



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018



UNA BELLA STORIA DI RISULTATI E DI VALORE SOCIALE

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018



UNA BELLA STORIA DI RISULTATI E DI VALORE SOCIALE

ACQUE

I NOSTRI SERVIZI E IL  
RISPETTO DELL'AMBIENTE

I NOSTRI  
CLIENTI

LE NOSTRE  
PERSONE

I NOSTRI AZIONISTI E  
PARTNER

ACQUE  
SERVIZI

# 1 ACQUE

|       |                                          |    |
|-------|------------------------------------------|----|
|       | LETTERA AI NOSTRI LETTORI                | 6  |
| 1.1   | CHI SIAMO                                | 8  |
| 1.1.1 | ACQUE SPA E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 8  |
| 1.1.2 | IL BENCHMARK DI SETTORE                  | 10 |
| 1.1.3 | RICONOSCIMENTI                           | 12 |
| 1.2   | IL CONTESTO                              | 12 |
| 1.2.1 | IL SETTORE REGOLATO                      | 12 |
| 1.2.2 | IL GOVERNO DELL'AZIENDA                  | 14 |
| 1.3   | RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ             | 16 |
| 1.3.1 | LA LOTTA ALLA CORRUZIONE                 | 16 |
| 1.3.2 | SISTEMA 262 E LA REVISIONE CONTABILE     | 18 |
| 1.3.3 | SISTEMI DI CERTIFICAZIONE                | 18 |
| 1.3.4 | SISTEMA PRIVACY                          | 21 |
| 1.4   | LA COMPLIANCE                            | 22 |
| 1.4.1 | COMPLIANCE AMBIENTALE                    | 22 |
| 1.4.2 | CONTENZIOSO UTENTI                       | 23 |

# 3 I NOSTRI CLIENTI

|       |                                                        |    |
|-------|--------------------------------------------------------|----|
| 3.1.  | I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI                             | 52 |
| 3.2   | LA COMUNICAZIONE DIGITALE                              | 54 |
| 3.3   | LE TARIFFE E LA BOLLETTA                               | 55 |
| 3.3.1 | LA FATTURAZIONE                                        | 59 |
| 3.4   | IL CALL CENTER                                         | 60 |
| 3.5   | I PUNTO ACQUE                                          | 62 |
| 3.6   | LA QUALITÀ DEI SERVIZI                                 | 63 |
| 3.6.1 | GLI STANDARD DI QUALITÀ<br>E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI | 63 |
| 3.6.2 | I RECLAMI                                              | 64 |
| 3.7   | LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE                           | 65 |

# 2 I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

|         |                                                   |    |
|---------|---------------------------------------------------|----|
| 2.1     | IL SERVIZIO ACQUEDOTTO                            | 26 |
| 2.1.1   | L'UTILIZZO DELLA RISORSA ACQUA                    | 26 |
| 2.1.2   | VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE                    | 28 |
| 2.1.3   | L'ACQUA CONSEGNATA MA NON FATTURATA               | 30 |
| 2.1.4   | GLI AUTOCONSUMI                                   | 30 |
| 2.1.5   | L'ACQUA DI RIUSO                                  | 31 |
| 2.2     | LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA                     | 32 |
| 2.2.1   | IL TRATTAMENTO DEGLI SCARICHI                     | 33 |
| 2.2.2   | GLI SCARICHI INDUSTRIALI                          | 35 |
| 2.3     | IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO             | 36 |
| 2.3.1   | LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO | 37 |
| 2.3.2   | PROGETTO ACQUA BUONA                              | 38 |
| 2.3.3   | PROGETTO ACQUA AD ALTA QUALITÀ – I FONTANELLI     | 38 |
| 2.3.4   | LE ACQUE DEPURATE                                 | 39 |
| 2.4     | IL RISPETTO DELL'AMBIENTE                         | 40 |
| 2.4.1   | ACQUE E L'AMBIENTE                                | 40 |
| 2.4.2   | MATERIE PRIME                                     | 42 |
| 2.4.3   | CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI                    | 42 |
| 2.4.3.1 | ENERGIA ELETTRICA                                 | 43 |
| 2.4.4   | LE EMISSIONI IN ATMOSFERA                         | 44 |
| 2.4.4.1 | IL PARCO MEZZI AZIENDALE                          | 45 |
| 2.4.5   | RIFIUTI                                           | 47 |
| 2.4.5.1 | I FANGHI DI DEPURAZIONE                           | 48 |
| 2.4.6   | SVERSAMENTI                                       | 49 |

# 4 LE NOSTRE PERSONE

|       |                                     |    |
|-------|-------------------------------------|----|
| 4.1   | IL PERSONALE                        | 68 |
| 4.1.1 | COMPOSIZIONE E PARI OPPORTUNITÀ     | 68 |
| 4.1.2 | LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA | 71 |
| 4.1.3 | TUTELA DELLA GENITORIALITÀ          | 72 |
| 4.1.4 | MISURE DI WELFARE AZIENDALE         | 72 |
| 4.1.5 | RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE       | 73 |
| 4.2   | LA FORMAZIONE                       | 76 |
| 4.3   | SALUTE E SICUREZZA                  | 78 |

# 6 ACQUE SERVIZI

|       |                                                          |     |
|-------|----------------------------------------------------------|-----|
| 6.1.  | IL PROFILO AZIENDALE                                     | 92  |
| 6.1.1 | IDENTITÀ E SERVIZI                                       | 92  |
| 6.1.2 | GLI ORGANI SOCIALI                                       | 93  |
| 6.1.3 | SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO                            | 93  |
| 6.1.4 | COMPLIANCE                                               | 94  |
| 6.2   | LE NOSTRE PERSONE                                        | 94  |
| 6.2.1 | COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ            | 94  |
| 6.2.2 | LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA                      | 95  |
| 6.2.3 | TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE | 96  |
| 6.2.4 | RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE                            | 97  |
| 6.2.5 | LA FORMAZIONE                                            | 98  |
| 6.2.6 | SALUTE E SICUREZZA                                       | 99  |
| 6.3   | IMPEGNO ECONOMICO                                        | 100 |
| 6.3.1 | FORNITORI                                                | 100 |
| 6.3.2 | DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO                        | 102 |
| 6.4   | RISPETTO DELL'AMBIENTE                                   | 104 |
| 6.4.1 | ENERGIA                                                  | 104 |
| 6.4.2 | MATERIE PRIME                                            | 105 |
| 6.4.3 | EMISSIONI                                                | 106 |
| 6.4.4 | RIFIUTI                                                  | 108 |

# 5 I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

|       |                                        |    |
|-------|----------------------------------------|----|
| 5.1   | FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE       | 82 |
| 5.1.1 | LE RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO  | 83 |
| 5.1.2 | IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA | 83 |
| 5.2   | I NOSTRI NUMERI                        | 84 |
| 5.2.1 | IL CONTO ECONOMICO                     | 85 |
| 5.2.2 | INVESTIMENTI                           | 86 |
| 5.2.3 | IL VALORE AGGIUNTO                     | 86 |
| 5.2.4 | LE SPESE PER L'AMBIENTE                | 87 |

# NOTA METODOLOGICA AL BILANCIO 109

# APPENDICI 112



# 1 ACQUE

|       |                                          |    |
|-------|------------------------------------------|----|
|       | LETTERA AI NOSTRI LETTORI                | 6  |
| 1.1   | CHI SIAMO                                | 8  |
| 1.1.1 | ACQUE SPA E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 8  |
| 1.1.2 | IL BENCHMARK DI SETTORE                  | 10 |
| 1.1.3 | RICONOSCIMENTI                           | 12 |
| 1.2   | IL CONTESTO                              | 12 |
| 1.2.1 | IL SETTORE REGOLATO                      | 12 |
| 1.2.2 | IL GOVERNO DELL'AZIENDA                  | 14 |
| 1.3   | RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ             | 16 |
| 1.3.1 | LA LOTTA ALLA CORRUZIONE                 | 16 |
| 1.3.2 | SISTEMA 262 E LA REVISIONE CONTABILE     | 18 |
| 1.3.3 | SISTEMI DI CERTIFICAZIONE                | 18 |
| 1.3.4 | SISTEMA PRIVACY                          | 21 |
| 1.4   | LA COMPLIANCE                            | 22 |
| 1.4.1 | COMPLIANCE AMBIENTALE                    | 22 |
| 1.4.2 | CONTENZIOSO UTENTI                       | 23 |

## LETTERA AI NOSTRI LETTORI

GRI  
102-14

GRI  
102-27

GRI  
102-26

Grazie a questa undicesima edizione rafforziamo un orientamento, un'identità sempre più imperniata sulla trasparenza informativa e sulla sostenibilità come leva della nostra crescita; undici anni in cui abbiamo cercato di testimoniare, in modo trasparente, il nostro impegno in favore delle comunità e del territorio nel cercare di migliorare l'impatto economico, ambientale e sociale della nostra azione.

Il 2018 è stato un anno ricco di risultati positivi: l'approvazione definitiva da parte dell'Autorità idrica Toscana dell'allungamento della concessione del servizio idrico al 2031, l'approvazione del nuovo piano economico-finanziario e del nuovo piano degli investimenti, la stipula del nuovo contratto di finanziamento a lungo termine. Il raggiungimento di questi obiettivi consente di potenziare le capacità d'investimento della nostra società, attenuando allo stesso tempo la crescita delle tariffe nei prossimi anni, con indubbi vantaggi per i nostri utenti, sia dal punto di vista del costo della bolletta dell'acqua, sia della qualità del servizio. L'entrata a regime del nuovo sistema gestionale informatico, che ha richiesto un duro lavoro negli ultimi anni, si riflette ora in una maggiore efficacia della gestione, testimoniata dal miglioramento della maggior parte degli indici di qualità del servizio. Inoltre, anche l'esercizio 2018 si è chiuso con un risultato economico ampiamente positivo, che in gran parte ritornerà al territorio. Infatti, oramai da diversi anni, Acque destina ai fondi di riserva la quasi totalità dei propri utili e ciò permette di potenziare gli interventi volti alla manutenzione straordinaria e sostituzione delle tubazioni idriche, al risanamento ed estensione delle reti fognarie, alla riorganizzazione del sistema di depurazione, in poche parole alla salvaguardia dell'ambiente e al miglioramento della qualità dei servizi offerti ai nostri cittadini. L'impegno di lungo periodo nell'implementazione e certificazione di sistemi di gestione volontari che garantiscano il massimo sforzo nel campo del rispetto dei diritti umani, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione, fa sì che oggi Acque SpA rientri tra le pochissime public utilities, che hanno implementato tutti i principali e più diffusi sistemi di gestione. Questi obiettivi sono stati conseguiti grazie anche al 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.

A testimoniare sono anche le periodiche indagini customer satisfaction, dove gli utenti esprimono nei nostri confronti un grado di soddisfazione stabilmente sopra il 90% e un voto medio intorno al 7 e mezzo. Un risultato che riusciamo a conseguire non solo grazie alla qualità del nostro lavoro, alla mole di investimenti, alla cura nel fornire un servizio essenziale ma anche nel modo con cui lo facciamo:

# 11 ANNI

investendo nel rapporto diretto coi cittadini ed in particolare con quelli più giovani, col mondo della scuola con i progetti di educazione ambientale, con quelli di alternanza scuola-lavoro, con le università e gli istituti di alta formazione, nelle tante iniziative che organizziamo e sosteniamo in campo culturale, ambientale, sociale. Di questo e di molto altro parla questo bilancio; una rendicontazione integrata che svelerà come non esista una gerarchia tra economicità dell'impresa e responsabilità sociale, poiché reciproca espressione dei valori fondamentali espressi nella nostra missione.

## UNDICI ANNI

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:** *Annaclaudia Bonifazi*



# 1. ACQUE SPA

## 1.1 CHI SIAMO

### 1.1.1 ACQUE SPA E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

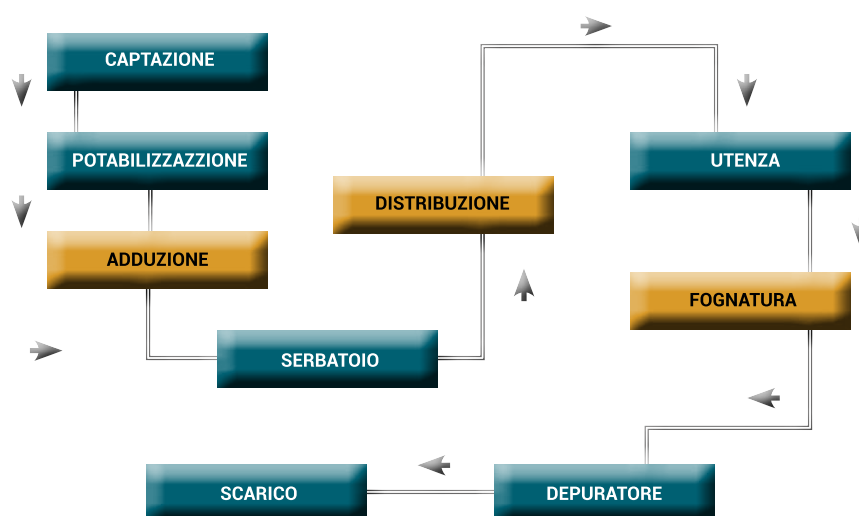
Acque SpA è l'azienda che gestisce, sulla base della convenzione per l'affidamento rilasciata dall'Autorità Idrica Toscana, il servizio idrico integrato nel territorio della Conferenza Territoriale 2 "Basso Valdarno". La convenzione per la gestione è valida fino al 2031. La società che conta oltre quattrocento dipendenti ed un fatturato di ed un valore della produzione pari a Euro 176.309.668 gestisce in 53 comuni nelle province di Pisa, Firenze, Pistoia, Lucca e Siena l'ac-

quedotto, la fognatura e la depurazione per circa 800mila cittadini. Gestisce inoltre il solo servizio di depurazione e fognatura nei comuni di Montecatini e Ponte Buggianese. La sede amministrativa si trova a Pisa in via Bellatalla (località Ospedaletto), mentre la sede legale è in via Garigliano a Empoli (FI). Acque SpA dispone di una rete di uffici aperti al pubblico estesa su tutto il territorio gestito e di quattro laboratori di analisi.

|                                 | 2016    | 2017    | 2018*   |
|---------------------------------|---------|---------|---------|
| Popolazione servita acquedotto  | 737.204 | 740.299 | 738.903 |
| Popolazione servita fognatura   | 678.662 | 688.665 | 687.397 |
| Popolazione servita depurazione | 599.135 | 606.522 | 605.983 |

\*Dati definitivi dell'anno precedente.

#### IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



GRI  
102-1

GRI  
102-2

GRI  
102-3

GRI  
102-5

GRI  
102-6

GRI  
102-7

GRI  
102-11

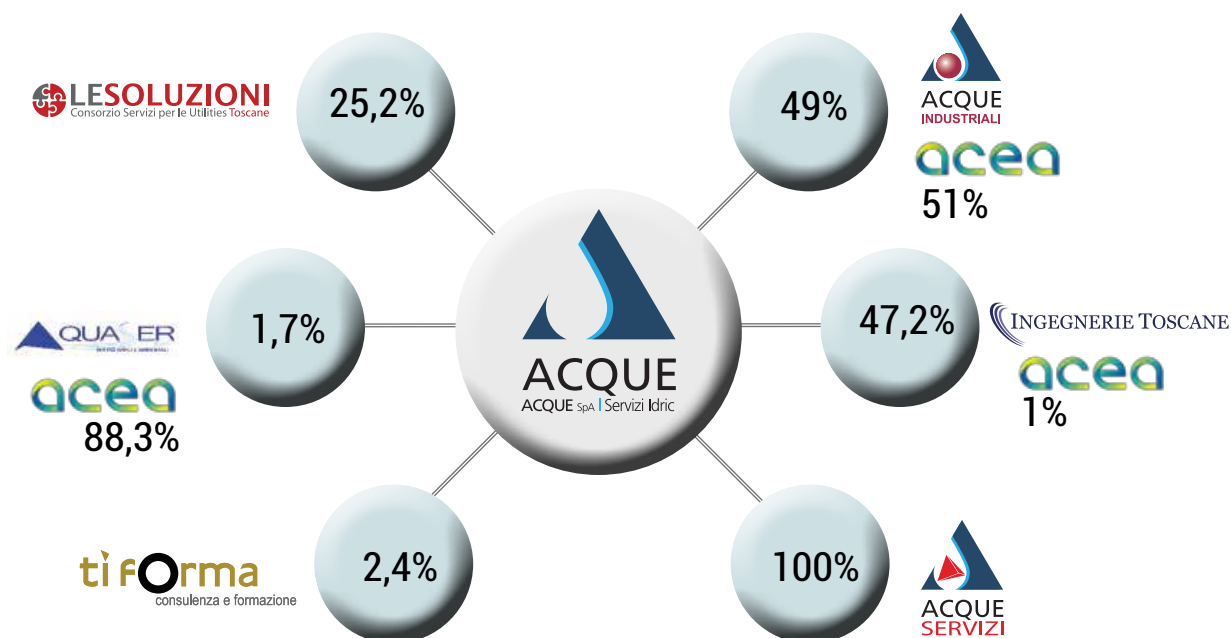
GRI  
102-12

La missione di Acque SpA è quella di garantire l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio di competenza, anche in caso di emergenza, e assicurare la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente nell'ottica della promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa.

Acque SpA ha costruito un sistema di società partecipate finalizzato a dare vita ad aziende di sistema, in grado di fornire servizi qualificati a un numero sempre maggiore di imprese di servizi pubblici

della Toscana e di favorire gli elementi di aggregazione tra le società del settore idrico della Toscana collegate ad Acea S.p.A.. Nel corso del 2018 non ci sono state modifiche nel gruppo, rimanendo invariate le partecipazioni dentro le società collegate LeSoluzioni scarl, Ingegnerie Toscane S.r.l, Acque Industriali S.r.l. e nelle partecipate Aquaser S.r.l. e TiForma S.r.l.. Acque servizi S.r.l. rimane l'unica azienda interamente controllata da Acque SpA e si caratterizza come un braccio della gestione operativa. Ad oggi la struttura del gruppo risulta quella nel grafico.

#### IL GRUPPO ACQUE CONTROLLATE E PARTECIPATE



Per maggiori dettagli  
si rimanda al sito  
[www.acque.net](http://www.acque.net)

GRI  
102-4GRI  
102-6

Per maggiori dettagli  
si rimanda al sito  
[www.acea.it/](http://www.acea.it/)

Acque SpA è una società per azioni, di cui i soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito, detengono il 55% del capitale sociale mentre il restante 45% è posseduto dalla società ABAB SpA, formata dal raggruppamento aggiudicatario della gara per la selezione del partner privato. Acea Spa, la capofila, è una delle principali multiutility italiane e primo operatore nazionale nel settore idrico.

## 55% SOCI PUBBLICI

Aquapur 5,0%  
Cerbaie 16,3%  
Coad 1,6%\*  
Gea 12,3%\*  
Publiserizi 19,3%  
Comuni di  
Chiesina Uzzanese e Crespina  
Lorenzana 0,6%  
\*in liquidazione

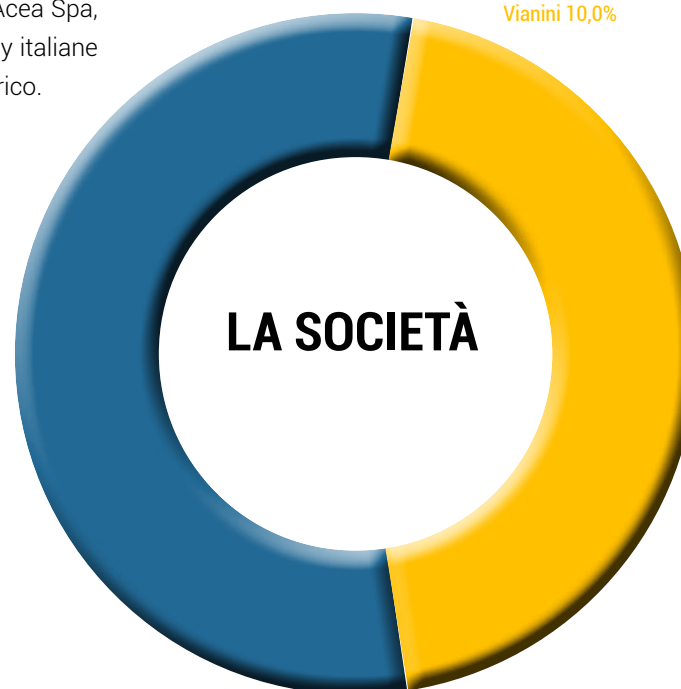
## 45% SOCIO PRIVATO

ABAB:

Acea 76,7%

Suez 13,3%

Vianini 10,0%



### 1.1.2 IL BENCHMARK DI SETTORE

Acque SpA ha fra le proprie priorità la promozione di comportamenti socialmente responsabili per l'utilizzo corretto dell'acqua potabile da parte dei cittadini e la valorizzazione dell'acqua di rete e la sua difesa a partire dal monitoraggio e dalla protezione della falda. La società ispira infine la propria gestione a criteri di trasparenza, efficienza e responsabilità, e mira a realizzare i propri obiettivi d'impresa, impegnandosi a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. Agendo all'interno di un mercato regolato, la comparazione delle performance di Acque SpA con i dati di settore è importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione.

| INDICATORE                                                                         | ACQUE 2018 | BENCHMARK DI SETTORE                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|
| Tempo medio di attesa allo sportello                                               | 8,44 min   | 12,9 min (Top Utility 2019 VII ed.)                            |
| Tempo medio di attesa al call center                                               | 00:01:07*  | 00:01:47 (Top Utility 2019 VII ed.)                            |
| Percentuale di mezzi a basso impatto ambientale (metano, elettrici, GPL ed ibridi) | 39%        | 12% (Report Utilitalia 2018)                                   |
| Ore di formazione pro-capite erogate per dipendente                                | 18,3       | 15 (Report Utilitalia 2018)<br>16,7 (Top Utility 2019 VII ed.) |
| Percentuale di formati sul totale dei dipendenti                                   | 91%        | 84% (Top Utility 2019 VII ed.)                                 |
| Percentuale di presenza femminile                                                  | 39%        | 23% (Top Utility 2019 VII ed.)                                 |
| Indice di frequenza infortunio                                                     | 9,29       | 17,3 (Report utilitalia 2018 dati sul SII)                     |
| Investimenti pro-capite euro/abitante (euro)                                       | 66,89      | 32 da tariffa euro/abitante (da Blue Book 2017)                |
| Copertura del servizio acquedotto                                                  | 95,7%      | 95,6% (Blue Book 2017)                                         |
| Perdite idriche lineari (m³/giorno/Km)                                             | 15,03      | 21,3 (Top Utility 2019 VII ed.)                                |
| Percentuale copertura del servizio di depurazione                                  | 75,2%      | 91% (Top Utility 2019 VII ed.)<br>85% (Blue Book 2017)         |
| Percentuale copertura del servizio di fognatura                                    | 85,3%      | 93,1% (da Blue Book 2017)                                      |
| Percentuale di abbattimento della domanda Chimica d'Ossigeno (COD)                 | 94%        | 86% (Top Utility 2019 VII ed.)                                 |
| Tempi medi di rettifica fatturazione                                               | 20 giorni  | 33,1 giorni (Top Utility 2019 VII ed.)                         |
| Reclami sul totale clienti                                                         | 0,6%       | 0,7% (Top Utility 2019 VII ed.)                                |

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

### 1.1.3 RICONOSCIMENTI

Con il progetto Emas Experience, Acque SpA ha vinto la quinta edizione del Premio EMAS Italia. Tale premio, sotto il patrocinio del Comitato per l'Eco-label e l'Ecoaudit, in collaborazione con l'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale l'ISPRA, è un importante riconoscimento per le organizzazioni registrate EMAS che si impegnano quotidianamente nella gestione ambientale integrata e nella diffusione dei suoi valori fondanti. Emas Experience, progetto che mette insieme una campagna divulgativa e un ciclo di visite guidate all'impianto registrato Emas di Pagnana, è stato premiato nelle due categorie di migliore iniziativa e miglior prodotto multimediale per la comunicazione dei principi Emas.

A febbraio 2019, durante la settima edizione dell'appuntamento Top Utility che premia le eccellenze dei servizi pubblici locali, Acque SpA ha ottenuto il primo posto nella categoria Sostenibilità, che premia l'azienda con le migliori performance di gestione ambientale e di Corporate Social Responsibility. La società è risultata inoltre tra le migliori cinque in Italia nel premio assoluto, unica realtà di dimensioni medio-piccole in una cinquina composta per la restante parte da grandi player nazionali multiservizi.

## 1.2 IL CONTESTO

### 1.2.1 IL SETTORE REGOLATO

Acque SpA opera prevalentemente in mercati regolamentati ed il cambiamento delle regole di funzionamento di tali mercati nonché le prescrizioni e gli obblighi che li caratterizzano possono significativamente influire sui risultati e sull'andamento della gestione. Pertanto la società si è dotata di una struttura preposta ai rapporti con gli organismi di governo e regolazione locali e nazionali, assicurare il monitoraggio delle evoluzioni normative e della loro coerente applicazione all'interno dei processi aziendali.

Il settore idrico si configura come uno dei più complessi tra i servizi di pubblica utilità coniugando diversi elementi di complessità interrelati tra loro: dalla tipologia dei servizi forniti, alle caratteristiche del territorio, alla stratificazione di livelli di governance fino alla eterogeneità dei gestori.

Questo ha contribuito ad una evoluzione dei servizi che ha evidenziato problematiche legate alla disponibilità e alla sicurezza della fornitura per l'acquedotto (perdite, sicurezza delle fonti e interconnessione delle reti) e alla copertura e all'adeguatezza del servizio per fognatura e depurazione. Un ulteriore importante elemento di complessità del settore è costituito dal sistema di governance multilivello, che prevede la compresenza, con ruoli complementari o interrelati di molteplici soggetti che devono cooperare.



GRI  
102-22GRI  
102-23GRI  
102-24GRI  
102-25GRI  
102-28GRI  
103-2GRI  
103-3

## 1.2.2 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

Per governo dell'azienda (corporate governance) si intende l'insieme di strumenti, regole, relazioni, processi e sistemi aziendali finalizzati ad una corretta ed efficiente gestione dell'impresa, intesa come sistema di compensazione fra gli interessi, potenzialmente divergenti, dei soci di minoranza, dei soci di controllo e degli amministratori di una società. La struttura della corporate governance esprime quindi le regole e i processi con cui si prendono le decisioni in un'azienda, le modalità con cui vengono decisi gli obiettivi aziendali nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati raggiunti. Il sistema di corporate governance di Acque SpA, definito tenendo presenti la normativa in vigore, prevede quali organi sociali l'Assemblea degli azionisti, il Consiglio di amministrazione e il collegio sindacale. 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.

Gli amministratori e 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. A Gennaio 2019, il Consiglio di Amministrazione ha nominato quale nuovo amministratore delegato l'Ingegnere Annaclaudia Bonifazi, che subentra all'Ingegnere Paolo Saccani andato a ricoprire un importante incarico all'interno del Gruppo Acea.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

|                                |                              |
|--------------------------------|------------------------------|
| <b>Presidente</b>              | <i>Giuseppe Sardu</i>        |
| <b>Vicepresidente</b>          | <i>Giancarlo Faenzi</i>      |
| <b>Amministratore Delegato</b> | <i>Annaclaudia Bonifazi*</i> |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Giuseppe Cartelli</i>     |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Piero Ferrari</i>         |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Rolando Pampaloni</i>     |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Giovanni Paolo Marati</i> |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Daniele Bettarini</i>     |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Antonio Bertolucci</i>    |

*\*Fino al 10/01/2019 l'Amministratore in carica era l'Ingegnere Paolo Saccani.*

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da nove membri, di cui una donna, 11,1% del totale (contro il 36,7% Report di sostenibilità del sistema Utilitalia 2018). L'età media dei membri è di 59 anni. 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 del Consiglio di Amministrazione rappresenta la Società di fronte ai terzi, mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio, sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno e a quelle volte alla soddisfazione dell'interesse pubblico nell'erogazione del servizio. All'Amministratore Delegato spettano ampie competenze esclusive sull'ordinaria gestione come da statuto. Nelle situazioni che implicano o possono implicare conflitto di interesse, così come nelle operazioni con parti correlate, gli amministratori danno notizia al Collegio Sindacale e in taluni casi si astengono dal partecipare alle deliberazioni riguardanti le operazioni stesse.

| IL COLLEGIO SINDACALE             |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| Presidente del Collegio Sindacale | Alberto Lang        |
| Sindaco                           | Francesca Cavaliere |
| Sindaco                           | Alessandro Torcini  |

I compensi degli amministratori vengono deliberati dall'Assemblea dei soci. Ai compensi in misura fissa si aggiunge il compenso variabile (determinato annualmente con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione sulla base delle indicazioni fornite dal Comitato per le Remunerazioni) pari al 5% degli utili risultanti annualmente dal bilancio d'esercizio al netto della quota destinata alla riserva legale. I compensi deliberati nel 2018 e riferiti ai risultati dell'esercizio 2017, sono riportati nella tabella.

|                         | COMPENSI<br>IN MISURA FISSA | PREMIO DI RISULTATO<br>INDIVIDUALE* | COMPENSO TOTALE<br>(FISSO + VARIABILE) | EMOLUMENTO<br>COMPLESSIVO |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| Presidente              | 48.600                      | 48.600                              | 97.200                                 | 97.200                    |
| Vice presidente**       | 0                           | 3.580                               | 3.580                                  | 3.580                     |
| Amministratore delegato | 42.400                      | 42.400                              | 84.800                                 | 84.800                    |
| Consiglieri (n.6)       | 7.200                       | 7.200                               | 14.400                                 | 86.400                    |
|                         |                             |                                     | <b>TOTALE</b>                          | <b>271.980</b>            |

\*Compensi erogati nel 2018 in riferimento ai risultati dell'esercizio 2017.  
 \*\*Ha rinunciato al compenso a partire dal 10/04/2017.

In aggiunta a quanto sopra esposto in termini di corporate governance, sono presenti anche un Organismo di Vigilanza di carattere plurisoggettivo e la funzione di Internal Audit che ha il compito di assistere il CdA nel fissare le linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e nel verificarne periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurando che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato e o supportare l'Organismo di Vigilanza nelle attività di controllo e gestione del rischio.



