



TANTI CUORI,  
UNA SOLA  
AZIENDA

BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
GRUPPO ACQUE

2016

HIGHLIGHTS





BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
GRUPPO ACQUE  
**2016**



Questo documento contiene la sintesi del nostro impegno economico, sociale e ambientale riferito all'anno 2016.

E' nostro primo obiettivo continuare a dare piena sostanza alla visione socialmente responsabile che fa parte della nostra politica, non arretrando di fronte al rischio di dover affrontare scelte sempre più impegnative e di cambiamento.

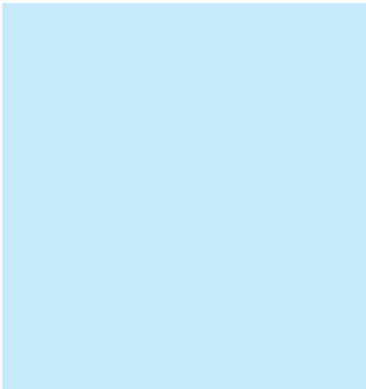
Buona lettura.

**Presidente**  
**Giuseppe Sardu**

**Amministratore Delegato**  
**Giovanni Marati**







HIGHLIGHTS



Acque SpA

Anno di costituzione

2002

Capitale sociale

9.953.116 euro

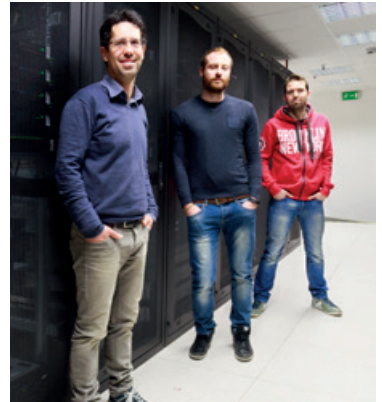
Utenti totali

341.733

Territorio servito:  
Comuni appartenenti alle province di Pisa, Firenze, Lucca, Pistoia e Siena

