezione di disidratazione fanghi oltre che per il lavaggio di attrezzature e piazzali. Per l'impianto di Poggibonsi si stima un consumo di acqua industriale pari a 4.200 metri cubi all'anno, mentre per la piattaforma di Pagnana si sono misurati oltre 11.000 m³. Tale acqua è prelevata dal sistema idrico interno all'impianto di depurazione biologica di Acque SpA, proveniente dal sistema di riutilizzo dell'effluente dell'impianto biologico.

L'acqua di pozzo è prelevata e utilizzata nelle piattaforme di Pontedera e Pagnana per uso industriale. In seguito all'installazione di misuratori di portata, è stato possibile misurare il volume prelevato che conferma in linea di massima le stime degli anni precedenti.

PRELIEVI IDRICI (m ³)	2015	2016	2017
Acqua potabile (acquedotto)	604	950	1.197
Acqua industriale (riutilizzo acqua depurata)	13.696	15.232	15.211
Acqua di pozzo	2.500	2.130	2.450
TOTALE	16.800	18.312	18.847

9.3.1.2 Gli scarichi

La tabella sotto riporta il quantitativo di acque scaricate in pubblica fognatura per le piattaforme di Pagnana e Poggibonsi, nell'impianto chimico-fisico Piaggio per la piattaforma di Pontedera e nella linea fanghi dell'impianto biologico per quella di San Jacopo.

Rispetto al 2016 si evidenzia un'importante diminuzione del volume reflu scaricato dovuto quasi esclusivamente ai minori quantitativi di rifiuti liquidi conferiti. Dopo la crescita dello scorso anno il trend torna in linea a quello dell'anno 2015.

REFLUI SCARICATI (m ³)	2015	2016	2017
	160.575	175.587	163.264

Gli scarichi delle piattaforme vengono monitorati costantemente tramite il laboratorio di Acque SpA e/o da laboratori esterni, nel rispetto delle prescrizioni delle rispettive Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA). Di seguito si riportano il numero di determinazioni e i valori medi delle concentrazioni dei principali inquinanti monitorati nei reflui in uscita dalle tre piattaforme sottoposte ad Autorizzazione Integrata Ambientale per l'anno di riferimento.

Analisi scarichi – 2017

PARAMETRO	PONTEDERA		PAGNANA		POGGIBONSI	
	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [mg/l]	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [mg/l]	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [mg/l]
COD	209	2140	245	2099	51	1754
Ammoniaca	209	82,4	245	129,7	51	133
SST	209	158,1	245	226	51	162
Cromo tot.	209	0,13	245	0,21	51	0,03
Rame	209	0,04	245	0,039	51	0,03
Cadmio	209	0	245	0	51	0
Nichel	209	0,056	245	0,156	51	0,04
Piombo	209	0,017	245	0,066	51	0,083
Zinco	209	0,579	245	0,181	51	0,07

GRI 302-1

GRI 302-3

GRI 302-4

9.3.2 ENERGIA

L'attenzione dell'azienda al contenimento dei consumi energetici dimostrato dall'implementazione ormai pluriennale del sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001. Dopo aver identificato i vettori energetici, questi vengono costantemente monitorati al fine di ridurli. Acque Industriali utilizza come fonti energetiche: gasolio e benzina per il parco mezzi mentre il gpl, il metano e il BTZ alimentano le caldaie per il riscaldamento sugli impianti.

FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE

ATTIVITÀ	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	GPL	BTZ
Impianti	●	●	-	-	●	●
Flotta mezzi	-	-	●	●	-	-
Sedi	●	-	-	-	-	-

La principale fonte energetica resta l'energia elettrica necessaria per il funzionamento degli impianti. Dall'analisi dei consumi energetici emerge che, considerando le sole piattaforme industriali, la più energivora risulta essere quella di Pagnana seguita a ruota da quella di Pontedera.

Se consideriamo poi per quest'ultima anche la sezione chimico-fisico Piaggio, il complesso impiantistico industriale più energivoro risulta quello di Pontedera.

Le altre piattaforme, la sede e gli impianti di terzi hanno tutti consumi notevolmente inferiori.

	2016		2017	
	GJ	%	GJ	%
Energia elettrica	6.216	50%	6.416	60%
Gasolio	563	5%	496	5%
Benzina	47	0%	20	0%
GPL	0,44	1%	0,40	0%
Metano	2.950	24%	1.607	15%
BTZ	2.478	20%	2.111	20%
TOTALE	12.377	100%	10.651	100%
Intensità dell'energia (GJ/t rifiuti in ingresso)		0,073		0,069

9.3.3 MATERIE PRIME

L'attività principale condotta da Acque Industriali è il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle proprie piattaforme, la conduzione dell'impianto biologico di Pontedera e il trattamento chimico-fisico dei reflui provenienti dallo stabilimento Piaggio.

Ne consegue che tra le materie prime utilizzate nello svolgimento dell'attività spicca, quale voce predominante, quella dei chemicals impiegati per la maggior parte per il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle piattaforme di proprietà e per la restante parte negli impianti gestiti in conto terzi.

Rispetto al 2016 si registra un aumento dei reagenti utilizzati nel trattamento dei rifiuti smaltiti (+4%) fortemente correlato alla qualità dei rifiuti liquidi conferiti e destinati al trattamento.

GRI 301-1

MATERIE PRIME (t)	2015	2016	2017
SODA 30%	575,62	616,71	1.036,27
SODA 50%	458,84	401,84	0
ACIDO SOLFORICO	868,97	994,87	1.017,52
ACIDO FOSFORICO	66,48	79,46	72,64
ANTISCHIUMA A.G.	3	4,05	0
CALCE IDRATA	482,48	708,59	725,97
CLORURO FERRICO	531,36	599,27	725,44
IPOCLORITO DI SODIO	0	11,05	0
POLI ANIONICO	5,4	5,25	7,05
POLI CATIONICO	42,75	26,25	15,75
ACIDO NITRICO	3	0,35	0,26
ACIDO CLORIDRICO	0,076	0,8	0
SODIO SOLFURO	0	0	0,27
ANTISCHIUMA SILICONICO	0,6	0,35	2,35
TOTALE	3.038,576	3.448,841	3.603,615

9.3.4 EMISSIONI DI INQUINANTI

9.3.4.1 Emissioni autorizzate

Parte delle emissioni in atmosfera originate da Acque Industriali possono essere classificate come emissioni significative autorizzate ai sensi della normativa vigente ed emissioni di gas ad effetto serra. Le emissioni puntuali significative con specifica autorizzazione sono quelle riguardanti la piattaforma di Pagnana e di Pontedera, mentre nella piattaforma di Poggibonsi vengono monitorate le emissioni diffuse poiché non sono presenti sorgenti emissive puntuali.

Le emissioni concentrate d'inquinanti specifici (ammoniaca e idrogeno solforato, che non sono comunque ritenuti gas ozonolesivi) sono ampiamente entro i limiti previsti nei quadri emissivi autorizzati.

Per le piattaforme dove è eseguito il monitoraggio dell'aria (sia in forma concentrata che diffusa) non si rilevano valori delle emissioni anomali o comunque degni di nota, rispettando ampiamente i limiti di legge ove previsti.

Le tabelle sotto riportate riassumono quanto descritto.

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-4

GRI 305-5

GRI 305-6

GRI 305-7

Piattaforma di Pagnana Empoli

Le sezioni impiantistiche a maggior rischio di emissioni odorigene sono chiuse e tenute in leggera depressione per evitare la migrazione di cattivi odori. Le arie esauste sono trattate in un impianto dedicato con unico punto emissivo.

2017	CONCENTRAZIONE MEDIA [mg/Nm ³]	FLUSSO DI MASSA [kg/h]	PARAMETRO LIMITE CONCENTRAZIONE [mg/Nm ³]
Ammoniaca	0,23	<0,0060	30
Idrogeno solforato	0,15	<0,004	5
Acido cloridrico	1,8	<0,0047	-
Sostanze organiche volatili	0,646	0,0001675	-

Piattaforma di Pontedera

Con l'entrata in vigore dell'AIA nel 2013 erano stati individuati tre punti emissivi concentrati rispettivamente in corrispondenza dei tre impianti di trattamento aria. Nel corso del 2014 è stata decisa una modifica non sostanziale dell'AIA, che ha portato alla sostituzione delle tre emissioni con una sola, denominata E1, a valle di un nuovo ed unico impianto di abbattimento fumi caratterizzato da due colonne scrubber acido e basico funzionate 24h su 24.

2017	CONCENTRAZIONE MEDIA [mg/Nm ³]	FLUSSO DI MASSA [kg/h]	PARAMETRO LIMITE CONCENTRAZIONE [mg/Nm ³]
Ammoniaca	0,73	0,0015	10
Idrogeno solforato	<0,23	<0,00049	5
COV tot	3,92	<0,0164	600

Piattaforma di Poggibonsi Siena

Per la piattaforma di Poggibonsi si riportano i risultati medi dei valori di concentrazione nell'aria delle emissioni diffuse.

	2015	2016	2017
Ammoniaca (µg/m ³)	0,003	<0,08	1,662
Idrogeno solforato (µg/m ³)	0,004	<0,08	15,553

3.4.2 EMISSIONE DI GAS SERRA

I gas effetto serra emessi in atmosfera da Acque Industriali sono riconducibili ai processi di combustione. Possono essere individuate quattro tipologie di sorgenti che emettono tali gas ovvero:

- parco mezzi;
- energia elettrica;
- caldaia di strippaggio;
- caldaia a servizio delle palazzine (uffici, spogliatoi, ecc.);
- depurazione biologica (il dato relativo all'impianto di trattamento biologico di Pontedera di Acque SpA ma gestito da Acque Industriali Srl è riportato nella sezione di Acque SpA).

Emissioni impianti di riscaldamento

La sezione di strippaggio e assorbimento dell'ammoniaca della Piattaforma di Pagnana (a servizio principalmente dei percolati) è munita di caldaia alimentata a metano e caratterizzata da un fattore di emissione (55,841 tCO₂/GJ), minore rispetto a quella alimentata a BTZ (76,344 tCO₂/GJ) presente presso l'impianto di Pontedera.

Per questo la maggior parte dei rifiuti liquidi ammoniacali (e quindi sottoposti a strippaggio/assorbimento) viene convogliata presso la piattaforma di Pagnana anziché in quella di Pontedera in modo da contenere le emissioni di CO₂.

EMISSIONI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO (tCO₂)	2015	2016	2017
CALDAIA STRIPPER PONTEDERA	199,0	189,2	160,8
CALDAIA STRIPPER PAGNANA	141,8	164,7	141,8
CALDAIA UFFICI	8,0	8,3	7,4
TOTALE	348,8	362,2	310

Emissioni da energia elettrica

Le emissioni da energia elettrica sono leggermente aumentate in linea all'aumento del consumo della stessa.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DOVUTE ALL'USO DI ENERGIA ELETTRICA (t)	2016	2017
CO ₂	696	718

Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile.

Emissioni del parco mezzi

Parte delle emissioni deriva anche dai combustibili utilizzati per il parco mezzi aziendale, se ne riporta quindi la composizione e i consumi.

CONSISTENZA PARCO MEZZI	2015	2016	2017
Autospurgo	1	1	1
Furgoni	7	6	5
Autocarro	1	1	1
Autovetture	4	7	8
TOTALE	13	15	15
di cui			
a gasolio	11	14	14
a benzina	2	1	0
a gpl	0	0	1

I consumi sono sostanzialmente in linea con lo scorso anno, nel corso dell'anno l'unica auto a benzina è stata sostituita da una gpl.

CARBURANTE UTILIZZATO (l)	2015	2016	2017
Gasolio	15.492,35	15.094,85	14.566,47
Benzina	1.241,03	1.414,74	621,68
GPL	0	0	1.418,84

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

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2016	2017
Monossido di carbonio (CO)	0,187	0,202
Anidride carbonica (CO ₂)	44,400	43,547
Monossido di azoto (NO)	0,445	0,437
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,036	0,040
Metano CH ₄	0,002	0,002
Polveri sottili PM	0,012	0,012
Ossidi di zolfo SO _x	0,000	0,000

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

9.3.5 RIFIUTI

9.3.5.1 Rifiuti conferiti sulle piattaforme di Acque Industriali

Sulle piattaforme di Acque Industriali vengono trattati e smaltiti i rifiuti provenienti su gomma prodotti dai clienti privati (rifiuti di terzi), i rifiuti provenienti dagli impianti di Acque SpA (fanghi provenienti da impianti biologici del Gestore, pulizia delle fognature, ecc.) e i rifiuti autoprodotti quali ad esempio quelli prodotti dagli impianti privati di terzi ma in gestione ad Acque Industriali.