## 1.3 RISK MANAGEMENT ED INTEGRITÀ

### 1.3.1 LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

I Consigli di Amministrazione di Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali come previsto dal D.Lgs. 231/2001. L'adozione del modello, del codice etico e del codice etico degli appalti e la loro efficace attuazione, oltre ad essere motivo di esenzione dalla responsabilità della società rispetto alle categorie di reato richiamate, risponde alla convinzione che ogni elemento utile alla correttezza e trasparenza gestionale sia meritevole di attenzione e possa contribuire positivamente all'immagine aziendale e alla tutela degli interessi degli stakeholders.

Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno istituito, ciascuna, uno specifico organismo societario (OdV) con il compito di vigilare sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del modello, nonché di curarne l'aggiornamento, proponendo al Consiglio di Amministrazione modifiche e/o integrazioni che si rendano necessarie. Ciascun OdV è posto in posizione apicale e in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione della Società di appartenenza. I compiti, i poteri e le responsabilità degli OdV sono definiti all'interno di appositi Regolamenti.

Gli Organismi di vigilanza operanti fino ad Aprile 2018 risultavano composti per entrambe le società, secondo quanto deliberato dal CdA nelle sedute. In seguito a quanto deliberato dal CdA nelle sedute di aprile 2018 l'Organismo di Vigilanza risulta così composto:

#### ACQUE SPA RUOLO

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Presidente | Francesco Vitelli |
| Componente | Luca Cecconi      |
| Componente | Giuseppe D'Onza   |

#### ACQUE SERVIZI RUOLO

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Presidente | Giuseppe D'Onza   |
| Componente | Luca Cecconi      |
| Componente | Francesco Vitelli |

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

| ACQUE SPA, ACQUE SERVIZI | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|------|
| Audit effettuati         | 4    | 5    | 7    |
| Segnalazioni ricevute    | 3*   | 3*   | 13*  |

\*Segnalazioni che non riguardano fenomeni di corruzione.

Nel corso dell'anno è stata effettuata formazione sul modello 231 ad un impiegato. Ampia formazione era invece stata fatta lo scorso anno.

|                                                         | 2017      |                   | 2018      |                   |
|---------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------|
|                                                         | Acque SpA | Acque Servizi Srl | Acque SpA | Acque Servizi Srl |
| Ore di formazione<br>Ex Decreto Legislativo n. 231/2001 | 248,5     | 38,5              | 7         | 0                 |
| Di cui:                                                 |           |                   |           |                   |
| dirigenti                                               | 14        | 3,5               | 0         | 0                 |
| Impiegati                                               | 203       | 28                | 1         | 0                 |
| Quadri                                                  | 31,5      | 7                 | 0         | 0                 |
| % Personale formato                                     | 17%       | 10%               | 0,2%      | 0%                |

*Sono esclusi dalla formazione i membri del CdA.*

Le società del Gruppo, a seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, hanno definito specifici protocolli da seguire nello svolgimento di particolari attività, e rendono disponibili periodicamente i con-

seguenti flussi informativi. I protocolli sono diffusi a tutti i lavoratori attraverso la intranet aziendale e la loro applicazione è monitorata durante la fase di audit. È possibile segnalare episodi di corruzione per mail o posta ordinaria.

|                                                              | Acque SpA | Acque Servizi |
|--------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Aree a rischio corruzione /<br>Totale aree a rischio mappate | 81%       | 75%           |

Ad integrazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e delle iniziative intraprese per rispettare la L. 190/2012, Acque SpA ed Acque Servizi srl hanno deciso di implementare il Sistema di Gestione Anticorruzione, secondo la norma UNI ISO 37001. Su tale norma è stata effettuata ampia formazione in entrambe le società come riportato nelle specifiche sezioni relative alla formazione.

GRI  
102-56GRI  
102-11

### 1.3.2 SISTEMA 262 E LA REVISIONE CONTABILE

Acque SpA, a partire dal 2010 ha allineato le proprie procedure amministrativo-contabili, in aderenza al modello utilizzato da Acea, per assicurare il rispetto del dettato normativo della Legge 262/05, in materia di disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari.

L'Assemblea degli azionisti, ha incaricato la società KPMG SpA per lo svolgimento dell'attività di revisione legale dei conti, come previsto dalla normativa. L'attività di verifica dei dati civilistici è svolta in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.

### 1.3.3 SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

Acque SpA ha implementato e certificato, fin dalla sua nascita, sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili. Nell'ambito del proprio sistema organizzativo, la società ha definito infatti un complesso di procedure, finalizzato alla regolamentazione dei processi aziendali, che costituiscono le regole da seguire nello svolgimento delle attività e nella realizzazione dei controlli al fine di garantire la correttezza, l'efficacia e l'efficienza dei vari processi. Il sistema è stato implementato seguendo e integrando i principali e più diffusi standard internazionali di riferimento. L'impegno da sempre profuso in questo campo fa sì che oggi la società primeggi 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.

La novità del 2018, fortemente voluta dalla direzione aziendale è stata l'implementazione e verifica del sistema di gestione anticorruzione secondo lo standard UNI ISO 37001. I Sistemi di gestione attualmente in vigore e certificati sono riportati a fianco.

*Sono obiettivi del prossimo anno: l'aggiornamento del sistema di gestione per l'accreditamento dei laboratori alla edizione 2017 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e il rinnovo triennale delle certificazioni qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.*

## SISTEMI DI CERTIFICAZIONE



**Qualità**  
UNI EN ISO  
9001:2015



**Ambiente**  
UNI EN ISO  
14001:2015



**Salute  
e sicurezza lavoratori**  
OHSAS  
18001:2007



**Responsabilità  
sociale**  
SA 8000:2014



**Energia**  
UNI CEI EN ISO  
50001:2011



**Accreditamento  
laboratori**  
UNI CEI EN ISO/IEC  
17025:2005



**Registrazione Emas  
PAGNANA**  
Regolamento Emas III



**Sicurezza Stradale**  
UNI EN ISO 39001:2016



**Anticorruzione**  
UNI ISO 37001:2016

GRI  
102-15

## RISCHI STRATEGICI

L'individuazione dei rischi è uno degli elementi alla base del sistema di governance e coinvolge tutti i livelli organizzativi. La valutazione dei rischi relativi alla sostenibilità si pone il fine di:

1. migliorare la consapevolezza dei rischi di business mediante l'individuazione, la misurazione e il monitoraggio dei rischi;
2. migliorare la sostenibilità della performance di business mediante la prioritizzazione dei rischi e delle strategie di mitigazioni;
3. assicurare la trasparenza e rinforzare la reputazione aziendale mediante la diffusione della cultura del rischio, del controllo e della compliance.

La metodologia per l'analisi e riesame dei rischi prevede quattro fasi che sono realizzate in maniera ricorsiva per assicurare l'adeguato aggiornamento e l'efficacia dell'analisi e gestione dei rischi e contribuisce alla definizione delle strategie aziendali mediante l'individuazione e la gestione di potenziali eventi di rischio suscettibili di ripercuotersi sull'effettivo conseguimento degli obiettivi e dei risultati aziendali. La metodologia ha come riferimento sia le norme previste dal Sistema di gestione integrato sia la UNI ISO 31000 ed è rappresentata nell'immagine.

### FASI DI PROCEDURA



### ISO 31000



## I RISCHI STRATEGICI INDIVIDUATI



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

### 1.3.4 SISTEMA PRIVACY

In seguito all'entrata in vigore del Regolamento Generale europeo sulla Protezione dei Dati, recepito in Italia con il Decreto Legislativo 101/2018 in vigore da settembre 2018, che ha lo scopo di garantire una migliore protezione dei dati personali e di armonizzarne il trattamento nello spazio economico europeo Acque SpA si è attivata per rendere conformi l'organizzazione e le procedure, al regolamento stesso. Poiché l'azienda, per il perseguimento delle sue finalità, tratta con regolarità e su larga scala i dati personali degli interessati (clienti, fornitori, dipendenti, etc.) la protezione tali dati, alla luce anche della nuova normativa, ha una rilevanza e complessità tale da rendere necessario un presidio specifico. È stata istituita quindi un'unità organizzativa privacy con il compito di supportare i diversi settori e servizi nella corretta gestione di tutti gli adempimenti previsti ed è stato designato il Responsabile per la Protezione dei Dati con i compiti di informare e fornire consulenza al titolare del trattamento; vi-

gilare sull'osservanza della normativa e fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo. Sono state nominate e formate le figure interne deputate al trattamento dei dati, ed è stata revisionata la documentazione (informativa, contratti...) e ove necessario ritrasmessa agli interessati (clienti, fornitori, dipendenti, ecc.). Nel corso dell'anno sono state presentate e gestite cinque istanze in relazione alla richiesta da parte degli interessati di far valere i propri diritti.



GRI  
307-1GRI  
411-1GRI  
415-1GRI  
416-2GRI  
419-1

## 1.4 LA COMPLIANCE

L'Ufficio legale interno all'azienda, anche attraverso studi esterni, garantisce la conformità alla legislazione di riferimento e l'adeguamento alla sua evoluzione. Nel corso del 2018 non sono pervenute sanzioni per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro né violazioni di norme impattanti sulle comunità di riferimento. È stata invece intentata da un fornitore, una causa vertente sulle modalità di pagamento. Per la compliance ambientale e i contenziosi con gli utenti si rimanda invece ai paragrafi seguenti.

### 1.4.1 COMPLIANCE AMBIENTALE

Nel 2018 ci sono stati notificati nove verbali di contestazione da parte delle Arpat di Lucca, Pisa e Pistoia. Cinque verbali riguardano i superamenti dei limiti previsti dalla tabella 3, Allegato 5 del D.lgs 152/2006, due per il mancato rispetto di prescrizioni autorizzative e due per errata compilazione di formulari di trasporto rifiuti. Per uno dei verbali si è proceduto al pagamento della sanzione amministrativa (523,47 euro), mentre per gli altri sono stati presentati scritti difensivi ed è stata fatta richiesta di un incontro tra le parti.

Nel corso dell'anno, oltre alla sanzione amministrativa sopra citata, sono stati pagati anche sette verbali di contestazione del 2008 il cui pagamento è stato effettuato dopo la sentenza di appello con la quale è stato rigettato il ricorso di Acque.

| DISPUTE AMBIENTALI            | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Dispute aperte (n°)           | 18   | 20   | 9    |
| Dispute di cui sopra, risolte | 0    | 1    | 1    |

*Dispute aperte da soggetti esterni per questioni ambientali nell'anno di riferimento.  
Non si segnalano variazioni sui dati 2016 e 2017.*

| ANZIONI AMBIENTALI PAGATE (EURO) | 2016      | 2017     | 2018      |
|----------------------------------|-----------|----------|-----------|
| Dispute aperte (n°)              | 31.077,15 | 2.024,95 | 61.101,39 |

### 1.4.2 CONTENZIOSO UTENTI

I contenziosi civili ed amministrativi, attivi e passivi, sfociati in procedimenti giudiziari nel corso del 2018 ammontano a sessantaquattro ed hanno ad oggetto situazioni conflittuali derivanti da recupero del credito, risarcimento danni e servitù. Le cause definite risultano una quarantina.

Prosegue l'impegno di Acque SpA nella prevenzione e gestione delle controversie, operando già in fase di precontenzioso con le commissioni conciliative come previsto dal regolamento per la tutela dell'utenza emanato dall'Autorità Idrica Toscana. In caso di controversia con il gestore, l'utente può presentare istanza alla commissione conciliativa paritetica, tramite una delle associazioni dei consumatori o istanza alla commissione conciliativa regionale. Nel 2018 Acque SpA ha ricevuto sessanta istanze di conciliazione paritetica, di queste undici non sono state ammesse. Ad ognuna è stata comunque fornita adeguata risposta con le motivazioni

dell'esclusione. Quindici istanze si sono concluse con esito positivo, cinque verranno discusse a breve mentre le altre devono ancora essere istruite.

Sono pervenute inoltre 123 istanze di conciliazione regionale, di cui 81 presentate nel secondo semestre dell'anno. Venti istanze si sono concluse con esito positivo, dieci non sono state ammesse e tre in fase di definizione. Sessantasette istanze, riguardanti la contestazione della parte di tariffa relativa alla "remunerazione del capitale", verranno discusse a breve con il Forum Toscano per l'Acqua Pubblica.

La maggior parte delle istanze riguardano utenze domestiche con problematiche relative ad elevati consumi e/o perdite.

È giunta inoltre una richiesta di conciliazione presso lo sportello unico del Conciliatore, strumento previsto dall'autorità nazionale a cui Acque SpA ha aderito volontariamente.



# 2

## I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

|         |                                                   |    |
|---------|---------------------------------------------------|----|
| 2.1     | IL SERVIZIO ACQUEDOTTO                            | 26 |
| 2.1.1   | L'UTILIZZO DELLA RISORSA ACQUA                    | 26 |
| 2.1.2   | VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE                    | 28 |
| 2.1.3   | L'ACQUA CONSEGNATA MA NON FATTURATA               | 30 |
| 2.1.4   | GLI AUTOCONSUMI                                   | 30 |
| 2.1.5   | L'ACQUA DI RIUSO                                  | 31 |
| 2.2     | LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA                     | 32 |
| 2.2.1   | IL TRATTAMENTO DEGLI SCARICHI                     | 33 |
| 2.2.2   | GLI SCARICHI INDUSTRIALI                          | 35 |
| 2.3     | IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO             | 36 |
| 2.3.1   | LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO | 37 |
| 2.3.2   | PROGETTO ACQUA BUONA                              | 38 |
| 2.3.3   | PROGETTO ACQUA AD ALTA QUALITÀ – I FONTANELLI     | 38 |
| 2.3.4   | LE ACQUE DEPURATE                                 | 39 |
| 2.4     | IL RISPETTO DELL'AMBIENTE                         | 40 |
| 2.4.1   | ACQUE E L'AMBIENTE                                | 40 |
| 2.4.2   | MATERIE PRIME                                     | 42 |
| 2.4.3   | CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI                    | 42 |
| 2.4.3.1 | ENERGIA ELETTRICA                                 | 43 |
| 2.4.4   | LE EMISSIONI IN ATMOSFERA                         | 44 |
| 2.4.4.1 | IL PARCO MEZZI AZIENDALE                          | 45 |
| 2.4.5   | RIFIUTI                                           | 47 |
| 2.4.5.1 | I FANGHI DI DEPURAZIONE                           | 48 |
| 2.4.6   | SVERSAMENTI                                       | 49 |

## 2. I NOSTRI SERVIZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

### 2.1 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

GRI  
413-2

GRI  
102-7

#### 2.1.1 L'UTILIZZO DELLA RISORSA ACQUA

L'acqua potabile è una risorsa primaria, destinata al consumo, che permette la sopravvivenza degli esseri viventi e lo svolgimento di fondamentali attività umane. Pur essendo disponibile in natura, per essere utilizzabile in qualità e quantità sufficienti ha bisogno del lavoro di molte persone e del contributo di tutti. È per questo che quello idrico è un servizio pubblico di primaria importanza nella vita dei cittadini.

L'acqua prelevata da falde o da corpi idrici superficiali è sottoposta ad un trattamento di potabilizzazione, per renderla idonea al consumo umano, e tramite la rete dell'acquedotto distribuita agli utenti. Il Decreto Legislativo 31/2001 (e successive modificazioni e integrazioni), che a sua volta recepisce la Direttiva Europea 98/83/CE, è il riferimento normativo italiano che disciplina il campo delle acque potabili e definisce anche i parametri analitici ai quali un'acqua deve sottostare per potere essere definita potabile. I parametri analitici definiscono i valori massimi e gli intervalli in cui devono rientrare le misurazioni chimico-fisiche e batteriologiche per poter definire un'acqua "potabile".

Il processo di potabilizzazione avviene mediante diversi passaggi:

- **captazione:** tramite una prima filtrazione effettuata da una griglia, viene trattenuto il materiale grossolano in sospensione ed attuata una disinfezione primaria con biossido di cloro;
- **flocculazione:** processo che con l'utilizzo di un prodotto chimico (policloruro di alluminio), ha lo scopo di aggregare tra loro le particelle di sostanze in sospensione creando dei "fiocchi". Questa fase viene accelerata da un dispositivo che, mescolando l'acqua con i reagenti, favorisce la formazione dei fiocchi;
- **decantazione:** in una grande vasca i fiocchi si depositano sul fondo e l'acqua limpida viene prelevata in superficie;
- **filtrazione:** filtri a sabbia che trattengono i piccoli fiocchi sfuggiti al decantatore;
- **accumulo:** filtrazione con carboni attivi e disinfezione finale con ipoclorito di sodio che fornisce la "clorocopertura" in grado di mantenere il potere disinfettante fino al rubinetto e di eliminare eventuali fenomeni di inquinamento che potrebbero verificarsi lungo la rete di distribuzione.

Copertura  
acquedotto  
Blue Book  
2017  
95,6%

|                          | 2018* |
|--------------------------|-------|
| Copertura acquedotto (%) | 95,7% |

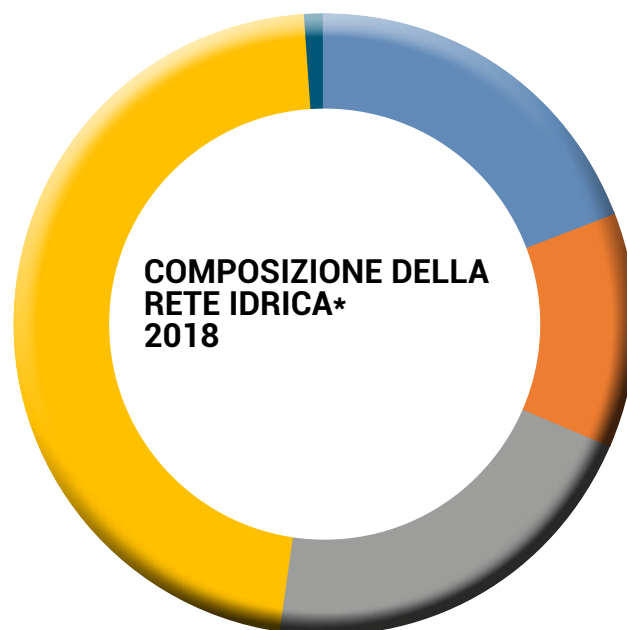
\*Dato stimato uguale all'anno precedente, il definitivo sarà disponibile con chiusura del DB infrastrutture a fine marzo 2019.

| CONSISTENZA IMPIANTI SERVIZIO ACQUEDOTTO*                                                   | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Km rete acquedotto                                                                          | 5.912 | 5.921 | 5.943 |
| Di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)                                                  | 829   | 834   | 835   |
| Di cui rete di distribuzione (Km)                                                           | 5.083 | 5.087 | 5.108 |
| Opere di presa                                                                              | 852   | 851   | 842   |
| Di cui pozzi                                                                                | 531   | 531   | 520   |
| Di cui da fiumi/laghi                                                                       | 22    | 21    | 20    |
| Da sorgenti                                                                                 | 299   | 299   | 297   |
| Serbatoi                                                                                    | 569   | 568   | 561   |
| Impianti trattamento                                                                        | 267   | 240   | 234   |
| Stazioni di Pompaggio                                                                       | 415   | 415   | 409   |
| Lunghezza totale allacci (Km)                                                               | -     | 2.422 | 2.425 |
| Lunghezza complessiva condotte sostituite<br>(come da Determina 5/2016 punto 4.2.2.16) (Km) | -     | 6     | 10**  |
| m/pro-capite rete acquedotto                                                                | 8,02  | 8,00  | 8,04  |

\*Dati consegnati all'AIT il 30/06 di ogni anno.

\*\*Dato stimato, il definitivo sarà disponibile con la compilazione definitiva del DB infrastrutture a marzo 2019.

Tutta la rete acquedotto è georeferenziata e di questi 5.392 Km sono distrettualizzati e telecontrollati. Le condotte sono composte di materiali differenti, che variano in funzione del periodo storico in cui sono state posate, del contesto geologico in cui sono dislocate, della portata d'acqua e della pressione a cui sono sottoposte. Il dato è stabile e piccole oscillazioni tra un anno e l'altro dipendono unicamente dal progredire delle informazioni disponibili sulle reti.



\*Dati consegnati all'AIT il 30/06 di ogni anno.

GRI  
303-1

### 2.1.2 VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE

La richiesta di risorsa idrica nel 2018 è diminuita di quasi 1.500.000 m<sup>3</sup> rispetto all'anno precedente, cosa che denota una maggiore efficacia dell'attività di ricerca e riparazione delle perdite idriche occulte. Sono stati ispezionati nel corso dell'anno oltre 1.844 Km di rete per la ricerca perdite programmata, che in aggiunta all'attività di ricerca perdite di urgenza su problemi specifici, ha consentito di individuare 680 perdite (+20% rispetto al 2017). Il 40% delle perdite occulte segnalate 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 quindi determinata dall'urgenza di prevenire ed impedire carenze di approvvigionamento all'utenza a causa della scarsa disponibilità di risorsa idrica locale.

Queste prime considerazioni per l'anno 2018 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.



*Rainbow, un progetto che mira a reinterpretare, attraverso interventi di artisti di fama internazionale, i depositi idrici presenti nel Basso Valdarno per mettere insieme arte e territorio in un'ottica di sensibilizzazione ambientale e sostenibilità e migliorare l'impatto delle infrastrutture che segnano il paesaggio. Con questa iniziativa Acque SpA si impegna nel processo di valorizzazione di siti e infrastrutture che forniscono servizi primari ai cittadini, ma che talvolta gravano sul contesto urbano. Il primo intervento, ha interessato il deposito idrico di San Romano, nel comune di Montopoli Val d'Arno (PI) ed ha visto impegnato Giovanni Magnoli, in arte Refreshink.*

**Per maggiori dettagli  
si rimanda al sito  
[www.acque.net/rainbow](http://www.acque.net/rainbow)**



Acque SpA assicura le forniture idriche prelevando l'acqua in larga misura da falde sotterranee e in misura molto minore da fonti superficiali quali laghi, 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.

| ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE E IMMESSA IN RETE (Mm³)        | 2016         | 2017         | 2018         |
|--------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Da pozzi aziendali (acqua di falda)                          | 61,08        | 63,38        | 60,16        |
| Da laghi / fiumi (acqua superficiale)                        | 3,36         | 3,48         | 3,83         |
| Da sorgenti                                                  | 7,34         | 6,43         | 7,14         |
| <b>Totale acqua prelevata da fonti gestite</b>               | <b>71,78</b> | <b>73,29</b> | <b>71,13</b> |
| Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne       | 7,03         | 6,77         | 6,62         |
| <b>Totale prelievi</b>                                       | <b>78,80</b> | <b>80,54</b> | <b>77,75</b> |
| Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete | 4,09         | 4,71         | 4,08         |
| <b>Totale immesso in ingresso alle reti aziendali</b>        | <b>73,76</b> | <b>74,26</b> | <b>72,81</b> |

Il dato 2017 è stato rettificato inserendo il dato definitivo mentre il dato 2018 è stimato poiché non sono disponibili i dati del fatturato.

I volumi di acqua consegnata agli utenti vengono calcolati secondo la determina 5/2016 dell'autorità Nazionale; il dato 2018 è stimato e suscettibile di variazioni, anche sensibili, non essendo ancora noto il volume consegnato agli utenti, ed il volume complessivo captato.

|                        | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------|-------|-------|-------|
| Acqua Consegnata (Mm³) | 45,73 | 44,42 | 44,42 |

Dato estratto dal SW telecontrollo MOVICOM. Il dato 2017 è stato rettificato inserendo il dato definitivo mentre il dato 2018 è stimato poiché non sono disponibili i volumi consegnati agli utenti.

### 2.1.3 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, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi). La perdita espressa in metri cubi al giorno per km di rete (rete idrica e adduttrici) è stata ricalcolata su tutto il triennio secondo il nuovo indicatore M1a introdotto dalla Delibera 917/2017 di ARERA, riferimento ufficiale per tutti i gestori idrici italiani.

|                                        | 2016  | 2017  | 2018  |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|
| Perdite idriche lineari (m³/giorno/Km) | 15,67 | 15,97 | 15,03 |

*(Acqua prelevata dall'ambiente + acqua prelevata da altri gestori – acqua fornita ad altri gestori – acqua fatturata agli utenti)/km di rete/giorni dell'anno). I dati 2016 e 2017 sono definitivi mentre il 2018 è una stima.*

Il numero totale delle perdite segnalate e riparate ammonta a 9.831 (1,65 perdite per ogni km di rete) e, come mostrato in tabella, l'andamento risulta essere prossimo ai valori medi registrati negli ultimi anni.

|                           | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|------|------|------|
| Perdite riparate/ Km rete | 1,44 | 1,69 | 1,65 |

### 2.1.4 GLI AUTOCONSUMI

Il consumo di acqua di Acque SpA può essere suddiviso in usi civili e usi di processo. La prima voce è relativa a consumi quali uffici e docce esterne e si rileva dalle utenze intestate alla società. È stata corretta la stima dello scorso anno con i consumi effettivi e con quelli di sedici nuove utenze attivate a fine 2017.

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 (m³) | 2016    | 2017    | 2018    |
|-------------------------------|---------|---------|---------|
| Usi civili*                   | 59.862  | 55.459  | 62.028  |
| Usi di processo**             | 219.413 | 221.645 | 221.645 |

*\*Per gli usi civili è stato inserito il dato definitivo 2017 mentre il 2018 è stimato.*

*\*\*Per gli usi di processo il dato 2016 e 2017 è definitivo mentre il valore 2018 è uguale al 2017 perché si è assunto un valore del fatturato uguale all'anno precedente, non disponendo del dato definitivo.*

## 2.1.5 L'ACQUA DI RIUSO

Acque SpA ha riutilizzato/riciclato, nei propri impianti, nel corso dell'anno 382.340 m<sup>3</sup> di acqua. Di questi 239.803 m<sup>3</sup> è l'acqua utilizzata per il lavaggio dei teli delle apparecchiature di disidratazione fanghi (nastropresse), installate sui principali impianti di depurazione. La riduzione del volume riutilizzato rispetto all'anno precedente è dovuta ad una minore produzione di fanghi che ha portato ad un numero minore di ore di lavoro delle apparecchiature di disidratazione e all'introduzione di centrifughe al posto delle nastropresse negli impianti di San Jacopo, Pisa e Intercomunale di Pieve a Nievole. La rimanente è l'acqua utilizzata per il contro lavaggio dei filtri della centrale del Pollino che torna in testa all'impianto.

| ACQUA DI RIUSO/RICICLO (m <sup>3</sup> )                                                               |                |                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                                                                                        | 2016           | 2017           | 2018           |
| Acqua di riuso utilizzata dalle nastropresse (m <sup>3</sup> )*                                        | 302.460        | 345.604        | 239.803        |
| Acqua di riuso utilizzata per il contro lavaggio filtri della centrale del Pollino (m <sup>3</sup> )** | 161.370        | 127.030        | 142.537        |
| <b>TOTALE</b>                                                                                          | <b>463.830</b> | <b>472.634</b> | <b>382.340</b> |

\*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.

GRI  
102-7Copertura  
depurazione  
(Top Utility 2019  
VII ed.)  
91%Copertura  
fognatura  
Blue Book  
2017  
93,1%

## 2.2 LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

Acque SpA cura il collettamento delle acque reflue domestiche, delle acque reflue industriali con particolari limiti di accettabilità e prescrizioni, delle acque reflue urbane, e la loro depurazione. La razionalizzazione del sistema di depurazione, con la riduzione del numero a pochi ed efficienti impianti centralizzati, e l'estensione della copertura del servizio a tutto il territorio, rappresentano le principali priorità d'intervento. L'Azienda è impegnata, anche in collaborazione con i centri di ricerca universitari, a sviluppare le tecnologie più avanzate e di minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

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

|                         | 2018* |
|-------------------------|-------|
| % Copertura depurazione | 75,2% |
| % Copertura fognatura   | 85,3% |

*\*Dato stimato uguale all'anno precedente, il definitivo sarà disponibile con la compilazione definitiva del DB infrastrutture a marzo 2019.*

|                             | 2016  | 2017  | 2018  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| Km rete fognatura           | 3.095 | 3.066 | 3.048 |
| m rete pro-capite fognatura | 4,50  | 4,45  | 4,43  |
| Impianti di depurazione     | 139   | 139   | 138   |
| Sollevamenti fognari        | 527   | 531   | 544   |

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



## 2.2.1 IL TRATTAMENTO DEGLI SCARICHI

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.

|                                                                        | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Acque reflue trattate in tutti i depuratori gestiti (Mm <sup>3</sup> ) | 51,40 | 45,31 | 47,35 |

La conformità alle norme di legge degli scarichi delle acque reflue dei depuratori è assicurata ogni anno dal controllo di oltre 100.000 parametri da parte dei laboratori interni.

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 (BOD), e domanda chimica di ossigeno (COD).

Il calcolo dell'abbattimento viene fatto, come richiesto dall'autorità nazionale, sui 40 impianti con potenzialità maggiore ai 2000 abitanti equivalenti non considerando quindi i "trattamenti appropriati" in quanto di modestissima significatività. I valori medi e le efficienze di abbattimento dei parametri chimici vengono elaborati per singolo impianto, i dati vengono estratti da un sistema informatizzato aziendale detto "LIMS", che li acquisisce direttamente dalla strumentazione analitica. Le ulteriori elaborazioni vengono eseguite sulla base dei dati riportati per ogni singolo impianto, tenendo conto della potenzialità di riferimento (Abitanti equivalenti).



| PERCENTUALI DI ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SOPRA I 2000 A.E. |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                                                              | 2016 | 2017 | 2018 |
| Domanda Chimica di Ossigeno COD                                                              | 91%  | 94%  | 94%  |
| Richiesta Biochimica di Ossigeno BOD                                                         | 95%  | 97%  | 97%  |
| Solidi sospesi totali                                                                        | 96%  | 97%  | 98%  |
| Ammonio                                                                                      | 87%  | 88%  | 87%  |
| Fosforo Totale                                                                               | 71%  | 73%  | 71%  |
| Azoto Totale                                                                                 | 66%  | 68%  | 65%  |

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

Con riferimento agli impianti con potenzialità maggiore ai 2000 AE, il numero totale di non conformità rilevate seguendo le indicazioni di ARERA (parametri non in linea con quanto previsto dalle prescrizioni legislative o autorizzative) nel 2018 risulta essere 146, con una conformità del 98%.