Valore produzione 2016

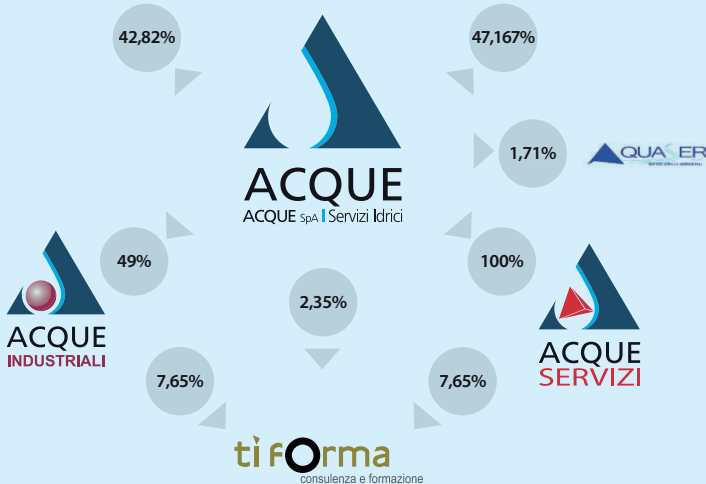
156.187.215 euro

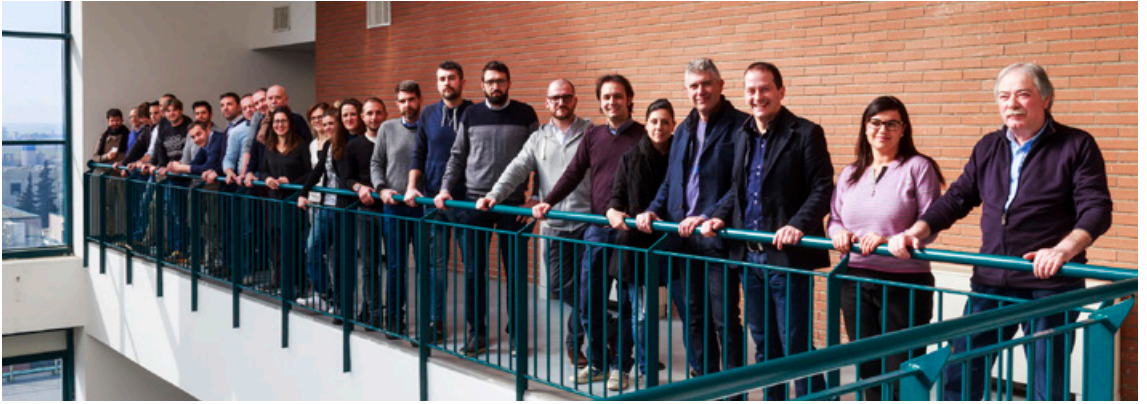


## SOCIETA' CONTROLLATE E COLLEGATE

 **LESOLUZIONI**  
Consorzio Servizi per le Utilities Toscane

 **INGEGNERIE TOSCANES**





## IDENTITÀ AZIENDALE



I nostri risultati





Investimenti pro-capite  
annui

64,54 euro

media nazionale  
38,65 euro

Investimenti totali  
annui

54.483.514  
euro

Erogazione di 39 milioni  
di m<sup>3</sup> di acqua

N. 51 fontanelli  
di alta qualità  
sul territorio

Certificazioni ottenute

- Qualità del prodotto e servizio  
UNI EN ISO 9001:2015
- Tutela ambientale  
UNI EN ISO 14001:2015
- Salute e sicurezza sul lavoro  
OHSAS 18001
- Responsabilità sociale  
SA8000
- Risparmio energetico  
UNI CEI EN ISO 50001
- Registrazione EMAS  
sito di Pagnana Empoli
- Qualità dei laboratori di analisi  
UNI CEI EN ISO/IEC 17025



Numero totale analisi  
di laboratorio annue

N. 278.000

Affidabilità  
del dato analitico

99,7%





## LA NOSTRA IDENTITÀ



Il servizio  
acquedotto





Numero impianti  
di trattamento acqua  
sul territorio

267

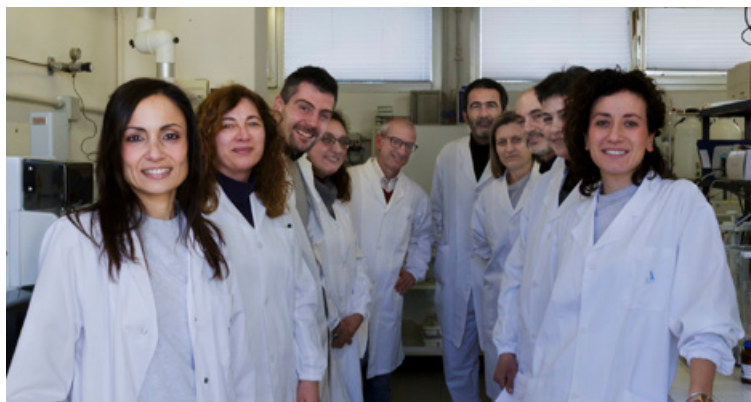
Numero analisi  
per Km/rete acquedotto

47,12

media nazionale 34,9

Metri di rete acquedotto  
per cittadino servito

8,02



Copertura servizio  
acquedotto

95,3%

Percentuale  
di conformità  
rispetto ai limiti di legge  
delle acque destinate  
al consumo umano