Circa il 93% dei rifiuti conferiti sono i rifiuti provenienti da terzi.

L'esercizio 2017, soprattutto per quella che di fatto è l'attività principale della società, ovvero la gestione delle piattaforme di trattamento chimico-fisico per lo smaltimento dei rifiuti liquidi, è stato caratterizzato da una riduzione dei conferimenti dei percolati da discarica CER 19.07.03 dovuti alla stretta correlazione fra le precipitazioni meteoriche e i quantitativi dei percolati prodotti nelle discariche di provenienza che è stata di circa il 20% in meno rispetto al 2016, in linea con il 2015 anno anch'esso siccitoso.

RIFIUTI CONFERITI SULLE PIATTAFORME (t)	2015	2016	2017
Autoprodotti	714,12	1.082,00	1.071,87
Acque SpA	9.232,96	10.070,22	8.827,058
Terzi	135.670,91	158.042,63	143.845,59
TOTALE	145.616,99	169.194,85	153.744,518

PROGETTO SLUDGE 4.0 – ECONOMIA CIRCOLARE PER IL TRATTAMENTO E LA TRASFORMAZIONE DEI FANGHI BIOLOGICI IN BIOFERTILIZZANTI

Acque Industriali in data 29/09/2017 ha presentato alla Regione Toscana, in qualità di soggetto capofila e coordinatore di un gruppo costituito da: Centri di ricerca tra cui il Consorzio Interuniversitario INSTM (Unità di ricerca delle Università di Pisa, Firenze e Siena) la Ergo Srl della Scuola Superiore S. Anna di Pisa, Partners industriali tra cui: Ingelia Italia, Terre Logiche, Next Genomics e Ph-Tuv, un nuovo progetto di ricerca e sviluppo sul Bando 1 su fondi regionali POR FESR 2014-2020. Il progetto prevede la produzione di biocarbone dai fanghi biologici prodotti dai depuratori e di fertilizzanti dal trattamento delle acque di processo tramite l'uso della nuova tecnologia della carbonizzazione idrotermale realizzando un sistema di interconnessione tra i gestori toscani. Il progetto dopo le fasi di valutazione da parte della Commissione valutatrice nominata dalla Regione Toscana Con Decreto Dirigenziale n.2491 del 9/2/2018 pubblicato sul BURT n.11 del 14.03.2018 è stato ammesso con 95,5 punti al finanziamento per un investimento totale di 3.247.818,16 e contribuito pari a 1.366.055,61 suddiviso tra i vari partner del Progetto come da elenco in graduatoria finale.

9.3.5.2 Rifiuti prodotti

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti da Acque Industriali si nota un leggero aumento rispetto agli anni precedenti dovuto alla qualità e tipologia dei rifiuti in ingresso che ha comportato una maggiore produzione principalmente di fanghi palabili destinati all'allontanamento.

RIFIUTI (t)	2015	2016	2017
PERICOLOSI	0,19	0,46	0,04
NON PERICOLOSI	6.654,42	7.300,55	7.606,742
TOTALE	6.654,61	7.301,01	7.606,78

9.3.5.3 Produzione Solfato di ammonio

Dallo strippaggio ed assorbimento dell'ammoniaca presente nei rifiuti liquidi non pericolosi conferiti nelle piattaforme di Pagnana e Pontedera, si ricava il solfato di ammonio che viene poi stoccato all'interno di serbatoi dedicati e gestito come sottoprodotto ai sensi dell'articolo 183, comma1, lettera qq) del D.Lgs. 152/2006, destinandolo tal quale ai vari utilizzatori finali per la produzione di fertilizzanti. L'aumento della produzione deriva dall'aumento dei rifiuti trattati.

SOLFATO DI AMMONIO PRODOTTO (t)	2015	2016	2017
PAGNANA	428,94	558,19	638,29
PONTERA	320,26	281,56	510,14
TOTALE	749,20	839,75	1.148,43

9.3.5.4 Modalità di smaltimento

L'attività svolta da Acque Industriali è tale per cui la maggior parte dei rifiuti prodotti devono essere obbligatoriamente avviati a smaltimento finale (come per esempio discarica, trattamenti chimico-fisico, ecc.), una minima parte può essere recuperata.

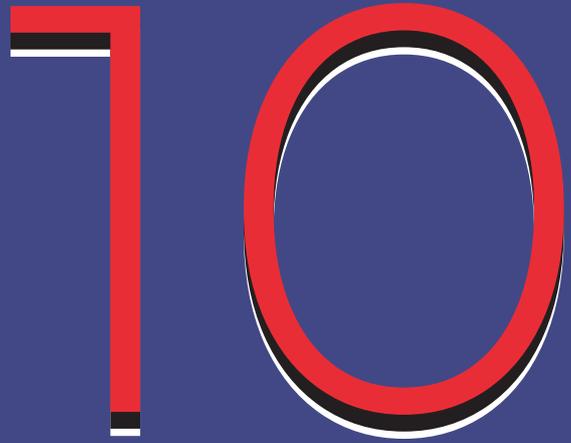
Nella tabella si indicano tutte le modalità di smaltimento dei rifiuti prodotti dalle attività di Acque Industriali. Nell'anno di riferimento oltre il 99% dei rifiuti è stato avviato a smaltimento finale.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO (t)	2015	2016	2017
Deposito preliminare (D15)	1,12	3,03	0,04
Messa in riserva (R13)	320,77	3,8	264,26
Trattamento chimico fisico (D9)	277,38	1.570,44	1.487,15
Deposito sul suolo (D1)	4.714,21	4.735,76	5.444,98
Ricondizionamento preliminare (D14)	1.169,13	792,73	444,44
Trattamento biologico (D8)	158,74	181,00	-
Scambio di rifiuti (R12)	-	1,04	2,13
Riciclo/recupero metalli (R4)	7,52	13,20	3,78
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche (R5)	5,74	-	-
TOTALE	6.654,61	7.301,01	7.606,78

ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO – PROGETTO “NANOBOND”

Nel corso del periodo sono proseguite le attività di ricerca e sviluppo sull'applicazione dei nano materiali associati al sistema del dewatering per matrici dei sedimenti di acque marine, salmastre e acque dolci nell'ambito del progetto “Nanobond” su fondi regionali del POR FESR 2014-2020 dove Acque Industriali è soggetto capofila. Nel mese di dicembre è stata richiesta alla Regione una proroga di 6 mesi, prevista dal bando, per proseguire le attività scientifiche di ricerca con conseguente termine delle attività previste per settembre 2018, durante le quali sarà attivata la fase sperimentale del progetto su scala reale tramite impianto realizzato presso Pisa Sud per il posizionamento di 3 geotessili per trattare i sedimenti inquinati provenienti dalle 3 matrici ambientali e cioè acque dolci, salmastre e marine.

10.1	IL PROFILO DELL'AZIENDA	177
	10.1.1 Identità e servizi	177
	10.1.2 Gli organi sociali	178
	10.1.3 Progetti di ricerca e brevetti	179
	10.1.4 Sistema di gestione integrato	182
	10.1.5 Compliance	184
10.2	IMPEGNO SOCIALE	184
	10.2.1 Composizione del personale e pari opportunità	184
	10.2.2 Le ore lavorate e le ore di assenza	185
	10.2.3 Tutela della genitorialità e misure di welfare aziendale	186
	10.2.4 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva	186
	10.2.5 Retribuzioni e premio di produzione	187
	10.2.6 Modifiche organizzative	187
	10.2.7 Formazione erogata	188
	10.2.8 Fornitori	189
10.3	IMPEGNO AMBIENTALE	189
	10.3.1 Energia e materie prime	190
	10.3.2 Emissioni e rifiuti	190



Ingegnerie Toscane

10. INGEGNERIE TOSCANE

10.1 IL PROFILO AZIENDALE

10.1.1 IDENTITÀ E SERVIZI

Ingegnerie Toscane Srl nasce nel 2010 dalla fusione di Acque Ingegneria Srl e Publiacqua Ingegneria Srl, come società di servizi di ingegneria dei gestori del servizio idrico integrato.

Con sede legale in via Francesco De Sanctis, 49 - 50136 Firenze (FI), la sua attività è quella di supporto tecnico nel settore idrico - ambientale per conto di Acque SpA, Publiacqua SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Uniacque SpA, Geal SpA, ACEA SpA e Umbra Acque Spa, delle quali è impresa comune ai sensi dell'art. 218 del Dlgs n.163/2006 e s.m.i.

La compagine societaria è la seguente.

COMPAGINE SOCIETARIA	VALORE NOMINALE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE
Acque SpA	47.168,00	47,67%
Publiacqua SpA	47.168,00	47,67%
Acquedotto del Fiora SpA	2.564,00	2,56%
Acea SpA	1.000,00	1%
Uniacque SpA	1.000,00	1%
Umbra Acque SpA	1.000,00	1%
Geal SpA	100,00	0,1%

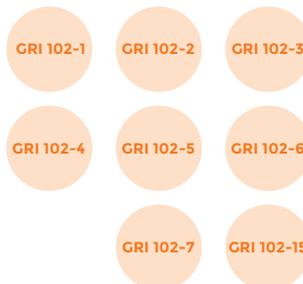
La sede legale è in Via F. De Sanctis, 49-51 a Firenze, le sedi operative sono ubicate in:

- Via F. De Sanctis, 49-51, Firenze (sede legale)
- Via Bellatalla, 1 - 56121 Ospedaletto Pisa (sede amministrativa)
- Via Molise, 3 Gello Pontedera (PI) (sede decentrata).
- Via Aporti, 1 San Miniato Basso (PI) (sede decentrata).
- Via Giordania, 109 Grosseto (GR) (sede decentrata).
- Via di Paganico, Capannori (LU) (sede decentrata).

Oltre alle sedi sopraelencate, i dipendenti della società operano anche in cantieri, impianti e infrastrutture su incarico dei committenti e, in particolare di Acque SpA, Publiacqua SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Geal SpA, ACEA SpA e Umbra Acque SpA.

La società ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- prestazione di servizi di ingegneria, programmazione, progettazione, assistenza al finanziamento, direzione lavori, supervisione contratti e collaudo;
- prestazione di servizi di supporto all'attività di gestione del ciclo idrico integrato e di altri servizi a rete e non;
- prestazione di servizi di supporto all'attività di laboratorio di analisi chimiche, chimico fisiche e microbiologiche;
- prestazione di servizi di consulenza per la progettazione, la costruzione di infrastrutture ed impianti nonché la gestione e la commercializzazione di attrezzature ed impianti e la formazione del personale;
- acquisizione, manutenzione, implementazione e gestione di sistemi informatici, del sistema informativo territoriale e dei sistemi di telecontrollo;
- progettazione e realizzazione di opere e servizi, anche nella forma del turnkey project;
- servizi immobiliari e patrimoniali.



L'elemento caratterizzante delle attività svolte da Ingegnerie Toscane Srl non attiene unicamente l'ideazione e lo sviluppo dei progetti finalizzati alla realizzazione di opere, intese nel senso tradizionale del termine: "progettazione, direzione dei lavori, coordinamento della sicurezza, etc.", ma si propone di svolgere anche servizi di ingegneria evoluti, effettuati in stretto rapporto con i dipendenti delle aziende che curano le funzioni operative del servizio idrico, facendo diventare le conoscenze acquisite nella gestione, materia di approfondimento ed elaborazione tale da poter creare le condizioni per l'implementazione di una vera innovazione nel settore idrico.

In questo senso si può affermare che il valore aggiunto dell'ideazione e della realizzazione di un'opera (o di una nuova strategia) risiede proprio nella profonda conoscenza delle problematiche funzionali ed operative che non possono prescindere da un forte legame "lavorativo" dei tecnici di Ingegnerie Toscane Srl con i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

Nel corso del 2017 le attività di Ingegnerie Toscane si sono delineate nel crescente consolidamento di una progettazione complessa e strutturata, volta alla ricerca continua di una valorizzazione virtuosa che integrasse le conoscenze classiche dell'Ingegneria Idraulica e Ambientale al panorama delle più avanzate metodologie costruttive, diagnostiche e strumentali, oltre all'impiego mirato degli strumenti innovativi di modellazione matematica e del network dei sistemi informativi territoriali e di telecontrollo che avranno prevedibilmente, nel corso del 2018, un progressivo ulteriore rafforzamento.