## 2.2.2 GLI SCARICHI INDUSTRIALI

Acque SpA gestisce, oltre alle acque reflue domestiche, gli scarichi di acque reflue industriali aventi come recapito finale le reti fognarie del territorio gestito. Le attività produttive, autorizzate allo scarico dall'Autorità idrica Toscana, sono tenute a denunciare, annualmente, al gestore del servizio idrico il quantitativo di acque prelevato e scaricato in pubblica fognatura.

|                                                                | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Utenti industriali attivi                                      | 606  | 606  | 594  |
| Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque | 258  | 258  | 144  |

Acque SpA, mediante il proprio laboratorio, verifica 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. Nel corso del 2018 sono state controllate, con 257 campioni analizzati, il 91% delle aziende controllabili.

|                         | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|------|------|------|
| Aziende controllabili*  | 348  | 348  | 243  |
| Aziende controllate     | 317  | 316  | 221  |
| % aziende controllate** | 91%  | 91%  | 91%  |

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

*\*\*Aziende controllate sul totale delle controllabili.*

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 un verbale di sopralluogo e si effettuano altre verifiche ma non il prelievo del campione.

## 2.3 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO

GRI  
416-1

GRI  
416-2

GRI  
417-2

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 distribuita all'utenza e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. Dal 2017 il laboratorio ha iniziato a effettuare analisi sulle acque reflue anche per altri gestori idrici toscani. Il laboratorio effettua attualmente analisi organolettiche, fisiche, chimico fisiche, chimiche, microbiologiche ed ecotossicologiche per l'Acquedotto del Fiora e Publiacqua.

Obiettivo costante del laboratorio è il mantenimento di un altissimo livello di affidabilità del dato analitico come dimostrato dai risultati ottenuti nei numerosi circuiti interlaboratorio a cui si è partecipato nell'anno con un importante impegno in termini di risorse sia tecniche che economiche, riportando un dato di affidabilità di oltre il 99%.

### L'ACCREDITAMENTO DEI LABORATORI

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

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

|                                                        | 2016         | 2017         | 2018         |
|--------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Affidabilità del dato acque destinate al consumo umano | 100%         | 96,2%        | 100%         |
| Affidabilità del dato acque di scarico                 | 99,5%        | 99,5%        | 98,4%        |
| <b>Affidabilità del dato totale</b>                    | <b>99,7%</b> | <b>97,8%</b> | <b>99,2%</b> |

### 2.3.1 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, decreti legislativi n. 31/2001 e 27/2002 attuativi della stessa e il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017 che recentemente ha modificato alcuni aspetti tecnici relativi ai controlli e ha introdotto il concetto di "piani di sicurezza dell'acqua" (Water Safety Plans). Il controllo delle caratteristiche igienico-sanitarie dell'acqua potabile erogata costituisce una delle attività più importanti di Acque SpA, in quanto non solo la fornitura di acqua rispondente ai requisiti di legge è obbligo del Gestore, ma è anche suo

obiettivo distribuire acqua sicura e di buona qualità. Tutto ciò si traduce nelle attività di laboratorio che si esplicano nei cosiddetti "controlli interni" previsti per legge attraverso l'esecuzione quotidiana di analisi chimiche, chimico-fisiche e microbiologiche su campioni prelevati in tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete dell'acqua. I controlli interni 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.

| DETERMINAZIONI EFFETTUATE (n°) |         |         |
|--------------------------------|---------|---------|
| 2016                           | 2017    | 2018    |
| 278.603                        | 259.909 | 285.174 |

| ANALISI PER KM DI RETE (n°) |      |      |
|-----------------------------|------|------|
| 2016                        | 2017 | 2018 |
| 47                          | 44   | 48   |

| CONFORMITÀ ALLA LEGGE DELL'ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO |        |        |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 2016                                                        | 2017   | 2018   |
| 99,78%                                                      | 99,78% | 99,59% |

Sono stati rilevati, nell'anno 604 "fuori parametro" (erano stati 592 nel 2017) di cui il 74% riferiti a parametri chimici ed il restante 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 2017, non ci sono state ordinanze di non potabilità.

Il numero complessivo delle determinazioni è aumentato rispetto ai due anni precedenti, a fronte della revisione che nel 2018 ha apportato importanti modifiche e aggiornamenti al sopra citato piano di autocontrollo delle acque destinate al consumo umano.

Grazie ai risultati dei numerosi circuiti interlaboratorio, a cui Acque ha partecipato si ha l'evidenza dell'elevata affidabilità e robustezza del dato analitico che per il 2018 è pari al 100%, in netto miglioramento rispetto allo scorso anno (96,2%).

Come previsto dalla legislazione vigente, oltre ai controlli interni effettuati dal Laboratorio, la qualità dell'acqua distribuita è continuamente monitorata anche dalle aziende sanitarie competenti per territorio. Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli è risultata conforme ai limiti di legge, mentre il numero totale di parametri non conformi rilevati secondo i restrittivi standard indicati dall'Ente di Controllo ARERA è risultato estremamente contenuto.



### 2.3.2 PROGETTO ACQUA BUONA

Progetto che prevede il consumo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche, al posto di quella minerale, con conseguente riduzione della plastica e maggiore risparmio economico. Alle scuole aderenti, Acque SpA garantisce analisi periodiche sull'acqua erogata all'interno dell'istituto, la divulgazione dei risultati e la fornitura di brocche o borracce. Nel 2018 hanno aderito 243 scuole in ventisette comuni del territorio servito per oltre ventunomila studenti coinvolti.

|                                                 | 2016   | 2017   | 2018   |
|-------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Analisi delle acque consumate nelle scuole (n°) | 25.000 | 21.221 | 20.116 |

### 2.3.3 PROGETTO ACQUA AD ALTA QUALITÀ – I FONTANELLI

Per favorire la diffusione del consumo dell'acqua di rubinetto, Acque SpA sta estendendo il progetto Acqua ad Alta Qualità, che prevede la realizzazione dei fontanelli, impianti collocati in aree pubbliche facilmente accessibili, che erogano gratuitamente normale acqua di rete rendendola però gradevole dal punto di vista organolettico grazie ad un sistema di filtraggio che priva l'acqua del cloro.

|                                           | 2016   | 2017   | 2018   |
|-------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Fontanelli (n°)                           | 51     | 54     | 54     |
| Acqua distribuita dai fontanelli (m³)     | 39.357 | 37.734 | 30.705 |
| Parametri determinati sui fontanelli (n°) | 30.587 | 33.316 | 36.297 |

Con l'acqua erogata dai fontanelli, gli utenti hanno risparmiato nel corso del 2018 una cifra superiore a 6,4 milioni euro (dato di riferimento il costo dell'acqua in bottiglia dichiarato da Mineralacque 0,21 euro/l). Si può inoltre stimare un risparmio di quasi 819 tonnellate di plastica e 1.883 tonnellate equivalenti di anidride carbonica.

Per sapere dove sono i fontanelli:

**[www.acque.net/fontanelli-acqua-alta-qualita](http://www.acque.net/fontanelli-acqua-alta-qualita)**



### 2.3.4 LE ACQUE DEPURATE

Per quanto riguarda la depurazione, il controllo degli impianti per il trattamento delle acque reflue gestiti da Acque SpA tiene conto di quanto previsto dal D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Il laboratorio svolge controlli quotidiani comprendenti l'esecuzione di analisi chimiche, fisiche e microbiologiche sui reflui in ingresso agli impianti; reflui in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia di processo; fanghi liquidi e solidi e reflui in uscita dagli impianti, destinati a essere reimmessi nei corpi idrici recettori. L'affidabilità dei dati analitici è garantita, come per le acque destinate al consumo umano, attraver-

so 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 98,4%, leggermente inferiore a quella ottenuta nel 2017.

Nel 2018 il numero di parametri determinati per Acque SpA è stato di 116.636, in linea con l'anno precedente. Vengono svolti controlli sui rifiuti in ingresso, sulle singole sezioni di trattamento e sulle acque reflue scaricate.

|                             | 2016    | 2017    | 2018    |
|-----------------------------|---------|---------|---------|
| Parametri Determinati* (n°) | 123.646 | 113.784 | 116.636 |

\*Parametri determinati sui seguenti punti di prelievo: ingresso, uscita, fanghi e intermedi.

Nel 2018 sono state effettuate inoltre altre 58.596 determinazioni su acque reflue per il gestore Acquedotto del Fiora, 2.474 per il gestore Publiacqua e 50.869 per la corretta conduzione delle piattaforme di smaltimento rifiuti liquidi di Acque Industriali.

Il laboratorio effettua anche analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive che sono allacciate alla rete fognaria di Acque SpA. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari. Si rimanda all'apposito paragrafo.

## 2.4 IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

GRI  
103-1

GRI  
201-2

### 2.4.1 ACQUE E L'AMBIENTE

Il Servizio Idrico Integrato consiste in una serie di operazioni, basate su un sistema articolato di impianti, reti e tecnologie, che permette di disporre di acque sicure e controllate, distribuite nelle case in modo efficiente e reimmesse nell'ambiente senza superare la sua capacità di assorbimento. Questo presuppone che il ciclo tecnologico, articolato nelle sue varie fasi (captazione, potabilizzazione, distribuzione, scarico, depurazione, riutilizzo e/o immissione nel corpo recettore) si rapporti costantemente con il ciclo naturale (precipitazioni, scorrimento superficiale, scorrimento sotterraneo...), evitando prelievi eccessivi per garantire la rigenerazione della riserva idrica disponibile, migliorando in entrata la qualità dell'acqua e garantendo in uscita la funzionalità degli ecosistemi recettori. Una gestione sostenibile della risorsa idrica deve basarsi dunque per Acque SpA su modelli gestionali che assicurino adeguati livelli di efficienza, efficacia ed economicità operando entro criteri generali di tutela e di salvaguardia delle risorse idriche, di utilizzo secondo principi di solidarietà, di rispetto del bilancio idrico del territorio gestito e di priorità degli usi legati al consumo umano. In questo quadro, caratterizzato da un approccio sistematico che impone di preservare quantità e qualità della risorsa idrica e di trattarla, una volta utilizzata, per restituirla all'am-

biente in buone condizioni, Acque è da sempre impegnata in molteplici attività ed iniziative volte a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della risorsa idrica e sul suo corretto utilizzo e nella ricerca, per migliorare le condizioni di fornitura delle infrastrutture e l'efficienza degli impianti per una sua gestione più razionale e mirata. Acque SpA ha effettuato un investimento continuo in sistemi di monitoraggio e miglioramento degli impatti ambientali come ad esempio 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. Acque SpA è inoltre tra i primi gestori in Italia a sposare l'approccio del Water Safety Plan 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. L'implementazione del modello prevede un investimento di oltre sei milioni di euro a partire dal 2022 per la prevenzione e la valutazione del rischio su tutta la filiera idropotabile, dalla captazione al rubinetto.

## I CAMBIAMENTI CLIMATICI E LE CITTÀ: L'IMPEGNO DI ACQUE SPA

*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 dell'azienda. Il 29 giugno 2018 Acque SpA ha partecipato alla conferenza sui rischi urbani derivanti dai cambiamenti climatici, promossa da Cispel Toscana nell'ambito del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale Marittimo Italia-Francia 2014-2020. La conferenza è stata organizzata per divulgare i contenuti del progetto ADAPT (cioè "adattamento") di cui Acque SpA è promotrice. Il progetto che vede al suo interno numerosi partner istituzionali e privati, ha l'obiettivo di aiutare le città ad adattarsi e rispondere ai rischi derivanti dai cambiamenti climatici, in particolare alle alluvioni e alle piogge intense. I cambiamenti climatici rischiano infatti di mettere ancora più in crisi un sistema, come quello delle reti idrauliche, già sotto pressione a causa dei problemi storici e infrastrutturali. Gli strumenti tecnologici disponibili si sono rivelati molto efficaci per individuare le migliori soluzioni da mettere in campo per affrontare al meglio le problematiche legate alle reti fognarie. L'ottimizzazione della gestione però dovrà avvenire tramite l'integrazione delle infrastrutture ad oggi disponibili secondo gli obiettivi da individuare con gli altri soggetti interessati in termini di analisi di costi e benefici. L'incontro è stato aperto dal presidente Giuseppe Sardu, che nel corso del suo intervento ha descritto il ruolo che un gestore del servizio idrico come Acque SpA può e deve avere nel contesto attuale di cambiamento climatico. Un'organizzazione che ha le competenze e che deve metterle a disposizione della propria comunità. Questo significa non solo fare bene il proprio lavoro ma gestire responsabilmente una risorsa naturale e fondamentale come l'acqua.*



GRI  
301-1

## 2.4.2 MATERIE PRIME

Le materie prime utilizzate da Acque SpA, per l'ordinaria gestione del servizio affidatogli, sono i prodotti chimici necessari per la potabilizzazione e depurazione delle acque in conformità alla normativa vigente e i reagenti per le analisi di laboratorio. Il consumo è in linea con quello degli anni precedenti.

| MATERIE PRIME UTILIZZATE (t)       |                 |                 |                 |              |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|                                    | 2016            | 2017            | 2018            | Δ% 2017/2018 |
| Acquedotto/potabilizzazione        | 1.192,16        | 1.189,38        | 1.146,19        | -3,6         |
| Depurazione                        | 1.143,77        | 1.101,11        | 1.144,17        | 3,9          |
| Laboratorio sezione chimica        | 0,85            | 0,92            | 0,90            | -2,1         |
| Laboratorio sezione microbiologica | 1,64            | 1,45            | 1,61            | 11           |
| <b>TOTALE</b>                      | <b>2.338,42</b> | <b>2.292,86</b> | <b>2.292,87</b> | <b>4,3</b>   |

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

## 2.4.3 CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI

I consumi energetici complessivi di Acque SpA dipendono per il 97% del totale dall'energia elettrica; seguono con il 2% e l'1% il gasolio e il metano utilizzati come combustibile del parco mezzi e per il riscaldamento di sedi o uffici. Insignificante l'incidenza della benzina e del GPL. Il consumo energetico complessivo è in leggera diminuzione (-0,6% rispetto allo scorso anno) a causa principalmente della riduzione dei consumi di energia elettrica e di benzina e metano.

| CONSUMI ENERGETICI TOTALI (GJ) |         |         | INTENSITÀ ENERGETICA* |                        |                      |
|--------------------------------|---------|---------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| 2016                           | 2017    | 2018    | 2016                  | 2017                   | 2018                 |
| 311.299                        | 324.701 | 322.819 | 311.299/737.204=0,42  | 324.701/ 740.299= 0,44 | 322.819/738.903=0,43 |

\*GJ/popolazione servita

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

|                                    | 2016   | 2017   | 2018   | Δ% 2017/2018 |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------------|
| Energia consumata all'esterno (GJ) | 13.588 | 14.939 | 12.114 | -2,83%       |

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

GRI  
302-1GRI  
302-3GRI  
302-4GRI  
302-2

### 2.4.3.1 ENERGIA ELETTRICA

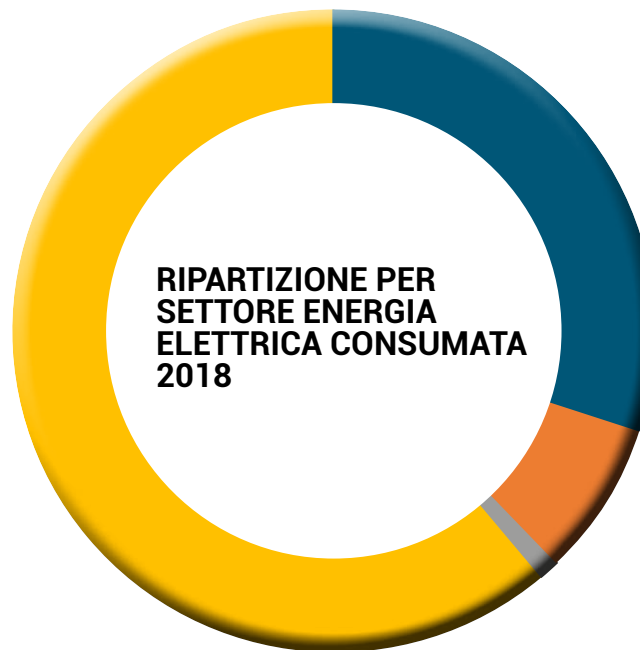
La gestione efficiente dei consumi di energia elettrica, che rappresentano il secondo costo in termini economici dell'azienda, è di fondamentale importanza per Acque SpA. L'implementazione del sistema di gestione per l'efficientamento energetico, secondo lo standard internazionale UNI CEI EN ISO 50001, permette di monitorare e attuare le misure necessarie a tenere sotto controllo i processi e le attività, mirando all'ottimizzazione energetica dei sistemi. Dopo l'aumento del 2017 dovuto principalmente alla crisi idrica, i consumi energetici totali tornano a scendere nel 2018 realizzando un -0,53%, rispetto all'anno precedente, nonostante l'implementazione di dodici nuove utenze.

|                                    | 2016       | 2017 *     | 2018       | Δ% 2017/2018 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Consumi di energia elettrica (kWh) | 83.769.822 | 87.243.480 | 86.779.444 | -0,53        |

\*Il dato 2017 è stato rettificato inserendo il definitivo.

Il 60% dei consumi di energia elettrica dipendono dalle attività necessarie al trattamento dell'acqua destinata al consumo umano (emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe dell'acqua prima agli impianti di trattamento e poi agli utenti).

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



GRI  
302-1

GRI  
302-4

GRI  
302-5

**Acquedotto**

61%

**Depurazione**

30%

**Fognatura**

8%

**Sedi**

1%

GRI  
305-1GRI  
305-2GRI  
305-3GRI  
305-4GRI  
305-6

## 2.4.4 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Come per tutti gli altri fattori ambientali, Acque SpA è impegnata nel monitoraggio e nella rendicontazione delle emissioni in atmosfera quantificate in conformità allo standard internazionale UNI ISO 14064. L'approccio utilizzato prende in considerazione l'intero ciclo di vita dell'acqua dalle fasi di approvvigionamento, all'uso delle materie prime, l'erogazione, l'uso e il fine vita.

In conformità a quanto previsto dalla norma UNI ISO 14064 sono state calcolate le emissioni di gas ad effetto serra che secondo il documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol) si distinguono in:

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

| EMISSIONI                                 | 2017                                |             | 2018                                |             | Δ% 2017/2018                        |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|
|                                           | kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> | %           | KgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> | %           | kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> |
| Dirette (scopo 1)                         | 1,70802 (*)                         | 53%         | 1,91980                             | 53%         | +0,21178                            |
| Indirette da vettori energetici (scopo 2) | 1,49326 (*)                         | 46%         | 1,66092                             | 46%         | +0,16766                            |
| Indirette da prodotti chimici (scopo 3)   | 0,02767 (*)                         | 1%          | 0,02688                             | 1%          | -0,00079                            |
| <b>TOTALE</b>                             | <b>3,22895 (*)</b>                  | <b>100%</b> | <b>3,60760</b>                      | <b>100%</b> | <b>+0,37865</b>                     |

(\*) Si sottolinea che il calcolo dei GHG per scopo effettuato per gli anni 2016 e 2017 è stato effettuato come stima a partire dal trend dei dati calcolati per gli anni 2013, 2014 e 2015. Per il calcolo della CO<sub>2</sub> equivalente per metro cubo d'acqua fornito agli utenti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo al 2017 non essendo ancora disponibile quello relativo al 2018.

L'incremento delle emissioni dirette dipende dall'incremento dei combustibili per il parco mezzi aziendale; quello delle emissioni di scopo 2 dal maggior consumo di energia elettrica ed infine la riduzione delle emissioni di scopo 3 deriva dalle minori quantità di prodotti chimici usati.

| EMISSIONI COMPLESSIVE               | 2016  | 2017   | 2018  |
|-------------------------------------|-------|--------|-------|
| KgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> | 3.319 | 14.939 | 3.608 |

### 2.4.4.1 IL PARCO MEZZI AZIENDALE

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Dal 2017, grazie alla progressiva dismissione dei mezzi più inquinanti (euro 0 e euro1), 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.

|                                                                     | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Mezzi a basso Impatto ambientale (metano, elettrici, gpl ed ibridi) | 45%  | 40%  | 39%  |

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 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 | 2016       | 2017       | 2018       | Δ% 2017/2018 |
|-------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Gasolio (l)             | 103.795,67 | 147.648,05 | 176.153,63 | +19,3        |
| Benzina (l)             | 25.343,34  | 21.559,48  | 17.729,90  | -17,8        |
| Metano (kg)             | 133.835,62 | 108.149,51 | 81.449,88  | -24,7        |



GRI  
305-7

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.

| EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)                      | 2016    | 2017    | 2018    |
|-------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Monossido di carbonio (CO)                      | 7,393   | 2,927   | 2,724   |
| Anidride carbonica (CO <sub>2</sub> )           | 683,520 | 754,940 | 749,011 |
| Monossido di azoto (NO)                         | 3,138   | 5,806   | 6,258   |
| Composti organici volatili non metanici (NMVOC) | 0,844   | 0,433   | 0,445   |
| Metano CH <sub>4</sub>                          | 0,045   | 0,045   | 0,044   |
| PM                                              | 0,026   | 0,123   | 0,145   |
| SO <sub>x</sub>                                 | 0,006   | 0,003   | 0,003   |

Le emissioni indirette sono quelle di CO<sub>2</sub> derivanti dall'energia elettrica consumata. Variano in modo direttamente proporzionale alle variazioni dei consumi di energia elettrica.

| EMISSIONI DI CO <sub>2</sub><br>DA ENERGIA ELETTRICA (t) | 2016   | 2017   | 2018   | Δ% 2017/2018 |
|----------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                          | 33.759 | 35.288 | 34.972 | -0,89%       |



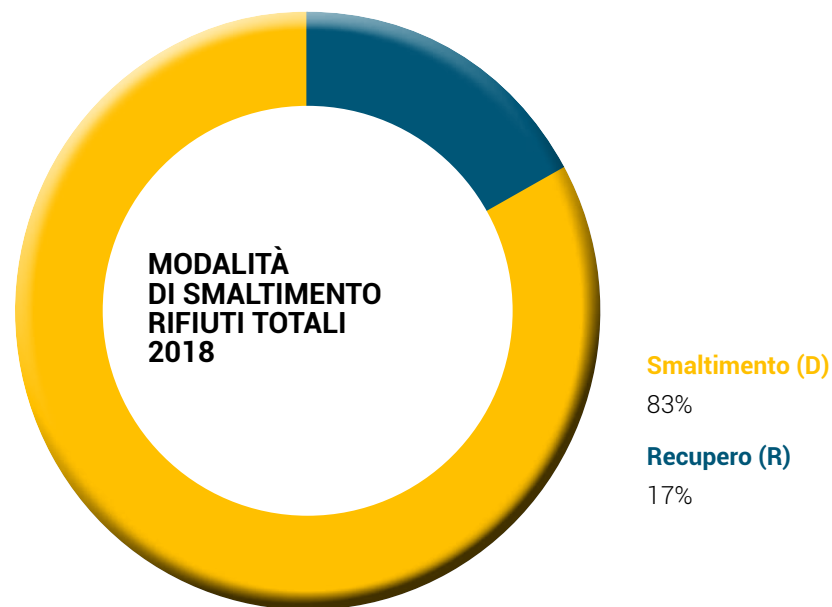
## 2.4.5 RIFIUTI

I rifiuti prodotti da Acque SpA derivano dall'attività core dell'azienda: fanghi di depurazione e potabilizzazione, vaglio e sabbie. La piccola percentuale di rifiuti pericolosi (0,01%) è costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche, oli per motori o imbal-

laggi contenenti residui di sostanze pericolose. I dati inerenti i rifiuti, non essendo ancora chiuso il MUD provengono da un'estrazione dal software gestionale Anthea a gennaio 2019. Il quantitativo totale di rifiuti è aumentato del 15% rispetto allo scorso anno.

| RIFIUTI TOTALI (t) | 2016          | 2017          | 2018          | Δ% 2017/2018 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Non pericolosi     | 67.940        | 73.296        | 84.315        | 15%          |
| Pericolosi         | 10            | 30            | 32            | 7%           |
| <b>TOTALE</b>      | <b>67.950</b> | <b>73.326</b> | <b>84.347</b> | <b>15%</b>   |

Oltre l'80% dei rifiuti prodotti viene smaltito in discarica mentre il restante 17% viene avviato a recupero. La flessione dei quantitativi di rifiuti recuperati è legata alle problematiche create nel corso dell'anno rispetto allo spandimento dei fanghi di depurazione in agricoltura come spiegato successivamente.



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

## INVESTIAMO SUL FUTURO

### IL MASTER AMBIENTE (GECA)

Dal 2011 Acque SpA, collabora all'organizzazione del Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente (GECA) con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna. Al master che affronta i temi dell'economia circolare e della gestione efficiente delle risorse (ciclo rifiuti-idrico-energetico), Acque SpA fornisce circa 120 ore tra didattica frontale, visite degli impianti e laboratori progettuali e finanzia due borse di studio.

### IL CORSO SUL SERVIZIO IDRICO RIVOLTO AGLI AMMINISTRATORI PUBBLICI

Nel corso del 2018 Acque SpA ha collaborato anche con il Dipartimento Dirpolis della Scuola Superiore Sant'Anna, all'organizzazione di un corso sui temi del Servizio Idrico rivolto agli amministratori pubblici. Al corso, che ha visto la partecipazione diretta di Presidente e Amministratore Delegato in qualità di docenti, hanno partecipato circa trenta amministratori per la maggior parte provenienti dalle amministrazioni in cui Acque gestisce il Servizio Idrico.

### PROGETTO IN DATA SCIENCE & BIG DATA FOR SOCIETY AND INDUSTRY

Nel corso dell'anno Acque ha finanziato una borsa di ricerca di post dottorato della durata di tre anni al dipartimento di informatica di Pisa. Il progetto, previsto all'interno del Fondo Sociale Europeo per cui è stato previsto un fondo operativo, ha ad oggetto la manutenzione predittiva degli impianti di produzione e distribuzione di acqua e energia con un'analisi dei profili di produzione e consumo della risorsa idrica.

## 2.4.5.1 I FANGHI DI DEPURAZIONE

La quasi totalità dei rifiuti prodotti dipende dall'attività di depurazione delle acque reflue. All'interno di tale processo i principali rifiuti prodotti sono i fanghi di depurazione (CER 190805) liquidi o disidratati. La gestione di tali fanghi è quindi un'attività importantissima per Acque SpA. Sui principali impianti di depurazione esiste una sezione di disidratazione verso cui confluiscono, in conformità alla normativa vigente, i fanghi liquidi prodotti anche nei depuratori in cui tale sezione impiantistica non è presente. Il fango una volta disidratato viene avviato a riuso o smaltimento presso siti di conferimento autorizzati.

In seguito alla Sentenza del TAR Lombardia del 20 luglio 2018 n.1782, che ha imposto limiti più stringenti ai parametri da rispettare per lo spandimento dei fanghi di depurazione in agricoltura, con la conseguente impossibilità per gli impianti di recupero lombardi di ricevere conferimenti di tali fanghi, Acque SpA ha aumentato il trasporto di fanghi liquidi sia presso i propri impianti, con comunicazione ai sensi dell'Art. 110 comma 3 D.Lgs. 152/2006, sia sulle piattaforme per il trattamento dei rifiuti liquidi gestite da Acque Industriali srl.

GRI  
306-3GRI  
304-1GRI  
304-2GRI  
304-3GRI  
304-4GRI  
306-5

| FANGHI LIQUIDI SMALTITI (t)<br>Art. 110 comma 3 del D.lgs 152/2006<br>e AIA Acque Industriali | 2016   | 2017   | 2018   | Δ% 2017/2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                                                               | 41.441 | 46.663 | 60.774 | + 30%        |

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

| FANGHI DISIDRATATI SMALTITI (t) | 2016   | 2017   | 2018   | Δ% 2017/2018 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                 | 21.125 | 21.577 | 17.635 | -18%         |

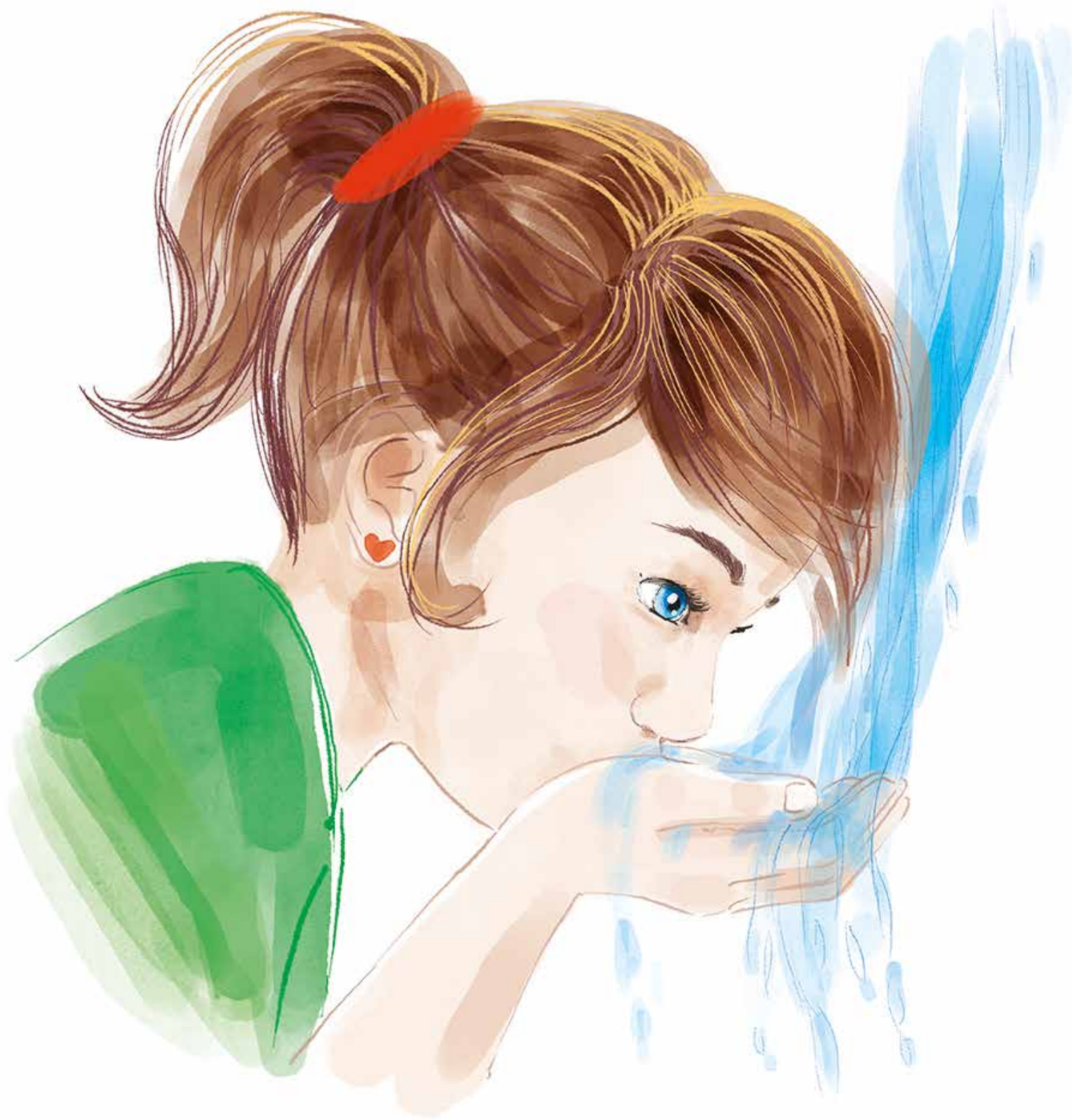
Da quanto sopra dipende il notevole aumento dei fanghi smaltiti passati dal 1% del 2017 al 21% del 2018 riportando Acque SpA da una posizione di eccellenza alla media nazionale.