99,78%

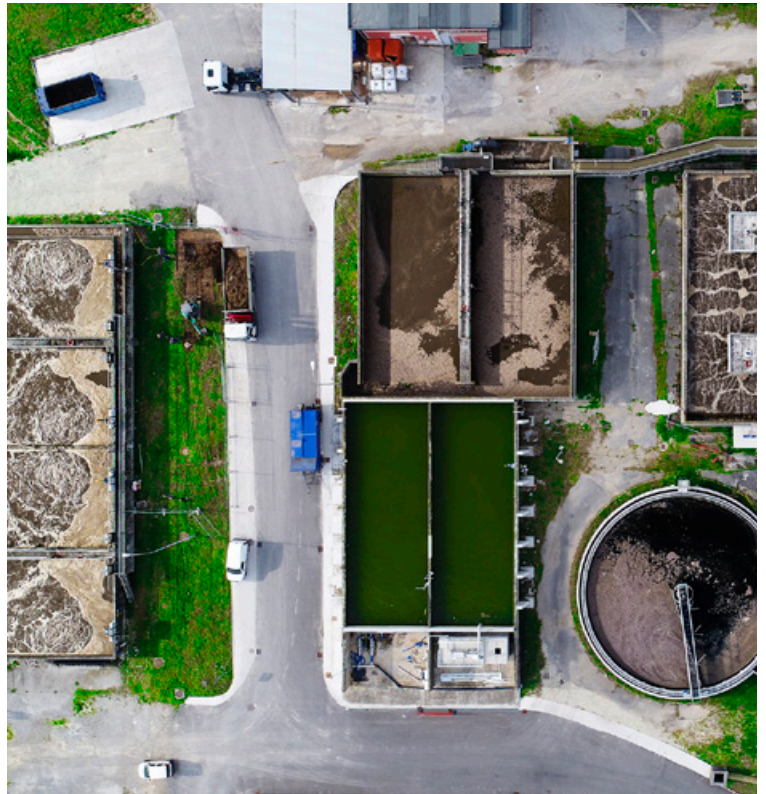




LA NOSTRA IDENTITÀ



Il servizio depurazione  
e fognatura



Numero impianti di  
depurazione sul territorio

139

Copertura servizio  
depurazione

74,7%

Metri di rete fognatura  
per cittadino servito

4,50



Copertura servizio  
fognatura

84,6%

Volumi di acque reflue  
trattate nell'anno

51,40 Mm<sup>3</sup>

Percentuale  
di conformità  
rispetto ai limiti di legge  
delle acque depurate

99,1%







IMPEGNO SOCIALE



I clienti

## Coinvolgimento Utenti

Un nuovo progetto che coinvolge anche te - Progetto You@acque  
In riferimento al contatto diretto con l'utente il gruppo Acque ha deciso di intraprendere un progetto sperimentale.

Si tratta di un ciclo di indagini interattive, che si svolgeranno prevalentemente online, con l'obiettivo di far partecipare e far esprimere gli utenti (attraverso opinioni, proposte e idee) sulla qualità del servizio offerto, per individuare possibili spunti di miglioramento.

L'adesione alla campagna è individuale e volontaria, e nel corso 2017 accompagnerà la digitalizzazione dei servizi offerti agli utenti.



you@acque

### ORARIO SPORTELLI

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

## Sportelli commerciali

Tempo medio di attesa  
allo sportello

10,01 minuti

media nazionale  
17,7 minuti

**I PuntoPiù**, uno sportello “a portata di mano”, a disposizione di coloro che hanno difficoltà a recarsi presso gli uffici di Acque SpA sono attivati presso i **Comuni di Castelfranco di Sotto - Cerreto Guidi - Fucecchio - Gambassi Terme - Pescia - Poggibonsi.**



## Il sito [www.acque.net](http://www.acque.net)

nuovo

sportello  
online  
MY ACQUE

Dal 20 febbraio 2017, lo sportello online Acque+ è stato sostituito da una nuova area riservata MyAcque. L'obiettivo è migliorare ulteriormente e rendere più immediati i servizi online.

MyAcque, piattaforma web associata al progetto Sap-Acea 2.0, è caratterizzata da una veste grafica rinnovata, che aiuterà i clienti ad accedere all'ampia gamma di servizi in modo ancora più facile e veloce. Con MyAcque, in particolare, ogni pratica si aprirà e si concluderà online, direttamente dal computer o dallo

smartphone, senza che il cittadino debba per forza recarsi allo sportello. La nuova piattaforma prevede le seguenti novità:

1. interfaccia più semplice e amichevole;
2. alcune operazioni/pratiche eseguibili interamente end-to-end;
3. dalla app (che sostituirà iAcque e il cui rilascio seguirà di un paio di settimane la versione web) sarà possibile segnalare i guasti con foto e geolocalizzazione.

## Call center

Tempo medio di attesa  
call center

53 secondi

media nazionale  
1:30 minuti

Call center  
NUMERO VERDE  
COMMERCIALE  
n°800 982 982

80% delle risposte  
sul totale delle chiamate  
in ingresso

Call center  
NUMERO VERDE GUASTI  
n° 800 983 389

91% delle risposte  
sul totale delle chiamate  
in ingresso



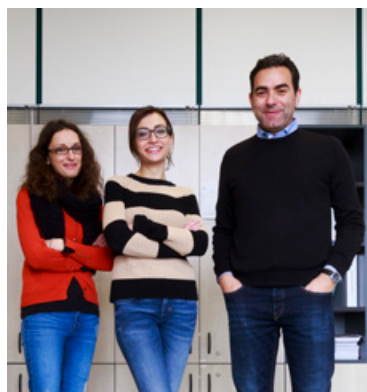
## Performance Utenti

Indice di rettifica bollette  
sul totale delle bollette  
emesse

0,77%

Conformità  
agli standard  
Carta Servizi

97,22%



Risposta nei tempi  
ai reclami utenti

90,34%

Voto medio dato  
dagli utenti durante  
l'indagine di Customer  
sul servizio erogato  
da Acque SpA