In questo contesto si possono positivamente registrare i lavori svolti nell'ambito delle indagini geognostiche dei sottosuoli per l'individuazione preventiva delle aree critiche interessate dai sottoservizi oppure della modellazione, dell'efficientamento e della ricerca delle perdite delle reti idriche coadiuvate dalle più moderne tecniche di indagini satellitari.

I risultati attesi per l'esercizio 2018 si attesteranno su livelli prossimi, con il consueto trend di miglioramento qualitativo riscontrato negli ultimi anni, a quelli del 2017.



10.1.2 GLI ORGANI SOCIALI

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Ingegnerie Toscane Srl sono il Consiglio di amministrazione, il collegio sindacale e l'organismo di vigilanza.

Si riporta di seguito la composizione dei primi due mentre per la composizione dell'Organismo di vigilanza e il dettaglio sull'attività svolta si rimanda al paragrafo 1.3 Risk management ed integrità.

Il Cda nominato con atti del 27 maggio 2015 e del 21 aprile 2017 fino alla data di approvazione del bilancio al 31/12/2017 è riportato nella tabella sottostante:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Filippo Vannoni
Amministratore Delegato	Annaclaudia Bonifazi
Vice Presidente	Giancarlo Faenzi
Vice Presidente	Fiamma Cataldo
Consigliere	Alessandro Carfi

COLLEGIO SINDACALE

(in carica fino al 31/12/2019)

Presidente	Della Santina Francesco
Sindaco effettivo	Marallo Michele
Sindaco effettivo	Pantaleo Mauro
Sindaco supplente	Grifo Domenica
Sindaco supplente	Agostini Michele

10.1.3 PROGETTI DI RICERCA E BREVETTI

Negli ultimi anni il servizio idrico sta attraversando un periodo di profonda e radicale trasformazione che investe direttamente l'organizzazione e la struttura dei processi lavorativi.

In questo contesto le aziende del gruppo ACEA stanno effettuando cambiamenti organizzativi e produttivi sostanziali, come quelli relativi al *Total Productive Maintenance* (PM) e al *Work Force Management* (WFM), oltre a tutti i processi di innovazione inseriti nel contesto di "ACEA 2.0".

Il contributo di Ingegnerie Toscane in questa fase è risultato e risulterà sempre più essenziale. Ingegnerie Toscane, infatti, gestendo per conto delle società "matri" i settori tecnologici essenziali quali il Sistema Informativo Territoriale, lo sviluppo del telecontrollo e la modellazione matematica delle reti e dei processi, permette la condivisione delle molteplici informazioni disponibili correlandole attraverso altrettanto molteplici piani interpretativi.

È in questi settori che si concentrerà nel futuro l'attenzione all'innovazione e alla ricerca, ed è in questi settori che Ingegnerie Toscane potrà ampliare nei prossimi anni lo sviluppo delle attività.

Nel corso del 2017 si è lavorato per i seguenti progetti, con risvolti importanti:

Progetto ASAP/LIFE06 ENV/IT/000255 A.S.A.P.

Actions for Systemic Aquifer Protection - Implementation and demonstration of a Protocol to scale down groundwater vulnerability to pollution due to overexploitation (Azioni per la Protezione Sistemica dell'acquifero).

Project location	Pisa, IT
Project start date:	<02/10/2006>
Project end date:	<01/10/2009>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 2.445.207
EC contribution:	€ 1.095.416

Elenco dei Partner del progetto: Acque SpA (Beneficiario coordinatore), Ingegnerie Toscane, Fundación Instituto Tecnológico de Galicia, Provincia di Pisa.

Il progetto ASAP/LIFE06 ha avuto lo scopo principale di definire e dimostrare ad una scala rappresentativa la fattibilità tecnica ed economica di un protocollo per allontanare un acquifero da condizioni di vulnerabilità e di rischio di cambiamenti non reversibili delle sue caratteristiche. L'area A.S.A.P. comprende il distretto idrico di Pontedera. Si tratta di circa 1.000 km di rete di distribuzione suddivisa fra i nove comuni di: Bientina, Pontedera, Calcinaia, Cascina, Castelfranco di Sotto, Santa Croce sull'Arno, Vico Pisano, Santa Maria a Monte, San Miniato.

I principali traguardi di A.S.A.P., concentrati sull'acquifero sovra sfruttato del Bientina (Pisa, Toscana, IT) sono legati alla riduzione del prelievo di acqua (captazione) del 10% e alla riduzione dell'utilizzo di energia del 10%; al ribaltamento del trend di abbassamento della falda (da -0.5m/a a +0.5 m/a); alla riduzione delle probabilità che acqua di bassa qualità ed elementi inquinanti migrino nell'acqua potabile e ad evitare fenomeni di sprofondamento del terreno (subsidenza) e di declino delle zone umide con conseguente danno agli ecosistemi; alla diminuzione del pompaggio al minimo garantendo ai cittadini la costante disponibilità di acqua di qualità anche in caso di repentine fluttuazioni stagionali.

Progetto WIZ/LIFE09/ENV/IT/000056 W.I.Z.

WaterZe spatial planning: encompass future drinkwater management conditions to adapt to climate change ("Acquifichiamo" la pianificazione territoriale: includere le condizioni future di gestione dell'acqua potabile per adattarsi al cambiamento climatico) LIFE 09 ENV/IT/000056.

Project location	Pisa, Firenze (IT), A Coruña (ES)
Project start date:	<01/09/2010>
Project end date:	<30/08/2013>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 1.896.540,00
EC contribution:	€ 942.370,00

Elenco dei Partner del progetto: Acque SpA (Beneficiario coordinatore), Ingegnerie Toscane, Autorità di Bacino del Fiume Arno, Fundación Instituto Tecnológico de Galicia.

Il progetto WIZ è un progetto innovativo che dimostra come si possa tener conto delle condizioni e disponibilità future di acqua quando si fanno scelte di pianificazione territoriale, urbanistica e per i cittadini, scelte di vita.

Con WIZ i Comuni, le Province e tutti coloro che si occupano di pianificazione territoriale e urbanistica possono prendere le proprie decisioni potendo consultare le informazioni relative alla stima dei fabbisogni e disponibilità di acqua potabile, confrontando fra scenari di insediamento e scenari climatici, con stime dei costi delle infrastrutture idriche necessarie.

Grazie ai servizi WIZ ogni cittadino può trovare su Internet l'informazione sulla disponibilità (attuale e futura) di acqua potabile in un punto preciso, per esempio il luogo in cui vuole andare ad abitare: WIZ è infatti collegato con i sistemi informativi territoriali degli enti.

Gli attori di primo piano coinvolti in WIZ sono: gli enti regolatori ed i gestori del servizio idropotabile (tra cui il Beneficiario Coordinatore del progetto, Acque S.p.A.) perché operano tra gli interessi di proteggere la risorsa, i professionisti e le comunità che possono utilizzare, riellaborare e migliorare i servizi WIZ, fatti con tecnologie aperte; la comunità della ricerca e sviluppo tecnologico (coinvolta da WIZ), incluso specialisti settoriali, che gettano un ponte tra la ricerca applicata e l'implementazione tempestiva di soluzioni avanzate.

I principali traguardi di WIZ sono stati:

- integrare nella pianificazione territoriale le analisi di lungo termine sulla gestione dell'acqua potabile,
- aumentare la consapevolezza e la partecipazione pubblica coinvolgendo cittadini e imprese alla gestione partecipata (governance) dell'acqua,
- sostenere l'istituzionalizzazione di questo approccio, favorendo modalità deliberative, ma anche incidendo su processi normativi o su elementi procedurali,
- consentire lo scambio e la collaborazione con altri progetti europei e la cooperazione transazionale,
- contribuire all'integrazione nelle normative locali del Quadro d'Azione Europeo per l'Adattamento al Cambiamento Climatico con particolare riguardo alle future condizioni di gestione dell'acqua.

Progetto ECO/12/332771 WETNET

Sensore di flusso innovativo inseribile in condotta in pressione connesso a reti intelligenti per permettere il monitoraggio pervasivo ed ecologicamente ottimale delle reti di distribuzione idrica.

Project location	Pisa, Milano (IT), A Coruña (ES)
Project start date:	<01/07/2013>
Project end date:	<01/07/2016>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 952.814
EC contribution:	€ 476.406

Elenco dei Partner del progetto: Bre Elettronica Srl (Beneficiario coordinatore), Ingegnerie Toscane, Bimatik srl, Fundación Instituto Tecnológico de Galicia.

La tecnologia WETNET è basata su un sensore di flusso innovativo a basso costo inseribile in condotta in pressione e da un sistema di controllo che consente di migliorare la capacità di monitoraggio sulle reti di distribuzione idrica, riducendo i costi energetici e le emissioni in atmosfera ed ottimizzando l'uso della risorsa.

Il sistema WETNET è stato progettato per permettere flessibilità, distribuzione incrementale e scalabilità (ad esempio del numero di sensori), per convivere con sistemi di controllo di misurazione esistenti (incluse le infrastrutture di comunicazione), per avere una ridotta necessità di manutenzione durante il ciclo di vita operativa, per essere sostituito facilmente e per avere un impatto ambientale minimo, al momento dello smaltimento.

I servizi di supervisione e controllo di WETNET consentono una vasta gamma di elaborazioni dei dati e di informazioni (da semplici avvisi a simulazioni e previsioni) a supporto delle decisioni. Il flussometro WETNET, il sottosistema di comunicazione (RTU e di rete) ed il software di supervisione, rispondono alle esigenze del mercato e soddisfano i requisiti della certificazione *European Technology Verification (ETV)*.

Un impianto di dimostrazione in scala reale in Italia, a Pisa servirà circa 100.000 abitanti equivalenti ed estenderà il sistema WETNET ad oltre 50 nodi.

CBM&O - Manutenzione Predittiva

Ingegnerie Toscane nel 2017 ha ultimato le attività di ricerca relative al progetto "CBM&O", realizzando di fatto una piattaforma integrata con le soluzioni Acea 2.0, per la "conduzione e manutenzione di reti ed impianti basata su eventi (e/o predittiva)" - denominata appunto "CBM&O" (*Condition Based Maintenance and Operations*) - atta a superare le logiche tipicamente timebased.

La piattaforma CBM&O è infatti in grado di valorizzare le informazioni digitali presenti su vari sistemi aziendali (crm, gis, scada, erp, lims, etc), realizzando un supporto alle decisioni per strutture centralizzate (senza conoscenza diretta del campo) che genera automaticamente avvisi e ordini per la conduzione e manutenzione "predittiva" e/o "ad evento" di reti e impianti. La soluzione realizzata ha incontrato l'interessamento da parte di ACEA la quale si è dichiarata disponibile ad acquisirne i diritti di sfruttamento per implementarla presso le società da questa partecipate.

Le residue attività di "adattamento" attualmente in corso hanno assunto pertanto i connotati di un appalto di servizi a favore di ACEA (con conseguente riclassificazione contabile dell'intero progetto fra le rimanenze) che è destinato a concludersi nel corso del corrente esercizio.

WMS - Water Management System

Nel corso del 2017, Ingegnerie Toscane, sfruttando l'esperienza maturata nel progetto CBM&O, ha sviluppato una piattaforma web denominata WMS (*Water management System*), quale integratore e visualizzatore di informazioni provenienti dalle principali piattaforme di ACEA 2.0 (ERP, GIS, SCADA Telecontrollo, WETNET Distretti Idrici, DB Laboratorio - LIMS, ...).

Le funzionalità sviluppate ed i casi d'uso proposti, che forniscono un supporto alle decisioni nelle attività di gestione dei guasti e ordini di conduzione nonché per la pianificazione degli investimenti, sono state approvate dalle società idriche del "gruppo ACEA", e sono in corso le analisi di fattibilità per l'integrazione nella mappa applicativa di Acea 2.0.

Questa piattaforma offre ampi margini di sviluppo, soprattutto nell'analisi degli standard tecnici di ARERA introdotti a fine 2017 (RQTI).