## 2.4.6 SVERSAMENTI

Nel corso dell'anno si è verificato un solo evento potenzialmente contaminante per il quale non è stato necessario un intervento di bonifica. La superficie potenzialmente contaminata, stimata sul campo dall'operatore e trasmessa agli organi competenti, è stata di 54 m<sup>2</sup> corrispondenti a 12.360 m<sup>2</sup> di superficie totale di riferimento da particelle catastali

| SVERSAMENTI | N° | SUPERFICIE POTENZIALMENTE CONTAMINATA (m <sup>2</sup> ) |
|-------------|----|---------------------------------------------------------|
| 2016        | 5  | 270                                                     |
| 2017        | 2  | 90                                                      |
| 2018        | 1  | 54                                                      |

Per approfondimenti sulla tutela della biodiversità si rimanda al sito [www.sociale.acque.net](http://www.sociale.acque.net)



# 3

## I NOSTRI CLIENTI

|       |                                                     |    |
|-------|-----------------------------------------------------|----|
| 3.1.  | I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI                          | 52 |
| 3.2   | LA COMUNICAZIONE DIGITALE                           | 54 |
| 3.3   | LE TARIFFE E LA BOLLETTA                            | 55 |
| 3.3.1 | LA FATTURAZIONE                                     | 59 |
| 3.4   | IL CALL CENTER                                      | 60 |
| 3.5   | I PUNTO ACQUE                                       | 62 |
| 3.6   | LA QUALITÀ DEI SERVIZI                              | 63 |
| 3.6.1 | GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI | 63 |
| 3.6.2 | I RECLAMI                                           | 64 |
| 3.7   | LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE                        | 65 |

## 3. I NOSTRI CLIENTI

### 3.1 I NOSTRI CLIENTI IN NUMERI

GRI  
416-2

GRI  
102-7

Acque SpA è il secondo gestore idrico della Toscana per dimensione e per numero di utenti serviti. La società si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale; a prestare attenzione nei confronti dei soggetti appartenenti alle fasce sociali più deboli; all'imparzialità

di trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali. Il personale di Acque SpA è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

|                                                                                                     | 2016*          | 2017*          | 2018**         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Utenti del servizio idrico integrato (55 Comuni)                                                    | 325.912        | 327.330        | 328.207        |
| Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini terme) | 8.701          | 8.981          | 8.942          |
| Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)        | 7.640          | 7.686          | 7508           |
| Utenti di reflui industriali                                                                        | 581            | 594            | 594            |
| <b>TOTALE UTENTI</b>                                                                                | <b>342.834</b> | <b>344.591</b> | <b>345.251</b> |

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

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

*\*\*Dato calcolato coerentemente con quanto veniva comunicato ad AIT al 30/06 di ogni anno.*

La società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione. Acque SpA. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

| UTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO | 2016*   | 2017*   | 2018**  |
|------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Utenti servizio di acquedotto            | 325.912 | 327.330 | 328.207 |
| Utenti servizio di fognatura             | 298.340 | 300.216 | 300.234 |
| Utenti servizio di depurazione           | 266.485 | 262.393 | 262.610 |

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

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

*\*\*Dato calcolato coerentemente con quanto veniva comunicato ad AIT al 30/06 di ogni anno.*

Acque SpA garantisce l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni salvo eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi Acque Spa si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

you@acque

*You@Acque, progetto di customer engagement promosso per coinvolgere gli utenti nel miglioramento delle performance del gestore. Lanciato nell'aprile 2017 e conclusosi nel dicembre 2018, in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna, rappresenta una best practice nel panorama italiano delle public utilities. Il progetto è stato caratterizzato da cinque incontri in cui, un gruppo di utenti, che ha aderito volontariamente al processo partecipativo, ha avuto modo di discutere, confrontarsi e presentare idee e progetti sul tema del risparmio idrico sia dal punto di vista ambientale che della riduzione dei costi per gli utenti. Il risultato concreto dei lavori è la realizzazione di uno spot-video, un depliant e una app, che saranno rilasciate nel corso del 2019.*

Per maggiori dettagli  
si rimanda al sito  
[www.acque.net/you](http://www.acque.net/you)





follower 3.421



**Acque.net**

## 3.2 LA COMUNICAZIONE DIGITALE

Informare e comunicare con i clienti e con i cittadini del territorio gestito, attraverso una pluralità di strumenti e canali, dai più tradizionali alle nuove tecnologie è una delle priorità di Acque SpA. La società, ha puntato sulla digitalizzazione totale non solo dei processi interni ma anche nel rapporto con il cliente. Il sito internet è uno dei canali di contatto e fonte d'informazioni maggiormente utilizzato dagli utenti e registra dati in costante crescita; la fascia di età maggiormente attiva 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%). Dal 2017 è attiva la l'area riservata sul sito internet aziendale, **MyAcque**: una piattaforma web evoluta su cui la maggior parte delle pratiche si aprono e si concludono online in tempo reale. Gli utenti registrati sono ad oggi 21.889. La app per smartphone, permette di effettuare quasi tutte le stesse attività della versione web, e il pagamento della bolletta mediante carta di credito, attraverso il lettore ottico del codice a barre. Dal suo rilascio sono state effettuate oltre 9.600 installazioni.

|                       | SITO Acque.net | AREA PERSONALE MyAcque | Totale 2018 |
|-----------------------|----------------|------------------------|-------------|
| Visitatori (sessioni) | 427.977        | 259.062                | 687.039     |
| Pagine visualizzate   | 956.234        | 738.451                | 1.694.685   |
| Visitatori nuovi      | 293.990        | 71.636                 | 365.626     |

Acque SpA è presente sui social network attraverso i profili Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Instagram. Twitter, è lo strumento social più seguito e Acque SpA si conferma tra le aziende italiane di gestione del servizio idrico con il maggior numero di follower (3421 al 31/12/2018). Il numero di follower di Facebook al 31/12/2018 è di 3.397 con un incremento rispetto all'anno precedente di circa 700 unità. 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.

**"Acquestion", domande e risposte su Acque SpA e il servizio idrico integrato.**  
Fornisce in modo sintetico, chiaro e diretto risposte a domande ricorrenti.

La pubblicazione è consultabile e scaricabile da [www.acque.net/acquestion](http://www.acque.net/acquestion)

### 3.3 LE TARIFFE E LA BOLLETTA

Le tariffe sono costruite in base alle direttive dell'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA) in modo da collegare le tariffe con la qualità del servizio, garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri e assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate. L'Arera con Deliberazione 665/17 ha indicato i nuovi criteri tariffari da applicare agli utenti finali del Servizio Idrico Integrato. È stata introdotta per gli utenti Domestici Residenti la tariffa pro-capite che varia rispetto al numero dei componenti del nucleo familiare e include una fascia di consumo agevolata, definita anch'essa in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare, che garantisce una tariffa ridotta fino a 50 litri a persona al giorno (equivalente a 18,25 metri cubi annui a persona). La delibera prevede un periodo transitorio, in attesa dell'effettivo completamento della riforma che, comunque, dovrà avvenire entro il 1 gennaio 2022. In questa fase transitoria è stata introdotta una tariffa pro-capite di tipo standard (corrispondente alla tariffa da applicare a 3 componenti del nucleo familiare) valida per tutte le utenze Domestico Residenti, fino all'introduzione della tariffa pro-capite, fatto salvo il caso delle famiglie numerose.

Per le tariffe in vigore si rimanda

**[www.acque.net/tariffe](http://www.acque.net/tariffe)**

#### **Il Bonus sociale idrico,**

*in vigore dal 2018 è un'agevolazione disposta a livello nazionale da parte dell'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente. All'agevolazione possono accedere i nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8.107,50 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. Si tratta delle medesime condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas.*

#### **Il Bonus Idrico Integrativo**

*è un fondo, istituito dall'Autorità Idrica Toscana, a favore delle utenze che necessitano di sostegno per il pagamento delle bollette dell'acqua. Nel 2018 il fondo complessivo da erogare da parte di Acque SpA agli utenti è stato di circa 500mila euro. La ripartizione del fondo e le modalità di accesso sono stabilite da AIT mentre i comuni definiscono la soglia di reddito familiare per l'accesso all'agevolazione (col modello ISEE).*

La spesa media per il Servizio Idrico Integrato, sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, nel 2018, si stima essere stata 354,65 euro a fronte di una media nazionale per famiglia di 280 euro/anno (fonte: Staffetta Acqua 2017).

| SIMULAZIONE DELLA BOLLETTA MEDIA PER FAMIGLIA RESIDENTE (EURO) | 2016          | 2017          | 2018          |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Servizio acquedotto                                            | 132,58        | 142,98        | 138,17        |
| Servizio di fognatura                                          | 22,52         | 24,11         | 25,41         |
| Servizio di depurazione                                        | 88,14         | 94,34         | 99,43         |
| Quota fissa annua                                              | 53,16         | 56,35         | 59,39         |
| IVA 10%                                                        | 29,64         | 31,78         | 32,24         |
| <b>TOTALE</b>                                                  | <b>326,04</b> | <b>349,55</b> | <b>354,65</b> |

Per gli anni 2016 e 2017 gli importi riportati in tabella sono stati calcolati in base al consumo medio effettivo, il dato 2018 è stimato non essendo ancora disponibile il fatturato.

|                                                            | 2016      | 2017      | 2018      |
|------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Numero totale delle bollette inviate                       | 1.174.460 | 1.259.394 | 1.284.959 |
| Numero delle bollette inviate per e-mail                   | 21.971    | 35.462    | 63.961    |
| % bollette elettroniche sul totale delle bollette inviate  | 2%        | 3%        | 5%        |
| Numero utenti che hanno optato per la bolletta elettronica | 8.120     | 12.450    | 19.682    |
| % utenti con bolletta elettronica                          | 2,4%      | 3,7%      | 5,9%      |

# PAGINA 1: IL FRONTESPIZIO TUTTI I DATI SALIENTI DELLA BOLLETTA



|                            |               |                                                     |
|----------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|
| ☎ NUMERO VERDE COMMERCIALE | 800 982 982   | Gratuito da fisso: Lunedì-Venerdì 9-18; Sabato 9-13 |
| ☎ NUMERO UNICO COMMERCIALE | 050 843 843   | Da mobile*: Lunedì-Venerdì 9-18; Sabato 9-13        |
| ☎ NUMERO VERDE GUASTI      | 800 983 389   | Gratuito da fisso e da mobile: attivo 24 ore su 24  |
| ✉ COMUNICAZIONI SCRITTE    | Acque SpA     | Via Bellatalla, 1 - 56121 Ospedaletto, PISA         |
| 🌐 WEB                      | www.acque.net |                                                     |

(\*) costo della chiamata variabile, a seconda dell'operatore telefonico

**I NOSTRI CONTATTI:  
DOVE, COME, QUANDO**

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI E NOVITÀ

Vuoi gestire la tua **bolletta** e il tuo **contratto** in modo semplice e veloce, 24 ore su 24, comodamente dal tuo pc? Collegati a [www.acque.net](http://www.acque.net) e registrati ad **MyAcque**.

Utilizzi **smartphone** o **tablet**? Puoi scaricare la **app MyAcque**: tutti i nostri servizi online a portata di touch.

Per la lettura del contatore puoi chiamare il numero 800.982.982 oppure inviare un sms al 800.982.982 inserendo i tuoi dati in questo formato: **cliente#autolettura**. Per maggiori informazioni visita [www.acque.net](http://www.acque.net).

La **bolletta** su conto corrente bancario o postale deve essere versata **il deposito cauzionale** alla stipula del contratto. E se lo hai già versato, tutti i dettagli su [www.acque.net](http://www.acque.net).

**TUTTE LE ULTIME  
FATTURE NOVITÀ  
SUL SERVIZIO IDRICO**

NOME COGNOME  
INDIRIZZO INDIRIZZO 1  
56100 PISA PI

**INTESTATARIO  
DELLA BOLLETTA  
E L'INDIRIZZO**

**Codice Utenza: 000000000000**

**UN NUOVO CODICE  
PER COMUNICARE  
CON NOI**

Matricola  
Utenza servita da impianto di depurazione attivo  
Ulteriori informazioni saranno disponibili su [www.acque.net](http://www.acque.net)  
Tipologia contratto Servizio Idrico Potabile  
Tariffa applicata Domestico non residente  
Numero unità immobiliari Unità imm. n° 1  
Data decorrenza contrattuale 09/11/2018

## Riepilogo letture e consumi

Consumo medio annuo 2019 50 mc  
Numero minimo tentativi di lettura annui 2

| Tipologia lettura              | da | del        | a | del        | consumo |
|--------------------------------|----|------------|---|------------|---------|
| Letture da parte<br>letturista | 0  | 18/12/2018 | 3 | 17/04/2019 | 3       |

Consumo fatturato 3 mc

Il consumo effettivo fatturato dal 01/01/2019 al 17/04/2019 è pari a 3 mc; il totale comprende consumi, quote fisse e altri addebiti/accrediti.

Il periodo sarà calcolato sulla base dei tuoi consumi storici. Dal 22/08/2019 puoi comunicare la lettura del contatore tramite il nostro Sportello on line. Tale lettura verrà emessa a fine mese.

**I TUOI CONSUMI  
E IL TUO CONTATORE**

## Bolletta periodica per la fornitura idrica per consumo a saldo

Numero Fattura 0000000000000000  
Emessa il 30/04/2019  
Periodicità fatturazione quadrimestrale  
Periodo di riferimento 18/12/2018 - 17/04/2019  
Periodo di conguaglio 18/12/2018 - 17/04/2019

| Riepilogo corrispettivi          | Euro         |
|----------------------------------|--------------|
| QUOTA FISSA                      | 21,15        |
| ACQUEDOTTO                       | 5,61         |
| FOGNATURA                        | 0,75         |
| DEPURAZIONE                      | 2,93         |
| ONERI PEREQUAZIONE               | 0,14         |
| Addebiti Accrediti extra Fattura | 25,81        |
| <b>Totale imponibile</b>         | <b>56,39</b> |
| <b>Totale IVA</b>                | <b>3,06</b>  |
| <b>TOTALE FATTURA</b>            | <b>59,45</b> |

**TOTALE DA PAGARE  
EURO 59,45  
entro il 04/06/2019**

PER IL PAGAMENTO UTILIZZARE IL BOLLETTINO ALLEGATO

Questa bolletta è valida per il pagamento delle utenze idriche.

**IL CONTO DELLA  
BOLLETTA  
LE INFO SUI PAGAMENTI**

Dalla situazione per un totale di Euro 59,45 (cinquante e 9/10). Il dettaglio è allegato alla bolletta.

## LA BOLLETTA NON FA ACQUA: RIPARIAMO E RISPARMIAMO

### Lo sapevi che...



un rubinetto che perde 30 gocce al minuto spreca circa 200 litri d'acqua al mese e 24.000 in un anno.



uno sciacquone che perde acqua nel water, anche in modo impercettibile, scarica oltre 2.000 litri di acqua in un giorno.

### Buone abitudini



**bagno vs doccia.** Un bel bagno è rilassante ma richiede oltre 150 litri di acqua. Per questo è preferibile l'uso della doccia, che richiede mediamente tra i 40 e i 50 litri.



**scarico del wc.** Ogni volta che premiamo il pulsante consumiamo 10-12 litri di acqua. Installare una cassetta di scarico dotata di doppio tasto, o di regolatore di flusso, permette di risparmiare decine di migliaia di litri di acqua in un anno.



**lavatrice e lavastoviglie.** Lavatrice e lavastoviglie consumano tanta acqua ad ogni lavaggio (80-120 litri) indipendentemente dal carico di panni o stoviglie. Usarli solo quando è necessario e sempre a pieno carico, consente un risparmio notevole di acqua e di energia.



**regolatori di flusso.** Installando ai rubinetti semplici riduttori/regolatori di flusso è possibile ottenere un risparmio del 50% sul consumo abituale senza limitare la resa lavante o il comfort.

### 3.3.1 LA FATTURAZIONE

La fatturazione si basa sui consumi rilevati attraverso la lettura del contatore, l'autolettura comunicata dall'utente, oppure sulla base dei consumi medi annui. Acque SpA si impegna a minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. La frequenza di fatturazione adottata è superiore ai limiti previsti dalle disposizioni Arera. Nella indagine di soddisfazione del secondo semestre 2018, oltre il 90% degli utenti si dichiara soddisfatto della fatturazione. Si registra

inoltre un aumento del 4,3%, rispetto al secondo semestre dell'anno precedente, sull'aspetto regolarità delle letture, quale effetto di una maggiore e più puntuale comunicazione delle letture effettuate mediante notifiche in bolletta e, per le utenze con misuratori collocati in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, anche con l'invio di sms e rilascio di avvisi in occasione dei passaggi previsti per la rilevazione dei consumi, rendendo gli utenti più consapevoli dell'attività svolta.

|                                      | 2016  | 2017  | 2018  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Indice di rettifica fatture          | 0,77% | 0,51% | 0,34% |
| Tempi di rettifica fatturazione (gg) | -     | 22    | 20    |

Nel triennio di riferimento i tempi di rettifica della fatturazione così come la percentuale di fatture rettificate sul totale di quelle emesse sono in progressiva diminuzione nonostante il numero totale di bollette emesso cresca.

|                                                                              | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Indice di morosità<br>(% di bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione) | 3,6% | 3,2% |



### 3.4 IL CALL CENTER

Il servizio di call center di Acque SpA viene gestito dalla società partecipata LeSoluzioni Scarl e si suddivide in call center commerciale e call center guasti.

Il call center commerciale è una vera e propria unità di customer care che gestisce richieste quali: 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. Acque deve garantire agli utenti, come disposto dall'Autorità nazionale che venga risposto almeno all'80% delle chiamate offerte all'operatore. Lo standard è

inoltre calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno dieci mesi su dodici. La percentuale di chiamate trattate dal call center commerciale sul totale delle chiamate ricevute trattabili è stata nel 2018 del 90% e lo standard è stato raggiunto tutti i mesi. Il gestore deve garantire inoltre un tempo medio di attesa, compresa la navigazione dell'albero fonico (IVR), non superiore ai quattro minuti. Anche in questo campo le performance del call center commerciale sono molto positive attestandosi su un tempo di attesa medio di 2 minuti e 19 secondi, con un miglioramento di 14 secondi rispetto allo scorso anno.

| CALL CENTER COMMERCIALE                                           | 2016 | 2017    | 2018    |
|-------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|
| % chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili | 80%  | 82%     | 90%     |
| Attesa media compresa di IVR (min)                                | /    | 0:02:33 | 0:02:19 |

Le ottime performance del servizio sono confermate anche dall'indagine di customer che vede il 98% degli utenti soddisfatti del servizio ricevuto (+8% rispetto allo scorso anno).

Il call center guasti comprende invece le attività di risposta telefonica inerenti le segnalazioni di problematiche nell'erogazione idrica, la gestione delle segnalazioni provenienti dai canali digitali (sito, fax, app, social, ecc.) e dalle istituzioni locali. Acque SpA deve garantire, uno standard di chiamate gestite uguale o superiore al 90%. Vengono considerate gestite tutte le chiamate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi. A fine anno il livello di servizio offerto, nonostante un aumento delle chiamate in entrata, si

è attestato al 90%. Su questo risultato hanno inciso i picchi di chiamate registratisi per il gelo escludendo infatti tali chiamate l'indicatore sarebbe stato del 94%. Il tempo medio di attesa è diminuito di 28 secondi rispetto al 2017, mentre il tempo medio di conversazione, è aumentato di 16 secondi rispetto all'anno precedente. Questo indica una sempre maggiore attenzione e professionalità del personale che risponde alle chiamate fornendo ai clienti informazioni dettagliate e precise.

| CALL CENTER GUASTI                                                 | 2016 | 2017   | 2018   |
|--------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|
| % chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili* | 91%  | 89%    | 90%    |
| Attesa media compresa di IVR (min)                                 | /    | 98 sec | 66 sec |

\* corrispondono per il 2016 e 2017 % chiamate trattate sul totale delle chiamate trattabili (che hanno superato il messaggio IVR e hanno atteso di parlare con l'operatore), mentre per il 2018 alle % chiamate gestite sul totale delle chiamate pervenute.

Anche il livello di servizio offerto dal call center guasti è molto apprezzato dagli utenti che nell'indagine di customer 2018 si dichiarano per il 96% soddisfatti della relazione telefonica per la segnalazione dei guasti ed attribuiscono un punteggio di otto su dieci alla chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore.

Il call center guasti ha inoltre provveduto all'invio di oltre 355.000 messaggi preregistrati e sms agli utenti quali per comunicare interruzioni idriche o per invitare a proteggere il contatore dal gelo. Sono inoltre stati effettuati, nel corso dell'anno, 138 invii di avvisi mail ai 6.869 utenti registrati.

## 3.5 I PUNTOACQUE

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



### PISA

Via Frascani, 8

### MONSUMMANO TERME

Via Risorgimento, 250

### CAPANNORI

Vai Cardinale Pacini, 5

### EMPOLI

Piazza Guerra, 91

### PONTEDERA

Via Tosco Romagnola, 205

### CASTELFIORENTINO

Zona industriale Malacoda,  
via Curie, 7

Gli orari sono stati adeguati a quanto richiesto dall'autorità nazionale con aperture estese in ogni provincia anche il sabato mattina. Un cambiamento teso a rendere il rapporto con i clienti sempre più facile, accessibile e trasparente. Il tempo medio di attesa allo sportello è di 8,44 minuti nettamente sotto lo standard da rispettare da carta servizi fissato in 15 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 99% con un voto medio di 8,6 su 10.

Tempo medio di  
attesa allo sportello  
Top Utility  
VII ed.  
12,9 min

|                             | 2016   | 2017   | 2018  |
|-----------------------------|--------|--------|-------|
| Tempi di attesa medi in min | 10,01' | 11,07' | 8,44' |

Per la gestione dello sportello, la percentuale di soddisfazione dichiarata dall'utente (dato II semestre 2018) è del 95% con un voto medio di 8,5 su 10.

## 3.6 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

### 3.6.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Da 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 a volte migliorativi di quelli nazionali, sono stati approvati dall'Autorità Idrica Toscana e si aggiungono a quelli già previsti nella Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque SpA che fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce un allegato del contratto di utenza. Gli standard si suddividono in specifici, che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard e generali. Per il dettaglio degli standard e le relative percentuali di rispetto si rimanda all'appendice 7.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Acque SpA corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico. Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta". Gli indennizzi sono pari a: 30 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard; 60 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard; 90 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard. La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per gli standard "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e "Periodicità di fatturazione".

|                                          | 2016* | 2017    | 2018    |
|------------------------------------------|-------|---------|---------|
| Indennizzi automatici corrisposti euro   | 6.565 | 409.500 | 234.660 |
| Indennizzi automatici di competenza Euro | -     | 249.090 | 66.330  |

*\*Il dato corrisponde agli importi di quanto erogato in favore degli utenti nell'anno 2016 in relazione agli sforamenti 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 degli indennizzi corrisposti che si osserva nel 2017 è dovuto all'entrata in vigore dei nuovi standard nazionali sopra esposti.



### 3.6.2 I RECLAMI

Al fine di garantire il miglior servizio possibile e nel rispetto della Carta della qualità dei servizi offerti, Acque SpA monitora il numero e i tempi di risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica fatturazione. I tempi medi di risposta ai reclami sono scesi di cinque giorni rispetto

allo scorso anno portandosi poco sopra l'obiettivo. Ampliamento entro l'obiettivo risultano invece i tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni o di rettifica fatturazione. Ampliamento entro l'obiettivo risultano invece i tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni o di rettifica fatturazione.

|                                                | Obiettivo<br>gg lavorativi | 2017   |                                         | 2018   |                        |
|------------------------------------------------|----------------------------|--------|-----------------------------------------|--------|------------------------|
|                                                |                            | numero | Tempi medi<br>risposta<br>gg lavorativi | numero | Tempi medi<br>risposta |
| Reclami                                        | 25                         | 1.971  | 31                                      | 2.335  | 26                     |
| Richieste scritte di informazioni              | 30                         | 2.505  | 34                                      | 2.808  | 16                     |
| Richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30                         | 963    | 27                                      | 725    | 24                     |

Il dato 2017 è stato aggiornato con i valori definitivi. I dati 2018 sono aggiornati a febbraio 2019.

La percentuale di reclami sul totale dei clienti è in linea con quello delle principali utility italiane come si evince da benchmark di settore.

|                               | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|
| Reclami su totale dei clienti | 0,5% | 0,6% |

Tempi medi di  
risposta ai reclami  
scritti  
Benchmark top Utility  
VII ed.  
16,2 gg

Reclami sul totale  
dei clienti  
Benchmark top Utility  
VII ed.  
0,7%

## 3.7 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

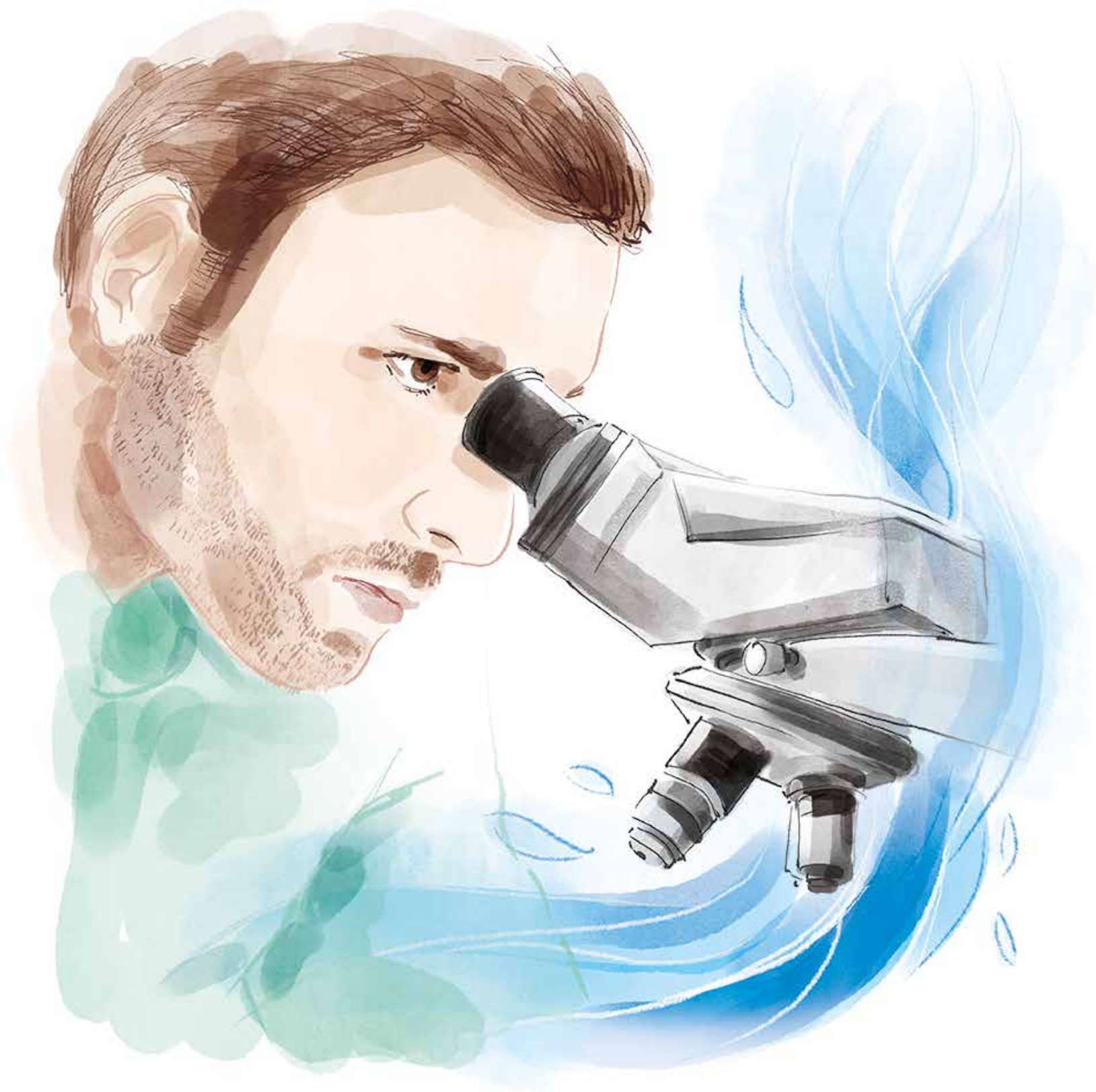
L'indagine di customer satisfaction (qualità percepita) viene effettuata semestralmente ricontattando telefonicamente un campione significativo di utenti che hanno utilizzato i servizi di Acque SpA. Vengono elaborati due indici complessivi: il giudizio globale sulla qualità del servizio fornito (voto da 1 pessimo a 10 ottimo) e l'Indice sintetico di Customer Satisfaction che si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti.

|                                           | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Giudizio globale                          | 7,3   | 7,1   | 7,5   |
| Indice sintetico di Customer Satisfaction | 89,9% | 91,3% | 91,9% |

*Dati del secondo semestre di ciascun anno.*

La qualità erogata dai servizi di contatto con il cliente viene valutata anche attraverso le mystery visit e mystery call che permettono di rilevare la qualità erogata presso gli sportelli le prime e presso i canali di contatto telefonico le seconde. La conformità agli standard previsti per l'accoglienza, il rispetto delle procedure e le risposte fornite presso gli sportelli di Pisa, Empoli e Capannori è risultata pari al 96,3%. La conformità del servizio erogato dai call center è cresciuta per entrambi i servizi.

|                                                   | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Qualità erogata presso i PuntoAcque               | 97,2% | 98,1% | 96,3% |
| Qualità erogata presso il call center commerciale | 96,6% | 89,5% | 99,8% |
| Qualità erogata presso il call center guasti      | 97,9% | 96,8% | 96,9% |



# 4 LE NOSTRE PERSONE

|       |                                     |    |
|-------|-------------------------------------|----|
| 4.1   | IL PERSONALE                        | 68 |
| 4.1.1 | COMPOSIZIONE E PARI OPPORTUNITÀ     | 68 |
| 4.1.2 | LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA | 71 |
| 4.1.3 | TUTELA DELLA GENITORIALITÀ          | 72 |
| 4.1.4 | MISURE DI WELFARE AZIENDALE         | 72 |
| 4.1.5 | RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE       | 73 |
| 4.2   | LA FORMAZIONE                       | 76 |
| 4.3   | SALUTE E SICUREZZA                  | 78 |

## 4. LE NOSTRE PERSONE

### 4.1 IL PERSONALE

#### 4.1.1 COMPOSIZIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Al 31 dicembre 2018 la forza lavoro di Acque SpA è composta da 410 unità di cui 403 impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Nel corso dell'anno sono state effettuate diciassette nuove assunzioni di cui tre a tempo indeterminato. Il 94% della forza lavoro è a tempo indeterminato. Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 5.



|               | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|
| Forza Lavoro* | 397  | 407  | 410  |

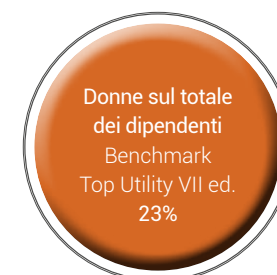
\*Sono compresi tutti i lavoratori dipendenti sia con contratto a tempo indeterminato che determinato, contratti di somministrazione, contratti di formazione lavoro/inserimento.