7,3

Campione di utenti  
che si dichiara  
molto soddisfatto  
da indagine di Customer

51,8%





IMPEGNO SOCIALE



I lavoratori

## Personale

Totale  
forza lavoro

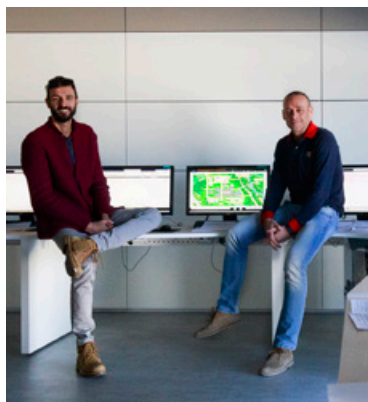
397 lavoratori

Lavoratori a tempo  
indeterminato sul totale

97%

Tasso  
di assenteismo

3,9%



Presenza femminile  
in azienda

36%

Presenza femminile  
nella fascia dirigenziale

29%

media nazionale  
per i dirigenti 16,5%

Ore di formazione  
annuali  
per lavoratore

45

media nazionale 19,3



## Salute e sicurezza

Indice di frequenza  
infortunio

n. infortuni  
sulle ore lavorate

7,87

media nazionale 30,6

Indice di gravità infortunio

n. giorni infortuni  
sulle ore lavorate

0,19

media nazionale 0,8





IMPEGNO SOCIALE



I fornitori



Percentuale di spesa  
verso i fornitori locali

49,14%

media nazionale 47,9%



Numero  
infortuni  
appaltatori

2

Indice di controllo  
appaltatori

31,6



Percentuale di imprese  
fornitori controllate  
in campo da Acque SpA

77%



IMPEGNO AMBIENTALE



Acque e l'ambiente

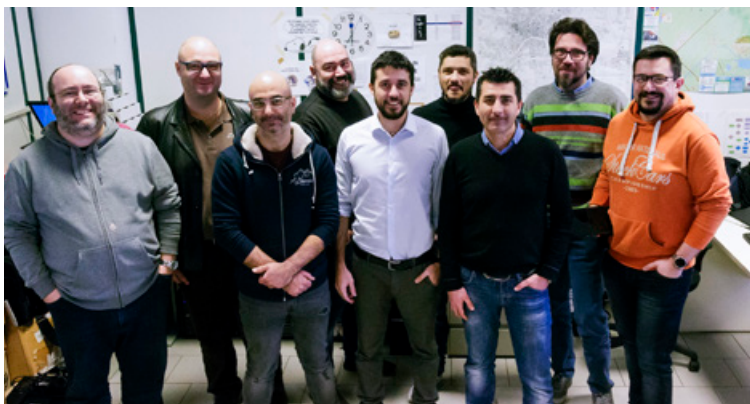


## Efficienza energetica

Riduzione dei consumi  
di energia elettrica

dell' **1,05%**

rispetto anno precedente



## Rifiuti

Riduzione della quantità  
di rifiuti prodotti del

**9%**

rispetto anno precedente

Totale rifiuti  
avviato a recupero

**30%**

Fanghi prodotti dagli  
impianti di depurazione  
e avviati al compostaggio

**75%**

in agricoltura 20%



## Parco mezzi

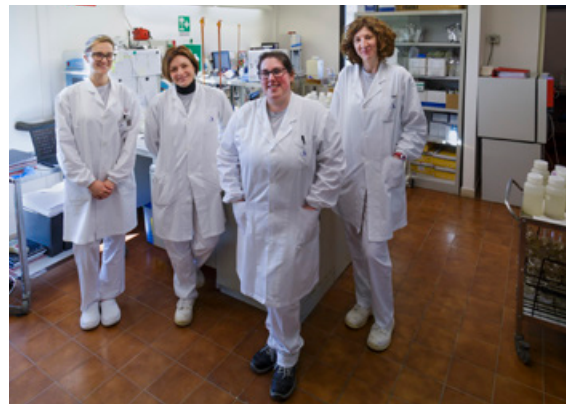
Mezzi a basso impatto  
ambientale (metano –  
elettrici – gpl ed ibridi)

**45,48%**

media nazionale 14%



**TANTI CUORI,  
UNA SOLA  
AZIENDA**









CONTATTI  
SETTORE  
CERTIFICAZIONE  
E SOSTENIBILITÀ  
[qas@acque.net](mailto:qas@acque.net)