Bilancio Idrico

Nel 2017 è stata sviluppata e rilasciata su Acque SpA la prima soluzione per la gestione "digitale" del bilancio idrico; tale soluzione è stata rilasciata su piattaforma Wonderware e riesce a comporre e scomporre il bilancio a partire da più fonti di dati, offrendo molte funzionalità avanzate di analisi di dati (valutazioni di congruenza, stima dati mancanti, registrazione e gestione eventi anomali o mancanza misure, confronto con dati storici, ...) che permettono di comporre con semplicità tutti i bilanci, le valutazioni e la reportistica richieste dal DM 97 fino a gli indici ARERA.

Automazione e Controllo Impianti di depurazione

Nel 2017 sono terminate le attività per l'applicazione della Piattaforma di Automazione e Controllo (P.A.CO - sviluppata da Ingegnerie Toscane) sul Depuratore di CO.B.I.S (Acea Ato2) in collaborazione con Acea Elabori; sempre nel 2017 sono stati rilasciati alcuni moduli funzionali di PACO su Acque S.p.A., sui depuratori de La Fontina (Pisa), Intercomunale di Pieve a Nievole (PT), Cascina (PI), Cambiano (FI), dove sono state apportate importanti modifiche per la regolazione dei flussi in ingresso agli impianti di depurazione.

Sempre nell'ambito dell'innovazione e della "ricerca" continua la collaborazione di Ingegnerie Toscane con i vari soggetti esterni, quali le Università di Pisa, Firenze e Siena, i centri di ricerca (CNR, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Polo Tecnologico di Navacchio, ecc.) e le piccole e medie imprese presenti sul territorio che operano nel campo delle nuove tecnologie.

Inoltre Ingegnerie Toscane Srl ha sviluppato una serie di strumentazione coperta da brevetti come di seguito elencato:

1. **A screen casing structure for a well casing and method for making it** (Struttura tubo filtro per un pozzo e metodo per realizzarlo) Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale PI/2009/A/000073 - Domanda di Brevetto Europeo EP 10763418.0 - Domanda di Brevetto Internazionale PCT/IB2010/001413 Ingegnerie Toscane srl. L'invenzione si colloca nell'ambito della Idrogeologia e nello sfruttamento minerario dei fluidi sotterranei. Il tubo filtro serve per contenere il materiale drenante e far trapelare il fluido all'interno del tubo pozzo.
2. **Dispositivo per misurare la portata di un fluido** - Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale ITPI2010A000145 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl. Misuratore di portata (Progetto WETNET). Control Method for remote installations – Domanda di Brevetto Europeo EP 08002184.3 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl, Domanda di Brevetto Internazionale PCT/EP2009/00841. Software che provvede alla risoluzione degli indirizzi IP privati gestiti dalle compagnie telefoniche, si utilizza la trasmissione dati GPRS che è a basso costo rispetto ai collegamenti GSM con il vantaggio di essere costantemente collegati a tutte le RTU.
3. **Apparato per ricavare energia elettrica dal flusso del fluido in particolare per alimentare elettricamente attrezzature associate al trasporto di tale fluido** - Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale ITPI2009A000132 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl. Dispositivo idroelettrico (Picoturbina©) per alimentare attrezzature associate al trasporto di liquidi in luoghi privi di rete elettrica. L'energia prodotta, accumulata in batterie tampone, garantisce alta affidabilità e continuità nel servizio.

10.1.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Ingegnerie Toscane ha implementato e mantiene attivo un sistema di gestione aziendale integrato e implementato secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001 ed SA 8000 (Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale) nei seguenti campi di attività: EA 33, 34, 35; "Progettazione, Direzione lavori, Coordinamento per la sicurezza e Collaudi di infrastrutture per la gestione delle risorse idriche. Erogazione di servizi tecnici di supporto alla gestione delle risorse idriche. Verifica sulla progettazione delle opere ai fini della validazione, condotta ai sensi delle legislazioni applicabili. Progettazione, Sviluppo e Realizzazione di sistemi informatici utilizzati nella gestione del servizio idrico integrato." Il sistema di gestione è verificato annualmente e certificato secondo lo schema B4 dall'ente terzo di certificazione Rina.

La Società si pone l'obiettivo di strutturare il proprio Sistema di Gestione in maniera "integrata" per poter considerare, non solo gli aspetti connessi alla creazione di valore in tutti i settori dell'ingegneria che stanno alla base della gestione dei servizi idrici attraverso l'impiego innovativo e sostenibile delle risorse a beneficio delle comunità e dei propri clienti, ma anche gli aspetti ambientali, di sicurezza e salute dei lavoratori e di responsabilità sociale. Tale scelta mette in evidenza l'importanza che l'organizzazione dà, sia alla qualità dei servizi erogati e quindi all'attenzione posta alle esigenze del cliente, ma anche a quelle che sono le esigenze legate alla tutela

GRI 102-11

ambientale e degli operatori al fine di garantire la loro salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e di operare in un contesto che li garantisca sul rispetto di tutti i diritti umani e legali e infine di offrire a tutti gli interlocutori esterni (fornitori, istituzioni pubbliche, sindacati, opinione pubblica, etc.) un'immagine trasparente della società.

Nell'ottobre 2017 si è concluso il percorso di transizione del SGI di Ingegnerie Toscane alle nuove norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 ed SA 8000:2014, pianificando e monitorando le azioni per affrontare rischi ed opportunità in riferimento all'analisi del contesto dell'Organizzazione avendo identificato i fattori esterni ed interni rilevanti, le esigenze ed aspettative delle parti interessate. Mantiene comunque anche la certificazione OHSAS 18001:2007 che sarà oggetto di aggiornamento nel corso 2019.

Le nuove norme si basano su di un approccio differente rispetto al passato, in sostituzione alle procedure orientate all'assicurazione della "qualità del prodotto" vengono ora implementati processi basati sul così detto "risk based thinking", per il quale ogni attività svolta dall'Organizzazione deve essere sviluppata partendo da una valutazione dei rischi e delle opportunità.

In quest'ottica l'Azienda considera i rischi e le opportunità dal punto di vista qualitativo ed in dipendenza del contesto interno ed esterno entro il quale si muove e agli stakeholder coinvolti.

Per quanto riguarda il Sistema di Gestione Integrato secondo lo schema BEST4, nell'ottobre 2017 è stata svolta (con esito positivo) una verifica di certificazione da parte del RINA; i quattro certificati aggiornati sono i seguenti.

NORMA	MATERIA	NUMERO CERTIFICATO	VALIDITÀ FINO AL
UNI EN ISO 9001:2015	Gestione per la qualità	23281/11/S	01/12/2019
UNI EN ISO 14001:2015	Gestione ambientale	EMS-3557/S	14/01/2019
SA 8000:2014	Responsabilità sociale d'impresa	SA-785	28/02/2019
OHSAS 18001:2007	Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori	OHS-720	16/12/2018

Oltre a quanto sopra, quale elemento rilevante dell'esercizio 2017, il management aziendale ha ritenuto necessario attivare un percorso per l'estensione della certificazione ISO 9001:2015 alla RT21 ai fini dello svolgimento delle attività di "verifica della progettazione delle opere ai fini della validazione" (D.L. n. 50/2016 e ss.mm.ii.).

Per quanto riguarda l'aggiornamento del Sistema alla nuova norma SA8000:2014, è stato nominato il Comitato per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori costituito dagli Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione interni alla Società, che ha il compito di impegnarsi con competenza nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, conducendo delle periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Inoltre la Società ha nominato il Social Performance Team che ha il compito di valutare i rischi in ambito SA8000 e applicare gli elementi dello standard SA8000 verificandone l'applicazione nella Società.

In ottica di miglioramento, oltre agli audit programmati con l'Ente di certificazione, l'organizzazione pianifica e conduce annualmente audit interni di controllo e verifica di applicazione delle procedure e di rispetto degli standard minimi di progettazione su tutti i principali processi produttivi, sulla base delle prescrizioni legislative applicabili ai settori specifici.

Inoltre si può aggiungere che il continuo aggiornamento ai più recenti adeguamenti normativi nel campo dei contratti pubblici ha portato all'accreditamento per la verifica preventiva della progettazione, permettendo alla Società non solo di annoverarsi all'interno di un qualificato e ristretto contesto professionale all'interno del panorama nazionale, ma anche di confermarsi costantemente come supporto altamente specializzato a servizio di tutti i soci.

Infine, l'applicazione dei modelli previsionali sviluppati internamente alla Società hanno portato all'individuazione preventiva delle criticità derivanti dagli scenari climatologici del periodo estivo, permettendo di definire i migliori supporti operativi a servizio dei gestori.



10.1.5 COMPLIANCE

Con riferimento alle informazioni attinenti ai rischi, all'ambiente e al personale si segnala che la società non è esposta a particolari rischi che presentino un impatto rilevante o abbiano un'alta probabilità di accadimento.

Non si sono mai registrati – anche in vigenza delle società fuse – infortuni gravi sul lavoro o addebiti in ordine a malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti e cause di mobbing.

Anche per la natura dell'attività svolta, la società non è mai stata interessata da reati o danni ambientali.

Nel corso dell'anno non ci sono state violazioni di norme relative alla salute e sicurezza.

10.2 IMPEGNO SOCIALE

10.2.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

Nel 2017 Ingegnerie Toscane ha confermato il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. L'impegno nel triennio è testimoniato dalla percentuale di contratti a tempo indeterminato che anche quest'anno supera l'88% della forza lavoro.

L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto all'internalizzazione di alcuni servizi e all'avvio di nuove commesse.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

		2015	2016	2017
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	80	116	121
	Donne	26	34	40
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	2	2	2
	Donne	2	4	3
TOTALE a tempo indeterminato		110	156	166
di cui	Uomini	82	118	123
	Donne	28	38	43
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	7	10	18
	Donne	5	1	4
TOTALE		122	167	188
Contratti di somministrazione lavoro (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	1
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	1	0	1
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	89	128	142
	Donne	33	39	47
TOTALE		122	167	189

È diminuito il numero dei lavoratori part time passato da sei a cinque. Il 76% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i trenta ed i cinquanta anni ed un ulteriore 21% oltre i cinquanta. L'anzianità media aziendale è di oltre 6 anni.

I lavoratori appartenenti alle categorie protette, si registra un aumento rispetto allo scorso anno. Il 25% della popolazione sono donne.

		2015	2016	2017
Dirigenti	Uomini	2	2	2
	Donne	0	0	0
Quadri	Uomini	3	6	1
	Donne	2	1	7
Impiegati e funzionari	Uomini	77	111	46
	Donne	32	38	122
Operai	Uomini	7	9	10
	Donne	0	0	0

Nel corso dell'anno ci sono state 2 uscite, 1 uomo e 1 donna, ed è dovuto ad un fisiologico turn over.

	2015	2016	2017
TASSO DI TURNOVER	4,10%	1,20%	1,06%

10.2.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono aumentate (+ 29%) rispetto allo scorso anno in virtù dell'aumento del numero dei dipendenti complessivi e delle ore di straordinario (+ 48% rispetto allo scorso anno).

GRI 403-2

	2015	2016	2017
Ordinarie *	180.343	225.308	290.137
Straordinarie	3.705	5.376	7.951
Totali	184.048	230.684	298.088

* La voce comprende le ore a recupero e le ore a perdere e quindi le ore effettivamente svolte

Nel 2017 si registra una diminuzione delle ore di assenza dovuto alla riduzione dei permessi di malattie e congedi di maternità/paternità. Il tasso di assenteismo è pari al 2,3% delle ore lavorate ed è in linea con i dati delle altre aziende del Gruppo Acque.

ORE DI ASSENZA	2015	2016	2017
Malattia	3.997	7.756	6.864
Maternità/paternità	6.152	5.711	4.266
Infortunio	33	68	116
Assemblea/sciopero	113	194	700
Altri motivi	1.799	2.085	3261
TOTALE	12.094	15.814	15.207

	2015	2016	2017
PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	2,2%	3,4%	2,3%

10.2.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Ingegnerie Toscane, applica completamente le norme che disciplinano permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità contenute nel "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità" (Dlgs n. 151 del 26 marzo 2001 e smi). Il trattamento della maternità è inoltre un aspetto del rapporto di lavoro previsto espressamente anche nel Contratto collettivo di lavoro Gas Acqua.

Ingegnerie Toscane ha inoltre predisposto un'apposita Informativa infragruppo in materia di tutela della maternità e della paternità a disposizione di tutto il personale sulla intranet aziendale, che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente ad ulteriore garanzia e tutela del proprio personale.

Nel corso dell'anno venticinque dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi e 25 dei voucher a sostegno dei servizi educativi dei figli da 0 a 36 mesi.