Nell'arco dell'anno ci sono state quindici cessazioni di cui dodici pensionamenti. Il tasso di turn over è in leggera crescita sul triennio. Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 6.

|                    | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------|------|------|------|
| Tasso di turn over | 3%   | 3%   | 4%   |

Il calcolo viene effettuato sul personale dipendente.

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda è in progressiva crescita nel triennio di riferimento, raggiungendo il 39% nel 2018. La presenza del personale femminile, escludendo la categoria operai nella quale non è presente nessuna donna, sale al 62% per la categoria impiegatizia.



GRI  
102-7

GRI  
102-8

GRI  
202-1

GRI  
401-1

GRI  
402-1

GRI  
405-1

GRI  
102-41GRI  
403-4

Per dare risposta alla flessibilità del lavoro e al contempo venire incontro alle esigenze dei propri lavoratori, l'azienda utilizza l'istituto del part-time. Nella concessione dell'istituto viene sempre data la precedenza alle domande motivate da esigenze di tipo familiare. Nel 2018 l'azienda ha in forza 33 dipendenti part-time di cui l'88% sono donne.

|                           | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|------|------|------|
| % di lavoratori part time | 9%   | 9%   | 8%   |

Il 63% dei dipendenti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni e l'anzianità media aziendale di poco sopra ai 16 anni, è in crescita progressiva in conseguenza della tendenza all'invecchiamento della popolazione occupata. È stabile nel triennio il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette (15) tutti nella categoria impiegatizia. Per maggiori dettagli sulla composizione del personale si rimanda all'appendice 5.

I lavoratori di Acque SpA 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. Le relazioni sindacali ed il confronto con la RSU aziendale si svolgono in un clima complessivamente positivo, di reciproco rispetto dei diversi ruoli e di normale dialettica. Al centro del confronto quest'anno c'è stato il tema del CRAL, che ha visto la sottoscrizione di un accordo. Non ci sono stati nell'anno di riferimento accordi relativi a temi riguardanti la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

|                             | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Tasso di sindacalizzazione* | 26%  | 26%  | 24%  |

\*Sono esclusi i dirigenti.

Nel corso dell'anno sono stati attivati due tirocini uno dei quali trasformato in contratto a tempo determinato.

GRI  
406-1GRI  
410-1GRI  
412-2

## ETICITÀ E SA8000

Acque SpA e Acque Servizi hanno adottato dal 2007 un sistema di gestione conforme allo standard internazionale SA8000. 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. È stato istituito il Social Performance Team che si riunisce periodicamente svolgendo le attività richieste di promozione e implementazione del sistema SA8000 in azienda. Ogni dipendente ha il diritto di effettuare segnalazioni o reclami in merito all'applicazione dei requisiti dello standard e delle normative relative al diritto del lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori. Nell'anno di riferimento è pervenuta una sola segnalazione in Acque SpA che è in corso di gestione. Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale. Tutto il personale è stato formato sul sistema e il corso è assegnato ad ogni nuovo assunto.

|                                     | Acque SpA |      | Acque Servizi |      |
|-------------------------------------|-----------|------|---------------|------|
|                                     | 2017      | 2018 | 2017          | 2018 |
| Ore di formazione sui diritti umani | 562       | 40   | 116           | 100  |
| % personale coinvolto               | 65%       | 5%   | 54%           | 45%  |

### 4.1.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

L'aumento delle ore lavorate nell'anno è da imputarsi all'aumento dell'organico al quale corrisponde anche una riduzione delle ore straordinarie.

|                         | 2016    | 2017    | 2018    |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Ore lavorate            | 635.053 | 639.710 | 646.140 |
| Ore lavorate procapite* | 1.619   | 1.600   | 1.593   |

\*Calcolate sull'organico medio.

Nel 2018 si registra un aumento delle ore di assenza dovuto principalmente al verificarsi di malattie gravi. Le ore di assenza per malattia sono infatti il 50% circa del totale. Aumentano anche le ore di assenza per maternità/paternità a testimonianza dell'aumento del personale compreso nella fascia di età tra 30 - 40 anni.

|                        | 2016   | 2017   | 2018   |
|------------------------|--------|--------|--------|
| Ore di assenza         | 40.384 | 39.800 | 44.164 |
| Ore pro-capite assenza | 103    | 99,5   | 108,9  |
| Tasso di assenteismo*  | 3,9%   | 3,4%   | 3,9%   |

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

### IL MODELLO DI EXECUTION

Acque ha aderito al progetto di Execution del Gruppo ACEA con l'obiettivo di mettere a frutto lo spirito di aggregazione e collaborazione tra i dipendenti per il miglioramento continuo delle attività aziendali e dei servizi offerti ai clienti. Nell'ottica di efficientamento delle attività lavorative, dipendenti provenienti da diverse strutture aziendali hanno cooperato in team di lavoro per analizzare con diversi punti di vista i processi lavorativi e produttivi e realizzarne la migliore ottimizzazione. Acque ha portato a termine tre progetti di Execution per efficientare i settori del commerciale e dell'operation.

GRI  
401-3

### 4.1.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ

Acque SpA ha predisposto una "Informativa in materia di tutela della maternità e della paternità" a disposizione di tutto il personale che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente a tutela del proprio personale. 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.

|                            | 2016     | 2017      | 2018      |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|
| Maternità obbligatoria     | 2        | 7         | 5         |
| Paternità obbligatoria     | 4        | 7         | 6         |
| <b>TOTALE</b>              | <b>6</b> | <b>14</b> | <b>11</b> |
| Parentali (ex facoltativa) | 14       | 18        | 20        |
| di cui uomini              | 4        | 6         | 6         |
| di cui donne               | 10       | 12        | 14        |

### 4.1.4 MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Acque sta realizzando in favore dei dipendenti un sistema di welfare omogeneo e articolato in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. I programmi verranno avviati nel corso del 2019 attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

Acque SpA, offre da anni 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 pubblici o privati. L'entità del voucher è decisa annualmente sulla base del budget a disposizione. Nel 2018 sono stati erogati diciannove voucher a copertura di tutte le richieste pervenute.

|                                        | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Voucher servizi educativi erogati (n°) | 12   | 13   | 19   |

GRI  
401-2

Circolo ricreativo e culturale aziendale (CRAL)

Il Circolo Ricreativo Aziendale propone iniziative di carattere culturale, turistico, sportivo, assistenziale con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Tutti i lavoratori possono iscriversi tramite quota mensile da trattenere in busta paga. Nel 2018 gli iscritti al CRAL sono stati 268 pari al 65% della forza lavoro. Acque SpA contribuisce annualmente a sostenere il CRAL con una quota a suo carico e mettendo a disposizione locali e spazi attraverso i quali gestire e dare visibilità alle attività.

4.1.5 RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE

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. La differenza tra il minimo applicato in Acque SpA e quello previsto dal contratto di lavoro è del 16% per i quadri mentre è nulla per gli impiegati e gli operai. Lo stipendio medio è invece superiore per tutte le categorie.

| CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI |                  |          |              |                       |              |
|--------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------------------|--------------|
|                                      | STIPENDIO MINIMO |          | DIFFERENZA % | STIPENDIO MEDIO ACQUE | DIFFERENZA % |
|                                      | CCNL             | ACQUE    |              |                       |              |
| Quadri                               | 3.028,33         | 3.511,48 | 16%          | 4.811,51              | 59%          |
| Impiegati                            | 1.652,70         | 1.652,70 | 0%           | 2.360,39              | 43%          |
| Operai                               | 1.652,70         | 1.652,70 | 0%           | 2.181,25              | 32%          |

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

GRI 102-35

GRI 102-36

GRI 102-39

LE NOSTRE PERSONE

I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

ACQUE SERVIZI

GRI  
102-37GRI  
102-38GRI  
102-39GRI  
405-2

Il secondo stipendio più alto risulta 2,5 volte superiore allo stipendio medio mentre l'aumento dello stipendio medio risulta il doppio rispetto a quello del secondo stipendio più alto.

|                           | 2016  | 2017  | 2018  | Δ% 2017/2018 |
|---------------------------|-------|-------|-------|--------------|
| Stipendio più alto        | 5.318 | 5.780 | 5.820 | 0,70%        |
| Stipendio Medio aziendale | 2.255 | 2.318 | 2.349 | 1,33%        |

*Indicatore calcolato sullo stipendio medio (decurtato del valore più alto) e non quello mediano. Tale differenza non produce comunque effetti significativi.*

Analizzando in prospettiva di genere si riscontra che nel rapporto dello stipendio base non c'è differenza fra la retribuzione femminile e quella maschile, mentre nel rapporto della remunerazione totale possiamo notare una leggera differenza che diminuisce nelle categorie impiegatizie.

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

| 2016                 | 2017                 | 2018                 |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| STIPENDIO BASE       | STIPENDIO BASE       | STIPENDIO BASE       |
| Dirigente 1          | Dirigente 1          | Dirigente 1          |
| Quadro 1             | Quadro 1             | Quadro 1             |
| Impiegato 0,92       | Impiegato 0,91       | Impiegato 0,91       |
| 2016                 | 2017                 | 2018                 |
| REMUNERAZIONE TOTALE | REMUNERAZIONE TOTALE | REMUNERAZIONE TOTALE |
| Dirigente 1,03       | Dirigente 1,02       | Dirigente 1,03       |
| Quadro 1,09          | Quadro 1,16          | Quadro 1,16          |
| Impiegato 0,86       | Impiegato 0,84       | Impiegato 0,85       |

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

Tutti i dipendenti, compresi quelli a tempo determinato e in somministrazione, ricevono una valutazione in sede di erogazione del premio di risultato. Il premio di risultato erogato nel 2018 e relativo all'anno precedente, è basato su un importo iniziale

uguale per tutti i lavoratori a seconda del livello e conforme al raggiungimento degli obiettivi aziendali, di settore, individuali e valutazione da parte del responsabile dell'impegno personale speso per il raggiungimento dei risultati aziendali.

|                                      | 2016  | 2017  | 2018  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Premio medio pro-capite lordo (euro) | 2.408 | 2.089 | 2.339 |

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

| LAVORATORI ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE (N°) | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Iscritti fondo contrattuale*                                    | 242  | 241  | 245  |
| Iscritti fondo esterno                                          | 7    | 9    | 10   |

\*Lavoratori a tempo indeterminato compresi i dirigenti.



GRI  
404-1GRI  
404-2Ore di formazione  
per dipendente  
Benchmark Top Utility  
VII ed.  
16,7Dipendenti soggetti  
a formazione  
Benchmark Top Utility  
VII ed.  
84%

## 4.2 LA FORMAZIONE

Nel corso dell'anno si sono svolti più di 220 interventi formativi per circa ottomila ore di formazione di cui il 61% 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: il servizio idrico integrato, la comunicazione con e

sui social media, guida in sicurezza, anticorruzione e trasparenza e il nuovo regolamento europeo in materia di privacy. Il notevole incremento delle ore d'aula totali è dovuto all'aumento significativo della formazione in materia di sicurezza e della formazione in ambito manageriale, per la quale sono più che raddoppiate le ore d'aula totali.

|                                       | 2016      | 2017    | 2018    |
|---------------------------------------|-----------|---------|---------|
| Interventi formativi/anno             | 371       | 252     | 224     |
| Ore totali formazione (n°)            | 18.462,25 | 7.889   | 7.999,5 |
| Ore d'aula (n°)*                      | 2.526,5   | 1.335,5 | 1.762,5 |
| Ore pro-capite** (n°)                 | 44,1      | 18,3    | 18,3    |
| Lavoratori formati (n°)               | 420       | 431     | 400     |
| Tasso di copertura su organico medio  | 107%      | 108%    | 99%     |
| Tasso di copertura sulla forza lavoro | 100%      | 100%    | 91%     |

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

*\*Ore di corso indipendentemente dai partecipanti.*

*\*\*Numero ore totali di formazione / lavoratori.*

Nel 2018 si è registrato un incremento nelle ore medie di formazione dei dirigenti e quadri dovuto alle ore di formazione relative alla presentazione del nuovo modello di leadership del gruppo Acea.

| ORE MEDIE DI FORMAZIONE | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|------|------|------|
| Dirigenti               | 27,7 | 9,3  | 38,5 |
| Quadri                  | 43,7 | 24,3 | 34,9 |
| Direttivi/Impiegati     | 47,0 | 18,1 | 15,9 |
| Operai                  | 38,8 | 18,8 | 24,6 |
| DONNE                   | 46,5 | 15,9 | 16,8 |
| UOMINI                  | 42,6 | 19,9 | 21,7 |

Tra le novità dell'anno si ricordano il corso “Guida in sicurezza” che ha coinvolto 104 dipendenti in dodici sessioni e la formazione “Anticorruzione e trasparenza”, per l’implementazione del sistema di gestione secondo lo standard UNI ISO 37001, che ha coinvolto 50 partecipanti in 3 edizioni.

I feedback in merito alla valutazione dei docenti e dei corsi, forniti dai partecipanti, sono molto positivi attestandosi mediamente entrambi sopra il 4 in una scala da uno a cinque.

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

GRI  
205-2

GRI  
404-2

LE NOSTRE  
PERSONE

I NOSTRI AZIONISTI E  
PARTNER

ACQUE  
SERVIZI

### L'Accademia Interna

L'Accademia Interna è il percorso di sviluppo professionale e personale nato per realizzare un progetto di formazione innovativa, flessibile e trasversale. I dipendenti propongono i temi d'interesse da approfondire, 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 2018 ha riguardato due tematiche molto richieste dal personale: “L'inquadramento del servizio idrico”, tenuto dal Presidente e dall'Amministratore Delegato (sei incontri da tre ore ciascuno, che hanno coinvolto 151 dipendenti) e “L'utilizzo consapevole dei social network”. Organizzato in otto incontri da quattro ore ciascuno, ha interessato 123 dipendenti. Caratteristica dei corsi dell'accademia sono gli ottimi feedback riportati nelle survey di fine corso che l'ufficio invia ai discenti al fine di indagare sulla qualità del corso erogato. Ogni partecipante in modo anonimo ha la possibilità di dire la sua e esprimere il proprio voto; un dato su tutti: oltre il 95% dei convocati dichiara di volere “ulteriori approfondimenti” rispetto agli argomenti trattati.

## 4.3 SALUTE E SICUREZZA

GRI  
403-1

GRI  
403-2

GRI  
403-3

La tutela della salute e sicurezza sui luoghi lavoro è uno degli obiettivi primari di Acque SpA che adempie, fin dalle sue origini a tutte le disposizioni normative in materia. Il Servizio di prevenzione protezione aziendale interfacciandosi con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, con il medico competente e con tutti i settori aziendali porta avanti una continua attività di formazione e addestramento del personale, l'introduzione di mezzi e attrezzature innovativi, l'analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, che hanno permesso negli anni di raggiungere importanti risultati come dimostrato dagli indicatori sotto riportati.

Nel corso dell'anno, è partita la sperimentazione dell'applicazione aGESIC, app che permette di rilevare in maniera tempestiva ed automatica gli stati di emergenza e le condizioni di pericolo del personale inviando, in tempo reale, un avviso in azienda in caso di "stato di fermo" anomalo (potenziale malessere o infortunio del lavoratore). Nel 2019 inizierà la diffusione verso tutto il personale operativo di Acque SpA e di Acque Servizi.

### **"Alleniamo la sicurezza". Il gruppo Acque investe nel proprio lavoro**

Gli operatori di Acque SpA e Acque Servizi si trovano a dover operare spesso in luoghi confinati caratterizzati da un livello di rischio elevato: camere interrate, serbatoi di accumulo, vasche di depurazione e sollevamenti fognari. A giugno 2018 nel magazzino di Pisa, è stata installata una vasca di addestramento. La struttura, unica nel suo genere nel panorama toscano, è progettata per simulare tutte le possibili attività sotto la guida attenta degli istruttori. È possibile così eseguire in sicurezza tutte le attività che nella realtà comportano un potenziale rischio. Allenarsi, ripetere le pratiche, riflettere sugli errori e correggerli permette di prendere confidenza con le attività e ridurre il più possibile i margini di rischio.

Nel corso dell'anno si sono registrati sei infortuni, ciascuno dei quali è stato analizzato in modo da individuarne le cause e porre in essere azioni di miglioramento. Dall'analisi emerge che la categoria più soggetta ad infortuni è quella degli addetti alla gestione/conduzione degli impianti. Tutti gli infortunati sono a carico di dipendenti uomini per un totale di 99 giorni di assenza. Gli indici infortunistici di Acque SpA risultano molto bassi rispetto alla media nazionale. Nel corso del 2018 non sono pervenute richieste di malattia professionale.

|                           | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| Indice di frequenza       | 7,87  | 14,07 | 9,29  |
| Indice di gravità         | 0,19  | 0,27  | 0,15  |
| Durata media di inabilità | 24,40 | 19,22 | 16,50 |

*Gli indici sono calcolati secondo la UNI 7249.*



LE NOSTRE  
PERSONE

I NOSTRI AZIONISTI E  
PARTNER

ACQUE  
SERVIZI



# 5 I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

|       |                                        |    |
|-------|----------------------------------------|----|
| 5.1   | FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE       | 82 |
| 5.1.1 | LE RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO  | 83 |
| 5.1.2 | IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA | 83 |
| 5.2   | I NOSTRI NUMERI                        | 84 |
| 5.2.1 | IL CONTO ECONOMICO                     | 85 |
| 5.2.2 | INVESTIMENTI                           | 86 |
| 5.2.3 | IL VALORE AGGIUNTO                     | 86 |
| 5.2.4 | LE SPESE PER L'AMBIENTE                | 87 |

## 5. I NOSTRI AZIONISTI E PARTNER

### 5.1 I FORNITORI E LA CATENA DEL VALORE

GRI  
102-9

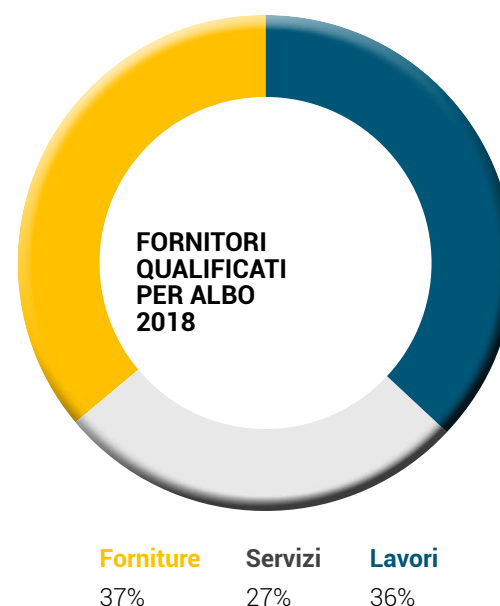
GRI  
102-7

GRI  
407-1

GRI  
408-1

GRI  
409-1

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. Il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Regolamento Acquisti e Appalti, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D.lgs. n. 231/2001, contengono i principi che stanno alla base delle attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori. In seguito all'informatizzazione di tutti i processi inerenti la gestione dei rapporti con i fornitori, dal 2016, i fornitori possono presentare richieste di iscrizione al sistema di qualificazione, e partecipare a procedure di individuazione del contraente in modalità telematica. Il sistema di qualificazione e valutazione permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. Tutti i fornitori qualificati sottoscrivono l'impegno al rispetto delle principali norme in tema ambientale, di sicurezza e



di rispetto dei diritti dei lavoratori. A fine 2018 sono 602 le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori con almeno una qualifica in corso di validità.

Acque SpA gestisce gli approvvigionamenti garantendo efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione. Nel corso dell'anno sono stati evasi oltre 4.282 ordini (+11% rispetto al 2017) per oltre 120.405.481 euro ed è stato commissionato almeno un ordine a 820 fornitori.

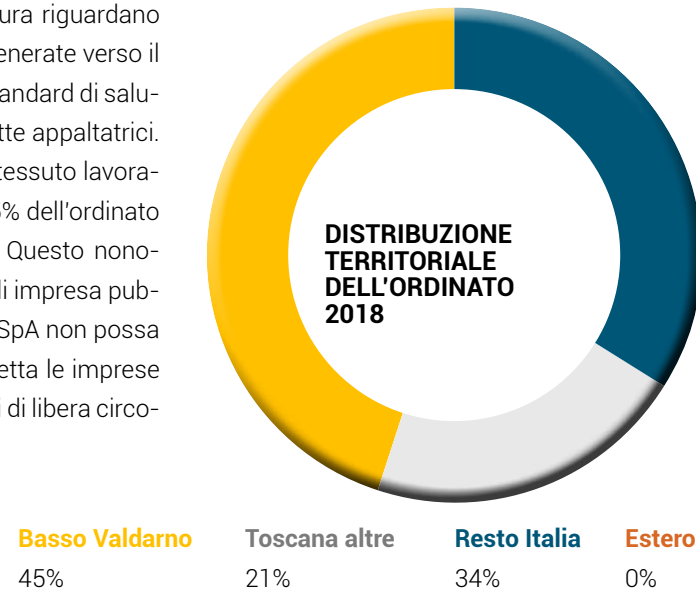
|                | 2017        | 2018        |
|----------------|-------------|-------------|
| Ordini (n°)    | 3.839       | 4.282       |
| Importo (euro) | 127.660.180 | 120.405.481 |

|                              | 2017    | 2018      |
|------------------------------|---------|-----------|
| Gare realizzate (n°)         | 4       | 8         |
| Importo a base d'asta (euro) | 962.190 | 2.271.100 |

Nel corso del 2018 sono state realizzate otto gare, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo totale a base d'asta di oltre due milioni di euro.

### 5.1.1 LE RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO

Gli impatti generati dalla catena di fornitura riguardano principalmente le ricadute economiche generate verso il territorio di riferimento e il rispetto degli standard di salute e sicurezza sul lavoro da parte delle ditte appaltatrici. Le ricadute dell'attività di Acque SpA sul tessuto lavorativo locale, sono importanti visto che il 45% dell'ordinato ricade sul territorio del Basso Valdarno. 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.



### 5.1.2 IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA

Per promuovere la cultura della salute e sicurezza dei lavoratori, della tutela dell'ambiente e della regolarità della manodopera, Acque SpA ha definito, ormai da molti anni, un sistema di penalità sull'operato dei fornitori con particolare riguardo alle attività ritenute più sensibili. Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane Srl vengono effettuati, da personale specializzato continui sopralluoghi sulle imprese esecutrici considerate come una delle attività più critiche per i parametri sopra riportati. I sopralluoghi vengono effettuati sia sugli incarichi di lavori specifici sia sulle commesse aperte di manutenzione. Nel corso del 2018, sono state controllate 102 imprese sulle 106 controllabili e sono state monitorate anche per la prima volta, le ditte esecutrici di servizi quali canal jet e manutenzione del verde con 118 sopralluoghi. Nell'anno sono stati svolti oltre 4800 sopralluoghi sul 96% delle imprese controllabili. L'indice di controllo (controlli totali per aziende controllabili) è stato pari a 45. I rilievi contestati sono settantasette di cui sei gravi che riguardano questioni di sicurezza o sospensione delle lavorazioni.

|                                  | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|------|------|------|
| % imprese controllate sul totale | 77%  | 95%  | 96%  |
| Indice di controllo fornitori    | 32   | 48   | 45   |

A partire dal 2014, Acque SpA raccoglie e analizza anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne. Come lo scorso anno, non si sono verificati infortuni nei cantieri di Acque SpA.

GRI  
203-1

GRI  
203-2

GRI  
204-1



GRI  
414-2

GRI  
308-2



## 5.2 I NOSTRI NUMERI

Acque SpA, ma anche altri gestori della Toscana, a fronte di tariffe alte rispetto alla media nazionale, presentano oggi le performances migliori in termini di capacità d'investimento, nonché di standard di servizio. Questo perché 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. Per continuare a fare fronte alle scadenze poste dalla normativa europea in materia di scarichi reflui urbani e per rispondere alle esigenze imposte dai recenti provvedimenti dell'ARERA, che con la già richiamata delibera 917/2017 ha fissato nuovi impegnativi obiettivi in materia di qualità tecnica del servizio idrico integrato, Acque SpA ha chiesto ed ottenuto un ulteriore allungamento della concessione del servizio al 2031. L'allungamento della concessione accresce le potenzialità d'investimento dell'azienda attenuando allo stesso tempo la curva degli aumenti tariffari in modo da renderli più sostenibili per gli utenti. Questo nuovo quadro ha determinato anche un diverso scenario per il finanziamento del Programma degli Interventi, coerente con la scadenza della concessione al 2031 e alternativo al precedente contratto di finanziamento, stipulato nel 2005, che prevedeva l'in-

tegrale restituzione delle quote capitale e interessi entro il 2021 e che di fatto risultava ormai incompatibile con l'effettuazione degli investimenti richiesti da AIT nei prossimi anni. Il nuovo contratto di finanziamento è stato sottoscritto a dicembre 2018 con un pool di banche di cui fanno parte Mediobanca SpA, Ubibanca SpA, MPS SpA, Banco BPM SpA, BNP Paribas, Banca Intesa SpA. Il nuovo contratto prevede due linee di finanziamento distinte per caratteristiche: una di importo complessivo di 200 milioni di euro (finalizzata in particolare a estinguere il finanziamento esistente, alla chiusura anticipata dei contratti di hedging, a fare fronte a ulteriori esigenze di cassa) e l'altra di importo massimo di 25 milioni di euro (destinata a far fronte alle esigenze finanziarie connesse alle attività ordinarie).

## 5.2.1 IL CONTO ECONOMICO

La gestione economica mostra variazioni sensibili rispetto all'anno scorso per effetto soprattutto dell'allungamento della concessione. All'aumento del valore della produzione nei limiti previsti dallo sviluppo tariffario, si accompagna una sostanziale

stabilità dei costi operativi esterni e del personale, frutto di un'ulteriore azione di efficientamento, e una consistente riduzione di una parte degli ammortamenti, dovuta ad una loro diluizione in un maggior numero di anni.

| MISURE DI SINTESI (EURO) | 2016        | 2017        | 2018        |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Valore della produzione  | 56.187.215  | 168.057.804 | 176.309.668 |
| Risultato operativo      | 26.639.206  | 30.619.231  | 46.176.568  |
| Risultato netto          | 14.1107.299 | 18.139.177  | 30.605.391  |
| Margine operativo lordo  | 77.224.987  | 84.362.955  | 92.498.648  |

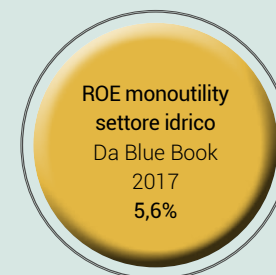
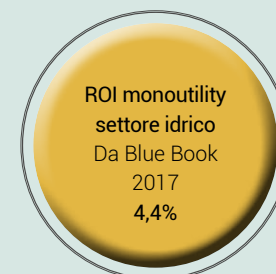
Il tasso di redditività del capitale proprio (ROE) registra un miglioramento, per la crescita dell'utile d'esercizio, così come il tasso di redditività delle vendite (ROS) e il tasso di redditività del capitale investito (ROI), per l'aumento del reddito operativo, solo parzialmente annullato dall'aumento al denominatore del valore della produzione, per il ROS, e del totale degli impieghi per il ROI.

| MISURE DI SINTESI                               | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------------|------|------|------|
| Redditività del capitale investito (ROI)* (%)   | 6%   | 7%   | 10%  |
| Redditività del capitale proprio (ROE)** (%)    | 16%  | 17%  | 24%  |
| Tasso di redditività delle vendite (ROS)*** (%) | 17%  | 18%  | 26%  |

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

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

\*\*\*ROS Reddito operativo /Valore della produzione operativa.