	2015	2016	2017	
Maternità obbligatoria	6	5	3	
Paternità obbligatori	2	7	4	
TOTALE	8	12	7	
Parentali (ex facoltativa)	10	15	19	
	di cui uomini	3	5	4
	di cui donne	7	10	15
	2015	2016	2017	
VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	18	18	25	

GRI 102-41

10.2.4 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2015	2016	2017
FILCEM - CGIL	12	30	49
FEMCA - CISL	6	10	7
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	0	0	0
Totale	18	40	56

È in aumento il numero di iscritti al sindacato e il tasso di sindacalizzazione.

	2015	2016	2017
TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	15%	24%	30,11%

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

10.2.5 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi spiegati nella sezione di Acque SpA.

	2015	2016	2017
PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2.385	2.580	2.058

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente.

La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Ingegnerie Toscane e quelle previste dal contratto collettivo nazionale.

Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Ingegnerie Toscane è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

La differenza tra il minimo applicato in Ingegnerie Toscane e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 11% per i quadri, allo 0,2% per gli impiegati ed al 7,4% per gli operai.

Lo stipendio medio invece è superiore del 29% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 41% per gli impiegati e del 9% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI 2017	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO INGEGNERIE TOSCANE	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO INGEGNERIE TOSCANE	DIFFERENZA %
QUADRI	2.988,17	3.315,57	11%	3.844,65	29%
IMPIEGATI	1.630,47	1.633,43	0,2%	2.299,56	41%
OPERAI	1.802,5	1.936,07	7,4%	1.965,78	9%

10.2.6 FORMAZIONE EROGATA

Nel corso del 2017 sono state erogate 6.457 ore di formazione totali, circa il 91% in più rispetto al 2016, con un coinvolgimento del 100% del personale.

Per quanto riguarda la formazione in e-learning sulla sicurezza sono state utilizzate 56 ore totali con un coinvolgimento del 2% del personale mentre sono 49 le ore utilizzate per la Formazione sui diritti umani con il coinvolgimento del 7% del personale.

Le ore pro-capite per qualifica sono diminuite del 47% per i dirigenti e del 22% per i quadri; sono invece aumentate dell'81% per i direttivi/impiegati e del 261% per gli operai.

Le ore pro-capite per sesso sono aumentate per le donne del 64% e per gli uomini del 72%.



ORE PRO-CAPITE PER QUALIFICA	2015	2016	2017
dirigenti	35,0	34,3	18,3
quadri	31,8	52,8	41,1
direttivi/impiegati	30,5	18,6	33,7
operai	7,7	12,2	44,0

ORE PRO-CAPITE PER SESSO	2015	2016	2017
donne	26,4	20,8	34,2
uomini	30,8	20,0	34,4

Nel corso del 2017, le ore di formazione pro-capite sono 34,3 (calcolate sul totale dei dipendenti formati) circa il 66% in più rispetto al dato del 2016 (20,6).



10.2.7 SALUTE E SICUREZZA

Il nuovo sistema di gestione della sicurezza implementato da Ingegnerie Toscane ha permesso di revisionare e unificare gli aspetti relativi alla sicurezza della nuova realtà societaria tra cui il documento di Valutazione dei Rischi e le nomine.

In questo senso è andata anche la Direzione aziendale che ha nominato un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione interno alla società che ha il compito di promuovere, nel posto di lavoro, condizioni che garantiscano il più alto grado di qualità nella vita lavorativa, proteggendo la salute dei lavoratori, migliorando il loro benessere fisico, psichico, sociale e prevenendo malattie ed infortuni; assicurare l'implementazione del Sistema di gestione Integrato relativamente agli aspetti pertinenti la sicurezza dei lavoratori, fungendo da consulente specializzato del Datore di lavoro su ciò che attiene a tutte le incombenze (valutazione dei rischi, individuazione delle misure preventive, definizione delle procedure, informazione) relative alla promozione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

È stato nominato anche il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) eletto direttamente dai lavoratori all'interno delle RSU, rappresenta l'interfaccia tra i lavoratori e il Servizio di Prevenzione e Protezione e la direzione per tutti gli aspetti riconducibili alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'alta direzione provvede a far svolgere al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza la formazione di base e i successivi aggiornamenti così come previsto dal D.LGS. n.81/2008 e s.m.i., garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli così come previsto dal CCNL applicabile.

Nella tabella seguente si elencano gli obiettivi sulla sicurezza raggiunti.

OBIETTIVO	ATTIVITÀ SVOLTA
Aggiornamento del Documento Valutazione rischi alla revisione n°7	Documento firmato dal datore di lavoro, medici competenti, RSPP e RLS ed approvato nel corso della Riunione periodica del 2017.
Nomina interna della figura del RSPP, in modo da avere una risposta più pronta alle esigenze di un sistema più complesso e strutturato	Nomina firmata da datore di lavoro, risorsa interna individuata.
Nuova Nomina di RLS	Nomina del RLS interno alla nuova RSU eletta dai dipendenti.
Nomina dei Medici Competenti suddivisi per le due sedi operative, coinvolti anche nella redazione del DVR, Nomina di un Medico Competente coordinatore	Nomine firmate dal datore di lavoro.
Definito un piano di formazione aziendale e completate le esigenze rimanenti	In ambito sicurezza sono stati effettuati corsi di formazione sulla sicurezza, base e aggiornamento (Accordo Stato - Regioni), corsi di aggiornamento primo soccorso ed antincendio, corsi specifici per crediti formativi professionali.
Definito un piano di visite mediche uniformato	I Medici Competenti sono coordinati nella gestione del piano delle visite mediche uniformato, gestito in collaborazione con il RSPP.

Nell'anno 2017 si sono registrati n°2 infortuni: un infortunio ha coinvolto un lavoratore impiegato tecnico di Ingegnerie Toscane relativo ad una caduta mentre scendeva dall'auto nel parcheggio della sede di Ospedaletto, ed un altro incidente in auto in itinere. Da rilevare la mappatura dei mancati infortuni: n°2 lavoratori impiegati tecnici relativi ad incidenti stradali in auto durante spostamenti lavorativi e n°2 lavoratori impiegati tecnici e amministrativi relativi ad incidenti stradali in auto in itinere.

Nell'ultimo biennio non si sono registrati infortuni di tipo professionale ma solo un infortunio in ciascun anno in itinere. Inoltre, la costante attenzione alla sicurezza ha prodotto lo sviluppo e l'adozione di un complesso database territoriale per la valutazione preventiva delle aree maggiormente impattate dal rischio di ritrovamento di ordigni bellici.

Nel corso del 2017 si è avviato l'aggiornamento del sistema privacy al nuovo Regolamento Europeo, che si concluderà nei primi mesi dell'anno 2018 in linea con le scadenze della normativa.

Non sono emerse osservazioni particolari nel corso dell'anno né non conformità registrate a sistema.

OBIETTIVO	ATTIVITÀ SVOLTA
Aggiornamento del Disciplinare privacy ex-DPS con le nuove indicazioni legislative	Presidio aziendale individuato, sia per Privacy che per norma su amministratore di sistema.
Nomine ed informative privacy effettuate per tutti i dipendenti	Nomine ed informative privacy disponibili sulla intranet aziendale.
Lettere di consenso al trattamento dei dati per tutti i dipendenti	Informative privacy inviate a tutti i dipendenti e disponibili sulla intranet aziendale.
Creazione nuove informative privacy per i fornitori esterni della società	Informative privacy inviate a tutti i fornitori della società e disponibili sul sito istituzionale.

10.2.8 FORNITORI

Gli approvvigionamenti di Ingegnerie Toscane vengono effettuati in conformità al Regolamento Acquisti predisposto dall'organizzazione. L'intero processo degli approvvigionamenti è gestito a livello informatico su interfaccia web mediante la piattaforma SAP in cui il Responsabile del processo specifico, al momento della richiesta di acquisto, definisce i requisiti per l'approvvigionamento. La verifica della loro adeguatezza viene effettuata secondo il regolamento aziendale.

I requisiti posso essere:

- requisiti per l'approvazione del prodotto o del servizio acquistato;
- requisiti per la qualificazione del personale;
- requisiti del sistema di gestione per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.

Altrettanto avviene per la gestione dei fornitori che possono accedere ai documenti necessari per qualificarsi nella sezione a loro dedicata sul sito internet aziendale www.ingegnerietoscane.net.



10.3 IMPEGNO AMBIENTALE

Ingegnerie Toscane ha ottenuto nel 2011 la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 che è stata recentemente aggiornata alle nuove disposizioni della versione UNI EN ISO 14001:2015. La nuova norma, continua ad avere quale fine primario quello di garantire, per le organizzazioni che decidono di adottare tale standard, il rispetto delle prescrizioni normative in materia ambientale, l'aggiornamento continuo ed il miglioramento nel tempo degli standard aziendali. In particolare, la nuova norma introduce/rafforza quattro nuovi aspetti rispetto alla versione precedente:

4. **"Contesto dell'organizzazione"** - la gestione ambientale diviene fondamentale nei processi di pianificazione strategica aziendale;
5. **"High Level Structure (HLS)"** - la Leadership è coinvolta direttamente nella gestione ambientale con definizioni di ruoli e responsabilità;
6. **"Life Cycle Prospective"** - prodotti e servizi e supply chain vengono forniti tenendo conto, dal punto di vista concettuale e metodologico, di una prospettiva legata al ciclo di vita degli stessi;
7. **"Risk based thinking"** - la gestione ambientale viene basata sulla valutazione del rischio nella persecuzione degli obiettivi aziendali.

Conformemente al punto 1, è stata condotta una “analisi ambientale” iniziale al fine di individuare gli aspetti ambientali dell’organizzazione e determinarne l’impatto e la significatività degli stessi che viene costantemente aggiornata. Per la tipologia di attività svolte da Ingegnerie Toscane Srl si possono individuare principalmente aspetti ambientali di tipo indiretto (generati da terzi) sui quali non sempre la società ha possibilità di esercitare influenza, se non nell’ambito di un controllo puntuale delle attività di cantiere tramite le figure di direttore lavori e coordinatore della sicurezza.

Aspetti sui quali l’organizzazione non può esercitare alcuna influenza, sono quegli aspetti ambientali la cui diretta gestione è a carico dei titolari delle strutture e fabbricati presso i quali la organizzazione svolge il proprio lavoro di ufficio.

10.3.1 ENERGIA E MATERIE PRIME

I consumi della società sono quelli tipici di una società di servizi: i consumi di energia per riscaldamento e illuminazione, consumi di acqua per i servizi igienici e acquisti di carta e toner. I consumi di energia per la sede di Firenze consistono nella contabilizzazione dei consumi di Energia elettrica e Metano: la prima viene utilizzata per il funzionamento degli impianti termici e di tutte le attività della organizzazione, il secondo è utilizzato per il riscaldamento dell’acqua calda sanitaria e dei locali bagni.

I consumi sono quantificabili solo per la sede di Firenze mentre per Pisa sono in capo alla società proprietaria dell’immobile:

- consumo di energia elettrica sede di Firenze: circa 287.600 kwh/anno,
- consumo gas metano sede di Firenze: 2.550 mc/anno.

CONSUMI	2015	2016	2017
Energia Elettrica (kwh)	237.000	250.000	287.600
Metano (m ³)	900	1.600	2.550
Acqua(m ³)	600	600	600

Per la normale attività di ufficio vengono utilizzati circa 2.500 kg carta all’anno.

Consumo acqua sede Firenze: circa 600 mc/anno (i consumi sono quantificabili solo per la sede di Firenze mentre per Pisa sono in capo alla società proprietaria dell’immobile).

10.3.2 EMISSIONI E RIFIUTI

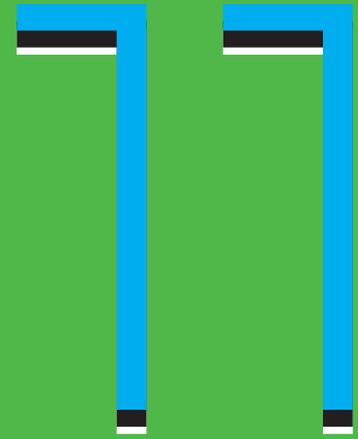
Le emissioni in atmosfera significative originate da Ingegnerie Toscane sono quelle di gas ad effetto serra derivanti dal consumo di carburante necessario per il parco mezzi e quelle connesse alla gestione degli impianti di condizionamento presenti presso la sede di Firenze, che sono in gestione direttamente ad Ingegnerie Toscane.

Il parco automezzi di Ingegnerie Toscane è composto da 120 autovetture e da un gruppo elettrogeno presente nelle sede di Firenze per intervento nel caso di black-out elettrico, alimentato a metano.

Le auto sono principalmente alimentate a gasolio ed una parte a metano e benzina, per un consumo nel 2017 pari a lt 134.800 per un totale di circa 2.171.000 km percorsi.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei gas refrigeranti R-410A e R 407C presente negli impianti, la tenuta dei libretti di impianto e la manutenzione è affidata a ditta terza mediante contratto di manutenzione, iscritta al Registro nazionale Gas Fluorurati della CC.I.AA. ai sensi del D.P.R. n.43/2012. Inoltre Ingegnerie Toscane provvede annualmente alla comunicazione per il gas di scarico R-410A all’ISPRA, ai sensi dell’art. 16 del D.P.R. n.43/12.

Per quanto riguarda i rifiuti, quelli generati dalle attività di ufficio sono i toner esauriti (consumo toner annuale: circa 126 kg toner per stampanti, fotocopiatrici e plotter), per il ritiro e riciclo dei quali è attivo un contratto con ditta autorizzata, che si occupa periodicamente della raccolta, trasporto, smaltimento unitamente al riciclo del materiale conformemente alle normative vigenti. Inoltre, sono da tempo stati predisposti dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti nei vari uffici e la ditta delle pulizie si occupa di conferire i rifiuti prodotti negli appositi cassonetti stradali per la raccolta differenziata.



Appendici



APPENDICE 0

TABELLA DI CORRELAZIONE

CODICE INDICATORE GRI NEW	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	8, 129
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e servizi	8, 129
GRI 102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	9, 129
GRI 102-4	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	11, 129
GRI 102-5	Rendicontare la natura della proprietà e forma legale	8, 16, 17, 129
GRI 102-6	Rendicontare i mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	8, 11, 129
GRI 102-7	Rendicontare dimensioni organizzazione, includendo numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti	12, 72, 95, 122, 129, 142
GRI 102-8	Rendicontare: a. il numero totale dei dipendenti per contratto d'impiego e genere; b. il numero totale di dipendenti a tempo indeterminato suddivisi per categoria professionale e per genere; c. il totale della forza lavoro distinguendo dipendenti e lavoratori che operano sotto la supervisione dell'organizzazione suddiviso per genere; d. il numero totale della forza lavoro suddivisa per genere e per area geografica; e. se una porzione consistente del lavoro dell'organizzazione è svolta da lavoratori legalmente riconosciuti come autonomi, o individui diversi dai lavoratori dipendenti o lavoratori che operano sotto la supervisione dell'organizzazione, compresi i dipendenti e i lavoratori che operano sotto la supervisione degli appaltatori; variazioni significative nel numero dei dipendenti.	98
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura	117, 140
GRI 102-10	Rendicontare cambiamenti organizzativi	8, 16, 19, 95, 104, 137
GRI 102-11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	8, 21, 26, 131
GRI 102-12	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce	31
GRI 102-13	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni in cui essa detenga una posizione di governance, partecipi a progetti, fornisca fondi oltre le tasse di iscrizione, veda tale appartenenza come strategica	37
GRI 102-14	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità	6
GRI 102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	18, 129
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	21
GRI 102-17 i	Descrizione di meccanismi interni ed esterni per chiedere un parere su comportamenti etici e conformi alla legge, o sull'integrità aziendale	21, 22
GRI 102-17 ii	Descrizione di meccanismi interni ed esterni per segnalazione di attività non etiche o contro la legge	21, 22
GRI 102-18	Rendicontare il ruolo dell'organismo più alto nella governance sullo sviluppo, approvazione e aggiornamento degli obiettivi e valori aziendali, delle strategie e politiche legate agli impatti economici, ambientali e sociali	20
GRI 102-19	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo relativamente agli aspetti economici, ambientali e sociali (specificare se si tratta di auto-assessment). Rendicontare le azioni intraprese in risposta a tale valutazione	20
GRI 102-20	Rendicontare se l'organizzazione abbia nominato una posizione executive o comunque con responsabilità per questioni economiche, sociali ed ambientali, e se tale persona riporti direttamente al più alto organismo aziendale	34
GRI 102-21	Rendicontare i processi di consultazione tra SH e il più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali	36, 37
GRI 102-22	Rendicontare la struttura di governance, incluse commissioni del più alto organo di governo (specificando quelle responsabili nel processo decisionale su impatti economici, ambientali e sociali)	18, 130
GRI 102-23	Rendicontare se il responsabile del più alto organo di governo sia anche un executive	18, 130
GRI 102-24	Rendicontare la composizione del più alto organo di governo (v. ulteriori specifiche)	18, 130
GRI 102-25	Rendicontare il processo del più alto organo di governo per assicurare che non si verifichino conflitti di interesse	18
GR 102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo, dei valori, e strategia	6
GRI 102-27	Rendicontare le misure adottate nello sviluppo della conoscenza su temi economici, ambientali e sociali del più alto organismo aziendale, collettivamente inteso	6
GR 102-28	Valutare le prestazioni dell'organo di governo più alto	18
GRI 102-29	Rendicontare il ruolo del più alto organo di governo dell'identificazione e gestione degli impatti, rischi e opportunità ambientali, economici e sociali	21, 34

CODICE INDICATORE GRI NEW	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
GRI 102-30	Rendicontare il ruolo dell'organismo più alto in azienda nella revisione dell'efficacia dei processi di risk management su temi economici, ambientali e sociali.	21
GRI 102-31	Rendicontare la frequenza dei controlli da parte del più alto organo di governo su rischi, opportunità e impatti economici, sociali ed ambientali	21
GRI 102-32	Rendicontare sull'organismo che in azienda formalmente revisiona e approva il report di sostenibilità, assicurando che tutti gli aspetti materiali siano coperti	34
GRI 102-33	Rendicontare il processo di comunicazione al più alto organo di governo di interessi ritenuti critici	21, 22
GRI 102-34	Rendicontare la natura e il numero totale di preoccupazioni critiche che sono state comunicate all'organismo più alto in carica e i meccanismi utilizzati per affrontare e risolvere tali preoccupazioni	21,22
GRI 102-35	Rendicontare la politica di remunerazione del più alto organo di governo e senior executives per: remunerazione fissa e variabile, bonus, buona uscita, azioni e altri benefit. Rendicontare come il criterio di raggiungimento di performance sociali, ambientali e economiche sia considerato nella politica remunerativa dei senior executive	20
GRI 102-36	Descrivere il processo per la determinazione della remunerazione	20
GR 102-37	Coinvolgimento delle parti interessate nella remunerazione	36
GRI 102-38	Riportare il rapporto tra il compenso annuale totale della persona più pagata in azienda rispetto alla media annuale delle remunerazioni di tutti i dipendenti	20
GR 102-39	Aumento percentuale del coefficiente di compensazione totale annuo	103
GRI 102-40	Elenco degli SH coinvolti dall'organizzazione	36
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	102, 136
GRI 102-42	Rendicontare le basi utilizzate per l'identificazione e selezione degli SH coinvolti dall'organizzazione	36
GRI 102-43	Rendicontare l'approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli SH, includendo la frequenza di tale coinvolgimento e il caso in cui questo sia avvenuto come parte del processo di preparazione del Bilancio di Sostenibilità	36, 37
GRI 102-44	Rendicontare i temi e le preoccupazioni principali emerse durante le iniziative di coinvolgimento SH, e come l'organizzazione abbia risposto a tali questioni	36
GRI 102-45	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato	33, 34
GRI 102-46	Descrizione del processo di definizione dei contenuti del report e suoi confini	33, 35
GRI 102-47	Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del report	35
GRI 102-48	Per ogni aspetto materiale riportare: per chi sia tale facendo riferimento all'indicatore G4-17	36
GRI 102-49	Rendicontare eventuali modifiche avvenute su informazioni fornite in precedenti report	34
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	33
GRI 102-51	Data di pubblicazione del più recente bilancio	33
GRI 102-52	Ciclo di reporting	33
GRI 102-53	Fornire punto di contatto per questioni riguardanti il report	33
GR 102-54	Reclami di segnalazione in conformità con gli standard GRI	N.A.
GRI 102-55	Specificare il livello di applicazione del GRI, riportando i contenuti GRI in sintesi (tabella); specificare la verifica esterna ove presente	34
GRI 102-56	Politica e pratiche in essere circa la verifica esterna, specificando la relazione tra l'organizzazione e il fornitore di servizio	23, 34
GR 103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	35
GR 103-2	Il management approach e i suoi componenti	18
GR 103-3	Valutazione del management approach	18

CODICE INDICATORE GRI NEW	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------

ECONOMIC PERFORMANCE

GRI 201-1	Rendicontare il valore economico direttamente generato (ricavi) e distribuito (costi operativi, remunerazioni e benefit ai dipendenti, remunerazione al capitale di credito e di rischio, pagamenti alla Pubblica Amministrazione, donazioni e altri investimenti nella Comunità e il valore trattenuto in azienda)	126, 142
GRI 201-2	Rendicontare implicazioni finanziarie (costi o ricavi), rischi ed opportunità dovuti ai cambiamenti climatici che possono potenzialmente generare cambiamenti sostanziali nelle attività dell'organizzazione. Presentare la descrizione del rischio e le relative implicazioni finanziarie	60
GRI 201-3	Rendicontare l'ammontare del piano pensionistico, fondo TFR e fondi di previdenza complementare	104
GRI 201-4	Rendicontare i finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (sgravi fiscali/crediti d'imposta, sovvenzioni, contributi per investimenti, ricerca e sviluppo e altre tipologie di contributi, premi, sospensione dei pagamenti delle royalty (royalty holidays), sovvenzioni dalle Agenzie di Credito	122
GRI 202-1	Rendicontare il rapporto tra lo stipendio dei neoassunti per sesso e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative. (Rendicontare anche la definizione utilizzata per "sedi più significative")	102, 136
GRI 202-2	Rendicontare la percentuale dei senior manager derivanti dalla comunità locale (specificare la definizione usata di "senior manager", cosa si intende per locale)	95, 133
GRI 203-1	Rendicontare il grado di sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti. Riportare l'impatto sulla comunità e sulle economie locali	118,124, 142
GRI 203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti (positivi e negativi) considerando le esternalità generate (es. sviluppo economico in aree di elevata povertà, impatto economico dovuto al cambiamento della location della produzione ecc.)	118, 140
GRI 204-1	Rendicontare la percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative (specificare la definizione usata di "locale" e "sedi più significative")	118, 140

CODICE INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
------------------------------	--------------------------------------	-----------------------

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

GRI 301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	61, 144
GRI 301-2	Percentuale di materiale utilizzato che deriva da materiale riciclato (NA)	NA
GR 301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	61, 143
GRI 302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	61, 62, 143
GRI 302-2	Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione	62,143
GRI 302-3	Intensità dell'energia	61,143
GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	61, 63, 143
GRI 302-5	Riduzione del bisogno energetico di prodotti e servizi	62, 143
GRI 303-1	Totale acqua prelevata suddivisa per fonte	43
GRI 303-2	Fonti interessate dal prelievo idrico dell'azienda	44
GRI 303-3	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	46
GRI 304-1	Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	70
GRI 304-2	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	70
GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati	70
GRI 304-4	Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	70
GRI 305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (dettagli metodologia di calcolo sul GRI)	64, 144
GRI 305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra	64, 144
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra	64, 144
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra (NUOVO)	64, 144
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra	64, 144
GRI 305-6	Emissioni di sostanze lesive per l'ozono	64, 144

CODICE INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
GRI 305-7	NO _x , SO _x , e altri emissioni significative nell'aria	24, 67, 144
GRI 306-1	Totale acqua scaricata qualità e destinazione	57
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	67, 146
GRI 306-3	Numero e volume di sversamenti significativi	70
GRI 306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	NA
GRI 306-5	Identità, dimensione, stato di salvaguardia, e valore della biodiversità presente nei corpi idrici e i relativi habitat, che sono significativamente interessati dagli scarichi dell'organizzazione e dagli sversamenti	70
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale	24,132
GRI 308-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati sull'uso di criteri ambientali	117
GRI 308-2	Potenziali ed attuali impatti ambientali negativi nella catena di fornitura	120