GRI  
203-1GRI  
201-2

Investimenti  
Da Blue Book 2017  
32 euro/abitante  
(da tariffa)  
0,4 euro/m<sup>3</sup> di  
acqua venduta

## 5.2.2 INVESTIMENTI

L'approvazione da parte dell'Autorità Idrica Toscana dell'istanza di allungamento della concessione fino al 2031 consente ad Acque SpA di mettere in campo investimenti ulteriori rispetto a quelli previsti nel precedente Piano degli Interventi. L'allungamento consente inoltre di porre in essere interventi essenziali per ottemperare a quanto richiesto dalla delibera ARERA n.917/2017/r/Idr (RQTI) che ha introdotto una serie di sfidanti obiettivi di qualità tecnica, puntualmente misurati attraverso standard specifici e generali e di cui le pianificazioni devono necessariamente tenere di conto. Per Acque

SpA tutto ciò si tradurrà anche in una campagna di sostituzione dei contatori con età superiore ai dieci anni, nella destinazione di oltre 10 milioni di euro per la sostituzione delle condotte e nell'ulteriore potenziamento dei sistemi di misurazione e telecontrollo. Gli investimenti complessivi realizzati nel corso dell'anno sono stati pari a euro 53.677.911; al netto degli investimenti per allacciamenti il totale è di euro 51.739.095. Gli investimenti per m<sup>3</sup> di acqua venduta e per abitante risultano molto elevati rispetto alla media nazionale sia al netto degli investimenti che complessivi.

| INVESTIMENTI TOTALI EURO            | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Per m <sup>3</sup> di acqua venduta | 1,22  | 1,23  | 1,22  |
| Per abitante*                       | 68,00 | 67,03 | 69,40 |

\*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 EURO | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Per m <sup>3</sup> di acqua venduta            | 1,16  | 1,18  | 1,18  |
| Per abitante*                                  | 64,54 | 64,65 | 66,89 |

\*L'investimento medio pro-capite è coperto per il 99,9% da tariffa e per lo 0,1% da finanziamenti pubblici.

Di seguito si riporta il totale degli investimenti suddiviso per servizi, come previsto negli standard tecnici del Piano. Si segnalano per il 2018, all'interno delle suddette cifre, quelle per manutenzione straordinaria reti (oltre 13 milioni), manutenzione straordinaria impianti non programmata (5 milioni), sostituzione programmata condotte (5,6 milioni), adeguamento impianti di depurazione (5,8 milioni), risanamento delle reti di fognatura (3,6 milioni).

| Servizio                 | 2002-2015          | 2016              | 2017              | 2018              | 17 anni di attività |
|--------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Acquedotto               | 320.666.177        | 24.157.292        | 27.663.560        | 29.404.444        | 401.891.473         |
| Depurazione              | 119.864.718        | 11.656.044        | 8.362.502         | 8.459.818         | 148.343.082         |
| Fognatura                | 103.014.113        | 7.679.628         | 8.947.356         | 9.495.538         | 129.136.635         |
| Generali                 | 53.366.437         | 8.123.410         | 6.926.829         | 4.379.295         | 72.795.971          |
| Allacciamento Acquedotto | 31.091.958         | 2.178.074         | 1.413.626         | 1.468.753         | 36.152.411          |
| Allacciamento Fognatura  | 13.416.703         | 612.756           | 490.769           | 470.063           | 14.990.291          |
| <b>TOTALI</b>            | <b>641.420.104</b> | <b>54.407.205</b> | <b>53.804.642</b> | <b>53.677.911</b> | <b>803.309.863</b>  |

### 5.2.3 IL VALORE AGGIUNTO

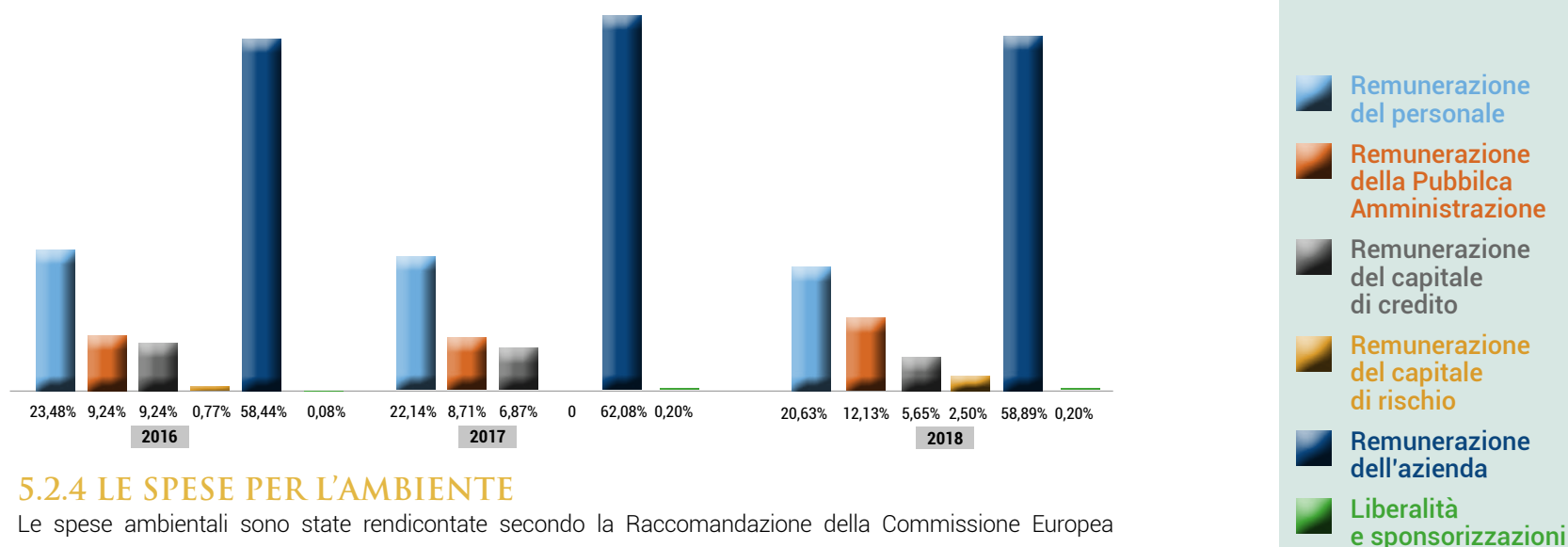
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta 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 (EURO)   | 2016               | 2017               | 2018               |
|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>A) Remunerazione del personale</b>                | <b>24.158.684</b>  | <b>24.234.320</b>  | <b>24.632.790</b>  |
| Personale non dipendente                             | 350.668            | 340.008            | 323.901            |
| <b>PERSONALE DIPENDENTE</b>                          |                    |                    |                    |
| Salari e stipendi                                    | 15.265.785         | 15.284.783         | 15.242.805         |
| Oneri sociali                                        | 5.296.577          | 5.157.300          | 5.165.488          |
| Trattamento di fine rapporto                         | 989.763            | 1.039.510          | 1.058.769          |
| Altri costi per il personale                         | 2.255.891          | 2.412.719          | 2.841.826          |
| <b>B) Remunerazione del personale</b>                | <b>9.508.698</b>   | <b>9.534.444</b>   | <b>14.477.732</b>  |
| Imposte dirette e indirette                          | 9.508.698          | 9.534.444          | 14.477.732         |
| Sovvenzioni in c/esercizio                           | 0                  | 0                  | 0                  |
| <b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>      | <b>8.222.891</b>   | <b>7.520.179</b>   | <b>6.739.332</b>   |
| Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine | 8.222.891          | 7.520.179          | 6.739.332          |
| <b>D) Remunerazione del capitale di rischio</b>      | <b>796.249</b>     | <b>0</b>           | <b>2.985.935</b>   |
| <b>UTILE DI ESERCIZIO</b>                            |                    |                    |                    |
| Utile di esercizio di pertinenza di terzi            | 796.249            | 0                  | 2.985.935          |
| <b>E) Remunerazione dell'azienda</b>                 | <b>60.142.032</b>  | <b>67.960.018</b>  | <b>70.298.214</b>  |
| Variazioni riserve                                   | 13.311.050         | 18.139.177         | 27.619.456         |
| Ammortamenti                                         | 1.020.634          | 49.820.841         | 696.032            |
| Svalutazione di Immobilizzazioni                     | 45.810.348         | 0                  | 41.982.726         |
| <b>F) Liberalità e sponsorizzazioni</b>              | <b>78.339</b>      | <b>223.934</b>     | <b>243.961</b>     |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>                 | <b>102.906.893</b> | <b>109.472.894</b> | <b>119.377.965</b> |

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

## DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

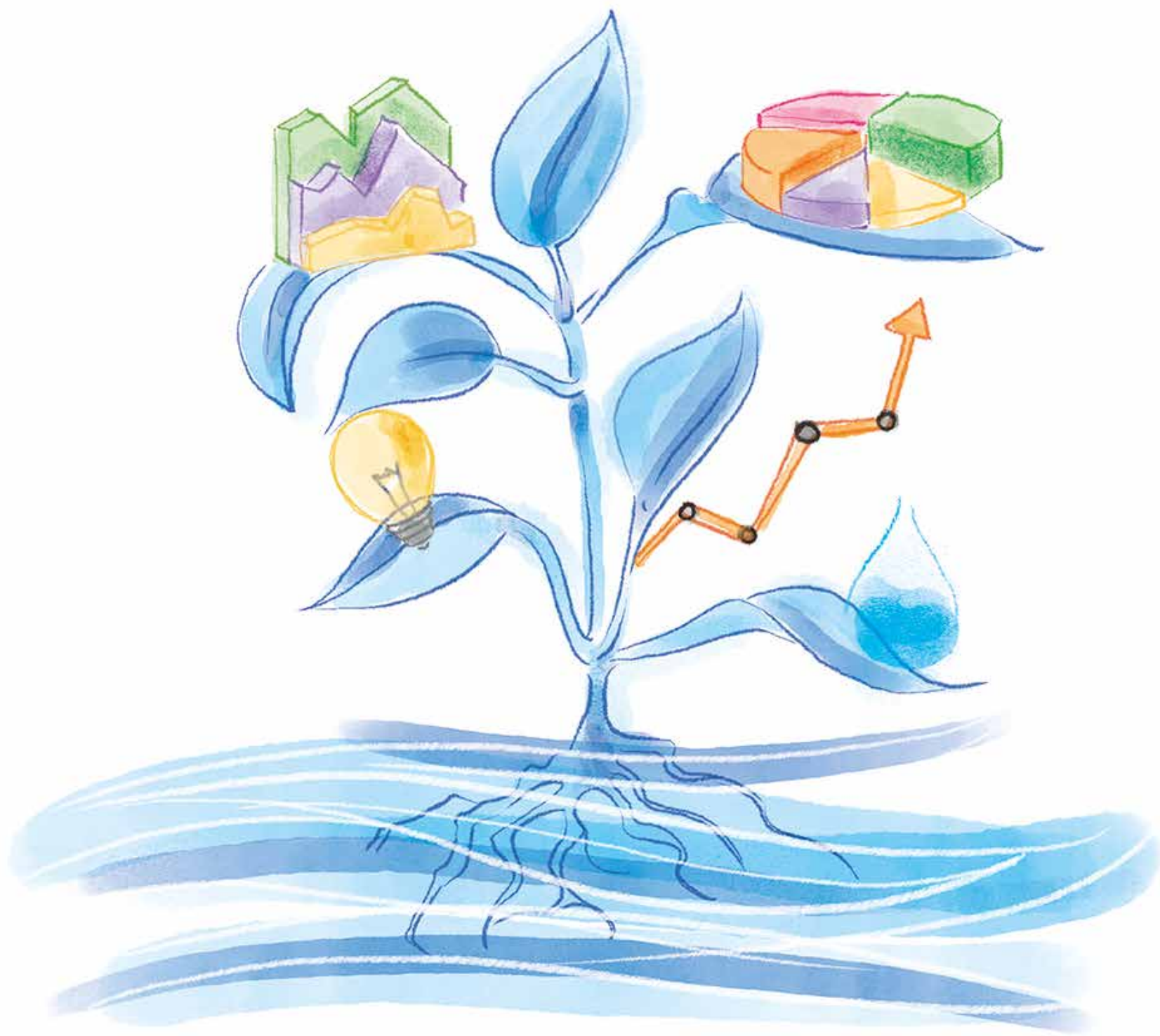


### 5.2.4 LE SPESE PER L'AMBIENTE

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 2016 | ESERCIZIO 2016   | INVESTIMENTI 2017 | ESERCIZIO 2017   | INVESTIMENTI 2018 | ESERCIZIO 2018   |
| Gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)                                                | -                 | 6.896.793        | -                 | 6.935.202        | -                 | 8.223.078        |
| Riduzione inquinamento acustico                                                              | -                 | -                | -                 | -                | -                 | -                |
| Sistemi di gestione a matrice ambientale: ISO 14001, ISO50001, EMAS                          | 3.280             | 4.572            | 11.450            | 20.562           | 30.961            | 13.100           |
| Assicurazioni per responsabilità ambientale                                                  | -                 | 18.503           | -                 | 14.362           | -                 | 2.292            |
| Servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi di laboratorio date all'esterno) | -                 | 70.510           | -                 | 46.894           | -                 | 84.930           |
| Formazione in materia ambientale                                                             | -                 | 1.200            | -                 | -                | -                 | -                |
| <b>TOTALI</b>                                                                                | <b>3.280</b>      | <b>6.991.578</b> | <b>11.450</b>     | <b>7.017.020</b> | <b>30.961</b>     | <b>8.333.400</b> |



# 6 ACQUE SERVIZI

|       |                                                          |     |
|-------|----------------------------------------------------------|-----|
| 6.1.  | IL PROFILO AZIENDALE                                     | 92  |
| 6.1.1 | IDENTITÀ E SERVIZI                                       | 92  |
| 6.1.2 | GLI ORGANI SOCIALI                                       | 93  |
| 6.1.3 | SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO                            | 93  |
| 6.1.4 | COMPLIANCE                                               | 94  |
| 6.2   | LE NOSTRE PERSONE                                        | 94  |
| 6.2.1 | COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ            | 94  |
| 6.2.2 | LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA                      | 95  |
| 6.2.3 | TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE | 96  |
| 6.2.4 | RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE                            | 97  |
| 6.2.5 | LA FORMAZIONE                                            | 98  |
| 6.2.6 | SALUTE E SICUREZZA                                       | 99  |
| 6.3   | IMPEGNO ECONOMICO                                        | 100 |
| 6.3.1 | FORNITORI                                                | 100 |
| 6.3.2 | DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO                        | 102 |
| 6.4   | RISPETTO DELL'AMBIENTE                                   | 104 |
| 6.4.1 | ENERGIA                                                  | 104 |
| 6.4.2 | MATERIE PRIME                                            | 105 |
| 6.4.3 | EMISSIONI                                                | 106 |
| 6.4.4 | RIFIUTI                                                  | 108 |

## 6. ACQUE SERVIZI SRL

### 6.1 IL PROFILO AZIENDALE

#### 6.1.1 IDENTITÀ E SERVIZI

Acque Servizi Srl, società controllata al 100% da Acque SpA, con sede legale a Ospedaletto (PI), svolge su incarico del gestore del servizio idrico integrato, attività di manutenzione su reti e impianti e servizi quali il trasporto di acqua potabile, lo spurgo di fosse settiche, il trasporto fanghi sullo stesso territorio di riferimento del gestore.

La società si configura come il braccio operativo di Acque SpA, limitando il ricorso alle esternalizzazioni verso ditte esterne e permettendo maggiore efficienza e flessibilità nella gestione. Per disposizione dell'Autorità idrica Toscana, Acque Servizi non può esternalizzare più del 35% dei lavori affidati da Acque SpA. La percentuale dei lavori realizzati in conto proprio è stata superiore all'80% nel 2018.

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

Tra i principali interventi realizzati nell'anno si ricordano il rifacimento del sollevamento iniziale del depuratore di Pagnana (Empoli), l'installazione dei pacchi lamellari presso il depuratore di Cascina (PI), il completamento di tutta la parte impiantistica della centrale di Potabilizzazione di Ponte alla navetta e la nuova tubazione fognaria presso S. Piero a Grado (Pisa) e il risanamento fognario di Via dei Babbi a Capannori (LU).

GRI  
102-1GRI  
102-2GRI  
102-3GRI  
102-4GRI  
102-5GRI  
102-6GRI  
102-7GRI  
102-15

## 6.1.2 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 e rimarranno in carica fino all'approvazione del Bi-

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.

lancio d'esercizio 2019. Da Gennaio 2019 l'Ingegnere Annaclaudia Bonifazi, è subentrata all'Ingegnere Paolo Sacconi, quale nuovo amministratore delegato. Il consiglio di amministrazione risulta così composto:

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>Presidente</b>              | <i>Daniele Bettarini</i>    |
| <b>Amministratore delegato</b> | <i>Annaclaudia Bonifazi</i> |
| <b>Consigliere</b>             | <i>Antonio Bertolucci</i>   |

### COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

|                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Presidente</b>        | <i>Valentina Vanni</i>         |
| <b>Sindaco</b>           | <i>Stefano Monti</i>           |
| <b>Sindaco</b>           | <i>Francesco Della Santina</i> |
| <b>Sindaco supplente</b> | <i>Luca Cecconi</i>            |
| <b>Sindaco supplente</b> | <i>Serena Marradi</i>          |

GRI  
102-22

GRI  
102-23

GRI  
102-24

GRI  
102-11

## 6.1.3 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Acque Servizi, ha implementato e certificato, in modo speculare a Acque SpA, sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili. La novità del 2018, fortemente voluta dalla direzione aziendale è stata l'implementazione e relativa certificazione del sistema di gestione anticorruzione secondo lo standard UNI ISO 37001. I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Qualità</b><br>UNI EN ISO<br>9001:2015                                           | <b>Ambiente</b><br>UNI EN ISO<br>14001:2015                                         | <b>Salute e sicurezza<br/>lavoratori</b><br>OHSAS<br>18001:2007                     | <b>Responsabilità<br/>sociale</b><br>SA 8000:2014                                   | <b>Energia</b><br>UNI CEI EN ISO<br>50001:2011                                       | <b>Sicurezza<br/>Stradale</b><br>UNI EN ISO<br>39001:2016                             | <b>Anticorruzione</b><br>UNI ISO<br>37001:2016                                        |

SISTEMI  
DI CERTIFICAZIONE

GRI  
307-1GRI  
411-1GRI  
415-1GRI  
416-2GRI  
419-1

### 6.1.4 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 né violazioni di norme impattanti sulle comunità di riferimento. È in corso dallo scorso anno una controversia con un fornitore che è stata definita in primo grado e prosegue in appello presso il Tribunale di Pisa.

## 6.2 LE NOSTRE PERSONE

### 6.2.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

Al 31 dicembre 2018 la forza lavoro di Acque Servizi è aumentata a 131 unità, di queste 120 hanno un contratto a tempo indeterminato, 10 a tempo determinato e uno è un contratto di somministrazione. I lavoratori con contratto dipendente sono aumentati di sei unità rispetto all'anno precedente, da 124 a 130. Si conferma il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata come testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato pari al 92% della forza lavoro. Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 5.

|              | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|------|
| Forza lavoro | 126  | 126  | 131  |

Tre donne hanno un contratto part time mentre i lavoratori appartenenti alle categorie protette sono sei (4 impiegati e 2 operai). In linea con la natura prettamente operativa della società il 95% del personale è di sesso maschile e il 78% è impiegato in mansioni operative. Tra il personale è presente un solo dirigente. Il 68% 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. Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 5.

Nell'arco dell'anno ci sono state due uscite (pensionamenti) per un tasso di turnover pari al 2%, in lieve diminuzione rispetto al 2017. I due usciti sono uomini. Per maggiori dettagli si rimanda all'appendice 6.

|                   | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------|------|------|------|
| Tasso di turnover | 2%   | 3%   | 2%   |

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.

|                             | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Tasso di sindacalizzazione* | 26%  | 21%  | 19%  |

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

Nel corso dell'anno ci sono stati nove provvedimenti disciplinari.

### 6.2.2 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

L'aumento delle ore lavorate totali è da imputarsi all'aumento dell'organico al quale corrisponde una riduzione delle ore straordinarie dovute alla riduzione degli interventi in reperibilità. Diminuiscono le ore di assenza totali del 4,4% rispetto al 2017, ciò è dovuto alla riduzione delle assenze per maternità, infortunio e quelle per assemblea/sciopero.

|                | 2016    | 2017    | 2018    |
|----------------|---------|---------|---------|
| Ore lavorate   | 208.630 | 202.692 | 211.811 |
| Ore di assenza | 14.044  | 16.140  | 15.433  |

*\*La voce comprende le ore a recupero e le ore a perdere e quindi le ore effettivamente svolte.*

Il tasso di assenteismo è diminuito leggermente grazie alla riduzione delle ore di assenza per infortunio che si sono ridotte del 54% rispetto al 2017.

|                       | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|------|------|------|
| Tasso di assenteismo* | 5%   | 5,7% | 5,5% |

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



### 6.2.3 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno 8 dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e quattro dei congedi parentali (ex-facoltativi). Tutti i dipendenti sono rientrati a lavoro senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

|                            | 2016     | 2017     | 2018     |
|----------------------------|----------|----------|----------|
| Maternità obbligatoria     | 1        | 2        | 2        |
| Paternità obbligatoria     | 2        | 2        | 6        |
| <b>TOTALE</b>              | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>8</b> |
| Parentali (ex facoltativa) | 2        | 2        | 4        |
| di cui uomini              | 0        | 0        | 2        |
| di cui donne               | 3        | 2        | 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 ero-

gato 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 nell'anno sono state accolte.

|                                        | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Voucher servizi educativi erogati (n°) | 2    | 4    | 6    |

### 6.2.4 RETRIBUZIONI E FONDI PENSIONE

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente. La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque Servizi e quelle previste dal contratto collettivo nazionale, il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie. La differenza tra il minimo applicato in Acque Servizi Srl e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 51% per i quadri e nullo per gli impiegati e per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 54% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 51% per gli impiegati e del 23% per gli operai.

| CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI |                  |          |              |                       |              |
|--------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------------------|--------------|
|                                      | STIPENDIO MINIMO |          | DIFFERENZA % | STIPENDIO MEDIO ACQUE | DIFFERENZA % |
|                                      | CCNL             | ACQUE    |              |                       |              |
| Quadri                               | 3.028,33         | 4.585,16 | 51%          | 4.658,49              | 54%          |
| Impiegati                            | 1.652,70         | 1.652,70 | 0%           | 2.490,18              | 51%          |
| Operai                               | 1.652,70         | 1.652,70 | 0%           | 2.040,81              | 23%          |

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

Il rapporto tra lo stipendio più alto e il valore medio risulta di due volte superiore mentre l'aumento dello stipendio più alto dell'organizzazione e l'aumento medio degli stipendi di tutta l'organizzazione (escluso il più alto) è risultato di 7,5 volte superiore. Non è significativa l'analisi del rapporto fra la retribuzione femminile e quella maschile, in quanto la percentuale femminile è molto bassa (5%).

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione individuale al fine della erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi previsti per Acque SpA. L'individuazione, anche per l'anno 2018, 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.

|                                      | 2016  | 2017  | 2018  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Premio medio pro-capite lordo (euro) | 2.510 | 2.103 | 2.285 |

Il 62% dei lavoratori a tempo indeterminato (dirigenti compresi) risulta iscritto ad un fondo pensionistico complementare. I fondi di riferimento per i dipendenti di Acque Servizi Srl sono gli stessi di Acque SpA: Pegaso e Previndai per i dirigenti.

| LAVORATORI ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE (N°) | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Iscritti fondo contrattuale*                                    | 71   | 69   | 72   |
| Iscritti fondo esterno                                          | 2    | 2    | 2    |

\*Lavoratori a tempo indeterminato compresi i dirigenti.

GRI  
102-35

GRI  
102-36

GRI  
102-39

GRI  
102-38

GRI  
102-39

GRI  
404-3

GRI  
401-2

GRI  
201-3

GRI  
404-1GRI  
404-2

## 6.2.5 LA FORMAZIONE

Nel 2018 si sono svolti 103 interventi formativi per un totale di 2.908 ore di cui l'82% ha riguardato la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, come per Acque SpA, il personale è stato coinvolto in alcuni corsi che hanno visto una partecipazione da parte di tutti lavoratori e che hanno toccato diverse tematiche: il servizio idrico integrato, la comunicazione con e sui social media, guida in sicurezza, anticorruzione e traspa-

renza e il nuovo regolamento europeo in materia di privacy.

Rispetto all'anno precedente c'è stato un notevole incremento delle ore d'aula totali legato all'aumento della formazione in materia di sicurezza, alla formazione in ambito manageriale e alle iniziative dell'Accademia Interna per la quale si rimanda allo specifico box al paragrafo 4.2. Il tasso di copertura formativo rimane stabile all'89%.

|                                      | 2016  | 2017  | 2018  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Interventi formativi/anno            | 99    | 39    | 103   |
| Ore totali formazione (n°)           | 2.739 | 1.763 | 2.908 |
| Ore d'aula (n°)*                     | 904   | 466   | 609,5 |
| Ore pro-capite** (n°)                | 25,13 | 16,32 | 25,51 |
| Lavoratori formati (n°)              | 109   | 109   | 114   |
| Tasso di copertura su organico medio | 88%   | 89%   | 89%   |

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

*\*Ore di corso indipendentemente dai partecipanti.*

*\*\*Numero ore totali di formazione / lavoratori.*

Si evidenzia rispetto all'anno precedente, un incremento delle ore medie di formazione dovuto in parte ad un aumento delle ore relative ai corsi in materia di sicurezza ed in parte ad un incremento di iniziative di carattere manageriale.



| ORE MEDIE DI FORMAZIONE | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|------|------|------|
| Dirigenti               | 58,0 | 22,0 | 97,0 |
| Quadri                  | 53,0 | 37,0 | 24,5 |
| Direttivi/Impiegati     | 37,1 | 18,4 | 18,2 |
| Operai                  | 21,8 | 15,6 | 26,2 |
| DONNE                   | 21,0 | 8,7  | 7,5  |
| UOMINI                  | 25,3 | 16,4 | 26,2 |

Anche in Acque Servizi è stata effettuata la formazione "Anticorruzione e trasparenza" necessaria per l'implementazione del sistema di gestione anticorruzione, per un totale di 15 ore d'aula coinvolgendo 7 lavoratori.

Il 65% delle ore d'aula non ha gravato sui costi della società grazie alla fruizione di formazione gratuita disponibile e al ricorso a finanziamenti da parte di fondi interprofessionali.

6.2.6 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 nonché dalla continua formazione e sensibilizzazione degli operatori. Nel 2018 si sono svolti 28 corsi in materia di sicurezza per un totale di oltre quattrocento ore di aula. Il numero degli infortuni è risultato il più basso del triennio di riferimento.

|                | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------|------|------|------|
| Infortuni (n°) | 8    | 9    | 3    |

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.

|                        | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------|-------|-------|-------|
| Indice di frequenza    | 38,35 | 44,40 | 14,16 |
| Indice di gravità      | 0,91  | 0,92  | 0,34  |
| Durata media inabilità | 23,63 | 20,67 | 23,67 |

Nel corso dell'anno ci sono state due richieste di malattia professionale di cui una riconosciuta.

## 6.3 IMPEGNO ECONOMICO

GRI  
102-9

GRI  
203-2

GRI  
204-1

### Forniture

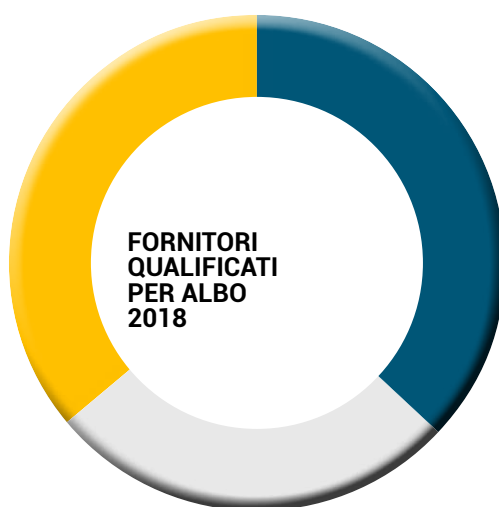
37%

### Servizi

27%

### Lavori

36%



### 6.3.1 FORNITORI

Gli approvvigionamenti di Acque Servizi sono gestiti in modo centralizzato dall'apposito settore di Acque SpA utilizzando le stesse modalità operative e un albo fornitori qualificati unico. Il processo di affidamento di contratti a ditte terze viene espletato applicando lo stesso regolamento e le stesse procedure adottate da Acque SpA. Acque Servizi è iscritta dal 2012 presso l'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici, quale stazione appaltante. I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 602 di cui il 36% qualificati nella sezione lavori.

Nel corso dell'anno sono stati emessi circa tremila ordini per un importo complessivo di oltre 20 milioni di euro. Sono 332 i fornitori che hanno avuto nel corso dell'anno almeno un ordine (erano stati 329 lo scorso anno).

|           | 2017        |                | 2018        |                |
|-----------|-------------|----------------|-------------|----------------|
| TIPOLOGIA | ORDINI (n°) | IMPORTO (EURO) | ORDINI (n°) | IMPORTO (EURO) |
| Forniture | 2.001       | 4.957.100      | 2.200       | 7.063.188      |
| Lavori    | 30          | 3.491.102      | 21          | 3.039.070      |
| Servizi   | 692         | 9.782.351      | 831         | 10.240.392     |
| TOTALE    | 2.723       | 18.230.554     | 3.052       | 20.342.650     |

Anche per Acque Servizi si rileva una positiva ricaduta generata sul territorio servito, si nota infatti, come il 67% dell'ordinato sia rivolto verso il territorio del Basso Valdarno e un ulteriore 6% su quello toscano.