CODICE INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
SOCIAL PERFORMANCE		
GRI 205-1	Numero e percentuale di operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	23
GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	21, 138
GRI 205-3	Episodi confermati di corruzione e azioni prese	21
GRI 206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	N.A.
GRI 401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	99,134
GRI 401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti	102,136
GRI 401-3	Tasso di rientro al lavoro e retention rate dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	101, 135
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	104, 137
GRI 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	113, 140
GRI 403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	114, 140
GRI 403-3	Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali	115,1 40
GRI 403-4	Accordi formali con sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	102
GRI 404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	106, 108, 137, 138
GRI 404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/ aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	107, 138
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere	110
GRI 405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	98, 99
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini per categoria e suddivisi per sedi operative più significative	104
GRI 406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	28
GRI 407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	119
GRI 408-1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	119
GRI 409-1	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni loro forma	119

CODICE INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI-G4	PAGINA BS 2017
GRI 410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti diritti umani rilevanti per le attività	108, 138
GR 411-1	Episodi di violazioni di diritti delle persone locali	NA
GRI 412-1	Percentuale e numero totale di operazioni che sono state oggetto di verifiche sui diritti umani o valutazioni di impatto	108, 138
GRI 412-2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	108, 138
GRI 412-3	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione sul rispetto dei diritti umani	SA8000
GRI 413-1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	38
GRI 413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	41
GRI 414-1	Percentuale di nuovi fornitori monitorati su criteri relativi ai diritti umani	119
GRI 414-2	Potenziali ed attuali impatti negativi sulla comunità nella catena di fornitura	120
GRI 415-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamenti	24, 132
GRI 416-1	Percentuale di categorie di prodotti o servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono monitorati in ottica di miglioramento	52, 53
GRI 416-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	24, 52, 53, 72, 132
GRI 417-1	Rendicontare le tipologie di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure, e percentuale di prodotti e servizi rilevanti che sono soggetti a tali richieste di indicazioni (es. procedure di acquisto, composizione del prodotto/servizio se ha impatto ambientale o sociale ecc.)	55
GRI 417-2	Rendicontare il numero totale dei casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura del prodotto e dei servizi a seconda del tipo di risultato	52, 53
GRI 417-3	Numero di incidenti di non conformità con regolamenti e codici volontari riguardanti comunicazioni di marketing	NA
GRI 418-1	Rendicontare il numero totale dei reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente	72
GRI 419-1	Rendicontare il valore monetario delle principali sanzioni dovute alla non-conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	91, 132

APPENDICE 1

COMUNICATION ON PROGRESS - I DIECI PRINCIPI DELLA SOSTENIBILITÀ

COMUNICATION ON PROGRESS - I DIECI PRINCIPI DELLA SOSTENIBILITÀ

PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT		INDICATORI CORRISPONDENTI DEL GRI STANDARD	PAGINE DI RIFERIMENTO
DIRITTI UMANI			
1.	Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	GRI 412-2, GRI 410-1, GRI 412-1, GRI 103-2, GRI 413-1, GRI 413-2	108 - 138 - 187
2.	Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	GRI 412-3, GRI 414-1, GRI 414-2	156
LAVORO			
3.	Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	GRI 102-41, GRI 407-1, GRI 402-1	102 - 104 - 136 - 137 - 154 - 155 - 167 - 168 - 186
4.	Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	GRI 409-1	27
5.	Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	GRI 408-1	27
6.	Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	GRI 102-8, GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-2, GRI 406-1	28 - 98 - 99 - 106 - 108 - 110 - 137 - 138 - 155 - 165 - 166 - 168 - 187
AMBIENTE			
7.	Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	GRI 201-2, GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 303-1, GRI 305-1, GRI 305-3, GRI 305-6, GRI 305-7	43 - 60 - 61 - 62 - 64 - 67 - 159 - 160 - 170 - 171
8.	Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3	61 - 159 - 171
9.	Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	GRI 307-1, GRI 103-2	24 - 132 - 150 - 164 - 184
LOTTA ALLA CORRUZIONE			
10.	Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 205-1, GRI 415-1	21 - 22 - 23 - 132 - 150 - 164 - 184

APPENDICE 2

GREEN TEAM

DATI	REFERENTE	SOCIETÀ
ACQUE SPA		
Personale e formazione	Straniero Chiara Bonechi Serena Contino Giuseppe	Acque SpA
Acquisti	Danza Antonella	Acque SpA Acque Servizi
Autoparco	Pepoli Alberto	Acque SpA Acque Servizi
Calcolo del valore aggiunto	Guerrieri Claudio Casarosa Francesca	Acque SpA Acque Servizi
Commerciale customer	Scardigli Elisabetta	Acque SpA
Energia	Castagnoli Tiziano	Acque SpA
Laboratorio	Galli Silvia Peruzzi Paolo	Acque SpA
Rifiuti-Compliance ambientale-Sversamenti-Materie prime-Consumo per riscaldamento impianti	Crossi Angela	Acque SpA
Prelievo acqua	Lucchesi Maurizio	Acque SpA
Prelievo acqua	Minuti Maurizio	Ingegnerie Toscane
DB infrastrutture	Baronti Gianluca	Ingegnerie Toscane
Depurazione	Volpi Maurizio	Acque SpA
Iniziative verso l'esterno	Bonciolini Danilo	Acque SpA
Sito internet e nuove applicazioni	Bindi Luca	
Relazione sulla gestione		
Modifiche societarie		
Lettera dell'alta direzione		
Scarichi produttivi	Spagnuolo Caterina	Acque SpA
Sicurezza-infortuni	Nannini Silvio	Acque SpA
Infortuni appaltatori		
Controlli ditte esterne e sopralluoghi	Maurini Maurizio	Ingegnerie Toscane
Controversie in corso	Pizzuto Annamaria	Acque SpA
Call center	Brunori Lorenzo	Acque SpA
Sportelli e mistery	Posani Alessandra Nencioni Anna	
Biodiversità	Lippi Simone	Ingegnerie Toscane
Carbonfootprint	Mancuso Fabrizio	
Impatto in zone sensibili/protette/balneabili		
Monitoraggio indicatori da carta servizi	Leone Letizia	Acque SpA
Rapporti con AIT-AEEGSI	Pistoiesi Giovanna	
Aggiornamenti tariffari		
Normativa privacy	Rizzo Lorenzo	Acque SpA
Consumo uffici Acque SpA e Acque Servizi		
Investimenti	Arbi Marco	Acque SpA
Organismo di vigilanza	Augello Grazia Pia	Acque SpA
Controllo interno		Acque Servizi LeSoluzioni

DATI	REFERENTE	SOCIETÀ
ACQUE INDUSTRIALI		
Acquisti	Puccinelli Paola	Acque Industriali
Sicurezza – infortuni	Conoci Rocco	Acque Industriali
Tutti gli altri dati sono collettati da	Conti Nicola	Acque Industriali
ACQUE SERVIZI		
Calcolo del valore aggiunto Materie prime	Pasquini Ernesto	Acque Servizi
Sicurezza – infortuni	Murolo Marino	Acque Servizi
Rifiuti- parco mezzi- multe e sanzioni	Orselli Roberto	Acque Servizi
Tutti i dati sono collettati da	Mangini Leonardo	Acque Servizi
INGEGNERIE TOSCANE		
Dati sui controlli cantiere Indicatori infortuni su appaltatori	Draga Cristina	Ingegnerie Toscane
Relazione sulla gestione Obiettivi per il futuro	Galli Oscar	Ingegnerie Toscane
Tutti i dati sono collettati da	Draga Cristina	Ingegnerie Toscane
LESOLUZIONI SCARL		
Dati societari, acquisti, energetici, parco mezzi, sanzioni e multe, rifiuti, compliance	Biagini Simone	LeSoluzioni scarl
Sicurezza-infortuni	Testa Antonio	LeSoluzioni scarl
Formazione e privacy	Talini Massimo	LeSoluzioni scarl
Controllo interno	Scarselli Alessandro	LeSoluzioni scarl
Dati settore informatico	Branchitta Francesco Celli Maurizio	LeSoluzioni scarl
Letturisti	Brunori Lorenzo Botti Leonardo	LeSoluzioni scarl
Dati economici	Signorini Sonia	LeSoluzioni scarl

APPENDICE 3

TEMI MATERIALI

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI STANDARDS
Trasparenza	Comunicazione agli stakeholder di informazioni adeguatamente dettagliate affinché questi siano in grado di identificare e valutare gli impatti generati dall'azienda. Processi e procedure utilizzate per tale comunicazione. Veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda	General Standard Disclosure
Integrità	Valori etici e aziendali, codici etici/di condotta, meccanismi di segnalazione di comportamenti non etici o illegali, politiche di anticorruzione	General Standard Disclosure Anti-Corruption
Sistemi di gestione e controllo	Procedure aziendali per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	General Standard Disclosure
Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	Chiarezza, semplicità e conformità alle norme dei contratti e delle comunicazioni con i clienti. Chiarezza e trasparenza nelle relazioni coi fornitori rispetto a loro selezione e l'acquisto beni e servizi	Marketing & Labeling Customer Privacy
Sviluppo e impatto degli investimenti	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	Indirect Economic Impact
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Adeguatezza del servizio offerto agli utenti e qualità dei servizi offerti. Definizione delle priorità in ottica di miglioramento dell'attenzione verso il cliente.	Customer Health & Safety Marketing & Labeling Socioeconomic Compliance
Continuità del servizio (e pressione dell'acqua)	Cura degli aspetti tecnici per garantire la continuità del servizio in maniera adeguata al fine di limitare le interruzioni nella fornitura della risorsa	Customer Health & Safety
Gestione dei guasti	Gestione dei guasti	Customer Health & Safety
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento dei dipendenti. Formazione su tematiche di salute e sicurezza.	Occupational Health & Safety
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento delle imprese fornitrici. Formazione su tematiche di salute e sicurezza.	Occupational Health & Safety
Salute, sicurezza e tutela del consumatore	Analisi dell'acqua erogata, attendibilità dell'analisi dei laboratori interni e certificazione dei laboratori.	Customer Health & Safety
Accesso all'acqua	Tutela del diritto di accesso all'acqua, come bene comune primario delle comunità locali di riferimento	Customer Health & Safety
Utilizzo della risorsa idrica: prelievi, consumi, iniziative per il risparmio	Prelievi e consumi idrici. Iniziative adottate e promosse per il risparmio idrico. Acqua riciclata e/o recuperata	Water
Caratteristiche qualitative delle acque distribuite	Risultati e numero di analisi di laboratorio sull'acqua distribuita. Percentuale di conformità dell'acqua erogata.	Customer Health & Safety Marketing & Labeling
Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Valore delle perdite di rete reali e delle perdite di rete amministrative (apparenti).	Water
Scarichi idrici: caratteristiche qualitative per destinazione	Monitoraggio sui reflui in uscita agli impianti. Analisi sugli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive allacciate.	Effluents & Waste
Gestione rifiuti (pericolosi e non pericolosi; selezione, stoccaggio, trasporto)	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. Numero totale e volume di sversamenti significativi. Peso dei rifiuti classificati come pericolosi trattati.	Effluents & Waste
Rischi per suolo e sottosuolo: condotte, serbatoi interrati, stoccaggi di prodotti chimici e altre sostanze pericolose	Numero e volume degli sversamenti di materiali pericolosi. Gestione e manutenzione dei serbatoi interrati, degli stoccaggi di prodotti chimici e di sostanze pericolose.	Effluents & Waste
Gestione della depurazione delle acque reflue e smaltimento dei fanghi	Volume reflui civili e industriali trattati negli impianti. Analisi qualitativa sulle acque reflue trattate. Volume fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue. Processo di trattamento delle acque reflue.	Effluents & Waste
Conformità alla normativa ambientale	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. Implementazione di sistemi di gestione ambientali	Compliance (EN)
Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali	Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali (esempio per la riduzione delle perdite di rete).	(*)

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

APPENDICE 4

I PORTATORI DI INTERESSE

I PORTATORI DI INTERESSE

RISORSE UMANE	COSA E' IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
FORZA LAVORO personale dipendente, con contratto atipico, somministarti, tirocinanti...	<p>Certezza del posto di lavoro</p> <p>Comunicazione interna trasparente</p> <p>Informazione continua</p> <p>Facilità di accesso alle informazioni aziendali</p> <p>Stipendi puntuali</p> <p>Formazione continua</p>	<p>Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE)</p> <p>Intranet aziendale aggiornata e facilità di accesso alle informazioni aziendali</p> <p>Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico.</p> <p>Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili.</p> <p>Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni personali relative a orari e buste paga.</p> <p>Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract.</p> <p>Focus e incontri mirati per temi specifici</p> <p>Implementazione e mantenimento SA8000</p>
	<p>Sicurezza sui luoghi di lavoro</p>	<p>Corsi di formazione, affiancamenti, supervisione per le attività a maggior rischio, coinvolgimento nell'individuazione degli strumenti e procedure di lavoro sicuri.</p> <p>Incontri annuali con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.</p> <p>Mantenimento dei sistemi di Sicurezza e salute implementati</p> <p>Disponibilità di procedure e istruzioni di lavoro sicuro;</p> <p>Disponibilità di DPI individuali o collettivi efficienti;</p> <p>Disponibilità di attrezzature adeguate e sicure</p> <p>Protocolli sanitari adeguati al rischio</p> <p>Mappatura, valutazione dei rischi e loro revisione annuale;</p> <p>Implementazione e mantenimento SA8000</p>
	<p>Sistemi retributivi ed incentivanti</p>	<p>Accordi con le rappresentanze sindacali.</p> <p>Definizione congiunta dei criteri di distribuzione del premio di produzione.</p> <p>Fondo pensione complementare PEGASO.</p> <p>Fondo di assistenza sanitaria integrativo FASIE</p> <p>Sistema incentivante individuale</p>
	<p>Possibilità di crescita professionale</p> <p>Formazione in ingresso e continua</p> <p>Coinvolgimento del personale</p>	<p>Pianificazione della formazione congiunta (raccolta esigenze formative).</p> <p>Analisi di soddisfazione e di efficacia della formazione erogata.</p> <p>Focus e incontri mirati per temi specifici</p> <p>Piattaforma di formazione e learning</p>
Rappresentanze sindacali	<p>Coinvolgimento nelle attività decisionali</p>	<p>Protocolli di intesa, riunioni di scambio, riunioni informative.</p> <p>Progetto di coinvolgimento degli stakeholder sul Bilancio di Sostenibilità.</p> <p>Accordi sui temi del lavoro</p>
COLLETTIVITA'	COSA E' IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
Utenti Clienti privati Associazioni dei consumatori	<p>Rispetto degli standard della Carta dei Servizi</p> <p>Facilità di risoluzione delle controversie</p> <p>Disponibilità di informazioni;</p> <p>Trasparenza</p> <p>Facilità di accesso ai servizi</p>	<p>Incontri periodici</p> <p>Servizi on line</p> <p>Orari ampi di apertura degli sportelli</p> <p>Servizi di call center efficienti</p> <p>Informazioni periodiche - Oblò</p> <p>Progetti di partecipazione attiva</p> <p>Istituzione commissione mista conciliativa</p> <p>Sito internet</p> <p>Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract</p>

Cittadini, università, scuole, associazioni di volontariato	<p>Facile accesso alle informazioni ed alle esperienze dirette aziendali</p> <p>Efficienza del servizio</p> <p>Minori interruzioni delle strade per lavori</p> <p>Disponibilità del servizio</p> <p>Maggiore informazione</p> <p>Volontariato</p> <p>Rendicontazione trasparente</p> <p>Soddisfazione dei cittadini</p> <p>Informazione ambientale</p>	<p>Comunicazioni sulla stampa e televisioni locali</p> <p>Comunicazioni tramite Sito internet</p> <p>Presenza sui principali Social network</p> <p>Iniziative sul territorio</p> <p>Apertura dei fontanelli</p> <p>Iniziative educative specifiche per le scuole</p>
FORNITORI	COSA E' IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
Fornitori di beni, servizi e lavori	<p>Facilità e trasparenza dei sistemi di qualifica</p> <p>Facilità e trasparenza dei sistemi di affidamento lavori/servizi/appalti</p> <p>Rotazione degli affidamenti</p> <p>Disponibilità di informazioni, Luoghi di lavoro sicuri</p> <p>Rispetto dei tempi di pagamento</p> <p>Continuità dei rapporti di lavoro</p> <p>Gestione catena di fornitura</p>	<p>Adozione e pubblicazione di procedure, per la qualifica, inserimento nell'albo fornitori qualificati e affidamento dei servizi</p> <p>Adozione e pubblicazione codice etico</p> <p>Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati</p> <p>Area dedicata sul sito internet</p> <p>Elenco prezzi pubblicati</p> <p>Controlli di sicurezza sulla catena di fornitura</p> <p>Luoghi salubri e sicuri</p> <p>Efficace gestione di cassa e iniziative di vicinanza al fornitore</p> <p>Controlli diretti e indiretti sui subappalti e/o fornitori dei fornitori</p> <p>Controlli diretti e indiretti sui subappalti e/o fornitori dei fornitori</p>
AZIONISTI E FINANZIATORI	COSA E' IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
	<p>Gestione economica efficiente</p> <p>Gestione aziendale conforme alla normativa</p> <p>Trasparenza e correttezza dei comportamenti</p> <p>Utilizzo responsabile delle risorse Risparmio energetico</p>	<p>Incontri di direzione Mantenimento del sistema 231</p> <p>Sistema di deleghe coerente con le responsabilità e i poteri Mantenimento del sistema 50001</p> <p>Condivisione di politiche del personale moderne Gestione economico finanziaria prudentiale Mantenimento della compliance</p> <p>Attuazione di politiche di gestione sostenibile del servizio</p>
AMBIENTE	COSA E' IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
	<p>Sostenibilità</p> <p>Riduzione inquinamento</p> <p>Utilizzo responsabile delle risorse</p> <p>Risparmio energetico</p> <p>Educazione ambientale</p>	<p>Iniziative per l'uso consapevole della risorsa idrica</p> <p>Iniziative per la promozione del risparmio idrico ed energetico</p> <p>Progetti di efficientamento energetico degli impianti</p> <p>Campagne di ricerca perdite idriche</p> <p>Campagne d'informazione e educazione per scuole e società</p> <p>Certificazione del sistema energetico</p>

APPENDICE 5

AZIONI DI RISPARMIO ENERGETICO

AZIONE	RISPARMIO ENERGETICO PREVISTO 2017 (KWH)	RISPARMIO PREVISTO DA PROGETTO
Depuratore Pagnana - Sollevamento Iniziale: modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato	40.000	40.000 kWh
Depuratore Cambiano - Sollevamento Iniziale:	5.000	10.000 kWh
1. Manutenzione del sistema sollevamento		
2. Modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato		
Depuratore Le Lame - Aerazione:	45.000	45.000 kWh
1. Efficientamento energetico		
2. Efficientamento di processo		
Depuratore S.Jacopo - Aerazione, sostituzione sistema di aerazione:	40.000	80.000 kWh
1. Fornitura nuovi compressori		
2. Nuovo sistema di diffusione, rifacimento parte delle carpenterie		
Depuratore Intercomunale:	550.000	600.000 kWh
1. Revamping Linea1		
2. Primo Step Automazione		
3. Secondo Step Automazione		
Depuratore La Fontina: automazione ed efficientamento energetico e di processo - Primo step	-	2018-2020 10.000 kWh
Altri efficientamenti energetici minori: efficientamento del Sollevamento Iniziale del depuratore di Cascina	6.000	h

APPENDICE 6

MODALITA' DI SMALTIMENTO RIFIUTI ACQUE

MODALITÀ DI SMALTIMENTO/RECUPERO	QUANTITÀ (t)		
	2015	2016	2017
Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01	70,67	0,32	0
Trattamento biologico D08	41.030,30	33.640,22	39.926,30
Trattamento fisico-chimico D09	9.262,09	11.367,65	10.847,46
Incenerimento a terra D10	0,15	0,03	0
Ricondizionamento preliminare D14	2.868,28	2.782,73	1.121,43
Deposito preliminare D15	26,41	5,02	3,37
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	5.456,84	137,44	33,84
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	22,14	7,88	4,92
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche R5	0,07	0	0
Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia R10	5.404,93	4.115,61	0
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12	2.553,69	3.668,97	2.000,20
Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da r1 a r12 R13	7.977,99	12.224,12	19.388,81
Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12- D13	0	0,14	0,13
TOTALE	74.673,55	67.950,13	73.326,46



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

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di sostenibilità della Capogruppo Acque S.p.A. e delle sue controllate (di seguito anche "Gruppo Acque") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori della Capogruppo Acque S.p.A. sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica".

Gli Amministratori della Capogruppo Acque S.p.A. sono altresì responsabili per quella parte del sistema di controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione sul bilancio di sostenibilità. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (nel seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

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

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Capogruppo Acque S.p.A., responsabile per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano i GRI Standards e non hanno riguardato il rispetto dei principi del *The International <IR> Framework* definiti nel 2013 dall'*International Integrated Reporting Council*.

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "I nostri numeri" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato della Capogruppo Acque S.p.A. e della controllata Acque Servizi S.r.l. al 31 dicembre 2017, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 4 aprile 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo Acque;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale di Acque S.p.A., Acque Servizi S.r.l. e Acque Industriali S.r.l., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Capogruppo Acque S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

I dati e le informazioni che costituiscono il bilancio di sostenibilità oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle *Standards Sustainability Reporting Guidelines*, nel Prospetto degli Indicatori GRI Standards del bilancio di sostenibilità.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Acque al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*Standards Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Firenze, 5 aprile 2018

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi
Socio

ACQUE SPA

Sede Legale: Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)
Sede Amministrativa: Via Bellatalla 1, 56121 Ospedaletto (PI)
www.acque.net; info@acque.net, info@pec.acque.net

ACQUE SERVIZI SRL

Sede legale e amministrativa: Via Bellatalla 1, 56121 Ospedaletto (PI)
info@acqueservizi.net

ACQUE INDUSTRIALI SRL

Sede Legale: Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto (PI)
Sede Amministrativa: Via Molise 1, 56025 Gello di Pontedera (PI)
www.acqueindustriali.net; info@acqueindustriali.net

LE SOLUZIONI - Società Consortile a r. l.

Sede legale e amministrativa: Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)
www.lesoluzioni.net; info@lesoluzioni.net

INGEGNERIE TOSCANE SRL

Sede Legale: Via De Sanctis 49, 50136 Firenze
Sede Amministrativa: Via Bellatalla 1, 56121 Ospedaletto (PI)
www.ingegnerietoscane.net; info@ingegnerietoscane.net

A CURA DI SETTORE CERTIFICAZIONI E SOSTENIBILITÀ

TEAM DI REDAZIONE

Lisa Carboni, Elena Biondi, Sara Battaglini, Anila Di Pietro
qas@acque.net

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ INFRAGRUPPO

Marco Arbi, Graziapia Augello, Gianluca Baronti, Elisa Bartoli, Simone Biagini, Luca Bindi, Danilo Bonciolini, Serena Bonechi, Clarissa Cambi, Simone Cappelli, Giorgio Carlini, Francesca Casarosa, Tiziano Castagnoli, Rocco Conoci, Nicola Conti, Antonella Danza, Danilo Di Stefano, Giulia Doretti, Cristina Draga, Silvia Galli, Gabriele Giannini, Angela Grossi, Chiara Lazzaroni, Letizia Leone, Simone Lippi, Maurizio Lucchesi, Silvia Marchi, Fabrizio Mancuso, Leonardo Mangini, Maurizio Maurini, Franco Minuti, Marino Murolo, Silvio Nannini, Roberto Orselli, Stefano Pannocchi, Paola Paoletti, Ernesto Pasquini, Paolo Peruzzi, Giovanna Pistolesi, Annamaria Pizzuto, Paola Puccinelli, Lorenzo Rizzo, Roberto Salvadori, Elisabetta Scardigli, Alessandro Scarselli, Sonia Signorini, Giovanni Simonelli, Caterina Spagnuolo, Chiara Straniero, Antonio Testa, Elettra Vichi, Maurizio Volpi

DIREZIONE ARTISTICA, PROGETTO GRAFICO, IMPAGINAZIONE E VERSIONE ONLINE
Curtis & Moore – Milano

FOTO DI
Gianluca Parsi

STAMPA
LitografTodi Srl

PUBBLICAZIONE SUL SITO
www.acque.net e sociale.acque.net
Aprile 2018

FINITO DI STAMPARE
Aprile 2018