**Basso Valdarno**  
67%

**Resto della Toscana**  
6%

**Resto dell'Italia**  
27%

**Estero**  
0%

GRI  
102-7GRI  
201-1GRI  
203-1

### 6.3.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

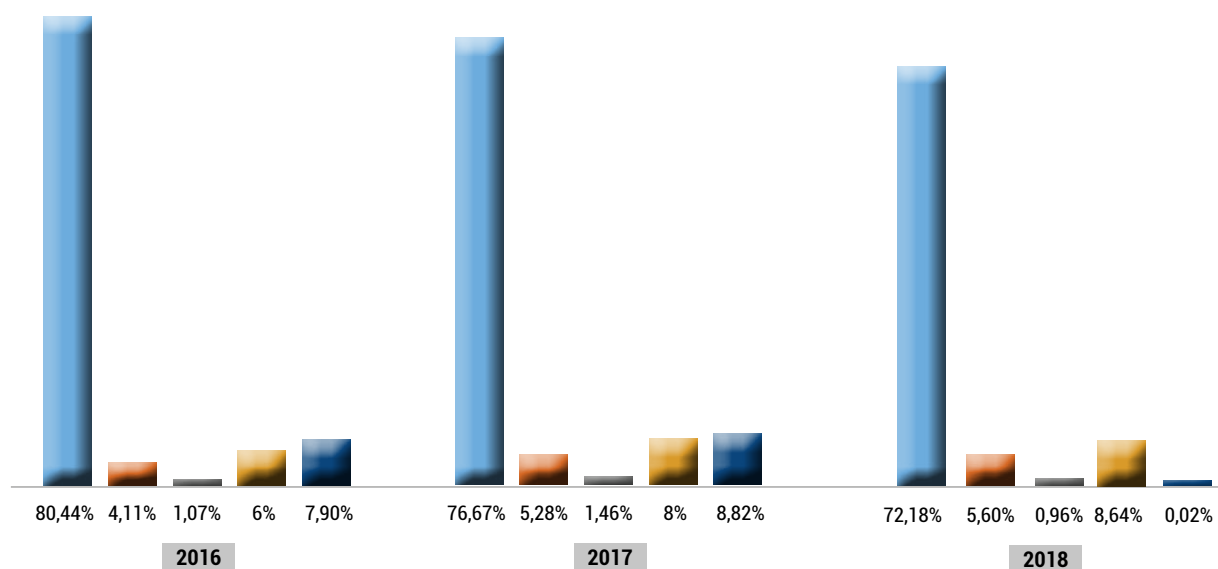
Questa sezione espone l'andamento gestionale della società al fine di rendere evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che le attività svolte hanno prodotto su alcune importanti categorie di stakeholder.

Acque Servizi chiude il bilancio di esercizio 2018 con un utile netto di euro 1.568.500,23 (contro 1.050.808,01 del 2017) dopo avere effettuato ammortamenti per euro 622.320,67, svalutazioni e accantonamenti per euro 96.381,73 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per euro 568.304,61.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque in-

teso 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 DEL VALORE AGGIUNTO



| DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE      | 2016             | 2017             | 2018              |
|--------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------|
| <b>A) Remunerazione del personale</b>                  | <b>7.453.459</b> | <b>7.397.847</b> | <b>7.445.193</b>  |
| Personale non dipendente                               | 118.680          | 101.495          | 102.773           |
| <b>PERSONALE DIPENDENTE</b>                            |                  |                  |                   |
| Salari e stipendi                                      | 4.482.380        | 4.638.330        | 4.705.828         |
| Oneri sociali                                          | 1.911.356        | 1.753.655        | 1.784.224         |
| Trattamento di fine rapporto                           | 291.171          | 314.372          | 325.799           |
| Altri costi per il personale                           | 649.872          | 589.995          | 526.570           |
| <b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b> | <b>380.431</b>   | <b>509.342</b>   | <b>577.471</b>    |
| Imposte dirette e indirette                            | 380.431          | 509.342          | 577.471           |
| <b>-SOVVENZIONI IN C/ESERCIZIO</b>                     |                  |                  |                   |
| <b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>        | <b>99.361</b>    | <b>140.519</b>   | <b>99.205</b>     |
| Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine   | 99.361           | 140.519          | 99.205            |
| <b>D) Remunerazione del capitale di rischio</b>        | <b>600.000</b>   | <b>750.000</b>   | <b>1.300.000</b>  |
| <b>UTILE DI ESERCIZIO</b>                              |                  |                  |                   |
| Utile di esercizio di pertinenza di terzi              | 600.000          | 750.000          | 1.300.000         |
| <b>E) Remunerazione dell'azienda</b>                   | <b>732.065</b>   | <b>851.116</b>   | <b>890.821</b>    |
| Variazioni riserve                                     | 234.643          | 300.805          | 268.500           |
| Ammortamenti                                           | 497.423          | 550.311          | 622.321           |
| <b>F) Liberalità e sponsorizzazioni</b>                | <b>-</b>         | <b>690</b>       | <b>2.503</b>      |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>                   | <b>9.265.317</b> | <b>9.649.515</b> | <b>10.315.192</b> |

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 1.300.000.

GRI  
301-3GRI  
302-1GRI  
302-2GRI  
302-3GRI  
302-4GRI  
302-5

## 6.4 RISPETTO DELL'AMBIENTE

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 CO<sub>2</sub>, dei consumi energetici e della produzione di rifiuti.

### 6.4.1 ENERGIA

La principale fonte di consumo energetico di Acque Servizi Srl deriva dal combustibile utilizzato per il parco mezzi aziendale con una incidenza superiore al 89%. Nei consumi di metano oltre a quello relativo al parco mezzi sono compresi anche i consumi della caldaia di Ponte a Egola 1.688 m<sup>3</sup> (contro 673 m<sup>3</sup> del 2017) e i consumi delle palazzine occupate

da Acque Servizi a Ospedaletto 30.156 m<sup>3</sup> (28.084 m<sup>3</sup> del 2017). Nei consumi di energia elettrica, per la prima volta oltre all'energia acquistata dal gestore della rete pubblica per l'alimentazione della sede di Ponte a Egola si rendicontano anche i consumi delle palazzine in via Bellatalla. È stato ricalcolato anche il dato 2017.

|                         | 2017     |               |             | 2018     |               |             |
|-------------------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|
|                         |          | GJ            | %           |          | GJ            | %           |
| Energia elettrica (kWh) | 160.866  | 579           | 4%          | 168.760  | 608           | 4%          |
| Gasolio (l)             | 428.496  | 14.599        | 91%         | 381.059  | 12.983        | 90%         |
| Benzina (l)             | 4.602    | 152           | 1%          | 5.557    | 183           | 1%          |
| Metano (kg)             | 22.787   | 721           | 4%          | 24.990   | 791           | 5%          |
| <b>TOTALE</b>           | <b>-</b> | <b>16.051</b> | <b>100%</b> | <b>-</b> | <b>14.556</b> | <b>100%</b> |

6.4.2 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.



| MATERIE PRIME (EURO)             | 2016         | 2017      | 2018      |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|
| Acquisto Gas                     | 0            | 0         | 2.692     |
| Prodotti chimici                 | 7.572,65     | 7.556     | 5.117     |
| Oneri per acquisto materie prime | 3.186.087,10 | 3.719.011 | 4.834.286 |
| Parti di ricambio                | 1.198.526,69 | 1.602.410 | 532.869   |
| Lubrificanti                     | 14.617,54    | 10.092    | 7.107     |
| Cancelleria e stampati           | 6.989,07     | 6.038     | 1.011     |
| Dispositivi di Sicurezza         | -            | -         | 65.741    |
| Acquisto giornali e riviste      | 254,00       | -         | 0         |
| TOTALE                           | 4.414.047,05 | 5.345.106 | 5.448.824 |

GRI  
305-1GRI  
305-2GRI  
305-3GRI  
305-4GRI  
305-5GRI  
305-6GRI  
305-7

### 6.4.3 EMISSIONI

La principale fonte di emissione in atmosfera per Acque Servizi è il parco mezzi aziendale che come già detto è anche il primo vettore energetico. Per questo l'azienda investe annualmente sul parco mezzi puntando al continuo rinnovamento per mantenerne alta l'efficienza, avere una tecnologia all'avanguardia e diminuire l'impatto ambientale. Ne corso dell'anno sono stati acquistati due autobotti adibite a trasporto acqua potabile, due furgoni e un autocarro con gru per settore lavori e manutenzioni.

| CONSISTENZA PARCO MEZZI   | 2016       | 2017       | 2018       |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| Autovetture               | 19         | 20         | 19         |
| Escavatori/miniescavatori | 19         | 19         | 19         |
| Autocarro <=/=35ptt       | 53         | 50         | 48         |
| Autocarri >35ptt          | 63         | 63         | 64         |
| Carrelli elevatori        | 5          | 5          | 5          |
| <b>TOTALE</b>             | <b>159</b> | <b>157</b> | <b>155</b> |
| Di cui:                   |            |            |            |
| a gasolio                 | 147        | 147        | 145        |
| a benzina                 | 2          | 2          | 2          |
| elettrico                 | 3          | 3          | 3          |
| a metano                  | 6          | 5          | 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 | 2016    | 2017    | 2018    |
|-----------------------|---------|---------|---------|
| Gasolio (l)           | 373.843 | 428.496 | 381.059 |
| Benzina (l)           | 6.934   | 4.602   | 5.557   |
| Metano (Kg)           | 3.934   | 2.657   | 2.699   |

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

| EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)                      | 2016     | 2017     | 2018      |
|-------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Monossido di carbonio (CO)                      | 2,906    | 3,111    | 2,859     |
| Anidride carbonica (CO <sub>2</sub> )           | 1.045,72 | 1.185,69 | 1.058,047 |
| Monossido di azoto (NO)                         | 10,887   | 12,433   | 11,067    |
| Composti organici volatili non metanici (NMVOC) | 0,673    | 0,746    | 0,675     |
| Metano CH <sub>4</sub>                          | 0,056    | 0,063    | 0,056     |
| PM                                              | 0,304    | 0,349    | 0,310     |
| SO <sub>x</sub>                                 | 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'Am-  
biente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

Una parte residuale di emissioni deriva invece dall'energia elettrica consumata. Il dato è stato ricalcolato an-  
che per il 2017 aggiungendo anche i consumi di energia elettrica delle palazzine di Via Bellatalla a Pisa.

| EMISSIONI IN ATMOSFERA DERIVANTI DA ENERGIA ELETTRICA (t) | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------|------|------|
| CO <sub>2</sub>                                           | 65   | 68   |

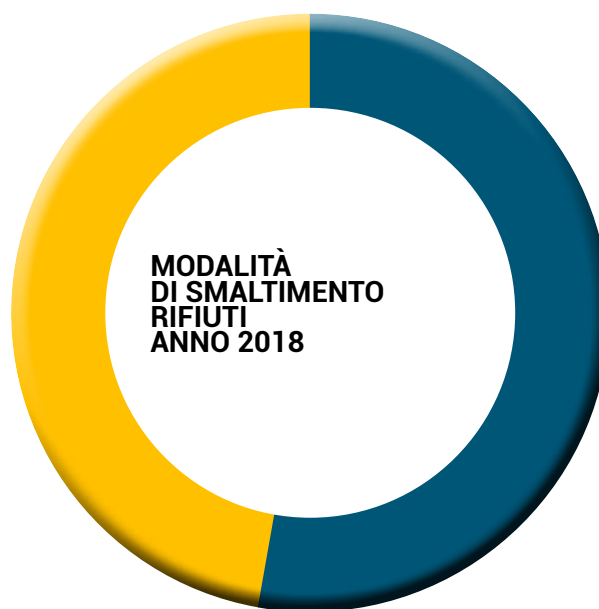
Fonte per i coefficienti di emissione: [www.terna.it](http://www.terna.it) (i dati della Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione  
Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile).

#### 6.4.4 RIFIUTI

La produzione di rifiuti nel 2018 è calata del 14% rispetto all'anno precedente. Il trend costante nel triennio è legato alla riduzione dell'attività di riparazione perdite sulla rete idrica con conseguente diminuzione della produzione di terre e rocce da scavo. In contro tendenza la produzione di rifiuti pericolosi che è quasi raddoppiata.

| RIFIUTI PRODOTTI (t) | 2016         | 2017         | 2018         |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Non pericolosi       | 2.905        | 2.200        | 1.873        |
| Pericolosi           | 31           | 8            | 15           |
| <b>TOTALE</b>        | <b>2.936</b> | <b>2.208</b> | <b>1.888</b> |

I rifiuti prodotti sono stati per il 47% smaltiti (contro il 45% del 2017) e per il 53% avviati a recupero.



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

**Discarica**

47%

**Recupero**

53%

# NOTA METODOLOGICA AL BILANCIO

|               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| GRI<br>102-12 | GRI<br>102-13 | GRI<br>102-19 | GRI<br>102-20 | GRI<br>102-21 |
| GRI<br>102-29 | GRI<br>102-32 | GRI<br>102-37 | GRI<br>102-40 | GRI<br>102-42 |
| GRI<br>102-43 | GRI<br>102-44 | GRI<br>102-45 | GRI<br>102-46 | GRI<br>102-47 |
| GRI<br>102-48 | GRI<br>102-49 | GRI<br>102-50 | GRI<br>102-51 | GRI<br>102-52 |
| GRI<br>102-53 | GRI<br>102-54 | GRI<br>102-55 | GRI<br>102-56 | GRI<br>103-1  |

Il bilancio di sostenibilità, approvato dal CdA contestualmente al bilancio di esercizio, è considerato lo strumento primario di gestione e di rendicontazione delle attività e dei risultati in ambito economico, sociale e ambientale oltreché uno strumento fondamentale di informazione e dialogo con gli stakeholder interni ed esterni. Il presente documento è stato oggetto di un esame limitato (limited assurance) da parte della società di revisione KPMG SpA. La relazione di revisione limitata è riportata in appendice.

I dati e le informazioni riportate sono relative a Acque SpA e Acque Servizi Srl. Da quest'anno si è scelto infatti, in accordo con il consolidamento integrale del bilancio economico relativo solo alla società Acque Servizi, di non rendicontare più i dati di Le Soluzioni, Acque Industriali e Ingegnerie Toscane. La modifica non ha impatto sulla confrontabilità dei dati degli anni precedenti poiché sono sempre stati forniti per singola società e non come dati di gruppo.



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

Dopo l'approvazione in Consiglio di Amministrazione a maggio 2019, il Bilancio è disponibile on line sul sito dedicato <http://sociale.acque.net> e sul sito istituzionale **[www.acque.net](http://www.acque.net)**

Un report sintetico viene diffuso con le stesse modalità del testo integrale e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali o durante manifestazioni pubbliche.



## IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto annualmente, tramite un processo di reporting consolidato, la cui responsabilità spetta al Green team - Comitato interfunzionale sulla Sostenibilità, che consiste nella mappatura degli indicatori da rendicontare associata al processo e all'aspetto materiale GRI predefinito. Il Green team, composto da referenti per ciascun processo individuato come materiale, risponde direttamente all'Amministratore Delegato e viene coordinato dal Settore Certificazioni e Sostenibilità. La raccolta e il consolidamento delle informazioni e dei dati è avvenuta attraverso schede, all'interno delle quali sono state definite le specifiche per la rilevazione degli indicatori. Sul sito è attivo lo strumento "Scrivici", che permette di contattare l'azienda per informazioni, suggerimenti o semplici curiosità.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto annualmente, tramite un processo di reporting consolidato, la cui responsabilità spetta al Green team - Comitato interfunzionale sulla Sostenibilità, che consiste nella mappatura degli indicatori da rendicontare associata al processo e all'aspetto materiale GRI predefinito. Il Green team, composto da referenti per ciascun processo individuato come materiale, risponde direttamente all'Amministratore Delegato e viene coordinato dal Settore Certificazioni e Sostenibilità. La raccolta e il consolidamento delle informazioni e dei dati è avvenuta attraverso schede, all'interno delle quali sono state definite le specifiche per la rilevazione degli indicatori.

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

## CONTENUTI E LINEE GUIDA

I contenuti del Bilancio sono stati definiti sulla base dell'analisi e definizione delle tematiche materiali svolta nel 2015. La rilevazione si è svolta attraverso focus group guidati e attraverso una survey 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 vertici di Acque SpA e Acque Servizi Srl e una rappresentanza di Stakeholder hanno analizzato e valutato le tematiche rilevanti prendendo in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione e facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative delle due aziende. I risultati dell'analisi di materialità, che

viene periodicamente riesaminata, sono stati utilizzati per definire i contenuti del presente documento e il livello di approfondimento degli stessi. Sono risultati temi più rilevanti quelli della trasparenza e dell'integrità intesa anche come rispetto della normativa, la qualità dei servizi all'utente, la sicurezza nei posti di lavoro e il contenimento degli impatti ambientali. L'analisi di materialità è stata effettuata congiuntamente per Acque SpA e per Acque Servizi. Acque Servizi si configura come società di scopo e per tale ragione alcuni indicatori collegati a temi risultati materiali vengono rendicontati solo per Acque SpA non risultando applicabili o poco significativi in Acque Servizi.

Per la mappa e il dettaglio dei temi materiali si rimanda all'appendice 1. I contenuti del bilancio sono stati predisposti secondo i Gri Sustainability Reporting Standards 2016 definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) con il livello di rendicontazione COMPREHENSIVE che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida integrate con gli indicatori richiesti dalla Carta della qualità e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalle delibere della ARERA (ex AEEGSI) e AIT. Per la determinazione del valore aggiunto e per le modalità di coin-

volgimento degli Stakeholder sono stati seguiti anche lo Standard GBS 2013 – Principi di redazione del bilancio sociale e le linee guida AccountAbility 1000 (AA1000.). Si riportano i dati definitivi 2018, ove non disponibili si riporta specificandolo, la miglior stima possibile. I dati stimati vengono corretti l'anno successivo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è organizzato in cinque capitoli di cui uno specifico per la società Acque Servizi, la nota metodologica e le appendici con la relazione della società di revisione.

## IL NETWORK E GLI STAKEHOLDER

Acque SpA ha aderito nel 2015 al Global Compact delle Nazioni Unite e l'anno successivo alla Fondazione Global Compact Network Italia, impegnandosi ufficialmente al rispetto e alla promozione dei dieci principi su cui il Global Compact si basa. Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta la Communication on progress, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere annualmente. Si riporta in appendice 2 la 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. La strategia di impresa 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. Acque SpA fa inoltre parte dal 2017 del gruppo di lavoro di Utilitalia per la redazione di un Bilancio di Sostenibilità di settore e dal 2015 ha aderito al gruppo di lavoro "Benchmarking di Sostenibilità" di Utilitatis che confronta annualmente un set di indicatori chiave sulla sostenibilità delle principali utility italiane, tra cui 13 gestori del Servizio Idrico Integrato. Nello stesso anno ha aderito anche al progetto Biblioteca Bilancio Sociale, rendendo disponibile alla pubblicazione sul sito dedicato al progetto il

proprio bilancio.

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 3 per la tabella di correlazione tra stakeholder, temi rilevanti e canali di dialogo messi in campo dall'azienda.

## APPENDICE 0 - GRI CONTENT INDEX

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

### GENERAL STANDARD DISCLOSURE

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| GRI 102-1     | Nome dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8, 92                              |
| GRI 102-2     | Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8, 92                              |
| GRI 102-3     | Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8, 92                              |
| GRI 102-4     | Numero di paesi in cui l'organizzazione opera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10, 92                             |
| GRI 102-5     | Assetto proprietario e forma legale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8, 92                              |
| GRI 102-6     | Mercati serviti (inclusa la suddivisione geografica, settori, tipologia di clienti e beneficiari)                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8, 92                              |
| GRI 102-7     | Dimensione dell'organizzazione (numero di dipendenti, numero di attività, ricavi/fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche), capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/ debiti e azioni (per le organizzazioni private), quantità di prodotti/servizi forniti                                                                 | 8, 26, 32, 52, 68, 82, 84, 92, 100 |
| GRI 102-8     | Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 68                                 |
| GRI 102-9     | Descrizione della catena di fornitura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 82, 100                            |
| GRI 102-10    | Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 15                                 |
| GRI 102-11    | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8, 18, 93                          |
| GRI 102-12    | Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative, e di convenzioni internazionali adottate nella gestione del personale, sviluppati esternamente all'organizzazione (Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce)                                                                             | 8, 12                              |
| GRI 102-13    | Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione nell'organo di governo o a cui partecipa o, infine, a cui fornisce considerevoli finanziamenti che vanno al di là della normale quota associativa                                                                                                                    | 13                                 |
| GRI 102-14    | Dichiarazione dell'amministratore delegato e del presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia                                                                                                                                                                                                                                            | 6                                  |
| GRI 102-15    | Descrivere i principali rischi, generati o subiti, ivi comprese le modalità di gestione degli stessi, connessi ai temi rilevanti (corruzione, tematiche ambientali, diritti umani, rapporti con la comunità e catena di fornitura) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto | 19, 92                             |
| GRI 102-16    | Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15                                 |
| GRI 102-17 i  | a) Descrizione dei meccanismi per avere consulenze su comportamenti non etici o non legittimi<br>b) Descrizione di meccanismi interni ed esterni per segnalazione di attività non etiche o contro la legge                                                                                                                                                                                  | 15                                 |
| GRI 102-17 ii | Struttura di Governance aziendale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15                                 |
| GRI 102-18    | Descrizione del processo di delega riguardante gli aspetti economici, ambientali e sociali                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15                                 |
| GRI 102-19    | Responsabilità rispetto agli aspetti economici, ambientali e sociali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15                                 |
| GRI 102-20    | Descrizione del processo di consultazione tra gli stakeholder e il più alto organo di governo                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 110                                |
| GRI 102-21    | Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (età, genere e appartenenza a gruppi o categorie vulnerabili e altri eventuali indicatori di diversità)                                                                                                                                                                                                                     | 110                                |
| GRI 102-22    | Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 14, 93                             |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## GENERAL STANDARD DISCLOSURE

|            |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                               |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 102-23 | Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati (in termini di percorsi professionali, qualifiche e competenze) | 14, 93                                                                                                                                                                        |
| GRI 102-24 | Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse                                                                                     | 14, 93                                                                                                                                                                        |
| GRI 102-25 | Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo delle strategie relative agli aspetti economici, ambientali e sociali                                                  | 14                                                                                                                                                                            |
| GR 102-26  | Sviluppo delle conoscenze degli aspetti economici, ambientali e sociali da parte del più alto organo di governo                                                            | 6                                                                                                                                                                             |
| GRI 102-27 | Valutazione delle performance del più alto organo di governo rispetto al governo degli aspetti economici, ambientali e sociali                                             | 6                                                                                                                                                                             |
| GR 102-28  | Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relative agli aspetti economici, ambientali e sociali   | 14                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-29 | Ruolo del più alto organo di governo nella verifica dell'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali                      | 15                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-30 | Frequenza delle verifiche del più alto organo di governo dell'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali                 | 15                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-31 | Organo che approva il bilancio di sostenibilità                                                                                                                            | 15                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-32 | Descrizione del processo di comunicazione con il più alto organo di governo                                                                                                | 110                                                                                                                                                                           |
| GRI 102-33 | Numero e descrizione delle comunicazioni ricevute dal più alto organo di governo                                                                                           | 15                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-34 | Descrizione delle politiche retributive                                                                                                                                    | 110                                                                                                                                                                           |
| GRI 102-35 | Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni                                                                                                             | 15, 73, 97                                                                                                                                                                    |
| GRI 102-36 | Descrizione di come le opinioni degli stakeholder sono prese in considerazione nel processo di determinazione delle remunerazioni                                          | 15, 73, 97                                                                                                                                                                    |
| GR 102-37  | Rapporto tra la remunerazione del dipendente con stipendio più elevato e la retribuzione mediana                                                                           | 74                                                                                                                                                                            |
| GRI 102-38 | Rapporto tra l'incremento percentuale dello stipendio del dipendente con stipendio più elevato rispetto all'incremento mediano                                             | Indicatore calcolato sullo stipendio medio (decurtato del valore più alto) e non quello mediano.<br>Tale differenza non produce comunque effetti significativi.<br>15, 79, 97 |
| GR 102-39  | Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento                                                                            | Indicatore calcolato sullo stipendio medio (decurtato del valore più alto) e non quello mediano.<br>Tale differenza non produce comunque effetti significativi.<br>79, 97     |
| GRI 102-40 | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione                                                                                                 | 110                                                                                                                                                                           |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## GENERAL STANDARD DISCLOSURE

|            |                                                                                                                                                                                                          |        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| GRI 102-41 | Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere                                                                                                                                 | 69, 95 |
| GRI 102-42 | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder                                                   | 110    |
| GRI 102-43 | Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report | 110    |
| GRI 102-44 | Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report                                                                                                | 110    |
| GRI 102-45 | Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto materiale                                                                                                            | 110    |
| GRI 102-46 | Elenco degli aspetti identificati come materiali nel processo di definizione del contenuto del bilancio                                                                                                  | 110    |
| GRI 102-47 | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche                                                                          | 110    |
| GRI 102-48 | Modifiche significative (in termini di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione) rispetto al precedente periodo di rendicontazione                                                                   | 110    |
| GRI 102-49 | Periodo di rendicontazione                                                                                                                                                                               | 110    |
| GRI 102-50 | Data di pubblicazione del bilancio più recente                                                                                                                                                           | 110    |
| GRI 102-51 | Periodicità di rendicontazione                                                                                                                                                                           | 110    |
| GRI 102-52 | Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti                                                                                                                   | 110    |
| GRI 102-53 | Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta                                                                                                                                                          | 110    |
| GR 102-54  | Tabella dei contenuti GRI                                                                                                                                                                                | N.A.   |
| GRI 102-55 | Assurance esterna del report                                                                                                                                                                             | 110    |
| GRI 102-56 | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite                                                                                                                                                    | 18     |
| GR 103-1   | Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite                                                                                                                                                    | 40     |
| GR 103-2   | Il management approach e i suoi componenti                                                                                                                                                               | 14     |
| GR 103-3   | Valutazione del management approach                                                                                                                                                                      | 14     |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## ECONOMIC PERFORMANCE

|           |                                                                                                                                                           |                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| GRI 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito                                                                                                           | 87, 102           |
| GRI 201-2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico                                 | 40, 86            |
| GRI 201-3 | Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione                                                                                            | 95, 97            |
| GRI 201-4 | Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione                                                                                                     | 85                |
| GRI 202-1 | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative                          | 168, 95           |
| GRI 202-2 | Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale     | non significativo |
| GRI 203-1 | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" (finanziamenti a settori di utilità sociale) | 83, 86, 102       |
| GRI 203-2 | Principali impatti economici indiretti, compresa la dimensione degli impatti                                                                              | 83, 100           |
| GRI 204-1 | Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative                                                   | 83, 100           |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## ENVIRONMENTAL

|           |                                                                                                                                                                                                                              |                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| GRI 301-1 | Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume                                                                                                                                                                             | 42, 105                                |
| GRI 301-2 | Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio                                                                                                                                                            | NA                                     |
| GR 301-3  | Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria                                                                                                                | NA                                     |
| GRI 302-1 | Consumi diretti di combustibile e di energia elettrica e termica per il funzionamento (riscaldamento) degli uffici e delle strutture suddivisi tra rinnovabili/non-rinnovabili. Consumi di carburante della flotta aziendale | 42, 43, 104                            |
| GRI 302-2 | Consumi esterni all'organizzazione (consumi di energia elettrica esterni, consumi di carburante per viaggi di lavoro del personale in treno/aereo/auto a noleggio)                                                           | 42, 104                                |
| GRI 302-3 | Intensità energetica (energy intensity), calcolata rapportando l'energia consumata rispetto ad un parametro indicativo dell'azienda (ad es. m², addetti full-time)                                                           | 42, 104. Non significativo per AS.     |
| GRI 302-4 | Riduzione dei consumi di energia ottenuti grazie a specifiche attività e iniziative (ad es. impianti fotovoltaici, sostituzione caldaie, ecc.)                                                                               | 42, 43, 104. Non significativo per AS. |
| GRI 302-5 | Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi                                                                                                                                                                      | 43, 104. Non significativo per AS.     |
| GRI 303-1 | Prelievi idrici degli uffici e delle strutture                                                                                                                                                                               | 28. Non significativo per AS.          |
| GRI 303-2 | Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua                                                                                                                                                       | 29, n/a in AS.                         |
| GRI 303-3 | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata                                                                                                                                                              | 31, n/a in AS.                         |
| GRI 304-1 | Eventuali terreni o strutture posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità.                                                         | sito web 49                            |
| GRI 304-2 | Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette       | sito web 49                            |
| GRI 304-3 | Habitat protetti o ricostituiti                                                                                                                                                                                              | sito web. 49                           |
| GRI 304-4 | Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali con habitat nelle aree influenzate dalle attività suddivise per livello di rischio di estinzione                                     | sito web 49                            |
| GRI 305-1 | Emissioni generate dal consumo diretto di combustibile per il funzionamento degli uffici e delle strutture dal carburante della flotta aziendale (auto) (scope1)                                                             | 44, 106                                |
| GRI 305-2 | Emissioni generate dai consumi indiretti di energia elettrica ed energia termica per il funzionamento degli uffici e delle strutture (scope2)                                                                                | 44, 106                                |
| GRI 305-3 | Emissioni generate all'esterno dai consumi di combustibili per viaggi di lavoro del personale in treno/aereo/auto a noleggio (scope3)                                                                                        | 44, 106                                |
| GRI 305-4 | Intensità di emissioni (GHG emissions intensity) calcolata rapportando le emissioni prodotte rispetto ad un parametro indicativo dell'azienda (ad es. m2, addetti full-time, proventi operativi netti, ecc.)                 | 44, 106. Non significativo per AS.     |
| GRI 305-6 | Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso                                                                                                                                                                        | 44, 106                                |
| GRI 305-7 | Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative                                                                                                                                                                   | 44, 106                                |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

### ENVIRONMENTAL

|           |                                                                                                                                                                                                                                              |                    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| GRI 306-1 | Scarichi di acqua per qualità e destinazione                                                                                                                                                                                                 | 33, 39, n/a in AS. |
| GRI 306-2 | Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento (carta e rifiuti tecnologici, ecc.)                                                                                                                                                 | 47, 108            |
| GRI 306-3 | Numero totale e volume delle perdite accidentali significative                                                                                                                                                                               | 49, n/a in AS.     |
| GRI 306-4 | Rifiuti pericolosi trasportati, importati, esportati e trattati secondo quanto definito dalla Convenzione di Basilea (ANNEX I, II, III, AND VII)                                                                                             | NA                 |
| GRI 306-5 | Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendiconta | sito web<br>49     |
| GRI 307-1 | Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale                                                                                           | 22, 94             |
| GRI 308-2 | Impatti ambientali negativi attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese                                                                                                                                 | 83                 |

| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## SOCIAL

|           |                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| GRI 205-1 | Percentuale e numero totale delle aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione                                                                                            | 15                                                    |
| GRI 205-2 | Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione                                                                                                 | 15, 77, 99                                            |
| GRI 205-3 | Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate                                                                                                                                   | 15                                                    |
| GRI 206-1 | Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato                                                                                          | NA                                                    |
| GRI 401-1 | Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale (suddivisi per età, genere e provenienza).                                                                                                          | 68                                                    |
| GRI 401-2 | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali                                                                                   | 72, 75, 97                                            |
| GRI 401-3 | Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale                                                                                                                                              | 72, 96                                                |
| GRI 402-1 | Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro                                                                | coperto da CCNL 68                                    |
| GRI 403-1 | Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro        | coperto da legislazione italiana 78, 99               |
| GRI 403-2 | Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere                   | 78, 99                                                |
| GRI 403-3 | Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale                                                                                                                         | coperto da legislazione italiana 78, 99               |
| GRI 403-4 | Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza                                                                                                                                                 | coperto da legislazione italiana 69                   |
| GRI 404-1 | Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria                                                                                                                                         | 76, 98                                                |
| GRI 404-2 | Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera                                | 76, 77, 98                                            |
| GRI 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente                                                                 | 95, 97                                                |
| GRI 405-1 | Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità)                                                | 68, 128                                               |
| GRI 405-2 | Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini                                                                                                                                                         | 74                                                    |
| GRI 406-1 | Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate                                                                                                                                | 70                                                    |
| GRI 407-1 | Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi ed azioni intraprese in difesa di tali diritti | Legislazione italiana /Codice Etico degli appalti. 82 |
| GRI 408-1 | Identificazione delle operazioni con elevato rischio al lavoro minorile delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione                                                                              | Legislazione italiana /Codice Etico degli appalti. 82 |

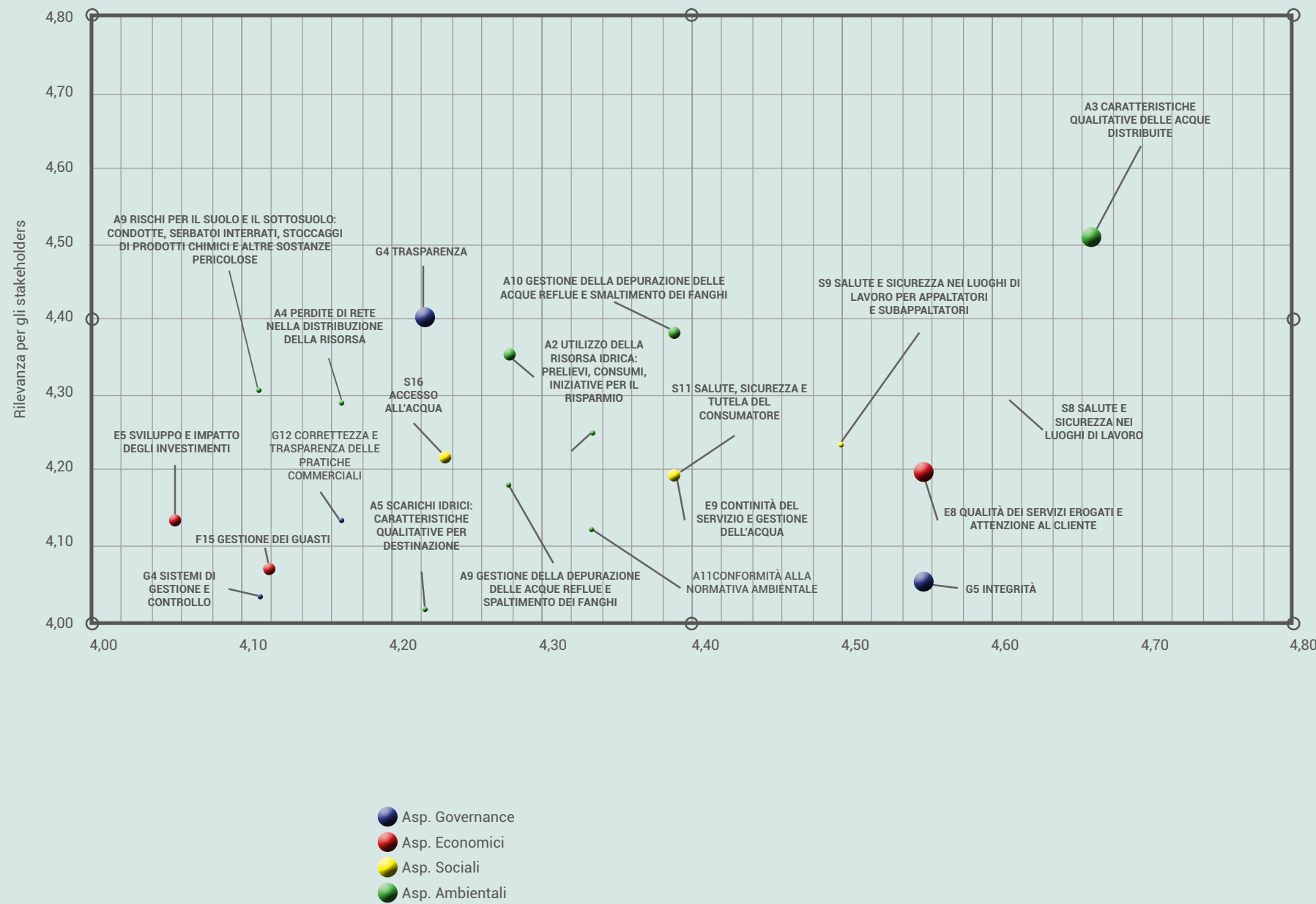
| INDICATORE GRI | DESCRIZIONE | PAGINA BS 2018 |
|----------------|-------------|----------------|
|----------------|-------------|----------------|

## SOCIAL

|           |                                                                                                                                                                                                    |                                                       |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| GRI 409-1 | Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione                                                                     | Legislazione italiana /Codice Etico degli appalti. 82 |
| GRI 410-1 | Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione        | 70                                                    |
| GR 411-1  | Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese                                                                                                                         | NA. 22                                                |
| GRI 412-1 | Numero e percentuale di attività sottoposte a valutazione del rispetto dei diritti umani                                                                                                           | Legislazione italiana /Codice Etico/ SA8000           |
| GRI 412-2 | Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati | 70                                                    |
| GRI 412-3 | Percentuale e numero totale di accordi di investimento e di contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)         | SA8000                                                |
| GRI 413-1 | Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo                                                                    | 53                                                    |
| GRI 413-2 | Aree di operatività con impatti negativi attuali e potenziali significativi sulle comunità locali                                                                                                  | 26                                                    |
| GRI 414-2 | Impatti sociali attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese                                                                                                   | 83                                                    |
| GRI 415-1 | Valore totale dei contributi politici, per paese e beneficiario                                                                                                                                    | 22, 94                                                |
| GRI 416-1 | Percentuale delle categorie di prodotto e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati                                                                                   | 36, 37                                                |
| GRI 416-2 | Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita                     | 22, 36, 37, 52, 94                                    |
| GRI 417-1 | Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi                         | 37                                                    |
| GRI 417-2 | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi                                                       | 36, 37                                                |
| GRI 417-3 | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione                             | NA                                                    |
| GRI 418-1 | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori                                                                                             | 21                                                    |
| GRI 419-1 | Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti (area sociale/economica)                                              | 22, 63, 94                                            |

APPENDICE 1 - TEMI MATERIALI

MAPPA DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO ACQUE



| TEMI MATERIALI                                                           | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ASPETTO GRI STANDARDS                                                        | POLITICHE ADOTTATE                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                  | Bilancio di Sostenibilità<br>Sito internet/intranet<br>Comunicati stampa<br>Iniziative sul territorio      |
| 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                                  | Codice Etico<br>Modello 231<br>Sistemi di gestione                                                         |
| 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                                                  | Sistemi di gestione                                                                                        |
| 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<br>Customer Privacy                                     | Carta Servizi<br>Sito internet<br>Sportelli sul territorio e strumenti informatici                         |
| Sviluppo e impatto degli investimenti                                    | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.                                                                                                                                      | Indirect Economic Impact                                                     | Programma degli investimenti                                                                               |
| Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente                      | Adeguatezza del servizio offerto agli utenti e qualità dei servizi offerti.<br>Definizione delle priorità in ottica di miglioramento dell'attenzione verso il cliente.                                                                                                                                                               | Customer Health & Safety<br>Marketing & Labeling<br>Socioeconomic Compliance | Carta Servizi<br>Standard generali<br>Customer satisfaction<br>Mystery call e visit<br>Sistemi di gestione |
| 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.                                                                                                                                                                           | -                                                                            | Carta Servizi<br>Standard tecnici<br>Sistemi di gestione                                                   |
| Gestione dei guasti                                                      | Gestione dei guasti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Customer Health & Safety                                                     | Carta Servizi<br>Standard tecnici<br>Sistemi di gestione                                                   |
| 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                                                 | Sistemi di gestione<br>Formazione                                                                          |
| 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                                                 | Sistemi di gestione<br>Formazione                                                                          |
| Salute, sicurezza e tutela del consumatore                               | Analisi dell'acqua erogata, attendibilità dell'analisi dei laboratori interni e certificazione dei laboratori.                                                                                                                                                                                                                       | Customer Health & Safety                                                     | Sistemi di gestione<br>Formazione                                                                          |

| TEMI MATERIALI                                                                                                         | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                    | ASPETTO GRI STANDARDS                            | POLITICHE ADOTTATE                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso all'acqua                                                                                                      | Tutela del diritto di accesso all'acqua, come bene comune primario delle comunità locali di riferimento.                                                                                                       | Customer Health & Safety                         | Carta Servizi                                                                 |
| Utilizzo della risorsa idrica: prelievi, consumi, iniziative per il risparmio                                          | Prelievi e consumi idrici.<br>Iniziative adottate e promosse per il risparmio idrico.<br>Acqua riciclata e/o recuperata.                                                                                       | Water                                            | Sistemi di gestione<br>Bilancio di sostenibilità<br>Iniziative sul territorio |
| Caratteristiche qualitative delle acque distribuite                                                                    | Risultati e numero di analisi di laboratorio sull'acqua distribuita.<br>Percentuale di conformità dell'acqua erogata.                                                                                          | Customer Health & Safety<br>Marketing & Labeling | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Perdite di rete nella distribuzione della risorsa                                                                      | Valore delle perdite di rete reali e delle perdite di rete amministrative (apparenti).                                                                                                                         | Water                                            | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Scarichi idrici: caratteristiche qualitative per destinazione                                                          | Monitoraggio sui reflui in uscita agli impianti.<br>Analisi sugli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive allacciate.                                                                           | Effluents & Waste                                | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Gestione rifiuti (pericolosi e non pericolosi; selezione, stoccaggio, trasporto)                                       | Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.<br>Numero totale e volume di sversamenti significativi.<br>Peso dei rifiuti classificati come pericolosi trattati.                          | Effluents & Waste                                | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Rischi per suolo e sottosuolo: condotte, serbatoi interrati, stoccaggi di prodotti chimici e altre sostanze pericolose | Numero e volume degli sversamenti di materiali pericolosi.<br>Gestione e manutenzione dei serbatoi interrati, degli stoccaggi di prodotti chimici e di sostanze pericolose.                                    | Effluents & Waste                                | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Gestione della depurazione delle acque reflue e smaltimento dei fanghi                                                 | Volume reflui civili trattati negli impianti.<br>Analisi qualitativa sulle acque reflue trattate.<br>Volume fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue.<br>Processo di trattamento delle acque reflue. | Effluents & Waste                                | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| 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.<br>Implementazione di sistemi di gestione ambientali.      | Compliance (EN)                                  | Sistemi di gestione<br>Formazione                                             |
| Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali                                                              | Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali (esempio per la riduzione delle perdite di rete).                                                                                                    | (*)                                              | Piano degli investimenti                                                      |

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

APPENDICE 2 - 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 412-1, GRI 412-2, GRI 410-1, GRI 103-2, GRI 413-1, GRI 413-2                                  | 14, 26, 53, 70                             |
| 2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.                                     | GRI 412-3, GRI 414-2                                                                              | 83                                         |
| 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                                                                  | 69, 76, 82, 95, 98                         |
| 4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.                                                   | GRI 409-1                                                                                         | 82                                         |
| 5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.                                                                        | GRI 408-1                                                                                         | 82                                         |
| 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 | 69, 70, 72, 74, 75, 76, 94, 95, 96, 97, 98 |
| 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            | 28, 40, 42, 43, 44, 86, 104, 106           |
| 8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.                                      | GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3                                                                   | 42, 105                                    |
| 9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.                                    | GRI 307-1, GRI 103-2                                                                              | 14, 22, 94                                 |
| LOTTA ALLA CORRUZIONE                                                                                                                               |                                                                                                   |                                            |
| 10. Le imprese si impegnano a contrastare le corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.                                      | GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 205-1, GRI 415-1                                                      | 15, 22, 94                                 |

APPENDICE 3 – GLI STAKEHOLDER

| GLI STAKEHOLDER                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RISORSE UMANE                                                                                 | COSA È IMPORTANTE PER LORO                                                                                                                                                                | CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| FORZA LAVORO<br>personale dipendente, con contratto<br>atipico, somministrati, tirocinanti... | Certezza del posto di lavoro<br>Comunicazione interna trasparente<br>Informazione continua<br>Facilità di accesso alle informazioni aziendali<br>Stipendi puntuali<br>Formazione continua | Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE)<br>Intranet aziendale aggiornata e facilità di accesso alle informazioni aziendali<br>Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico.<br>Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili.<br>Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni personali relative a orari e buste paga.<br>Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract.<br>Focus e incontri mirati per temi specifici<br>Implementazione e mantenimento SA8000                                    |
|                                                                                               | Sicurezza sui luoghi di lavoro                                                                                                                                                            | Corsi di formazione, affiancamenti, supervisione per le attività a maggior rischio, coinvolgimento nell'individuazione degli strumenti e procedure di lavoro sicuri.<br>Incontri annuali con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.<br>Mantenimento dei sistemi di Sicurezza e salute implementati<br>Disponibilità di procedure e istruzioni di lavoro sicuro;<br>Disponibilità di DPI individuali o collettivi efficienti;<br>Disponibilità di attrezzature adeguate e sicure<br>Protocolli sanitari adeguati al rischio<br>Mappatura, valutazione dei rischi e loro revisione annuale;<br>Implementazione e mantenimento SA8000 |
|                                                                                               | Sistemi retributivi ed incentivanti                                                                                                                                                       | Accordi con le rappresentanze sindacali.<br>Definizione congiunta dei criteri di distribuzione del premio di produzione.<br>Fondo pensione complementare PEGASO.<br>Fondo di assistenza sanitaria integrativo FASIE<br>Sistema incentivante individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                               | Possibilità di crescita professionale<br>Formazione in ingresso e continua<br>Coinvolgimento del personale                                                                                | Pianificazione della formazione congiunta (raccolta esigenze formative).<br>Analisi di soddisfazione e di efficacia della formazione erogata.<br>Focus e incontri mirati per temi specifici<br>Piattaforma di formazione e learning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Rappresentanze sindacali                                                                      | Coinvolgimento nelle attività decisionali                                                                                                                                                 | Protocolli di intesa, riunioni di scambio, riunioni informative.<br>Progetto di coinvolgimento degli stakeholder sul Bilancio di Sostenibilità.<br>Accordi sui temi del lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| COLLETTIVITÀ                                                                                  | COSA È IMPORTANTE PER LORO                                                                                                                                                                | CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Utenti<br>Associazioni dei consumatori                                                        | Rispetto degli standard della Carta dei Servizi<br>Facilità di risoluzione delle controversie<br>Disponibilità di informazioni;<br>Trasparenza<br>Facilità di accesso ai servizi          | Incontri periodici<br>Servizi on line<br>Orari ampi di apertura degli sportelli<br>Servizi di call center efficienti<br>Informazioni periodiche - Oblò<br>Progetti di partecipazione attiva<br>Istituzione commissione mista conciliativa<br>Sito internet<br>Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| GLI STAKEHOLDER                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COLLETTIVITÀ                                                | COSA È IMPORTANTE PER LORO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 È 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</p> <p>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> |
| AZIONISTI E FINANZIATORI                                    | COSA È 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</p> <p>Risparmio energetico</p>                                                                                                                                                  | <p>Incontri di direzione</p> <p>Mantenimento del sistema 231</p> <p>Sistema di deleghe coerente con le responsabilità e i poteri</p> <p>Mantenimento del sistema 50001</p> <p>Condivisione di politiche del personale</p> <p>Gestione economica finanziaria prudentiale</p> <p>Mantenimento della compliance</p> <p>Attuazione di politiche di gestione sostenibile del servizio</p>                                                                                                                                                                         |
| AMBIENTE                                                    | COSA È 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 4 - MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI

| MODALITÀ DI SMALTIMENTO – ACQUE SpA (t)                                                   | 2016             | 2017             | 2018             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01                                       | 0,32             | 0                | 508,88           |
| Trattamento biologico D08                                                                 | 33.640,22        | 39.926,30        | 45.009,14        |
| Trattamento fisico-chimico D09                                                            | 11.367,65        | 10.847,46        | 23.078,55        |
| Incenerimento a terra D10                                                                 | 0,03             | 0                | 0                |
| Ricondizionamento preliminare D14                                                         | 2.782,73         | 1.121,43         | 800,26           |
| Deposito preliminare D15                                                                  | 5,02             | 3,37             | 2,53             |
| Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3                 | 137,44           | 33,84            | 713,58           |
| Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4                                  | 7,88             | 4,92             | 7,42             |
| Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia R10                    | 4.115,61         | 0                | 0                |
| Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12                  | 3.668,97         | 2.000,20         | 573,92           |
| Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da r1 a r12 R13                           | 12.224,12        | 19.388,81        | 12.756,48        |
| Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12- D13 | 0,14             | 0,13             | 0                |
| <b>TOTALE</b>                                                                             | <b>67.950,13</b> | <b>73.326,46</b> | <b>84.346,65</b> |

| MODALITÀ DI SMALTIMENTO – ACQUE SERVIZI (t)              | 2016            | 2017            | 2018            |
|----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1 | 19,11           | 1,18            | 0               |
| Deposito preliminare D15                                 | 3,51            | 0,052           | 3,82            |
| Messa in riserva R13                                     | 1.435,70        | 1.147,261       | 960,68          |
| Trattamento chimico fisico D9                            | 190,39          | 279,83          | 238,1           |
| Trattamento biologico D8                                 | 736,50          | 678,55          | 520,72          |
| Ricondizionamento preliminare D13 D14                    | 520,53          | 35,31           | 118,52          |
| Scambio di rifiuti R12                                   | 0               | 0               | 4,63            |
| Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4 | 30,28           | 66,250          | 41,78           |
| <b>TOTALE</b>                                            | <b>2.936,02</b> | <b>2.208,43</b> | <b>1.888,25</b> |

APPENDICE 5 - COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO

| FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE                                  |        | ACQUE SPA |      |      | ACQUE SERVIZI |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|------|---------------|------|------|
|                                                                                    |        | 2016      | 2017 | 2018 | 2016          | 2017 | 2018 |
| Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time                           | Uomini | 249       | 246  | 235  | 115           | 114  | 114  |
|                                                                                    | Donne  | 102       | 108  | 117  | 6             | 3    | 3    |
| Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time*                          | Uomini | 4         | 4    | 4    | 0             | 0    | 0    |
|                                                                                    | Donne  | 29        | 32   | 29   | 2             | 3    | 3    |
| TOTALE                                                                             |        | 384       | 390  | 385  | 123           | 120  | 120  |
| Lavoratori a tempo determinato*                                                    | Uomini | 3         | 1    | 7    | 0             | 4    | 10   |
|                                                                                    | Donne  | 9         | 10   | 11   | 0             | 0    | 0    |
| TOTALE                                                                             |        | 396       | 401  | 403  | 123           | 124  | 130  |
| Contratti di somministrazione lavoro*                                              | Uomini | 0         | 0    | 2    | 3             | 2    | 0    |
|                                                                                    | Donne  | 0         | 6    | 5    | 0             | 0    | 1    |
| Contratti di formazione e lavoro/inserimento/<br>apprendistato professionalizzante | Uomini | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
|                                                                                    | Donne  | 1         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
| Totale lavoratori con contratti atipici                                            | Uomini | 0         | 0    | 2    | 0             | 2    | 0    |
|                                                                                    | Donne  | 0         | 6    | 5    | 0             | 0    | 1    |
| TOTALE                                                                             |        | 397       | 407  | 410  | 126           | 126  | 131  |

\*Il calcolo è effettuato per unità indipendentemente dalla percentuale di occupazione. \*\* Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CdA

|                                             |          | ACQUE SpA |      |      | ACQUE SERVIZI |      |      |
|---------------------------------------------|----------|-----------|------|------|---------------|------|------|
|                                             |          | 2016      | 2017 | 2018 | 2016          | 2017 | 2018 |
| Componenti CdA per fasce età                | meno 30  | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
|                                             | 30-50    | 1         | 0    | 0    | 1             | 0    | 0    |
|                                             | oltre 50 | 4         | 6    | 5    | 1             | 3    | 2    |
| Dirigenti                                   | Uomini   | 5         | 4    | 3    | 0             | 1    | 1    |
|                                             | Donne    | 2         | 2    | 2    | 0             | 0    | 0    |
| Dirigenti per fasce età                     | meno 30  | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
|                                             | 30-50    | 3         | 3    | 3    | 0             | 0    | 0    |
|                                             | oltre 50 | 4         | 3    | 2    | 0             | 1    | 1    |
| Dirigenti appartenenti a categorie protette |          | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
| Quadri                                      | Uomini   | 5         | 5    | 5    | 2             | 2    | 2    |
|                                             | Donne    | 3         | 4    | 4    | 0             | 0    | 0    |
| Quadri per fasce età                        | meno 30  | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
|                                             | 30-50    | 6         | 5    | 4    | 0             | 0    | 0    |
|                                             | oltre 50 | 2         | 4    | 5    | 2             | 2    | 2    |
| Quadri appartenenti a categorie protette    |          | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
| Impiegati e funzionari                      | Uomini   | 93        | 94   | 91   | 17            | 19   | 19   |
|                                             | Donne    | 136       | 144  | 151  | 8             | 6    | 6    |
| Impiegati per fasce età                     | meno 30  | 6         | 8    | 8    | 0             | 0    | 1    |
|                                             | 30-50    | 164       | 163  | 166  | 15            | 14   | 13   |
|                                             | oltre 50 | 59        | 67   | 68   | 10            | 11   | 11   |
| Impiegati appartenenti a categorie protette |          | 17        | 15   | 15   | 3             | 4    | 4    |
| Operai                                      | Uomini   | 153       | 148  | 147  | 96            | 96   | 102  |
|                                             | Donne    | 0         | 0    | 0    | 0             | 0    | 0    |
| Operai per fasce età                        | meno 30  | 0         | 0    | 0    | 1             | 0    | 0    |
|                                             | 30-50    | 92        | 84   | 81   | 73            | 71   | 76   |
|                                             | oltre 50 | 61        | 64   | 66   | 22            | 25   | 26   |
| Operai appartenenti a categorie protette    |          | 1         | 1    | 0    | 2             | 2    | 2    |

APPENDICE 6 - IL TURN OVER

|            |               | ACQUE SpA |      |      | ACQUE SERVIZI |      |      |
|------------|---------------|-----------|------|------|---------------|------|------|
|            |               | 2016      | 2017 | 2018 | 2016          | 2017 | 2018 |
| Assunzioni | Donne         | 10        | 14   | 8    | 0             | 0    | 0    |
|            | Uomini        | 11        | 1    | 9    | 0             | 5    | 8    |
|            | meno 30 anni  | 6         | 3    | 3    | 0             | 0    | 1    |
|            | 30-50 anni    | 15        | 11   | 13   | 0             | 3    | 7    |
|            | oltre 50 anni | 0         | 1    | 1    | 0             | 2    | 0    |
| Cessazioni | Donne         | 9         | 5    | 1    | 0             | 2    | 0    |
|            | Uomini        | 5         | 6    | 14   | 2             | 2    | 2    |
|            | meno 30 anni  | 4         | 1    | 1    | 0             |      | 0    |
|            | 30-50 anni    | 4         | 2    | 1    | 0             | 3    | 0    |
|            | oltre 50 anni | 6         | 8    | 13   | 2             | 1    | 2    |

## APPENDICE 7 - GLI STANDARD NAZIONALI

Il dato degli standard tecnici relativi al 2018 sarà rendicontato il prossimo anno poiché il dato definitivo sarà disponibile dopo il 31 marzo con la consegna ad Arera.

### STANDARD SPECIFICI

| INDICATORE                                                                                             | STANDARD                                                                       | GRADO DI RISPETTO 2017 | GRADO DI RISPETTO 2018 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Tempo per l'emissione della fattura                                                                    | 45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura       | 99,83%                 | 99,99%                 |
| Tempo per la risposta ai reclami                                                                       | 25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo                         | 72,77%                 | 89,85%                 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni                                              | 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | 84,17%                 | 95,32%                 |
| Tempo di rettifica fatturazione                                                                        | 60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | 88,70%                 | 91,64%                 |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo                                           | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | 80,19%                 | nd                     |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo                                         | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                      | *                      | nd                     |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo                                         | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | 64,65%                 | nd                     |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo                                       | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                      | *                      | nd                     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                  | 15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                     | 45,96%                 | nd                     |
| Tempo di attivazione della fornitura                                                                   | 5 gg lavorativi dalla stipula del contratto                                    | 82,24%                 | nd                     |
| 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       | 97,02%                 | nd                     |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità                        | 2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento | 99,40%                 | 98,81%                 |
| Tempo di disattivazione della fornitura                                                                | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                      | 82,99%                 | nd                     |
| Tempo di esecuzione della voltura                                                                      | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                      | 99,27%                 | 99,86%                 |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo                                                    | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | 81,13%                 | nd                     |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo                                                  | 10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                     | *                      | nd                     |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici                                                                 | 10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                     | 25,00%                 | nd                     |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti                                                              | 3 ore                                                                          | 97,39%                 | nd                     |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore                                                     | 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                      | 81,80%                 | nd                     |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco                     | 10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica                    | 70,34%                 | 99,49%                 |

STANDARD SPECIFICI

| INDICATORE                                                                                        | STANDARD                                                                  | GRADO<br>DI RISPETTO<br>2017 | GRADO<br>DI RISPETTO<br>2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio         | 30gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica                | *                            | nd                           |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante                                               | 10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica            | 97,41%                       | nd                           |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione                                      | 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                 | 75,00%                       | 66,67%                       |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta esecuzione di un lavoro semplice          | 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                | 89,39%                       | nd                           |
| Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione | 100,00%                      | nd                           |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione                         | 10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica               | 0,00%                        | nd                           |
| Periodicità di fatturazione: n° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi                 | 2/anno se consumi $\leq$ 100mc                                            | 99,57%                       | 99,93%                       |
|                                                                                                   | 3/anno se $100mc \leq$ consumi $\leq$ 1000mc                              | 99,70%                       | 99,95%                       |
|                                                                                                   | 4/anno se $1000mc \leq$ consumi $\leq$ 3000mc                             | 94,17%                       | 95,23%                       |
|                                                                                                   | 6/anno se consumi $>$ 3000mc                                              | 90,32%                       | 95,98%                       |
| Termine per il pagamento della bolletta                                                           | minimo 20 giorni solari dalla data di emissione                           | 100,00%                      | 100,00%                      |

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

## STANDARD GENERALI

| INDICATORE                                                                                                         | STANDARD                                                                                                                                                            | GRADO DI RISPETTO 2017 | GRADO DI RISPETTO 2018 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                                                                 | 90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                                                                              | 78,72%                 | nd                     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso                                                               | 90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                                                                              | 69,32%                 | nd                     |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi                                                                            | 90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo                                                                              | 75,26%                 | nd                     |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato                                                                        | 90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                                                                               | 99,27%                 | nd                     |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato                                                      | 95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata                                                                          | 75,93%                 | nd                     |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento                                                        | 90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica                                                                                        | 81,36%                 | nd                     |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione                                                | 95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta                                                                              | 88,61%                 | nd                     |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli                                                                             | 95% delle prestazioni entro 60 minuti                                                                                                                               | 97,84%                 | 98,48%                 |
| Tempo medio di attesa agli sportelli                                                                               | 15 minuti<br>Media sul totale delle prestazioni                                                                                                                     | 73,78%                 | 79,32%                 |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di segnalazioni da parte di Autorità pubbliche | 90% delle prestazioni entro 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica                                                                                        | 72,96%                 | nd                     |
| Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento                                                              | 90% delle prestazioni entro 120 secondi dall'inizio della risposta e inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia | 79,52%                 | nd                     |



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

## **Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità**

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del bilancio di sostenibilità del Gruppo Acque (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

### **Responsabilità degli Amministratori della Acque S.p.A. per il bilancio di sostenibilità**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come specificato nella "Nota metodologica per il Bilancio" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

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

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

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

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

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

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

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.345.200,00 i.v.  
Registro imprese Milano e  
Codice Fiscale N. 00709500159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709500159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA

### **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" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 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.
- 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 del Gruppo Acque.
- Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale del Gruppo Acque e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Acque:

- A livello di Gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

**Gruppo Acque**

*Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità  
31 dicembre 2018*

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- A livello di Acque S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base dell'attività svolta, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e dell'ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili ed abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acque relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica del bilancio" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 10 giugno 2019

KPMG S.p.A.

  
Giuseppe Pancrazi  
Socio

**ACQUE SPA**

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

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

www.acque.net; info@acque.net, info@pec.acque.net

**ACQUE SERVIZI SRL**

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

info@acqueservizi.net

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

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

qas@acque.net

**GREEN TEAM PER LA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ**

Marco Arbi, Graziapia Augello, Luca Bindi, Danilo Bonciolini, Francesca Casarosa, Tiziano Castagnoli,

Antonella Danza, Gabriele Giannini, Angela Grossi, Maurizio Lucchesi, Leonardo Mangini,

Silvio Nannini, Roberto Orselli, Ernesto Pasquini, Paolo Peruzzi, Annamaria Pizzuto, Perri Mariangela,

Lorenzo Rizzo, Brunori Lorenzo, Elisabetta Scardigli, Caterina Spagnuolo, Chiara Straniero,

Alberto Pepoli, Alessandra Posani, Jessica Veridiani, Lisa Carboni.

**DIREZIONE ARTISTICA,  
PROGETTO GRAFICO**

garpez.cloud

**IMPAGINAZIONE**

Francesca Giari

**ILLUSTRAZIONI**

Susanna Spelta

**STAMPA**

LitografTodi Srl



